

CARTA DA QUALIDADE



COOPERATIVA PARA A EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE
CIDADÃOS INADAPTADOS DO CONCELHO DE GUIMARÃES



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| APRESENTAÇÃO | 3 |
| INTRODUÇÃO | 4 |
| 1. ORIENTAÇÕES GERAIS PARA A INTERVENÇÃO | 6 |
| 1.1 ENQUADRAMENTO | 6 |
| DIREITOS E DEVERES | 7 |
| O jovem/adulto com deficiência e/ou NEE – <i>Sujeito de Direitos</i> | 7 |
| O jovem/adulto com deficiência e/ou NEE – <i>Acessibilidade aos Serviços</i> | 8 |
| O jovem/adulto com deficiência e/ou NEE – <i>Acessibilidade aos Espaços</i> | 8 |
| Os clientes e os – <i>Serviços de Qualidade</i> | 9 |
| PARTICIPAÇÃO NA GESTÃO | 9 |
| Os clientes e a sua – <i>Participação na gestão</i> | 9 |
| Na formação para a qualidade | 10 |
| Os colaboradores e a sua – <i>Participação na gestão</i> | 10 |
| Na formação para a qualidade | 10 |
| Os Associados e Cooperantes e a sua – <i>Participação na gestão</i> | 10 |
| Os dirigentes e gestores e a sua – <i>Participação na gestão</i> | 11 |
| Na formação para a qualidade | 11 |
| As partes interessadas e a sua – <i>Participação na gestão</i> | 11 |
| GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS E DA QUALIDADE | 11 |
| GESTÃO DA QUALIDADE | 12 |
| Glossário | 12 |



APRESENTAÇÃO

A **CERCIGUI** é uma instituição com um **conjunto de respostas sociais para a pessoa com deficiência e/ou necessidades educativas especiais**, com um corpo técnico empenhado na implementação das políticas sociais e desenvolvimento de actividades sustentadas destinadas ao seu público-alvo. A mobilização concertada para a acção é sustentada pelas **Norma EQUASS** internacionalmente reconhecida, sendo o fio condutor para um processo de reestruturação em curso, promovendo um pensamento comum que orienta a intervenção e acentua a identidade colectiva, segundo as diferentes competências e responsabilidades.

Esta **Carta** é assim um compromisso público da Instituição com os seus clientes, colaboradores, cooperantes, parceiros sociais, fornecedores, financiadores e a comunidade em geral, que desenvolverá todos os esforços no sentido de dotar a organização de uma filosofia dinâmica e inovadora, essencial para o seu sucesso e sustentabilidade futura, ao mesmo tempo que promove os ideais de uma sociedade inclusiva.

Neste contexto, esta **Carta** apresenta ao exterior o pensar e agir da **CERCIGUI**, constitui-se um guia para os profissionais que a integram, é também um referencial aberto, a ser aperfeiçoado permanentemente por todas as partes envolvidas ou que se queiram envolver, quer sejam – **clientes, colaboradores, dirigentes e por todos aqueles que pelas suas próprias experiências de vida, qualidades e boa fé queiram contribuir para o fortalecimento e solidificação deste projecto.**

A Direcção

José António do Espírito Santo Silva Vaz de Azevedo
CERCIGUI
Cooperativa de Educação e Formação
de Cidadãos Incapazes
do Conselho de Comarcas, Sítio
Rua Rui Brásão, 188 - 4310-101 Oeiras
Tel. 253 429 370 - Fax: 253 429 371
Contribuinte nº 500 01



INTRODUÇÃO

A **CERCIGUI**, Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães, CRL **assume-se como uma instituição de reabilitação e formação profissional da pessoa com deficiência**. Compreende a deficiência de forma multidimensional e também como um factor que pode potenciar a exclusão social, reconhece a natureza multi-factorial das suas causas, perspectiva que a obriga a desenvolver tipos de intervenção de natureza integrada que, de modo global, visem a inclusão social da pessoa com deficiência e as suas famílias que são a sua população – alvo.

