



Fundamentação do Sistema de Gestão da Qualidade



Uma organização Excelente é aquela que alcança resultados superiores através da melhoria contínua dos serviços que presta, que supera as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida pelos seus pares e que é sustentável. Não é fácil ter uma organização assim, mas é um desafio que deve ser perseguido por todos.

Queremos ajudar-vos a perceber que a gestão estratégica e a gestão operacional assentam nestes pilares de ação.

CONTAMOS COM TODOS NA CONCRETIZAÇÃO DA MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICAS!

A NOSSA MISSÃO: Integrar a Pessoa na Sua Diversidade

A NOSSA VISÃO: Ser Referência Nacional de Valores e Práticas de Excelência, na Integração da Pessoa com Deficiência e Outros Públicos em Situação de Risco

OS NOSSOS VALORES: *Integridade, Rigor, Confidencialidade, Privacidade, Transparência, Inclusão, Diversidade, Criatividade, Flexibilidade, Solidariedade, Responsabilidade*

A Estratégia da APPACDM de Viseu, passa por continuar a:

- Adequar o modelo organizacional e processual às necessidades dos clientes;
 - Garantir efetividade e qualidade no serviço prestado;
 - Otimizar a organização interna e melhoria da qualidade, através da Implementação de instrumentos de melhoria contínua.
-

AS NOSSAS 14 POLÍTICAS:

1 - POLÍTICA DA INCLUSÃO SOCIAL

2 - POLÍTICA DOS DIREITOS

3 - POLÍTICA DA CONFIDENCIALIDADE

4 - POLÍTICA DA QUALIDADE DE VIDA

5 - POLÍTICA DAS PARCERIAS

6 - POLÍTICA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

7 - POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO

8 - POLÍTICA DA QUALIDADE

9 - POLÍTICA DA ÉTICA E BEM-ESTAR

10 - POLÍTICA DA INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

11 - POLÍTICA DA INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

12 - POLÍTICA ECONÓMICA

13 - POLÍTICA DA HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

14 - POLÍTICA DOS RECURSOS HUMANOS:

a) Recrutamento e Seleção

b) Avaliação de Desempenho

c) Qualificação Profissional

d) Gestão de Carreiras

e) Remuneração e Reconhecimento

A informação destas 2 páginas pode ser consultada nos seguintes locais: no nosso site em www.appacdmviseu.pt; na “nuvem” no espaço reservado a colaboradores (acesso pelo site); num dossier A4 de argolas em cada localização (sede, VF e SCD); painéis informativos internos.

Alguns apontamentos:

