

Carta da Qualidade

O NOSSO COMPROMISSO

“Dizemos o que fazemos;
fazemos o que dizemos”

APPACDM



VIANA DO CASTELO

Índice

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS	3
APRESENTAÇÃO.....	4
CARTA DA QUALIDADE.....	5
Capítulo I.....	6
Capítulo II.....	8
Capítulo III.....	11
Capítulo IV.....	14
Capítulo V.....	16
ORIENTAÇÕES.....	17
Missão.....	17
Visão.....	17
Valores.....	17
Políticas Institucionais.....	17

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
1	- Política da Qualidade - Descrição dos Direitos e Deveres dos Clientes e Significativos conforme Regulamentos Internos.	PÁGINA 7 PÁGINA 11,12 E 13	28/06/2011
2	- Inserção da Política Institucional da Confidencialidade e Sub Política do Reconhecimento dos Colaboradores; - Alteração dos Direitos e Deveres dos Clientes e Significativos (inserção de novos direitos/deveres).	PÁGINA 6 PÁGINA 10, 11,12 E 13	10/10/2012
3	- Inserção das Políticas Institucionais: Política da Integração do Sistema de Gestão; Política da Inovação e da Melhoria Contínua; Política da Inclusão das Pessoas	PÁGINA 7	22/11/2012
4	- Alteração da Missão e Visão institucional	PÁGINAS Nº 4 E Nº 5	23/04/2013
5	- Alteração das Políticas Institucionais - Novo formato	PÁGINAS Nº 5, 6, 7 E 8 TODAS	14/04/2014
6	- Reformulação da linguagem sobre os direitos e deveres dos clientes	PÁGINAS Nº 8, 9 E 10	05/09/2014

APRESENTAÇÃO

As organizações mais competitivas, mesmo as de economia social, sector onde, por direito próprio e estatuto a APPACDM de Viana do Castelo - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental se insere são hoje aquelas que, entre outros, visam antecipar as reais expectativas dos seus clientes/públicos-alvo. A adaptação e melhoria contínua dos seus processos e a própria Organização, sejam eles associados a produtos, como a oferta formativa e de reabilitação, ou a serviços à comunidade, projectos, entre outros constituem-se como pressupostos inultrapassáveis ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade nesta Instituição, inspira-se e assenta os seus pressupostos nas Normas da Qualidade, internacionalmente reconhecidas, como outrossim em orientações normativas consignadas em “Cartas Universais”, Códigos e em legislação adequada para o sector. A sua certificação vem ajudar decisivamente na prossecução destes objectivos e desideratos.

Foi, na concertação de sinergias (internas e externas) e na confluência entre as orientações de gestão e as orientações de actuação que esta APPACDM de Viana do Castelo se dinamizou e inspirou para a definição da sua missão, visão e estratégia, os seus procedimentos e práticas, que realizam os ideais da solidariedade.

A implementação de modelos de gestão e a sua integração evitam a duplicação de actividades e estruturas com referenciais genéricos.

Com vista a garantir o nível desejado de satisfação nos serviços prestados, a Carta da Qualidade demonstra, de forma clara e inequívoca, os procedimentos adoptados pela APPACDM de Viana do Castelo no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo para ela um documento de referência.

“Num mercado globalizado, qualquer organização que queira ser competitiva, ou líder de mercado, tem cada vez mais necessidade de encontrar formas de gestão que lhe permitam responder adequadamente aos novos desafios impostos. Um conjunto de ferramentas e metodologias sustentadas numa política de Gestão da Qualidade é essencial na resolução desta exigência” comenta Rui Teixeira.

CARTA DA QUALIDADE

A Carta da Qualidade da APPACDM de Viana do Castelo consubstancia o compromisso da Instituição para com a Qualidade junto dos seus Clientes, Colaboradores e restantes partes interessadas. Sendo um documento dinâmico, clarifica as estratégias de acção adoptadas para cumprir esse mesmo compromisso.

