



Boas Práticas na Qualificação Organizacional

20.Junho.2007

Dulce Coutinho

PROJECTO DE QUALIFICAÇÃO

QUALIFICAR
CERTIFICAR



PROJECTO
ACREDITAR



O Projecto Acreditar como FACILITADOR do Projecto de Qualificação.

Boas Práticas na Qualificação Organizacional

APPACDM DE VILA NOVA DE GAIA

1. PARTILHAR PROJECTO DE QUALIFICAÇÃO

- FASES DO PROCESSO
- ÁREAS DE MELHORIA / PLANO DE ACÇÃO

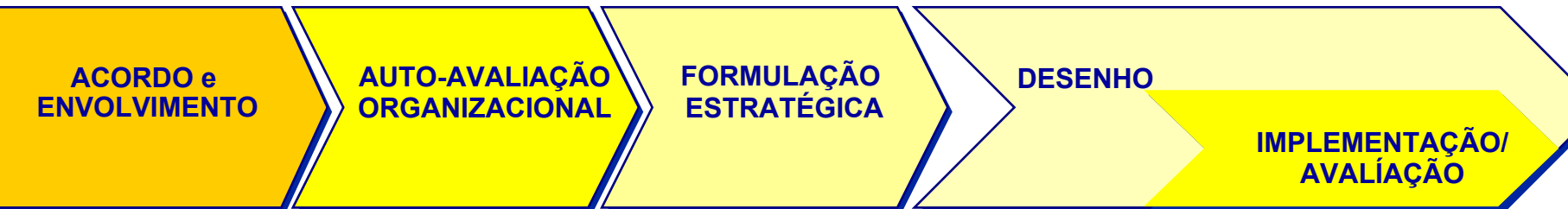
2. MODELOS?

- ISO (Norma para Certificação) - ISO 9001/2000
- EFQM (European Foundation for Quality Management - 1991)
- Segurança Social – ISS, IP - 2006

ASES DO PROCESSO



ASES DO PROCESSO



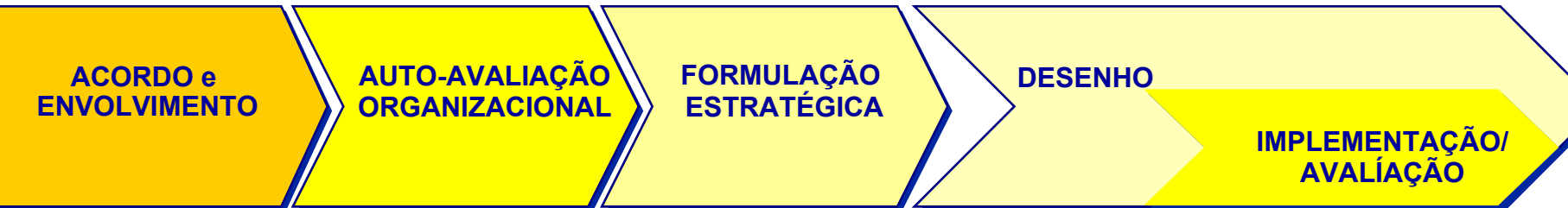
O que queremos?

Quem e como envolvemos?

Definição de Equipa de Trabalho Interna (reuniões 2x semana)

Comprometimento a toda a Organização - envolvimento
Reuniões mensais

ASES DO PROCESSO



O que queremos?

Escolha da Grelha de Auto-Avaliação

Quem e como envolvemos?

- **Questionários:**
 - + Colaboradores e Direcção
 - + Clientes
 - + Stakeholders

Definição de Equipa de Trabalho Interna (reuniões 2x semana)

- **Discussão/Partilha**
 - + Missão
 - + Análise SWOT

Argumento a toda a Organização - envolvimento (Reuniões mensais)

- **Organização de Mandatos**

- **Áreas de Melhoria**

MISSÃO



PROMOÇÃO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DO CIDADÃO COM DEFICIÊNCIA MENTAL

“A APPACDM (...) visa promover a integração da pessoa com deficiência mental, sensibilizar e corresponsabilizar a Sociedade e o Estado na resolução dos problemas desta população.”

“Promove actividades que possibilitem a estimulação e desenvolvimento das capacidades destes cidadãos, desde os zero anos até à sua vida adulta, não esquecendo o apoio às suas famílias (...); a sua área de actuação alarga-se a todo o Concelho de Vila Nova de Gaia e a sua intervenção faz-se de forma articulada com a comunidade, estabelecendo protocolos com várias entidades (...).”



