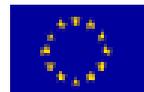


Parceria de Desenvolvimento da Acção 3:

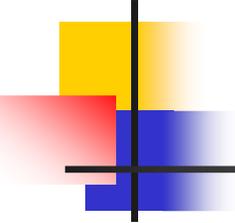


Projecto ADAPT Apoio Domiciliário na Amadora em Parceria



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

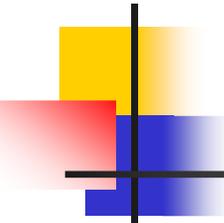




- *Introdução à
Qualidade nas
respostas
Sociais*

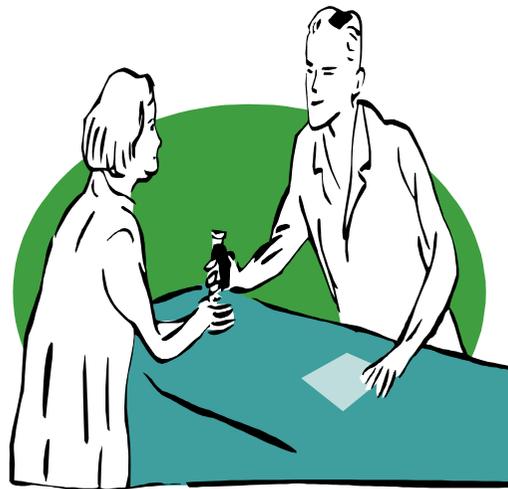
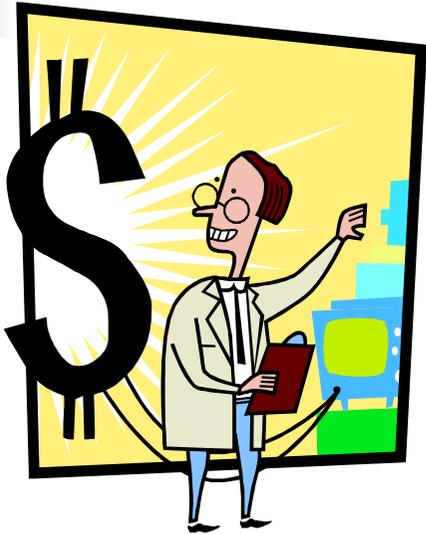


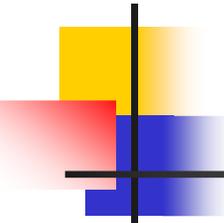
Objectivos



- Identificar os principais conceitos relacionados com a Gestão da Qualidade
- Identificar as fases e vantagens da disseminação e incorporação dos conteúdos do Manual-Tipo criados pelo Projecto ADAPT
- Identificar importância do trabalho e da participação de todos para o sucesso do Projecto

O que é a Qualidade?





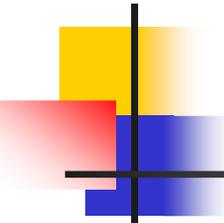
Qualidade é fazer bem à primeira: Porque prevenir os erros?

- É mais barato
- É mais motivador
- É mais rápido
- Optimiza a utilização dos recursos
- É a única alternativa para a sobrevivência das Organizações da Economia Social
- É o que os clientes/utentes desejam



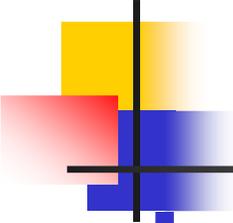
Como prevenir os erros?

- Fazer bem à 1ª e sempre
- Normalizar a forma de trabalhar
- O que não está escrito, não existe; não pode ser evidenciado
- Documentar procedimentos e instruções
- Os documentos devem reflectir as boas práticas
- Assegurar a comunicação eficaz (linguagem, sinalização, rotulagem, comunicação escrita, ...)



