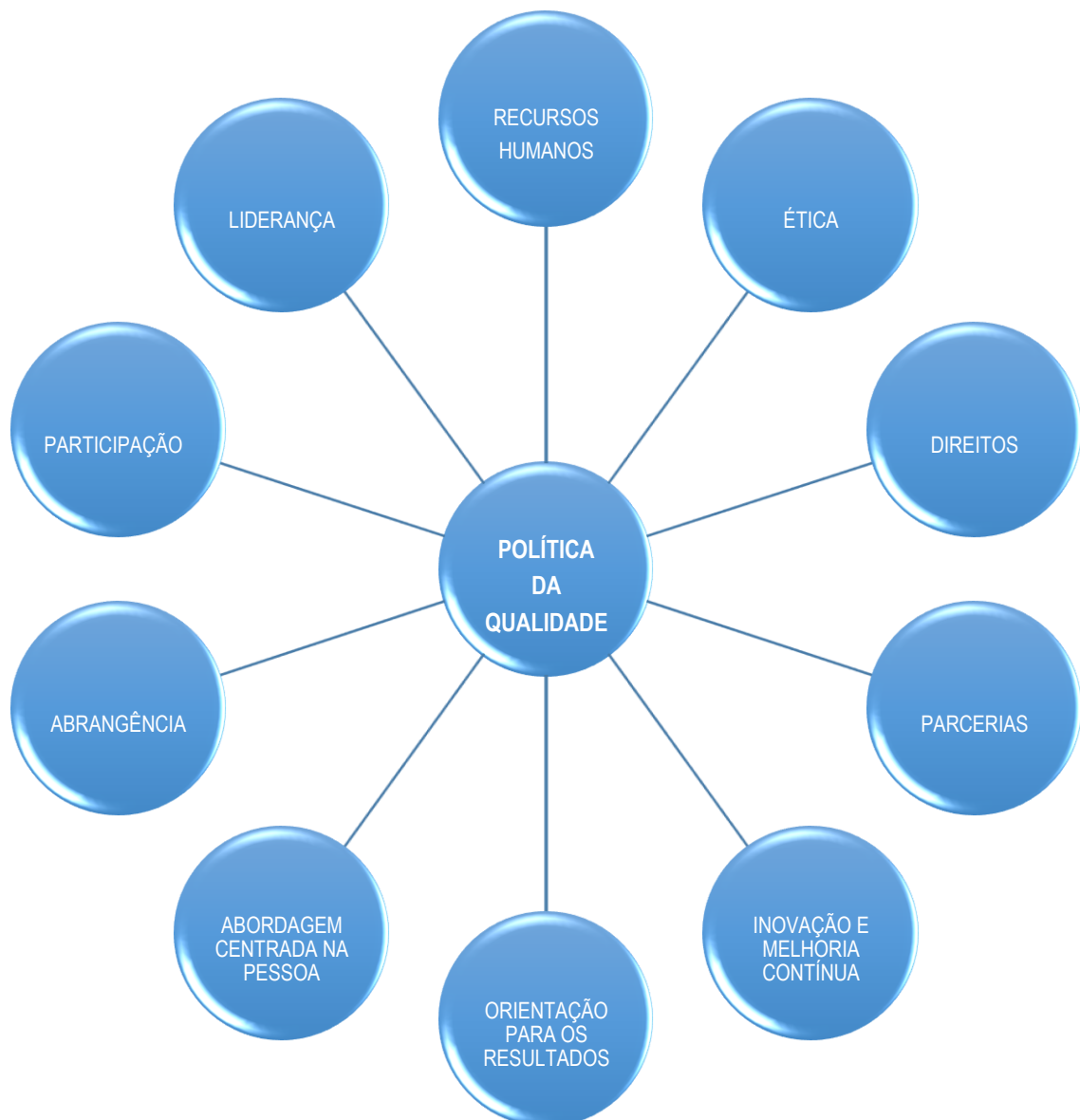




## POLÍTICAS DA ORGANIZAÇÃO 2016



## Política da Qualidade

A organização 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.