VISÃO

- Ser uma Instituição de referência para o Concelho

VALORES

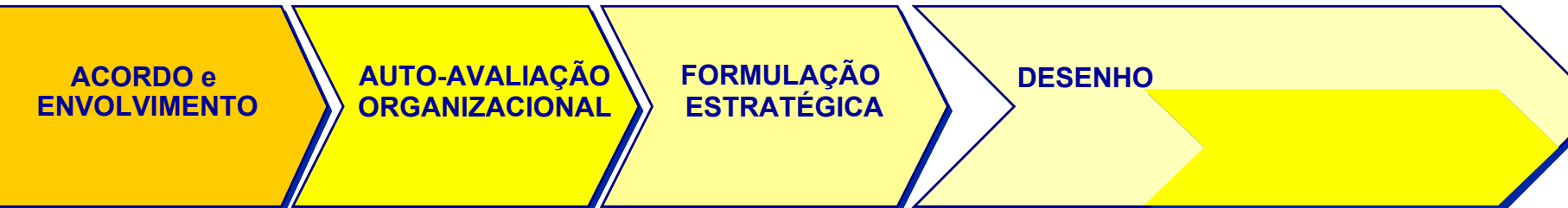
- Ética e Integridade
- Humanismo
- Dedicção
- Responsabilidade
- Profissionalismo
- Flexibilidade
- Excelência



Princípios orientadores

Eixos de intervenção estratégica, objectivos e estratégias

ASES DO PROCESSO



O que queremos?

Quem e como envolvemos?

Definição de Equipa de Trabalho Interna (reuniões 2x semana)

Comprometimento a toda a Organização - envolvimento (Reuniões mensais)