Tem como referenciais para o modelo de intervenção as seguintes **Fontes Normativas: Declaração Universal dos Direitos do Homem; Declaração de Direitos das Pessoas Deficientes; Carta Social Europeia; Estatuto do Idoso; Declaração dos Direitos da Criança; Sistemas de Gestão da Qualidade; Norma NP EN ISSO 9001:2000; NP EN ISSO 14001:1999 Sistemas de Gestão Ambiental; OHSAA 18001:1999; Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional; SA 8000 (Responsabilidade Social); Código de Trabalho – Lei n.º 99/2003, de 27 de Agosto; Constituição da República Portuguesa; Higiene e Saúde no Trabalho – Directiva n.º 89/391/CEE, vertida no Decreto-Lei n.º 441/91, de 14 de Novembro; Acessibilidade nos Edifícios Públicos, Equipamentos Colectivos e Via Pública – Decreto-Lei n.º 123/97 de 22 de Maio; Regulamento (CE) n.º 852/2004, de 29 de Abril; Protecção de Dados Pessoais – Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro**, bem como os quatro pilares da **Comissão Internacional sobre a Educação para o Século XXI: Aprender a Viver Juntos: Aprender a conhecer: Aprender a fazer: Aprender a ser**.

Orienta-se por uma visão centrada no superior interesse da pessoa com deficiência, como sujeitos de direitos, na valorização das suas redes pessoais de pertença e de interacção social (**família, comunidade, sociedade**) e no **princípio da igualdade de oportunidades**.

Reconhece o importante papel da **família na construção da identidade** e no desenvolvimento do sentido de pertença, desenvolve o trabalho com a família de modo a evitar o afastamento desta, nomeadamente por necessidade de recurso à institucionalização.

Cabe-lhe um **papel social, educativo e formativo, reparador e promotor da autonomia pessoal e de cidadania activa (tanto quanto possível)**. Apresenta uma rede de respostas sociais educativas/formativas de qualidade.

A sua intervenção é direccionada para **a inovação**, a organização procura deixar de ser reactiva e adaptativa aos estímulos, para passar a ter uma atitude de antecipação e adequada às reais necessidades dos seus clientes, o que lhe permite **gerir a mudança**.

A **CERCIGUI** é uma instituição já com uma sólida história e com uma dinâmica muito própria, desde 1977, ano em que foi fundada que não tem parado de idealizar e concretizar novos projectos, tem hoje **dois Centros de Actividades Ocupacionais, dois Lares Residenciais,**



um Centro de Reabilitação e Formação Profissional, Centro Educacional, e um conjunto de serviços que ajudam a alicerçar o seu trabalho num patamar superior, os Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Recursos Local e Centro de Recursos para a Inclusão são o testemunho da sua dinâmica. É com e para os jovens e adultos com deficiência ou com necessidades educativas especiais, que desenvolveu e desenvolve diversos modelos que têm proporcionado experiências educativas, pedagógicas e formativas interessantes e inovadoras, é um parceiro activo da Rede Social e na Plataforma Supra-municipal, dando contributos e apontando caminhos.

O actual compromisso, consubstanciado no presente documento, não pretende definir e regular exhaustivamente os padrões que configuram o agir institucional, assume-se antes, como um instrumento com **funções de orientação** (definindo as linhas de coerência a considerar na escolha de prioridades, no desenvolvimento de medidas e na tomada de decisão), **de avaliação** (assumindo responsabilidades e competências a traduzir em dispositivos de acompanhamento, de melhoria contínua e de mudança) **e de integração** (identificando elementos essenciais a partilhar pelas partes interessadas).

A intencionalidade que serve de referencial à presente proposta de actuação, integra de forma coerente e assumida, as práticas organizacionais e relacionais da **CERCIGUI** que terão de reflectir os valores matriciais que inspiram e orientam a sua intervenção, com particular relevância para os valores da **Confidencialidade, Rigor, Privacidade, Integridade, Respeito e Ética, Cooperação e Confiança**. São valores que orientam a formação de sujeitos cada vez mais educados, autónomos, responsáveis, solidários e comprometidos na construção de um destino colectivo e de um projecto de sociedade que potencie a afirmação das mais nobres e elevadas qualidades de cada ser humano, ser reconhecida como tal, é um anseio institucional.