- A nossa **missão** foi elaborada em 2009 com um enorme envolvimento dos colaboradores. Colocaram sugestões para a missão numa caixa na sede. Com essas sugestões foram criadas 3 possíveis missões que foram a votos. A frase vencedora foi trabalhada para ser mais simples de memorizar e foi novamente colocada disponível para que os colaboradores se pronunciassem.
- Existe um **Plano Estratégico** a 4 anos para o mandato da Direção.
- Existe um **Plano de Atividades** para cada ano civil, baseado no plano estratégico e nas sugestões de colaboradores, clientes e outras partes interessadas. Este plano é desdobrado para cada resposta social.
- Anualmente é também apresentado o **Relatório de Atividades** do ano anterior.
- **Cada cliente tem um Plano Individual** para cada ano civil, onde são colocados todos os objetivos a serem trabalhados durante esse ano. O Plano Individual de cada cliente é o documento orientador da intervenção com o cliente e é revisto e avaliado anualmente. Colaboradores e clientes/significativos são envolvidos.
- Temos um **Modelo de Qualidade de Vida** para os clientes que serve de base para toda a intervenção realizada com eles. O modelo é baseado no modelo de Verdugo e Schalock e possui 8 dimensões:
(1) Autodeterminação; (2) Bem-estar Emocional; (3) Bem-estar Físico; (4) Bem-estar Material; (5) Direitos; (6) Desenvolvimento Pessoal; (7) Inclusão Social; (8) Relações Interpessoais.
- As sugestões / reclamações podem ser feitas por qualquer colaborador, cliente ou parte interessada.
- São os Diretores Executivos que decidem quem vai tratar cada uma das sugestões / reclamações e encaminham o tratamento para essa pessoa. Tentamos dar resposta definitiva a todas no prazo máximo de **90 dias consecutivos**. **Normalmente o prazo é inferior.**
- *Temos um **Código de Ética** direcionado para colaboradores e Voluntários, Família dos Clientes e para a Direção da APPACDM na: sexualidade, autonomia, participação, igualdade, transparência, etc...*
- Temos um **Manual de Gestão da Qualidade** que explica os processos da APPACDM e a sua interação.
- A APPACDM presta serviços sociais, e definiu **6 Processos Chave**. Têm a designação de “processos chave” por serem aqueles que mais impacto têm no funcionamento da instituição: **(1) Lar Residencial; (2) Centro de Atividades Ocupacionais; (3) Formação Profissional; (4) Centro de Recursos Local; (5) Centro de Recursos para a Inclusão; (6) Escola de Educação Especial.**
- Temos a **Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes**.
- Temos um procedimento que regula a **Confidencialidade e Privacidade**.
- Temos um **Plano de Parcerias** para medir o valor acrescentado das nossas parcerias.
- A nossa intervenção é baseada no **modelo PDCA de melhoria contínua (Planear, Executar, Verificar, Agir)**. *Nos cuidados individuais, medicação, atividades, etc...*
- É através de **Ações de Melhoria** que se resolvem os problemas detetados.
- Todos os colaboradores devem facilitar a autodeterminação e **CAPACITAÇÃO dos clientes**, escutando-os e percebendo quais as suas necessidades.
- Temos o **Grupo de Auto-representante** composto por clientes, que reúnem periodicamente com os técnicos responsáveis pela dinamização do grupo. Reúnem também duas vezes por anos a sós, com o Presidente da Direção. O grupo dá sugestões que são operacionalizadas em Planos de Melhoria pelos técnicos.

EXPLICAÇÃO DOS NOSSOS 11 VALORES:

- Integridade:** Respeitar os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de ética e de conduta
- Rigor:** Tomar decisões com base em factos e executar tarefas e registos conforme definido nos procedimentos
- Confidencialidade:** Restringir o conhecimento de dados dos clientes às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo
- Privacidade:** Respeitar espaços e tempos afetos à fruição dos clientes
- Transparência:** Comunicar às partes interessadas os dados relativos ao desempenho da organização
- Inclusão:** Proporcionar meios e realizar ações que combatem a exclusão social dos benefícios
- Diversidade:** Promover a igualdade de oportunidades quanto ao género, etnia, religião, ideologia, situação sócio-económica, cultura, orientação sexual, grau de deficiência e/ou incapacidade
- Criatividade:** Criar ou produzir algo através de uma forma incomum para nós ou para nosso meio
- Flexibilidade:** Adequar os serviços e pessoas às necessidades
- Solidariedade:** Assumir a interdependência e ajuda recíproca para garantir a qualidade dos serviços
- Responsabilidade:** Agir de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justificar as suas próprias ações

EXPLICAÇÃO DAS NOSSAS 14 POLÍTICAS:

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso em relação ao conteúdo das seguintes políticas:

1. Política da Inclusão Social - a APPACDM de Visu envolve clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as orientações das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes para a inclusão social. Materializa-se: a) no planeamento e organização dos serviços; b) na prestação dos serviços; c) na realização de outros programas; d) na escolha de processos e recursos (espaciais, temporais humanos e materiais) adequados às necessidades das partes interessadas envolvidas.

2. Política dos Direitos - a APPACDM de Visu garante para os seus clientes:
a) autodeterminação; b) usufruto dos serviços contratados; c) respeito enquanto cidadãos; d) acesso à informação.

