

PONTOS DE INTERESSE ESPECIAIS:

- Missão, Visão, Estratégia – porquê?
- Certificação EQUASS – o que é?

Missão, Visão, Estratégia – porquê?

O esforço que tem vindo a ser desenvolvido por todos os colaboradores, tem como pressuposto a maximização do potencial da APPACDM de Braga, razão pela qual se propôs identificar claramente a Missão, o propósito da instituição.

Uma Missão capaz de criar um sentimento de unidade e de forte compromisso, ser capaz de criar nas cabeças e corações um enquadramento de referência, um conjunto de critérios, de linhas de orientação, pelos quais todos, colaboradores, associados e parceiros, se irão orientar.

Esta foi a primeira etapa que a APPACDM de Braga estabeleceu nesta viagem para a Certificação: aprofundar a Missão, definir as respostas para perguntas como 1) Por que é que a APPACDM de Braga existe? 2) Qual a razão de ser da nossa instituição? e 3) Qual o propósito da nossa instituição?

Assim, a **Missão** clarifica o propósito da APPACDM de Braga ou a razão de ser da sua existência, qual o tipo de necessidades dos clientes/utilizadores que a instituição procura satisfazer, que necessidades motivam o desenvolvimento dos serviços que presta.

A **Visão** orienta para a acção, expressa de forma clara e inequívoca onde a organização quer chegar e como trabalhar deliberadamente para o realizar. A Visão alinha as pessoas e os seus esforços num propósito comum, um alicerce permanente que confere profundidade às decisões do dia-a-dia. Por outro lado, a Estratégia representa o caminho escolhido para realizar a Visão, representa uma opção, uma escolha, uma hipótese, uma possibilidade sobre como ter sucesso na sua concretização. Uma Estratégia é um plano de como aproveitar as circunstâncias únicas do que é a realidade da APPACDM de Braga – a mistura de

pessoas, conhecimentos, tecnologias, informação, postura, cultura organizacional – para ser diferente e ter sucesso.

Conceber uma Estratégia ganhadora presume identificar e estabelecer os objectivos estratégicos e indicações de desempenho correctos; um número reduzido, significativo e fundamental, para avaliar a convergência e o ritmo do seu desenvolvimento, rumo ao cenário descrito pela visão.

Neste contexto, a Direcção da APPACDM em colaboração com representantes dos funcionários de todos os Complexos, pais e associados, definiu e validou a Visão, Missão e Valores da instituição, tendo este objectivo constituído o maior e mais importante desafio atingido durante o ano de 2009.

Fruto de muitas discussões e debates, emergiu a **Visão** reflectindo o que os todos desejam que a instituição represente no ambiente em que está inserida, fornecendo ainda um mapa de orientação e um critério para a medição do êxito, empenhamento e comprometimento organizacional; a **Missão** reflecte a razão de ser da APPACDM de Braga, o que é e o que faz, na procura de satisfação dos clientes/utilizadores, na transformação no que foi idealizado e facilitadora da definição das estratégias da organização; os **Valores** da Instituição são entendimentos e expectativas que descrevem como os colaboradores se regem e sobre os quais todas as relações institucionais estão baseadas.

VISÃO

Ser uma instituição de Referência, reconhecida pelo (a):

1. Grau de Excelência dos serviços que presta aos seus clientes;
2. Contribuição técnico-científica no domínio da intervenção precoce, educação especial e reabilitação;
3. Apoio à formulação e implementação de políticas sociais promotoras de desenvolvimento e realização da pessoa com deficiência e sua família;
4. Capacidade de fomentar a valorização pessoal e profissional dos seus colaboradores;

5. Promoção da igualdade de oportunidades e de géneros;

MISSÃO

“Apoiar nos domínios educacional, social, ocupacional e residencial, a pessoa com deficiência, promovendo a sua autonomia e Qualidade de Vida, em parceria com a família e comunidade envolvente.”

VALORES

“Focus” no indivíduo;

Igualdade e Equidade;

Ética e Transparência;

Confiança;

Confidencialidade de dados;

Dinamismo e Inovação;

Competência Profissional;

Valorização do Conhecimento;

Transdisciplinaridade;

Responsabilidade Social.

Certificação EQUASS – o que é?

A Certificação EQUASS responde às orientações europeias em matéria de qualidade, sendo que, a Comunicação da Comissão Europeia sobre os Serviços Sociais de Interesse Geral (Novembro 2007) preconiza a necessidade de um referencial europeu de garantia da qualidade, não prescritivo, que defina, monitorize e avalie os referenciais de qualidade dos serviços sociais.

O EQUASS potencia um melhor desempenho das organizações dos serviços sociais, dado que os Princípios da Qualidade e os critérios de avaliação associados integram e conjugam as diferentes perspectivas dos clientes, dos prestadores de serviços, dos parceiros sociais, das entidades financiadoras, reguladoras e dos decisores políticos, possuindo como objectivo último a melhoria dos serviços prestados e dos sistemas de gestão. Por outro lado, um processo abrangente de auto-avaliação constitui um instrumento ao dispor das organizações para APPACDM DE BRAGA

avaliarem o seu desempenho actual e identificarem áreas de melhoria, e para a definição de um Plano de Acção para a implementação dos Princípios da Qualidade.

A certificação formal permite então, às organizações, distinguirem-se no mercado dos serviços sociais, cumprindo os requisitos normativos e estatutários nacionais aplicáveis.

Assim, a qualificação da APPACDM de Braga, partindo de um auto-diagnóstico organizacional, e tendo como referencia os requisitos do sistema EQUASS e Manuais da Qualidade da Segurança Social, é uma oportunidade fundamental para a sua actualização na área de gestão, implementação da gestão da qualidade e de prestação dos serviços.

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, foram realizadas acções, nos diferentes Complexos, com o objectivo de informar e envolver todos os pais e significativos dos nossos clientes no processo.

A finalidade do Sistema de Gestão da Qualidade é criar uma cultura institucional que permita fornecer serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes. Para alcançar este objectivo é necessário:

- Formalizar o Sistema o que compreende um conjunto de *procedimentos organizacionais* capazes de garantir que as actividades importantes para a qualidade decorrem de forma controlada.
- Definir a política, os objectivos, os processos, as responsabilidades, os canais de comunicação e as acções de seguimento, que se traduzem num conjunto de regras de vivência na instituição.
- Implementar técnicas específicas de controlo e gestão da qualidade e melhoria contínua.