Ao assumir estes valores a **CERCIGUI** assume como missão a, “**Promover a inclusão social da pessoa com deficiência de acordo com o código de ética**” sobretudo dos que se encontram em perigo ou em risco de exclusão, de forma a assegurar o seu desenvolvimento integral e dentro da sua área de intervenção, através do acolhimento, educação, reabilitação, formação inserção social e profissional, consubstanciada numa ambição que se traduz na sua **Visão “ser uma instituição de referência na área da reabilitação, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados”**, implementando programas de intervenção, reabilitação, formação e inserção, conceptualizando domínios e áreas de actuação, operacionalizando regimes, modalidades e serviços, que se traduzam em respostas integradas, adequadas às múltiplas necessidades, presentes e previstas, da sua população - alvo.

O modelo sócio educativo/formativo da **CERCIGUI**, enquanto referencial de pensamento e de acção de uma instituição revê-se nos seus valores:



Respeito/Ética – *Trabalhar de forma transparente, caminhando ao encontro da condição e características específicas dos clientes e suas famílias, que apoiamos, e dos todos os colaboradores;* **Cooperação** – *Colaborar inter e intra institucional no sentido de alcançar os objectivos comuns subjacentes à actuação dos colaboradores;* **Confiança** – *Criar um ambiente em que todos os colaboradores e clientes se sintam bem, inspirando-nos sempre na generosidade, partilha e respeito pelas especificidades de cada um;* **Confidencialidade** - *Guardar absoluto sigilo de todos os factos e informações relativos à vida da Instituição, designadamente as que respeitam o direito à privacidade das pessoas, de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa deles.* Baliza e orienta o seu modelo sócio – educativo/formativo por uma intervenção de todos os seus agentes e parceiros na vida das várias respostas sociais e serviços que constituem **a sua plataforma de actuação/intervenção e reabilitação/integração.**

Na operacionalização das respostas promovidas pela **CERCIGUI**, é reconhecida a importância da ligação ou do regresso às famílias (sempre que estejam reunidas as condições que a organização entenda serem as necessárias) dos seus clientes. É reconhecido, também, o papel decisivo destas na organização e enquadramento das actividades que concorrem para o sucesso da acção socioeducativa e formativa, cabendo-lhes uma intervenção insubstituível na orientação, acompanhamento do seu desenvolvimento.

Às famílias é assim, conferido o direito/dever de participar nos **Planos de Desenvolvimento Individual (PDI)**, cuja proposta cabe a cada resposta social, com etapas e objectivos pensados e orientados de forma realista e respeitadora da vontade dos próprios clientes (sempre que possível) e das suas motivações pessoais, de aprendizagem e necessidades educativas, de forma a potenciar a realização individual, ou seja a concretização do seu sonho.

Finalmente, é primordial que a **CERCIGUI** vá ao encontro das famílias e com elas desenvolva processos de reforço das suas competências parentais, lhes proporcione o apoio e informação fundamental para o acesso às redes de suporte, tornando-se assim um parceiro no processo educacional.

1. ORIENTAÇÕES GERAIS PARA A INTERVENÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO

A **CERCIGUI** entende que cada ser humano é único e que o seu desenvolvimento e trajecto são irrepetíveis e, que se deve reflectir na construção da sua identidade sempre que possível. Valores como o rigor a privacidade, confidencialidade e integridade são valores fundamentais numa sociedade multicultural e devem ser factores preponderantes no enformar das suas personalidades. Ao implementar serviços numa abordagem holística, baseados nas necessidades e expectativas dos clientes com o objectivo de aumentar a sua qualidade de vida, está a ter uma atenção individualizada para com cada cliente, sendo que esta qualidade



de vida definida de forma específica para cada um, nos diferentes serviços prestados, pressupõe a sua compreensão holística, fundamental na construção do seu projecto de vida.

A **CERCIGUI** defende um modelo de intervenção assente na reabilitação/formação/integração dos seus clientes, recorrendo a um conjunto de serviços inerentes às diferentes respostas sociais próprias, articuladas com parcerias formais e informais que depois de identificadas as necessidades e os factores de risco dos seus clientes, possam ser usados como instrumentos de socialização.