3. Política da Confidencialidade - a APPACDM de Visu garante a confidencialidade da informação dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa: a) prejudicar a prestação de serviços; b) ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada; c) causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes, colaboradores e outras partes interessadas.

4. Política da Qualidade de Vida - a APPACDM de Visu promove a qualidade de vida dos clientes, e a melhoria dos apoios prestados. A intervenção é centrada na pessoa e realiza-se com base nos seguintes oito domínios: Bem-estar emocional, Relações interpessoais, Bem-estar material, Desenvolvimento pessoal, Bem-estar físico, Autodeterminação, Inclusão social e Direitos. Este modelo de intervenção está refletido no “Manual da Qualidade”, onde é consagrado um capítulo referente à qualidade de vida, e ainda no “Manual de Qualidade de Vida”. Desta forma, a APPACDM de Visu pretende criar oportunidades e desenvolver competências, dotando os clientes de instrumentos (materiais, emocionais, sociais) com vista à sua inclusão.

5. Política das Parcerias - a APPACDM de Visu coopera com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

6. Política da Responsabilidade Social - a APPACDM de Visu desenvolve a comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

7. Política da Participação - a APPACDM de Visu garante a participação e inclusão dos seus clientes e a participação de colaboradores e outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da instituição.

8. Política da Qualidade - a APPACDM de Viseu garante a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras partes interessadas, controlando a conformidade e a melhoria contínua dos processos.

9. Política da Ética e Bem-Estar - a APPACDM de Viseu garante o cumprimento de valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da instituição, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro. Esta política está refletida no nosso Código de Ética e de Conduta.

Quadro de relação entre: Valores da organização, Domínios, Princípios e Destinatários do Código de Ética e de Conduta

Valores da APPACDM de Viseu	Domínios do Código de Ética	Princípios do Código de Ética	Destinatários do Código de Ética
Integridade Rigor Confidencialidade Privacidade Transparência Inclusão Diversidade Criatividade Flexibilidade Solidariedade Responsabilidade	Respeito pela Pessoa com Deficiência intelectual	<ul style="list-style-type: none"> Dignidade da Pessoa com Deficiência Intelectual Direito à Sexualidade Direito à Igualdade de Oportunidades Direito à Autonomia Direito à Participação Direito à Privacidade 	Colaboradores, Voluntários, Famílias, Organização e particularmente os seus dirigentes
	Respeito pela Família	<ul style="list-style-type: none"> Direito à Igualdade Direito à Participação Primado da Inclusão Partilha de Responsabilidades Direito à Informação 	
	Respeito da Organização	<ul style="list-style-type: none"> Não Discriminação Qualidade Cooperação e Intercooperação Reivindicação Não Lucratividade da Ação Transparência da Ação 	

10. Política da Inovação e Melhoria Contínua - a APPACDM de Viseu garante a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade. Materializa-se: a) na gestão de processos segundo o modelo **PDCA (Plan, Do, Check, Act)** - planejar, desenvolver, verificar, atuar; b) na inovação dos processos.

11. Política da Integração do Sistema de Gestão - a APPACDM de Viseu garante uma gestão integrada dos serviços, com base na gestão por processos e na cadeia de valor. Materializa-se: a) no alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços; b) na monitorização sistemática da execução dos processos e da elaboração e execução dos planos; c) na orientação para os resultados.

12. Política Económica - a APPACDM de Viseu melhora o desempenho financeiro e a sustentabilidade, cumprindo as normas técnicas e legais.