Porquê a criação do Manual Tipo da Qualidade

- **O CEQUAL, no âmbito do Projecto ADAPT fez diagnósticos a 11 instituições à luz do Modelo de Avaliação da Qualidade do ISS para o SAD. Constatou , a nível da Qualidade que:**
- Os procedimentos e as práticas não são uniformizados dentro da mesma valência e inclusive , da mesma instituição



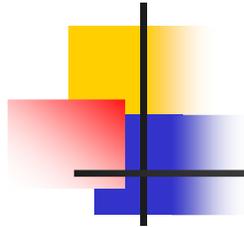
Instituições que contribuíram para a criação do MQR-Tipo

- ASSV Casal Popular da Damaia
- Fundação afid – Diferença
- Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação da Amadora
- Associação Unitária de Reformados, Pensionistas e Idosos da Falagueira
- Associação de Jovens Promotores da Amadora Saudável
- Santa Casa da Misericórdia da Amadora
- Centro de Bem-Estar Social da Amadora - CEBESA
- AMORAMA
- SFRAA – Quinta de São Miguel
- Associação de Socorros Médicos 'O Vigilante'
- Ass. Olhar com Saber



Criação do Manual Tipo da Qualidade

- Criados com base no levantamento no terreno das práticas existentes
- Orientando-se pelos requisitos dos referenciais (9001, ISS)
- Criando uma linguagem normalizada e acessível a todas as Organizações Sociais, em termos da Qualidade



“Melhor do que fazer um produto melhor é fazer melhor o produto.”



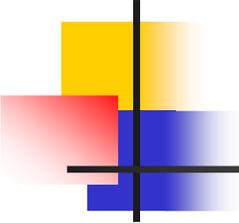
Os 8 princípios de gestão da qualidade que orientaram a criação dos Manuais

- **Focalização no Cliente/Utente**
- **Liderança**
- **Envolvimento das pessoas**
- **Abordagem por processos**
- **Abordagem da gestão como sistema**
- **Melhoria contínua**
- **Abordagens concretas de tomadas de decisão (medir e analisar resultados para melhorar continuamente)**
- **Relações mutuamente benéficas com fornecedores**

Explo: Focalização no Cliente

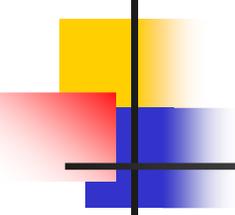


- Pesquisa realizada pela Unilever com grupos de idosas detectou quais os tipos de produtos que elas mais desejam
- Com base neste levantamento, a empresa pretende criar artigos para este público



A Gestão da Qualidade

- Orientação significativa para o cliente
- Orientação para a gestão por processos
- Definição de meios de comunicação interna
- Avaliação da eficácia da formação
- Determinação de um processo de melhoria contínua
- Só escrever e documentar o que proporciona valor acrescentado



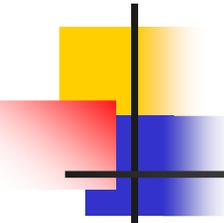
Envolvimento das pessoas

- Consciencialização dos colaboradores
- Como o **meu** trabalho contribui para a satisfação do cliente/utente?



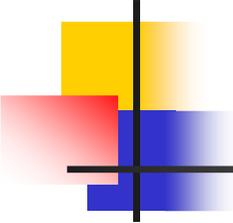
Processos Chave

- Os Manuais Tipo da Qualidade são o topo hierárquico da documentação da Qualidade , identificam o organograma e estrutura e definição das Funções da Organização, identificam os processos chave , para cada uma das valências e remetem para procedimentos específicos outros aspectos, tais como a formação do pessoal, as auditorias internas, a melhoria , relação com os fornecedores, monitorização etc



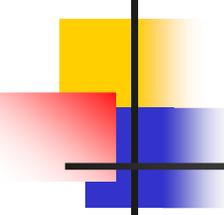
Quais as mais valias da incorporação dos Manuais Tipo

- **Normalizar as práticas e procedimentos, dentro das mesmas valências e do mesmo tipo de instituição**
- **Obter a Satisfação do cliente/utente e conseguir uma diferenciação positiva, face ao Universo das Organizações sociais**
- **Fomentar a melhoria contínua e avaliação e monitorização como boa prática, nas Organizações sociais**
- **Em última análise ser reconhecido por uma 3ª parte , isenta, através da Certificação**



As fases da incorporação:

- Diagnóstico à situação actual das Organizações
- Plano de Acção
- Definição da estrutura documental
- Formação
- Apropriação e disseminação
- Auditoria interna
- Acções correctivas
- Possibilidade de obter a qualificação do SGQ:
Auditoria de concessão



Obter a Qualificação do SGQ:

- Cumprir o que está definido e fazer bem à 1ª
- Actualizar os documentos
- Dar formação contínua
- Auditorias internas
- Acções correctivas e preventivas
- Lançar sugestões e projectos de melhoria
- Reduzir os erros
- Satisfazer e encantar os clientes e demais partes interessadas: tratar as reclamações, inovar, informar, surpreender