

## *Editorial*

### **A QUALIDADE NA APPACDM DE SANTAREM**



Desde Março de 2011 que abraçámos a implementação do sistema gestão da qualidade EQUASS, após a certificação que com muito esforço alcançámos.

Desde então temos procurado, nestes vinte meses decorridos, trabalhar na disseminação das práticas recomendadas pelo sistema, tendo como preocupação o cumprimento dos 10 princípios nele consagrados.

Temos procurado, quando necessário, introduzir ações de melhoria, ou outras, e estamos agora a trabalhar na renovação da certificação do sistema a acontecer no próximo mês de Abril (ainda por confirmar).

Todos sabemos como este sistema avalia e elege como particularmente importante a relação com o cliente e suas famílias. Fomos, aliás, elogiados por estas práticas na certificação inicial.

Impõe-se agora para além do cumprimento das restantes orientações do sistema, o reforço desta prática que nos distingue.

A renovação da certificação, mais uma vez, não poderá ser um fim em si mesma.

Em todos os procedimentos do sistema devemos ser aplicados e cumpridores, procurando a melhoria contínua em tudo o que fazemos.

Esta, como em tantas Instituições, não existe sem clientes, e cada posto de trabalho tem neles a sua razão de existir.

Saibamos continuar a ser a sua escolha e das famílias. Desta forma veremos concretizada a nossa missão e o reconhecimento da comunidade.

Confiamos assim na renovada certificação do sistema EQUASS.

A Direção agradece o empenho de todos.

O Presidente  
Luís Amaral

### Visão

Ser uma Instituição de referência para as pessoas com deficiência e incapacidades no Concelho de Santarém e concelhos limítrofes.

### Missão

Promover e estimular o desenvolvimento das pessoas com deficiência e incapacidades e a sua inclusão na sociedade; disponibilizando apoio aos seus familiares e coresponsabilizar o Estado na defesa dos direitos destes Cidadãos.

### Valores

#### ***Ética e integridade***

Atuamos com honestidade e responsabilidade e honramos os nossos compromissos. Comportamo-nos de uma forma que permite a todas as partes envolvidas confiar na nossa palavra.

#### ***Excelência***

Trabalhamos de acordo com as melhores práticas identificadas. Assumimos o compromisso e a responsabilidade de procurar fazer melhor face às necessidades do Cliente e seus Significativos.

#### ***Flexibilidade***

Possibilitamos aos nossos Colaboradores a liberdade de organização do seu horário de modo a responder às questões da conciliação da vida familiar com a vida profissional. O tempo parcial, a escolha do horário de entrada/saída, o regime diurno/noturno são formas de organização do trabalho permitidas na nossa Associação.

#### ***Humanismo***

Cultivamos uma filosofia humanista que coloca o ser humano como primordial, exaltando-o na sua forma mais valorizada e plena. Pratica-se a atenção ao particular a cada pessoa: o seu pensar, o seu sentir, o seu atuar; exalta-se a não-violência e a abertura ao outro.

### ***Igualdade de oportunidades***

Na Associação promovemos igualdade de oportunidades e tratamento laboral entre os dois sexos. A promoção de políticas de igualdade, quer na seleção quer na promoção de carreiras, bem como o combate à discriminação em função do sexo, raça e/ou etnia e pessoas com deficiência, no âmbito laboral, estão presentes.

### ***Profissionalismo***

Na Associação o profissionalismo convive com um saber técnico; fazer bem, ser competente, está ligado ao profissionalismo que se pretende atinja padrões elevados. Profissionalismo e competência são palavras ligadas ao saber e saber fazer, que imprimem um sentido ético às ações, em consequência de compromissos com projetos e valores acordados.

## Política de Qualidade

Sendo a Qualidade um dos paradigmas mais emergentes para a gestão da APPACDM de Santarém, a Certificação da Qualidade pelo EQUASS foi entendido, desde cedo, como um instrumento fundamental para **controlar os processos de trabalho, procurar a melhoria contínua, promover a satisfação crescente dos clientes e procurar o desenvolvimento e satisfação dos colaboradores.**

São, estes, os quatro fios condutores da Política de Qualidade da APPACDM de Santarém. É fundamental a prossecução de uma imagem de referência, nomeadamente no que respeita à elevada qualidade dos serviços prestados nesta área e às boas práticas de todos os colaboradores nela envolvida.

É fundamental a prossecução de uma imagem de referência, nomeadamente no que respeita à elevada qualidade dos serviços prestados nesta área e às boas práticas de todos os colaboradores nela envolvidos.

