

Sistema de Gestão da Qualidade
Gestão de Processos e Documentos
Políticas 2016/2017

Índice

1. Enquadramento
2. Visão, Missão e Políticas
3. Posicionamento Estratégico
4. Políticas
5. Mapa de controlo das alterações efetuadas

1. Enquadramento

As Políticas da Instituição surgem como um dos processos do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da APPACDM de Anadia que se fundamenta no referencial da Qualidade EQUASS - Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS Assurance)¹, nomeadamente nos seus 10 princípios e 50 critérios de suporte do sistema.

Tendo como base a sua Missão, Visão e Valores propõe esta Instituição a adoção de 5 políticas promotoras de um conjunto de ações/atividades e serviços comprometendo-se com a qualidade e a melhoria contínua, garantindo permanentemente a prestação de serviços de qualidade aos seus clientes e todas as partes interessadas, numa ótica de modernização e liderança de serviços.

Igualmente, constitui-se como um documento orientador de condutas e comportamentos que, a par com o Código de Conduta e Ética, guiam as atitudes e ações de todos os colaboradores da instituição, bem com a relação que é estabelecida com todas as partes interessadas – clientes, pessoas significativas, fornecedores e parceiros, compreendendo a natureza holística e interdisciplinar da arquitetura do sistema de prestação de serviços ao nível da reabilitação.

Só assim se ganham elevados níveis de complementaridade e sinergias positivas que se constituem como um valor acrescentado na conquista de uma maior qualidade de vida dos nossos clientes.

Este documento é dinâmico, exigindo uma revisão anual dos seus indicadores de desempenho, bem como dos processos, procedimentos² e documentos que o suportam.

¹ A Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS Assurance) é um programa de certificação para a garantia da qualidade e controlo de qualidade nos serviços sociais.

² Anexo a este documento.

2. Visão, Missão e Valores

Visão

"Alargar, Qualificar e Otimizar respostas sociais inclusivas"

Alargar significa desenvolver a Capacidade Organizacional, inovando e apostando na Criatividade, alinhando a resposta organizacional às exigências e necessidades dos nossos clientes e formandos e da comunidade em geral, numa ótica de acesso contínuo a serviços holísticos e multidisciplinares, pautados por padrões de excelência, rigor e profissionalismo, promotores da Qualidade de Vida do cliente/Formando.

Qualificar significa Mobilizar e Estimular o Máximo potencial dos Recursos Humanos, apostando na formação e no desempenho dos colaboradores. Significa, ainda, reforçar as competências dos clientes e formandos, com impacto evidente na sua qualidade de vida, no seu empowerment e na sua autodeterminação.

Otimizar significa gerir eficazmente os recursos através de parcerias e de melhoria de processos, desenvolvendo respostas sociais inclusivas orientadas para a capacitação e empoderamento dos clientes e formandos. Só assim se ganham elevados níveis de complementaridade e sinergias positivas que se constituem como um valor acrescentado na conquista de uma maior qualidade de vida dos nossos clientes.

Missão

“Contribuir para uma política de reabilitação tendo como princípios básicos a solidariedade, a ética, o rigor e o compromisso social”

Valores

Tem como valores a Beneficência, a Lealdade, o Profissionalismo, a Confidencialidade, a Integridade, a Privacidade e a Responsabilidade/Rigor.

3. Posicionamento estratégico

Consolidar uma **liderança dos serviços**, investindo proactivamente em novos desafios, novas oportunidades, apostando no desenvolvimento profissional dos seus colaboradores e implementando melhores práticas de gestão e de prestação de serviços.

Consustanciamos, assim, as nossas visão, missão e políticas, mantendo-nos na vanguarda da reabilitação da pessoa com deficiência.

4.1. Intervenção estratégica 2016-2018

Áreas de intervenção	Objetivos	Ação
Reforçar o Valor para os Clientes/Formandos	Diversificar os serviços prestados aos Clientes/Formandos com impacto evidente na sua qualidade de vida e no seu empowerment	Cumprimento dos PDI e PA
		Dinamizar a participação do grupo de autorrepresentantes
		Dinamizar o CAO Socialmente Útil, com integração no tecido empresarial na comunidade
		Realização de ações de sensibilização, junto dos clientes/formandos para as temáticas de “Prevenção de Comportamentos de Risco na Adolescência”, “Sexualidade Saudável e Informada” e “Alimentação Saudável”
	“Quem disse que eu não podia Voar?” Candidatura ao INR	
	Reforçar a participação dos nossos clientes/Formandos e seus significativos no	PDI, sugestões e reclamações, Graus de Satisfação, plenários, autorrepresentação