13. Política da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho - a APPACDM de Viseu garante a qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

14. Política dos Recursos Humanos - a APPACDM de Viseu garante o recrutamento e seleção, avaliação, qualificação, promoção e remuneração dos colaboradores, nos seguintes moldes:

a) Política de Recrutamento e Seleção - o recrutamento e seleção deve: 1) permitir a procura e a escolha de colaboradores que promova a valorização do capital humano; 2) permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da instituição; 3) promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos; 4) estimular a inclusão de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função; 5) obedecer aos seguintes critérios de recrutamento: a) cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo; b) habilitações literárias; c) experiência profissional; d) competências; e) conhecimentos; f) entrevista profissional; g) avaliação de desempenho dos últimos anos (apenas para internos).

b) Política de Avaliação de Desempenho - a avaliação de desempenho deve: 1) permitir identificar desvios que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções; 2) promover a melhoria de desempenho dos colaboradores; 3) facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

c) Política da Qualificação Profissional - a gestão da formação deve: 1) estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores; 2) promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores; 3) adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas funções.

d) Política de Gestão de Carreiras - a gestão de carreiras deve: 1) respeitar as convenções coletivas de trabalho; 2) permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; 3) adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da instituição e ao desempenho das equipas; 4) reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

e) Política de Remuneração e Reconhecimento - a remuneração e reconhecimento devem: 1) cumprir as orientações formais legais; 2) estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

Controlo de versões

Elaborado por:	Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade			
Aprovado por:	Direção	Em: 17-09-2009		
Disseminação:	Responsável: Diretores executivos, Diretores técnicos e Diretora de serviços, Gestor da qualidade	Meio: Painéis informativos internos, site institucional, reuniões	Destinatários: Todas as partes interessadas	Em: 17-09-2009
Entrada em vigor:	17-09-2009 (com produção de efeitos a partir de: 17-09-2009)			
Próxima revisão:	Sempre que se justifique			

Versão n.º	Descrição	Data	Páginas revistas	Total de páginas do documento
1	Aprovação do documento	17-09-2009	Não aplicável	4
2	A Visão foi revista e "Ser referência nacional de valores e práticas de excelência", passou a ler-se "Ser referência nacional de valores e práticas de excelência na integração da pessoa com deficiência, e outros públicos em situação de risco". A Estratégia foi revista e onde se lia "Promover a efetividade e qualidade no serviço prestado", passou a ler-se "Garantir efetividade e qualidade no serviço prestado"; foi ainda retirada o ponto que referia "Implementar o sistema de gestão da qualidade" Os valores foram revistos e foram retirados: parceria, inovação e excelência; foram acrescentados: solidariedade, integridade, privacidade, confidencialidade, criatividade. "Responsabilidade Social" passou a "Responsabilidade", "Rigor / Transparência" desdobrou-se em dois valores, "Rigor" e "Transparência", "Humanização" passou a "Humanidade". A Política da qualidade foi revista e onde se lia "promovendo" passou a ler-se "garantindo".	27-01-2010	todas	4
3	A Política da qualidade foi revista passando a ter a seguinte redação: "A APPACDM de Viseu define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas, controlando a conformidade e a melhoria contínua dos processos." Foram adicionados dois quadros para fazer a ligação entre os valores, os domínios do código de ético e o princípios da política da ética. Foi feita uma revisão geral na formatação dos textos.	26-09-2013	2	4
4	Foi incluído o valor "Inclusão", e foram retirados os valores "Humanidade", "Integração e Cidadania". Foi adicionado um texto com "apontamentos" sobre o funcionamento do sistema de gestão da qualidade. Foi feita uma revisão geral na formatação dos textos.	21-10-2016	1 e 4	4
5	Revisão de todas as políticas, simplificando a linguagem e eliminando termos repetidos. Mudança da designação da "Política da Ética" para "Política da Ética e Bem-estar" e do respetivo conteúdo. Uniformização das frases que continham o termo "integração" que passaram a conter o termo "inclusão". Foi criado um quadro que substitui os dois quadros anteriores, que faziam a ligação entre os valores, os domínios do código de ético e o princípios da política da ética.	14-12-2017	todas	4
6	Colocada uma folha de rosto e formatado o cabeçalho	23-08-2018	todas	6