Assim, a Direcção da APPACDM de Viana do Castelo, compromete-se a:

- Manter uma atitude de permanente atenção, incentivo e apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) atento o facto de o considerar como elemento fundamental à sustentabilidade da instituição e ao seu desenvolvimento;
- Disponibilizar os meios materiais, financeiros e a formação dos Recursos Humanos, necessários para a prossecução dos objectivos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- Disponibilizar uma equipa de colaboradores denominada Equipa da Qualidade que tenha como objetivo principal monitorizar todas os indicadores inerentes ao sistema de gestão da qualidade;
- Fornecer a todos os beneficiários dos serviços da APPACDM, meios cada vez mais adequados à satisfação das suas necessidades, em clara sintonia com os desígnios e satisfação das necessidades das pessoas com deficiência e suas famílias do distrito de Viana do Castelo;
- Motivar e comprometer toda a Instituição na dinamização deste sistema;
- Prosseguir elevados níveis de satisfação dos agentes que interagem com a APPACDM;
- Prover a inovação continuada face à reabilitação e integração socioprofissional das pessoas com deficiência, seus principais e primordiais clientes à investigação e aos serviços prestados à comunidade;
- Cumprir todos os requisitos legais e normativos;
- Assegurar a adequada divulgação e reconhecimento do SGQ junto dos seus colaboradores, parceiros e fornecedores.

Capítulo I Disposições gerais

Artigo 1

Fontes normativas

A Carta da Qualidade inspira-se no conteúdo de diversas fontes normativas que procura integrar e materializar. Serviram de base à sua redacção os seguintes documentos:

- a. Declaração Universal dos Direitos da Humanidade;
- b. Carta Social Europeia;
- c. Declaração de Direitos das Pessoas com Deficiência;
- d. Declaração dos Direitos da Criança;
- e. Declaração do Direitos das Pessoas com Deficiência Mental;
- f. Norma NP EN ISO 9001:2000 Sistemas de Gestão da Qualidade;
- g. Norma NP EN ISO 14001:1999 Sistemas de Gestão Ambiental;
- h. Norma OHSAS 18001:1999 Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional;
- i. Norma SA 8000 (Responsabilidade Social);
- j. Código do Trabalho - Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto;
- k. Constituição da República Portuguesa;
- l. Higiene e Saúde no Trabalho - Directiva nº 89/391/CEE, vertida no Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de Novembro;
- m. Acessibilidade nos Edifícios Públicos, Equipamentos Colectivos e Via Pública
- n. Decreto-lei nº 123/97 de 22 de Maio;
- o. Regulamento (CE) nº 852/2004, de 29 de Abril; Protecção de dados pessoais - Lei nº 67/98 de 26 de Outubro.

Artigo 2

Objecto e Âmbito

- a. A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Viana do Castelo, adiante designada de APPACDM de Viana do Castelo, orienta a sua actividade para a concepção, construção e implementação de respostas a problemáticas sociais, assentes nos princípios da flexibilidade, diversidade, inovação e qualidade. É uma instituição socialmente atenta, credível, assertiva nas respostas, suportada em

equipamentos de elevado nível e, sobretudo, em pessoas da maior qualidade humana, científica e técnica, factor que constitui o elemento estruturante da sua referência e diferenciação de projectos de interesse social sem fins lucrativos.

- b. A sua gestão respeita os princípios nesta carta exarados, independente de qualquer diferença dos seus públicos - clientes, colaboradores, dirigentes e associados. Todos eles gozam de igualdade de direitos e deveres, independentemente do género, idade, condição económica, estado civil, credo religioso, etnia, origem geográfica, residência e preferência política.
- c. O presente documento constitui-se como fonte de orientação normativa para a prestação de serviços pela APPACDM de Viana do Castelo. Define processos e práticas de gestão, corporiza outrossim um conjunto de princípios adoptados como guias de conduta nos planos organizacional e pessoal. Facilita e orienta todos os agentes ao seu serviço na definição da Política da Qualidade da Organização. Enquanto referencial aberto, é passível de ser melhorado e ajustado à evolução social.
- d. Nenhum dos princípios aqui expressos pode ser usado para justificar omissões ou práticas que os violem.
- e. Nos casos em que o presente documento for omissos, prevalecem sempre os Estatutos da APPACDM de Viana do Castelo.
- f. A presente Carta aplica-se ao universo das respostas sociais disponibilizadas pela APPACDM de Viana do Castelo.