	quotidiano da instituição	
	Reforçar o princípio da inclusão	<p>Participar em diversas atividades de cariz desportivo, cultural, social e ambiental a nível concelhio, distrital e nacional</p> <p>Reforçar o Banco de Empresas com efetiva contratualização dos Formandos, integrando-os no Mercado Normal de Trabalho</p> <p>Dinamizar uma Cerimónia de Entregas de Diplomas aos Formandos que concluíram o seu curso no ano anterior</p>
Desenvolver a Capacidade Organizacional, inovando e apostando na Criatividade	Reforçar a implementação dos processos da qualidade	Reforçar as parcerias de trabalho no âmbito da prestação de serviços
		Prospeção de novas parcerias
	Reforçar Positivamente a Notoriedade e a Imagem Institucional	Candidatura à Renovação da Certificação da Qualidade da Instituição
		Remodelação do Site Institucional
		Promover uma maior visibilidade da instituição nas Redes Sociais
		Divulgar as atividades junto da Comunicação Social
	Requalificar/Alargar respostas	Participação em encontros/eventos/atividades a nível nacional
		Comemoração do 20º Aniversário do Lar Residencial de Vilarinho do Bairro
		Alargamento de acordos de cooperação com a Segurança Social
		LRE de CSA - + 2 clientes
		Requalificação do edifício sede – climatização, remoção da cobertura de amianto e colocação de nova cobertura (candidatura ao Portugal 2020)
	Projetos e Inovação	Requalificação/Ampliação dos espaços afetos à Formação Profissional (Candidatura ao Portugal 2020)
Requalificação do Lar Residencial de Avelãs de Caminho		
Requalificação dos espaços exteriores do Centro de Santo Amaro em Casal Comba (parceria com a Câmara Municipal)		
Participação no Eco Escolas - Candidatura à Bandeira Verde		
Candidatura ao INR para a Comemoração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência		
		“Semana Aberta”
		4ª Caminhada Solidária da APPACDM de Anadia “Por vinhas e Caminhos”
		Sala de Estimulação Multissensorial (Candidatura à Brisa Solidária)
Mobilizar e Estimular o Máximo potencial dos Recursos Humanos	Reforçar a Implementação de uma Política de Recursos Humanos eficaz	Progresso de Carreira e Atualização Salarial
		Plano de formação para os colaboradores
		Avaliação de desempenhos dos colaboradores
		Realização de um Passeio-convívio dos Colaboradores (team Building)

		<p>Candidatura da Instituição como uma organização Familiarmente Responsável (conciliação da vida familiar com a vida profissional, Flexibilidade de Horários, banco de horas, protocolos facilitadores, concessão de 2 dias de tolerância ni Natal e Passagem de ano, ausência para consultas remuneradas, ...).</p> <p>Consolidação do Plano de Segurança Interna da Instituição (medidas de autoproteção, saúde ocupacional, equipamento de proteção individual, realização de simulacros, ...).</p>
	Reforçar o grau de satisfação e de participação dos colaboradores	<p>Serviço de psicologia</p> <p>Sistema de Sugestões e Reclamações</p> <p>Avaliação do Grau de Satisfação</p>
Reforçar a solidez económico-financeira da Instituição	Reforçar a sustentabilidade económica e financeira	<p>Reforçar laços com empresas economicamente sólidas no sentido de estabelecer protocolos no âmbito da responsabilidade social das empresas</p> <p>Consignação Fiscal</p> <p>Subsídios do Poder Local</p> <p>Reforçar as parcerias e relações externas – Seg. Social, IEF, Câmara Municipal de Anadia e Mealhada</p> <p>Alargamento de número de Sócios</p> <p>Atividades de Angariação de Recursos Financeiros</p>
	Reduzir o peso dos custos nas despesas	<p>Racionalizar políticas de gestão e controle orçamental</p> <p>Renegociar contratos com fornecedores</p>

4. Políticas

1. Política da Qualidade

Liderança/Abrangência/Orientação para os Resultados/Melhoria Contínua

- 1.1. A organização define, documenta, implementa e controla o seu compromisso com a visão, missão e valores da organização alinhados com os processo-chave da prestação de serviços, numa ótica de acesso contínuo a serviços holísticos e multidisciplinares, promotores da Qualidade de Vida do cliente/Formando
- 1.2. A organização define, documenta, implementa e avalia o seu compromisso permanente com a melhoria contínua dos seus processos-chave e da qualidade dos serviços prestados a médio e longo prazo, através de:

- a) Melhorar a conformidade de processos e práticas no âmbito do SGQ;
 - b) Melhorar o desempenho económico e a sustentabilidade da instituição;
 - c) Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas (Grau de Satisfação e Sugestões e Reclamações).
- 1.3. A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a gestão, partilha e distribuição de informação sobre programas e serviços da instituição bem como com a recolha de feedback de todas as partes interessadas sobre a sua experiência relativamente aos programas e serviços prestados.
- 1.4. A organização define, implementa e controla o seu compromisso com o planeamento anual, alinhado com as políticas e a intervenção estratégica da instituição, crucial para a promoção da qualidade dos serviços prestados, de práticas inovadoras e de projeção de uma imagem positiva da instituição.
- 1.5. A organização identifica, documenta e mede os resultados de desempenho, incluindo as conquistas e perceções individuais, reportando-os a todas as partes interessadas.

Objetivos		Indicadores de Desempenho	
1.2. Melhoria Contínua e Qualidade dos serviços prestados	a) Melhorar a conformidade dos processos e práticas no âmbito do SGQ	Nº de não conformidades evidenciadas na ata de Revisão do sistema e nos relatórios de auditorias internas ³	
		Nº de não conformidades evidenciadas nos relatórios de visitas de acompanhamento das entidades financiadoras	
		Nº de não conformidades evidenciadas nos relatórios no âmbito da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	
	b) Melhorar o desempenho económico e a	Evolução da receita	
Evolução dos custos operacionais			

³ De acordo com os indicadores de desempenho contidos nas políticas e com a tabela inscrita na Gestão de Processos, cap. 4.2, do Manual de Gestão da Qualidade.

	sustentabilidade da Instituição	Evolução global
	c) Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de Satisfação dos clientes
		Grau de Satisfação dos Significativos
		Grau de Satisfação dos colaboradores
		Grau de Satisfação dos fornecedores
		Grau de Satisfação dos parceiros
		Nº de Sugestões/Reclamações
Planeamento Anual	Contribuir para a consolidação da imagem externa da organização	Artigos relativos a organização divulgados pelos meios de comunicação social
		Projetos para a divulgação da organização
	Melhorar o desenvolvimento e inovação organizacional	Projetos de melhoria e de inovação no domínio organizacional, ambiental, cultural e social
		Taxa de execução dos PA
		Necessidades e expectativas da Sociedade

2. Política da Ética⁴

Ética

A organização define, implementa, controla e reporta a todas as partes interessadas o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para o respeito pela dignidade dos clientes, suas famílias e cuidadores, protegendo-os de riscos desnecessários e promovendo a justiça social, nos seguintes domínios:

- Código de conduta e ética;
- Prevenção e Gestão de Negligência, Abusos e Maus-tratos;
- Plano de saúde e segurança dos clientes, suas famílias e cuidadores (e todos os utilizadores)
- Controle da confidencialidade da informação (de todas as partes interessadas).
- Identificação de papéis e responsabilidades de funções de gestão e de todos os colaboradores diretamente envolvidos na prestação de serviços aos clientes.

⁴ A Política da Ética tem como base o código de Conduta e Ética da APPACDM de Anadia

Objetivos	Indicadores de Desempenho
Melhorar desempenho ético	Conhecimento da missão, visão e valores e código de Conduta e ética
	Reclamações legítimas que coloquem em causa a dignidade dos clientes suas famílias e cuidadores (e todos os utilizadores).
	Grau de Satisfação dos clientes (grupo 1, 3.1, 3.2)
	Grau de Satisfação dos significativos
Dinamizar a promoção uma vida saudável e funcional dos clientes/formandos	Grau de Satisfação dos colaboradores;
	Projetos de informação, sensibilização e prevenção nas áreas da saúde, segurança e ambiente

3. Política da Orientação para o cliente/Formando **Direitos/Participação/Orientação para o cliente**

1. A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção e defesa dos direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e participação equitativa promovendo o envolvimento e o empowerment dos clientes e criando condições para uma escolha informada e autodeterminada. Assim, baseia a sua ação nos:
 - Carta dos Direitos e Deveres do Clientes em conformidade com as convenções internacionais sobre os direitos humanos;
 - Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações
 - Sistema de participação e inclusão equitativa dos clientes
2. A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao plano de desenvolvimento individual baseado na identificação de necessidades e expectativas dos clientes (atuais e potenciais) e na autodeterminação e

liberdade de escolhas, promovendo a sua participação no seu projeto de vida e na avaliação do mesmo.