A **CERCIGUI**, adoptou eixos estratégicos para garantirem a sustentabilidade da organização e um modelo de desenvolvimento que lhe garanta um fluxo de recursos permanentes, fundamentais para a sua operacionalidade ao nível da excelência:

Promover e potenciar a continuidade dos serviços, assegurando a qualidade das intervenções e garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de outras entidades interessadas;

Diversificar respostas e intervenções: efectuar candidaturas ao POPH e a outros programas operacionais;

Reforçar os sistemas de informação, comunicação e imagem, promovendo uma imagem positiva da Instituição;

Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na formação e melhoria contínua;

Qualificar o quadro de pessoal de formação específica para o sucesso da implementação dos processos da qualidade;

Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais e internacionais;

Implementar medidas de gestão e organização internas de reforço à qualidade e melhoria contínua da organização;

Agir em conformidade com os princípios da Carta da Qualidade;

Implementar o guia prático do Código de Ética;

Dar continuidade a intercâmbios e acções de formação internacionais no âmbito do Programa “Juventude em Acção” e outros programas promovidos pela União Europeia.

DIREITOS E DEVERES

O jovem/adulto com deficiência e/ou NEE – Sujeito de Direitos

Para a **CERCIGUI** a pessoa com deficiência e/ou Necessidades Educativas Especiais são indivíduos de direitos, com algumas competências para expressar e defender posições pessoais, que agem, participam e tem capacidade para influenciarem os acontecimentos e os espaços onde se inserem e que lhes dizem respeito, por reivindicação directa ou através dos seus representantes legais e cuidadores, mas constata ao mesmo tempo que é necessário um incremento, **empowerment** para uma mobilização mais generalista e efectiva da comunidade



com o intuito de se atingir os objectivos idealizados para esta população. Estimular a sociedade e faze-la sentir que a diferença faz parte da riqueza plural é o nosso objectivo também.

Dentro desta orientação os **recursos, as normas, os modelos e os objectivos institucionais não resultam de um ponto de partida para a intervenção, mas resulta do encontro entre a realidade de cada cliente e os dispositivos institucionais materializados através do desenvolvimento pessoal.**

Partindo desta leitura, o encarar de cada um dos clientes implica uma viragem na visão/actuação da componente da reabilitação/formação/integração, porque esta parte de uma perspectiva de respeito pela sua individualidade e pressupõe uma participação activa, na formação da identidade, carácter e no desenvolvimento integral, evitando sentimentos de não pertença, frustração e exclusão.

Dentro da área da cidadania exige-se que a direitos correspondam deveres. Nesta medida quando se garante o direito ao desenvolvimento exige-se uma contrapartida dentro do princípio em que nada na sociedade é gratuito, portanto é legítimo que cada cliente na medida das suas capacidades possa assegurar, pelo trabalho a sua quota-parte na participação efectiva e no esforço de permanente renovação e enriquecimento do património de conhecimentos e competências da comunidade a qualquer nível.

O jovem/adulto com deficiência e/ou NEE – Acessibilidade aos Serviços

A **CERCIGUI** dentro da sua esfera de influência pretende ser um garante da igualdade de oportunidades, direitos e deveres, garantindo assim a todos os seus clientes o acesso à candidatura, inscrição e consumo dos serviços disponibilizados; preferência dada na admissão quando gozam de condições desfavoráveis no acesso à educação, formação, saúde, alimentação, segurança, bem-estar e qualidade de vida; acesso a evidências de equidade e transparência dos processos de selecção dos/as candidatos/as; Acesso à informação sobre o estado de apreciação do seu processo de candidatura e sobre os critérios aplicados na selecção; acesso a informações sobre materiais, processos e práticas organizacionais dos serviços disponibilizados; acesso às informações nos diferentes meios de comunicação organizacional, quando esta têm finalidade informativa, educativa, artística ou cultural; acesso aos serviços contratualizados entre a organização e o cliente, mediante o pagamento acordado nos termos previstos da lei; dar a conhecer toda a legislação que enquadra a candidatura, o consumo e a prestação do serviço procurado.