Capítulo II Direitos e deveres dos clientes

Artigo 3

Direitos dos clientes e significativos

(definidos em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos)

São direitos dos clientes:

- a) Ser esclarecido, acerca dos seus direitos e deveres;
- b) Participar em atividades ocupacionais, culturais, recreativas, de expressão e desportivas numa perspetiva de igualdade de oportunidades para todos;
- c) Ter uma alimentação saudável e equilibrada, adequada às suas necessidades;
- d) Ter um plano individualizado de desenvolvimento e participar na sua elaboração e avaliação;
- e) Ver respeitada a confidencialidade do seu processo individual;
- f) Ser respeitado na sua privacidade, confidencialidade e dignidade;
- g) Fazer sugestões e reclamações;
- h) Manifestar a sua opinião ou fazer-se representar em todas as decisões que lhe digam respeito;
- i) Ser assistido em caso de doença ou acidente;
- j) Ver respeitadas as diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas, de idade, de sexo, orientação sexual, nacionalidade e deficiência;
- k) Ser esclarecido sobre o conteúdo do seu contrato;
- l) Ser recompensado pelo seu desempenho

São direitos dos significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores):

- a. Participarem ativamente nas reuniões promovidas pela resposta social;
- b. Participarem na definição, implementação e avaliação das atividades efetuadas junto do/a cliente, bem como no processo de transferência ou admissão noutras respostas sociais;
- c. Serem prontamente informados sobre qualquer aspeto pertinente relativo ao cliente, que ocorra durante o período de permanência na resposta social, nomeadamente alterações de saúde, comportamento e rotina;

- d. Serem respeitados na sua privacidade e dignidade pessoal, a manifestarem desacordo e serem ouvidos relativamente a todos os assuntos que digam respeito ao cliente, podendo para isso recorrer ao diretor/a / coordenador/a e ou à direção da APPACDM de Viana do Castelo;
- e. Serem informados das possíveis ocorrências e colaborar com a equipa técnica no sentido da resolução das mesmas;
- f. Fazerem as reclamações e/ou apresentarem sugestões, utilizando, para o efeito, o formulário disponível, bem como, se necessário, serem apoiados para o efeito;
- g. Solicitarem informação ou formação para a adoção de estratégias mais funcionais no relacionamento com os filhos ou tutelados;
- h. Participarem na realização do seu Plano Individual, bem como, consultarem e solicitarem a revisão do mesmo;
- i. Participarem em atividades ou eventos da resposta social dirigidas aos próprios.

Artigo 4

Deveres dos clientes e significativos

São deveres dos clientes:

- a) Cumprir horários e não faltar;
- b) Participar nas atividades definidas no seu plano individual;
- c) Conhecer e cumprir as regras e normas da instituição;
- d) Tratar TODOS com respeito e dignidade;
- e) Cuidar das instalações e dos equipamentos que utilizam;
- f) Respeitar e cumprir as orientações dos colaboradores;
- g) Cuidar da sua apresentação, higiene, linguagem e atitudes;
- h) Não consumir drogas, álcool e tabaco na instituição.

São deveres dos significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores):

- a. Manter uma relação assídua com o seu familiar e com a resposta social de modo a manter e reforçar vínculos relacionais;
- b. Assumir a responsabilidade pelo pagamento mensal e atempado da propina/comparticipação familiar;
- c. Assegurar os objetos de higiene pessoal necessários, assim como fraldas e medicamentos; assegurar o vestuário necessário para que o/a cliente tenha condições de realizar qualquer atividade de modo adequado e para o uso diário, tendo o cuidado de ir verificando o guarda-roupa conforme o estado de conservação, a moda, o crescimento e as estações do ano;
- d. Colaborarem espontaneamente com a resposta social ou sempre que lhes for solicitado;
- e. Estarem atentos e acolherem toda a informação fornecida pela resposta social e pela direção da APPACDM de Viana do Castelo.
- f. Participarem ativamente na definição, implementação e avaliação da intervenção efetuada junto do/a cliente;
- g. Apoiarem o/a cliente no cumprimento dos seus deveres e das normas de funcionamento estabelecidas para a resposta social;
- h. Apoiarem e incentivarem o/a cliente, a que seja responsável e cuidadoso/a na apresentação pessoal e higiene;
- i. Transmitirem e manterem atualizada toda a informação relativa a medicação, cuidados especiais de saúde, (dietas e alergias) e informação médica;
- j. Comunicar no mais curto espaço de tempo as alterações aos dados que constam do contrato de prestação de serviços, celebrado com a resposta social, nomeadamente alteração de morada ou impossibilidade de qualquer dos signatários continuar responsável pelo/a cliente;
- k. Assumir os deveres dos clientes pelos quais são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis;
- l. Estarem sempre contactáveis ou, na impossibilidade de isto acontecer, facultar o contacto de pessoa idónea que os substitua;
- m. Comparecerem pessoalmente em caso de emergência ou enviar pessoa devidamente credenciada e mandatada para o efeito;
- n. Cumprirem as normas de funcionamento estabelecidas para a resposta social.