A APPACDM define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de 10 princípios:

## Liderança

A organização apresenta uma orientação clara para o cumprimento da Missão, envolvendo toda a organização, através de uma comunicação eficaz, na promoção da entidade como referência na comunidade. Procura realizar a sua Visão, através de projetos inovadores e diversificados, com todas as partes interessadas, para responder às necessidades e expectativas existentes, de forma sustentável. A APPACDM pretende desenvolver atividades para e na comunidade como forma de integração plena dos clientes na comunidade onde estão inseridos.

## Recursos Humanos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração. Pretende-se fomentar a participação e *empowerment* dos colaboradores para aumentar a motivação e, conseqüentemente, a sua satisfação e desempenho profissional.

## Ética

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os *valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro*.



## **Direitos**

A organização compromete-se a promover a defesa dos direitos dos clientes, pautando a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando igualdade de oportunidades e a não discriminação, respeito pela privacidade e confidencialidade. Os serviços prestados aos nossos clientes são estabelecidos em função das necessidades de cada um através da sua participação ativa e escolha informada, adaptados de modo a fomentar as suas conquistas.

## **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, bem como um trabalho direto na comunidade com equipas multidisciplinares. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental. Procura-se implementar parcerias que acarretem benefícios diretos para os nossos clientes, assim como encontrar meios e ferramentas que viabilizem uma prestação de serviços sustentáveis.

## **Inovação e Melhoria Contínua**

A organização está orientada para a melhoria contínua na prestação dos serviços, para a otimização das condições operacionais e para a satisfação dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação e divulgação eficazes, qualificando dos seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todos os intervenientes.

## **Orientação para os Resultados**

A organização tem vontade e compromisso em alcançar e superar as metas definidas, utilizar de forma eficiente os recursos e gerar valor para os seus clientes e partes interessadas. A satisfação das necessidades dos clientes, tendo em conta as conformidades dos diversos processos e a satisfação de toda a equipa de trabalho, é uma dinamização complexa que agrega diversos mecanismos e devem caminhar no mesmo sentido a um ritmo semelhante.

São utilizados mecanismos quantitativos para o acompanhamento do desempenho da instituição nas suas vertentes interna e externa (qualidade dos serviços prestados, impacto na vida dos clientes, desempenho de colaboradores e resultados financeiros, parcerias), como parte integrante do processo da melhoria contínua.



### **Abordagem centrada na pessoa**

A organização considera o Cliente como fulcral na sua estratégia, através de uma intervenção focalizada na pessoa, nos seus objetivos, necessidades e expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida, o seu contributo individual, desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação e revisão. É promovida uma panóplia de atividades, com o intuito de potenciar as capacidades dos clientes, nomeadamente ao nível do desenvolvimento da sua autonomia pessoal, social e de realização.

### **Abrangência**

A organização considera, na prestação de serviços, o cliente como um todo, identificando e respeitando todos os aspetos da sua vida. Neste sentido, procura responder, a cada momento, a todas estas necessidades, assegurando um contínuo na prestação de serviços, procurando as respostas / soluções junto das suas partes interessadas (parceiros, comunidade, família). A entidade dispõe de um conjunto de atividades complementares de carácter gratuito no sentido de promover um serviço multidisciplinar e para todos os clientes.

### **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. A APPACDM tem como objetivo lançar desafios à comunidade em que clientes, familiares, colaboradores e a comunidade em geral se envolvam e valorizem as capacidades de cada ser humano, de modo a fomentar a criação de estratégias para a inclusão de pessoas nos diferentes contextos sociais. Será dada continuidade ao trabalho entre clientes, familiares de clientes e colaboradores, de forma a serem organizadas as diversas atividades previstas no Plano de Atividades.

Versão n.º1, revista em Dezembro de 2015