O jovem/adulto com deficiência e/ou NEE – Acessibilidade aos Espaços

Sabendo a **CERCIGUI** as dificuldades que os seus clientes sentem no seu dia-a-dia no acesso aos edifícios e serviços, tornou-se por inerência um parceiro privilegiado para o diálogo para a eliminação das barreiras arquitectónicas e urbanísticas, pelo que garantiu sempre o pleno acesso a todos os seus clientes aos seus edifícios e espaços; quer sejam, destinados à



realização de actividades físicas, formativas, ocupacionais, terapias ou recreativas, religiosas e de convívio; todos eles dotados de conforto, higiene, salubridade, ergonomia e segurança; com um sistema de informação usando a sinalética adequada para a escolha e monitorização dos percursos.

Os clientes e os – Serviços de Qualidade

A **CERCIGUI** orienta-se pelo primado da qualidade garantindo sempre a utilização em plenitude das suas instalações e serviços disponibilizados, favorecendo a realização de vida equilibrada, tão normal e plena quanto possível; recepção de atendimento especializado quando afectados por deficiências ou limitação incapacitante; garantia de serviços de saúde, lazer, convívio, desporto, cultura e educação com respeito pela segurança pessoal de clientes e colaboradores; garantia de condições de habitabilidade e de transporte que respeitem requisitos de segurança; garantia do respeito por direitos básicos do cliente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais: participação em convívios inter-geracionais; acompanhamento na deslocação a serviços externos que considerem mais vantajosos, quando dotados de capacidade intelectual e económica para decidir; alimentação produzida e fornecida em condições que respeitem os requisitos de controlo da segurança e qualidade alimentar e das necessidades físicas e culturais dos clientes; utilização de serviços que no seu conteúdo e tempo de resposta satisfaça as necessidades e expectativas legítimas dos clientes; garantia da promoção da participação em actividades orientadas para o desenvolvimento de capacidades físicas, mentais, psicológicas e relacionais adequadas às capacidades dos clientes; usufruição de condições e meios de aperfeiçoamento moral, intelectual espiritual e social.

PARTICIPAÇÃO NA GESTÃO

Os clientes e a sua – Participação na gestão

A **CERCIGUI**, assumindo o seu pioneirismo e história, procura despertar nos seus clientes o desejo e a capacidade de intervenção como um princípio indispensável para o exercício da sua cidadania, como instituição garante a todos os seus clientes a igualdade de direitos e deveres. Partindo desta orientação preconiza uma participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua de Sistemas da Qualidade; eleição, incluindo eleger ou ser eleito, para representar os clientes em órgãos de gestão da qualidade dos serviços; apreciação de inovações que afectem a forma e o conteúdo da sua participação nas organizações; apreciação de propostas de planos periódicos de actividades que enquadram e organizam a prestação dos serviços dos quais são clientes; informação sobre os processos e procedimentos da qualidade que dão forma aos serviços prestados; 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; recepção de informação sobre resultados das sugestões e reclamações apresentadas;

Na formação para a qualidade

Informação/formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir compreensão de Sistemas da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação; informação/formação em procedimentos de qualidade onde podem desenvolver actividade, facilitadora de mais eficaz e eficiente participação; informação/formação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra e uso de bens e serviços.

Os colaboradores e a sua – *Participação na gestão*

Para a instituição a democracia é uma postura organizacional, capaz de gerar por si mesmo um processo interventivo na tomada de decisões e que está ao alcance de todos. Nesta perspectiva a **CERCIGUI** garante a participação activa, responsável e convergente para a melhoria contínua de Sistemas da Qualidade; apreciação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvem actividade ou que afectam a sua actuação; apresentação de sugestões e reclamações que favorecem a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta carta ou de legislação em vigor; recepção de informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas.

Na formação para a qualidade

Pensando no futuro a organização proporciona igualdade de oportunidades, direitos e deveres na formação na política da qualidade e nos procedimentos onde desenvolvem actividade e onde interferem, facilitadora de mais eficaz e eficiente participação; formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir compreensão de Sistemas da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação; formação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra de bens e serviços; formação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

Os Associados e Cooperantes e a sua – *Participação na gestão*

A **CERCIGUI**, é uma cooperativa que se rege pelo código cooperativo, garantindo nos termos da lei aos seus associados e cooperantes a igualdade de direitos e deveres nos domínios da participação activa, responsável e convergente para a melhoria contínua do Sistema da Qualidade; eleição, incluindo eleger ou ser eleito, para representar os associados e cooperantes em órgãos de gestão da qualidade dos serviços; apreciação e aprovação de propostas de alteração de processo relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho; aprovação de inovações que afectem o conteúdo e a forma da sua participação nas organizações; comunicação aos responsáveis de não conformidades observadas que afectam



CARTA DA QUALIDADE

a qualidade do serviço ou violam os princípios desta carta e a legislação em vigor; apresentação de sugestões de melhoria e de reclamações dos serviços prestados; recepção de informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas.