Capítulo III Participação na gestão

Artigo 5 Clientes

A APPACDM de Viana do Castelo garante aos seus clientes, *atentas a especificidade da sua deficiência, competências, capacidades e estatuto jurídico*, a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a. Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b. Eleição, incluindo eleger ou ser eleito(a), para representar os clientes em órgãos de gestão da qualidade dos serviços;
- c. Apreciação de inovações que afectem a forma e o conteúdo da sua participação nas organizações;
- d. Apreciação de propostas de planos periódicos de actividades que enquadrem e organizem a prestação dos serviços que consomem;
- e. Informação sobre os processos e procedimentos da Qualidade que dão forma aos serviços prestados;
- f. Apresentação de reclamações e de sugestões que favorecem a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta Carta ou da legislação em vigor;
- g. Acesso à informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas;

Artigo 7 Colaboradores

1. A Direcção/gestão da APPACDM de Viana do Castelo, garante aos seus colaboradores igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:
 - a. Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
 - b. Apreciação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvam a sua actividade profissional ou que afectem a sua actuação;
 - c. Apresentação de sugestões e reclamações que favoreçam a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta Carta ou da legislação em vigor;
 - d. Acesso à informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas.

2. Os colaboradores da APPACDM de Viana do Castelo estão sujeitos ao cumprimento das normas do **Código de Ética**, nos termos e pressupostos aqui consignados:
- a. Honrar e respeitar os valores, escolhas e necessidades individuais da pessoa com deficiência mental;
 - b. Fornecer informação de forma completa e honesta dentro da sua área de responsabilidade, permitindo que o indivíduo com deficiência mental seja apoiado da melhor forma e que a restante equipa, que com ele trabalha, possa orientar a sua prática;
 - c. Proteger a dignidade, a privacidade, e a confidencialidade dos indivíduos que apoia. Aceita e assume as suas próprias limitações em manter essa protecção, recorrendo ao apoio da restante equipa;
 - d. Estar atento a situações que possam originar conflito de interesses ou ter aparência de conflito. Quando surja um verdadeiro ou potencial conflito de interesses, o profissional actua no interesse dos indivíduos que apoia mantendo uma abertura total para a resolução da situação;
 - e. Procurar prevenir e responder de forma imediata a situações de abuso ou exploração, denunciando-as, não podendo envolver-se em situações de abuso sexual, físico, mental ou material;
 - f. Assumir total responsabilidade pelo seu desempenho, baseado nas suas funções e campo de acção, procurando evoluir para aumentar os seus conhecimentos e competências, e aplicá-los na prática;
 - g. Exercer a sua avaliação técnica dentro dos limites das suas qualificações e colabora com os restantes membros da equipa, procurando ou dando pareceres, de acordo com as necessidades;
 - h. Cumprir os seus compromissos de boa-fé e em tempo útil, assumindo uma postura flexível e polivalente;
 - i. Realizar o seu trabalho com honestidade, integridade e equidade;
 - j. Executar o seu trabalho sendo sensível às diferenças culturais, e não discrimina os indivíduos em termos de raça, etnia, credo, religião, sexo, idade, orientação sexual, nacionalidade ou deficiência

Artigo 8

Associados

A Direcção da APPACDM de Viana do Castelo, perante os associados, garante igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a. Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
- b. Representação dos mesmos no processo de gestão da qualidade dos serviços;
- c. Apreciação e aprovação de propostas de alteração de processos relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho;
- d. Aprovação de inovações que afectem o conteúdo e a forma da sua participação na vida da Instituição;
- e. Comunicação aos responsáveis de não conformidades observadas que afectem a qualidade do serviço ou violem os princípios desta Carta e a legislação em vigor;
- f. Apresentação de sugestões de melhoria e de reclamações dos serviços prestados;
- g. Informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas.

Artigo 9

Dirigentes e gestores

Os dirigentes e gestores gozam de igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
- b) Apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvem actividade ou que afectem a sua actuação;
- c) Apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração de processos relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho;
- d) Comunicação aos responsáveis das não conformidades observadas que afectem a qualidade do serviço ou violem os princípios desta Carta ou a legislação em vigor;
- e) Apresentação de sugestões de melhoria e reclamações dos serviços prestados;
- f) Informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas.