Escolha da Grelha de Auto-Avaliação

▪ **Questionários:**

+ Colaboradores e Direcção

+ Clientes

+ Stakeholders

▪ **Discussão/Partilha**

+ Missão

+ Análise SWOT

▪ **Organização de Mandatos**

▪ **Áreas de Melhoria**

FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA

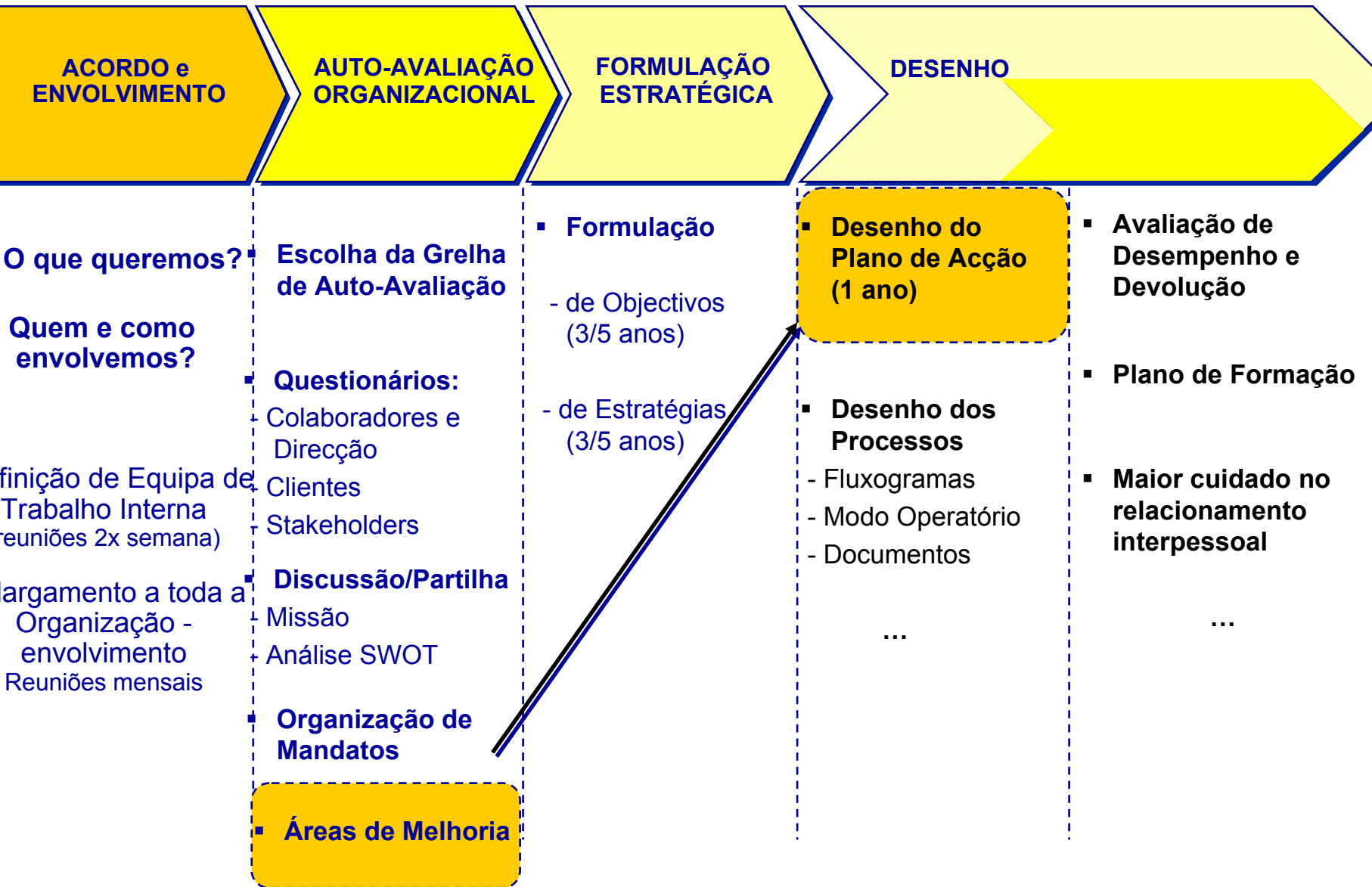
▪ **Formulação**

- de Objectivos (3/5 anos)

- de Estratégias (3/5 anos)

DESENHO

ASES DO PROCESSO



AREAS DE MELHORIA / PLANO DE ACÇÃO

| AREAS DE MELHORIA |
|---|
| INFRA-ESTRUTURAS: Higiene e Segurança |
| RECURSOS HUMANOS: Avaliação Desempenho Descrição de Funções Relacionamento interpessoal Formação |
| UTILIZADORES: Envolvimento / Informação |
| INFORMAÇÃO: Interna – sobre Política / Estratégia Externa – Organizações / Comunidade |

| ACÇÕES |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Melhorar infra-estruturas (CAO Canidelo) e criar Lar Residencial (Rasa) |
| <ul style="list-style-type: none"> Avaliação de desempenho - devolução aos colaboradores. Definição de funções. Manual de Acolhimento. Reorganizar Plano de Formação. |
| <ul style="list-style-type: none"> Registo de Reclamações das famílias Participação dos colaboradores nas reuniões de programação e avaliação Avaliação e devolução do grau de satisfação aos pais |
| <ul style="list-style-type: none"> Acções Informativas Jornal / Boletim Informativo |

| CALENDARIZAÇÃO |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Início em 2007 |
| <ul style="list-style-type: none"> Janeiro a Março 2007 Abril/2007 Novembro/2007 Setembro/2006 a Dezembro/2007 |
| <ul style="list-style-type: none"> Início em 2007 |
| <ul style="list-style-type: none"> Início em 2006 |