Os dirigentes e gestores e a sua – Participação na gestão

Os dirigentes e gestores gozam de igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios: da participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua de Sistemas da Qualidade; apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvem actividade ou que afectam a sua actuação; apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração dos processos relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho; Comunicação aos responsáveis das não conformidades observadas que afectam a qualidade do serviço ou violam os princípios desta carta ou legislação em vigor; apresentação de sugestões de melhoria e reclamações dos serviços prestados; recepção de informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas.

Na formação para a qualidade

Pensando no futuro a organização proporciona igualdade de oportunidades, direitos e deveres na formação na política da qualidade e nos procedimentos onde desenvolvem actividade bem como de procedimentos onde interferem; formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir compreensão de Sistemas da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação; formação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

As partes interessadas e a sua – Participação na gestão

A **CERCIGUI**, garante a todas as partes interessadas dentro do principio da participação activa o direito a eleger ou ser eleito para representar as partes interessadas em órgãos de gestão da qualidade dos serviços; apreciação de inovações que afectem a sua participação nas organizações; apreciação de propostas de planos periódicos de actividades que enquadram e organizam a prestação de serviços prestados; apresentação de sugestões e reclamações que favorecem a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta carta e da legislação em vigor; recepção de informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas; participação activa, convergente e responsável na melhoria contínua da qualidade.

GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS E DA QUALIDADE

A **CERCIGUI**, gere os seus recursos humanos a partir dos seguintes princípios: Seleccionar, contratar e manter no quadro do pessoal profissionais dotados de formação específica e suficiente para a prestação de serviços de qualidade; atribuir os cargos de chefia segundo critérios de mérito evidenciados e reconhecidos; promover os funcionários segundo os



requisitos legais e, ainda, segundo o mérito de desempenho; garantir condições de segurança, higiene e saúde necessárias à realização das actividades, prevenindo riscos profissionais e promovendo a saúde dos funcionários; proporcionar a todos os funcionários oportunidades de formação profissional valorizadora das suas competências e desempenho e de promoção na carreira; disponibilizar oportunidades de valorização pessoal, melhoria do conhecimento, desenvolvimento de competências operacionais e relacionais e de promoção na carreira.

GESTÃO DA QUALIDADE

Ao nível estratégico e operacional, a organização adoptou o princípio da melhoria contínua da qualidade como núcleo dos Sistemas da Qualidade; adoptar o benchmarking como metodologia para aumentar as oportunidades de melhoria das práticas, promovendo a actualização e melhoria de processos; orientar as suas práticas diárias para a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e das demais partes interessadas; integrar na política da qualidade preocupações sociais que marcam a evolução do pensamento social e da gestão organizacional; organizar e orientar as actividades da organização para a satisfação clientes e das demais partes interessadas, de acordo com requisitos de responsabilidade e transparência.

Este espaço fica em branco para lembrar a todos os clientes, colaboradores, dirigentes, associados, cooperantes e todas as partes interessadas que esta carta da qualidade é uma construção colectiva, é um processo aberto que aguarda os vossos contributos, como testemunho de uma dinâmica que se pretende e deseja implementar na organização no seu todo.

CERCIGUI, Guimarães 2010- 04- 21

Glossário

Benchmarking

Metodologia de procura e análise comparativa de práticas que permite identificar as boas práticas para serem integradas nos processos de trabalho gestão.

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.

Processo da qualidade



CARTA 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 organização fornecer os seus produtos/serviços de acordo com a política da qualidade aprovada pela gestão de topo e servida por todos aqueles que ocupam cargos dotados de responsabilidade.