Objetivos	Indicadores de Desempenho
Fomentar a participação e inclusão equitativa dos Clientes/Formandos	Taxa de participação dos Clientes na elaboração e avaliação dos PDI
	Taxa de participação dos Clientes na elaboração e avaliação dos PA
	Taxa de participação dos clientes em atividades
	Participação da Instituição em atividades na comunidade
	Grau de Satisfação dos clientes
	Nº de Sugestões/Reclamações (Clientes)
Fomentar o empowerment e a autodeterminação dos clientes	Grau de Satisfação dos clientes (Grupo 1 e 4)
	% de metas atingidas no PDI
	% de metas atingidas no âmbito do desenvolvimento da autodeterminação.
	Taxa de participação dos clientes em sessões de autorrepresentação/plenários
	Projetos de promoção de <i>empowerment</i> dos clientes

4. Política dos Recursos Humanos **Recursos Humanos**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão dos seus colaboradores de forma a assegurar uma prestação de serviços alinhada com a Missão, Visão, os valores e objetivos estratégicos da instituição, em conformidade com a legislação nacional obrigatória. A Gestão dos Recursos Humanos engloba os seguintes domínios:

1. Recrutamento, retenção e promoção dos colaboradores baseados em conhecimentos, capacidades/aptidões e requisitos de competências;⁵
2. Qualificação, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos colaboradores de acordo com o Plano de Formação anual.

⁵ De acordo com o Processo de Recrutamento e Retenção

3. Gestão de desempenhos e política de reconhecimento⁶;
4. Promoção da saúde, segurança e bem-estar dos seus colaboradores.
5. Envolvimento e compromisso dos colaboradores (satisfação e motivação).

Objetivos	Indicadores de Desempenho
Recrutar colaboradores	Nº de colaboradores recrutados baseados em conhecimentos, capacidades/aptidões e requisitos de competências
Melhorar a igualdade de oportunidades	Nº de reclamações sobre situações de discriminação
Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de trabalho aplicáveis ao sector	Nº de não conformidades identificadas pelas entidades fiscalizadoras
	Nº de reclamações (colaboradores) sobre situações de não conformidades
Desenvolvimento profissional	Taxa de colaboradores que frequentam ações de qualificação, desenvolvimento e aprendizagem contínua
	Taxa de eficácia das ações de qualificação, desenvolvimento e aprendizagem contínua
Melhorar o desempenho	Média das avaliações de desempenho
Promover a saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores	Grau de Satisfação dos colaboradores (Grupo 2 do QAGSC)
	Nº de acidentes de trabalho decorrentes de falta de condições de saúde, higiene ou segurança
	Nº de reclamações e sugestões relativas a condições de saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores
	Ações de (in)formação em Higiene e Segurança
Promover o envolvimento e compromisso dos colaboradores	Nº de reuniões para planeamento e avaliação de serviços
	Taxa de Execução de sugestões e reclamações dos colaboradores
	Grau de satisfação relativo ao envolvimento e motivação (1.7,3.1,3.2,4.1,4.3 do QAGS)
	Taxa de participação nas atividades de SAPCA
	Grau de Satisfação relativo às atividades extraprofissionais proporcionadas pela instituição. (1.5 do QAGS)
	Taxa de Participação voluntária dos colaboradores nas

⁶ De acordo com o Processo de Gestão de Desempenhos da APPACDM de Anadia

atividades da instituição⁷

5. Política de Parcerias Parcerias

1. A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a eficácia e eficiência organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver as dimensões económica, humana e ambiental.

Objetivos	Indicadores de Desempenho	Metas
Melhorar a eficácia e eficiência da organização	Valor acrescentado das parcerias	8
	N.º de novas parcerias	8
Melhorar a satisfação dos parceiros e entidades financiadores	Grau de Satisfação	95%

6. Controlo de versões

Versão	000			
Elaborado por	Ana Cristina Góis			
Aprovado por	Direção			
Disseminação	Resp. Gestora da Qualidade	Meio: Suporte de Papel Ecrã Touch Facebook	Destinatários: Coordenadoras de Resposta Social Todos	Em: Março 2017
Entrada em vigor	Abril 2017			
Próxima revisão	Janeiro 2018			

⁷ N.º de colaboradores que participam/n.º total de colaboradores

⁸ Avaliação qualitativa.

Elaborado por	EGQ	Data	Março 2017
Aprovado por		Data	