Artigo 10

Partes interessadas

A APPACDM de Viana do Castelo garante às partes interessadas a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a. Representação das partes interessadas no processo de gestão da qualidade dos serviços;
- b. Apreciação de inovações que afectem a sua participação na vida da Instituição;
- c. Apreciação de propostas de planos periódicos de actividades que enquadrem e organizem a prestação dos serviços;
- d. Informação sobre os processos e procedimentos da qualidade que dão forma aos serviços prestados;
- e. Apresentação de sugestões e reclamações que favoreçam a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta Carta e da legislação em vigor;
- f. Informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas;
- g. Participação activa, convergente e responsável na melhoria contínua da qualidade.

Capítulo IV

Formação para a qualidade e produtividade

Artigo 11

Cientes

A APPACDM de Viana do Castelo garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a. Informação/formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- b. Informação/formação em procedimentos da qualidade onde possam desenvolver actividade facilitadora de mais eficaz e eficiente participação;
- c. Informação/formação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra e uso de bens e serviços.

Artigo 12

Colaboradores

A APPACDM de Viana do Castelo garante aos seus colaboradores igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a. Formação/informação na política da Qualidade e nos procedimentos onde desenvolvem actividade e onde actuam, facilitadora de mais eficaz e eficiente participação;
- b. Formação/informação em conceitos da Qualidade, capaz de permitir compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- c. Formação/informação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra e uso de bens e serviços;
- d. Formação/informação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

Artigo 13

Dirigentes

O(a)s dirigentes e gestore(a)s gozam de igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a. Formação/informação na política da Qualidade e nos procedimentos onde desenvolvam actividade, bem como de procedimentos onde actuam;
- b. Formação/informação em conceitos da Qualidade, capaz de permitir compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- c. Formação/informação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

Capítulo V Gestão dos recursos humanos e da qualidade

Artigo 14

Gestão de Recursos Humanos

A APPACDM de Viana do Castelo gere os seus Recursos Humanos a partir dos seguintes princípios:

- a. Selecção, recrutamento e manutenção no quadro de pessoal de profissionais dotados de formação específica e suficiente para a prestação de serviços de qualidade;
- b. Atribuição de cargos de chefia segundo critérios de mérito evidenciados e reconhecidos;
- c. Promoção dos colaboradores segundo os requisitos legais e, ainda, segundo o mérito do desempenho;
- d. Garantia de condições de segurança, higiene e saúde necessárias à realização das actividades, prevenindo riscos profissionais e promovendo a saúde dos funcionários;
- e. Garantia a todos os colaboradores de oportunidades de formação profissional valorizadora das suas competências e desempenho e de promoção na carreira;
- f. Disponibilização de oportunidades de valorização pessoal, melhoria do conhecimento, desenvolvimento de competências operacionais e relacionais e de promoção na carreira.

Artigo 15

Gestão da Qualidade

A nível estratégico e operacional, a APPACDM de Viana do Castelo adota as seguintes práticas:

- a. Incorporação do princípio da melhoria contínua da Qualidade como núcleo do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b. Adopção duma metodologia activa para aumentar as oportunidades de melhoria das práticas, promovendo a actualização e melhoria de processos;
- c. Orientação das suas práticas diárias para a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e das demais partes interessadas;
- d. Integração na política da Qualidade de preocupações sociais que marquem a evolução do pensamento social e da gestão organizacional;

- e. Organização e orientação das actividades da Instituição para a satisfação das necessidades dos clientes e das demais partes interessadas, de acordo com requisitos de responsabilidade e transparência.

ORIENTAÇÕES

Missão

A APPACDM é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que concebe, constrói e implementa respostas sociais dirigidas, prioritariamente, aos cidadãos com deficiência e suas famílias com vista a facilitar a construção de um projeto de vida.

Visão

Ser uma Instituição de referência na construção de uma sociedade inclusiva.

Valores

- Privacidade
- Integridade
- Rigor
- Confidencialidade
- Amizade
- Criatividade
- Igualdade
- Respeito
- Responsabilidade
- Solidariedade

Políticas Institucionais

Política de Qualidade

A APPACDM de Viana do Castelo define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar

a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização e a qualidade de vida dos clientes.

A APPACDM de Viana do Castelo define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de dez políticas.



Liderança

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, através da monitorização da sua política e objetivos da qualidade. Procura adequar-se a modelos de gestão cada vez mais eficientes, orientada pelos resultados na busca de uma melhoria contínua efetiva e por modelos de prestação de serviços cada vez mais inclusivos, abrangentes, inovadores e sistemáticos, não só para os clientes, mas também para a comunidade, parceiros e outras entidades interessadas. Neste âmbito, assume como linha orientadora o envolvimento efetivo das diferentes partes interessadas estabelecendo canais de comunicação eficientes e fortalecedores da relação entre as partes.