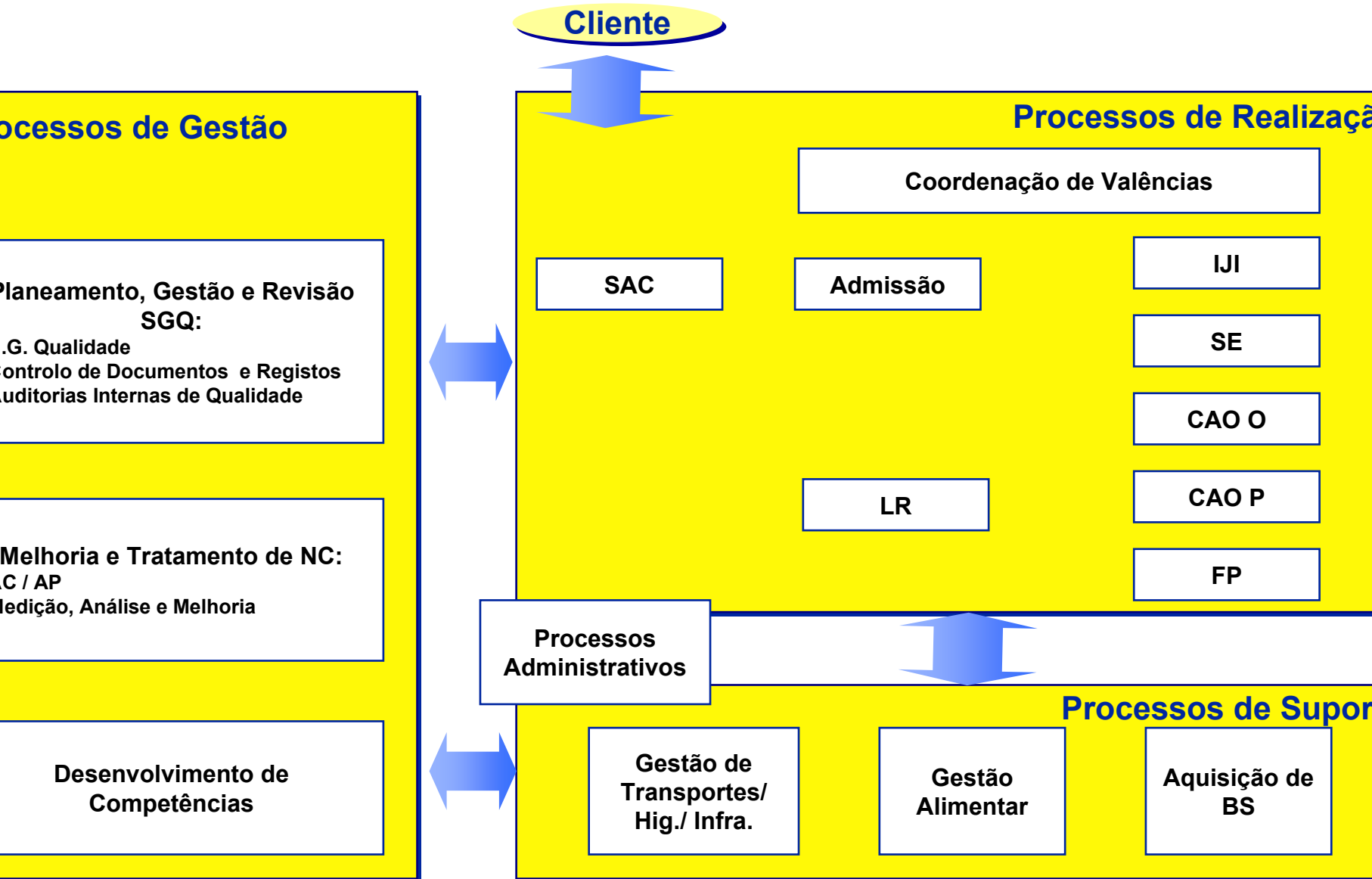
ASES DO PROCESSO / DESENHO DE PROCESSOS

PROCESSOS

- **ADMISSÃO**
- **INTEGRAÇÃO EM JARDIM DE INFÂNCIA**
- **SÓCIO-EDUCATIVO**
- **CAO OCUPACIONAL**
- **CAO PRODUTIVO**
- **FORMAÇÃO PROFISSIONAL**
- **LAR RESIDÊNCIAL**
- **DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS**
- **TRANSPORTES E INFRA-ESTRUTURAS**
- ...



Os PROCESSOS como forma de sistematizar as ACTIVIDADES, permitindo garantir que os FACTOS sustentam as DECISÕES.



Boas Práticas na Qualificação Organizacional

APPACDM DE VILA NOVA DE GAIA

Factores Decisivos no Processo:

- Convicção / Patrocínio das Direcções
- Pivot do Processo
- Envolvimento de todos
- Determinação / Perristência

Boas Práticas na Qualificação Organizacional

APPACDM DE VILA NOVA DE GAIA

O envolvimento dos colaboradores mantém-se como preocupação ao longo de todo o processo, nomeadamente em todas as fases que compõem a auto-avaliação organizacional (análise de satisfação, discussão interna da Missão, Análise SWOT, devolução de resultados das diferentes componentes da Auto-avaliação) MAS também a propósito de outras actividades do Plano de Acção (descrição de Funções, Cantinho da Qualidade,... e manutenção da PREOCUPAÇÃO DE MELHORIA CONTÍNUA)