Recursos Humanos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

Recrutamento e seleção: Os processos de recrutamento e seleção devem 1) permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano, 2) permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização, 3) promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e 4) estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função. O critério de recrutamento é o seguinte: a) cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo. Os critérios de seleção são os seguintes: a) nível de conhecimentos revelado para o grupo funcional; b) nível de competências revelado para o cargo.

Avaliação de Desempenho: Os processos de Avaliação de Desempenho devem 1) permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções, 2) promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e 3) facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

Qualificação profissional: Os processos de gestão da formação devem 1) estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores, 2) promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e 3) adequar as capacidades dos colaboradores à execução da suas políticas e funções.

Gestão de carreiras: Os processos de gestão de carreiras devem 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 organização e ao desempenho das equipas e 4) reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

Reconhecimento: A organização deve estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

Direitos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção e ao respeito pelos direitos dos clientes, garantindo: 1) autodeterminação; 2) usufruto dos serviços contratualizados; 3) respeito enquanto cidadão e 4) acesso à informação.

Ética

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro e a organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como da confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação i) possa prejudicar a prestação de serviços, ii) possa ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e iii) possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e ou seus representantes.

Parcerias

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 sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.~~

Participação

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Abordagem Centrada na Pessoa

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à auscultação dos desejos, necessidades e sonhos dos clientes e suas famílias. São estas orientações que conduzem a atuação da organização, na procura contínua de melhorar a intervenção e em responder de forma individualizada às expectativas da pessoa atendida.

Abrangência

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à inclusão social, envolvendo clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as necessidades das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes. A APPACDM promove a otimização da acessibilidade aos serviços centralizando-os ou deslocalizando-os, sempre que se verifique vantajoso para os seus clientes. Procurando criar um conjunto de respostas que apoiem os seus clientes ao longo do seu percurso de vida, disponibilizando equipas de intervenção multidisciplinares e um conjunto de serviços complementares de suporte, que apoiam a concretização da sua missão.

Orientação para os resultados

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativamente à criação de mecanismos de medição do seu desempenho. Através da análise e comparação (interna e externa) dos resultados obtidos, a organização, sempre que tal se justifique, revê e realinha o seu posicionamento no sentido de garantir que a missão e valores são cumpridos, promovendo a participação de todas as partes interessadas.

Inovação e Melhoria Contínua

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade. A melhoria contínua é materializada i) na gestão de processos segundo o modelo PDCA e ii) na inovação dos processos.

Glossário

Cliente

Aquele que, em casa ou nas instalações da APPACDM de Viana do Castelo, frui os serviços que esta presta, começando a sua fruição na procura de informações. Embora seja corrente a designação de utente, ela deverá ser progressivamente substituída pela de cliente, pois esta exprime uma representação social mais congruente com os princípios da gestão da qualidade.

Colaborador/a

Pessoa singular que, mediante remuneração, se obriga a realizar o conteúdo funcional do cargo atribuído e a desenvolver as actividades previstas. Inclui funcionárias/os contratadas/os, prestadoras/es de serviços e voluntárias/os.

Empowerment

Reforço do poder dos agentes, de modo a garantir maior sucesso no aproveitamento de oportunidades de participação e a garantir maior controlo sobre as suas condições de realização do conteúdo dos seus cargos.

Instituição ou Organização

Agrupamento não natural de pessoas organizadas para realizar funções sociais consagradas em objectivos formais, através de recursos diversos e que admite a substituição de dirigentes e funcionários.

Parte interessada

Clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e financiadores.

Pessoa com deficiência

Qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, a realização de normais necessidades de vida individual ou social em virtude de deficiência das suas capacidades físicas ou mentais.

Processos da qualidade

Conjunto de actividades articuladas que consomem recursos e transformam entradas em saídas. São realizados tendo em vista os seus objectivos, indicadores e metas da qualidade.

Sistema da Qualidade

Conjunto de processos e procedimentos que permitem à APPACDM de Viana do Castelo fornecer os seus produtos/serviços de acordo com a política da qualidade aprovada pela Direcção e servida por todos aqueles que ocupam cargos dotados de responsabilidade.

Viana do Castelo, 05 de Setembro de 2014

A Direcção

Luiz Carlos Teixeira da Costa
Presidente