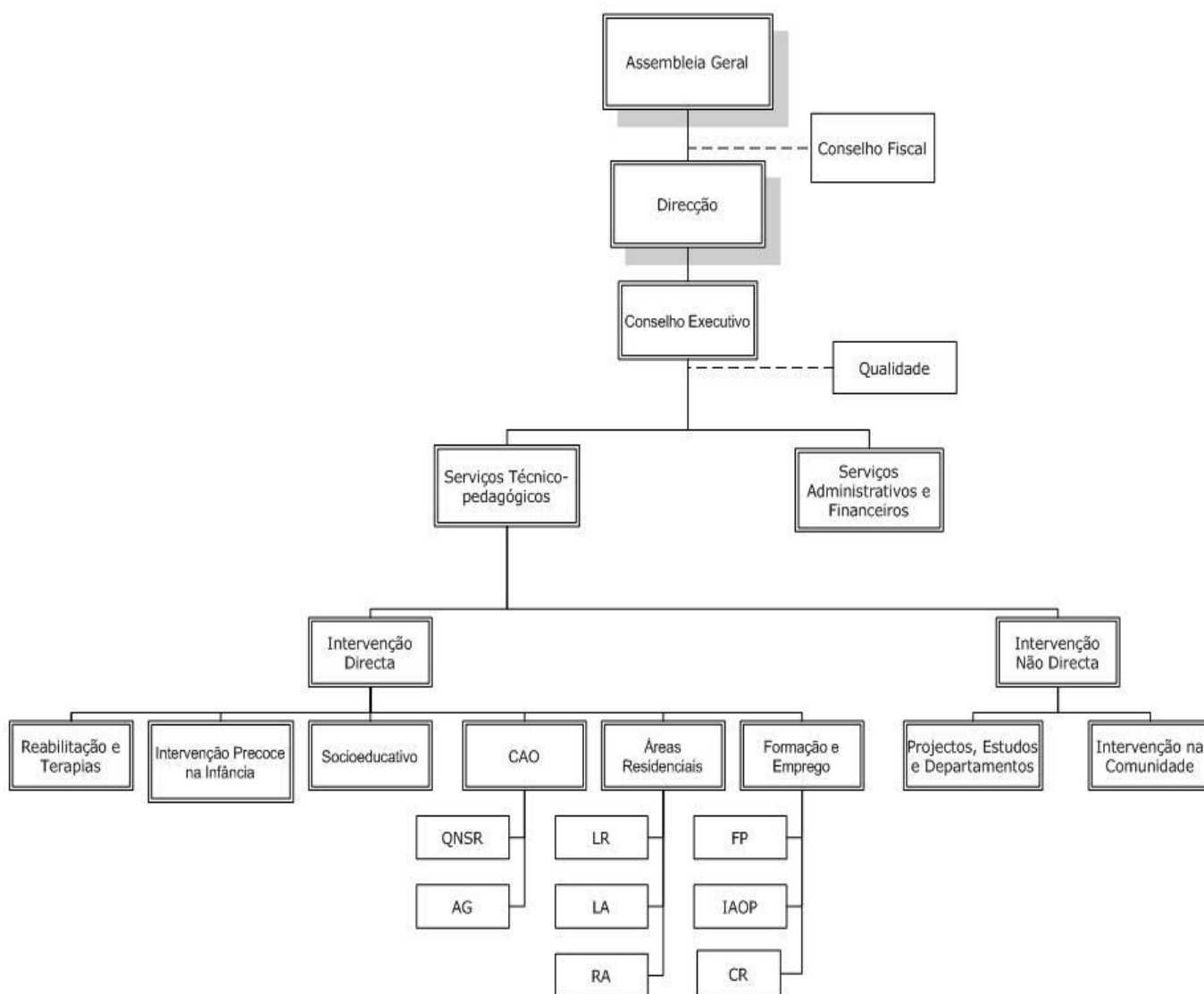
Assim, a política de qualidade da APPACDM de Santarém assenta nos seguintes compromissos da Direção:

- Intervir, de forma global, nos vários ciclos de vida do cliente;
- Satisfazer crescentemente as necessidades manifestadas pelos seus clientes e significativos;

- Promover a qualidade das metodologias e processos de trabalho;
- Promover o desenvolvimento e a satisfação dos colaboradores;
- Implementar e, posteriormente, melhorar de forma contínua a eficácia do nosso Sistema de Gestão da Qualidade.

Meta em 2012: Consolidar todas as práticas, procedimentos e instruções de trabalho referentes aos Sistema de Gestão da Qualidade, segundo o referencial EQUASS 2012.

## O nosso Organograma



Em 2012 foram feitas alterações ao referencial EQUASS.

Foi introduzido mais um princípio, trocaram dimensões dentro dos princípios, acrescentaram critérios e continuamos a responder a 100 indicadores.

Em resumo, presentemente, o EQUASS baseia-se em 10 princípios, que por sua vez, desdobram-se em 24 dimensões, 50 critérios e 100 indicadores.

### Os 10 Princípios de Qualidade EQUASS e as dimensões ligadas a cada um dos princípios



#### 1. LIDERANÇA

“As organizações (...) evidenciam liderança (...) através de boa governação e dentro da comunidade através da projeção de uma imagem positiva (...) encorajando melhores práticas (...) uma utilização mais eficiente dos recursos, fomentando a inovação e, contribuindo para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva.”

**Missão, Visão e Política de Qualidade**

**Comunicação**

**Planeamento Anual**

**Contributo para a Sociedade**



#### 2. RECURSOS HUMANOS

“ (...) Lideram e gerem os seus colaboradores e o respetivo desempenho de forma a alcançar os objetivos organizacionais e uma prestação de serviços centrada no cliente. (...) Recrutamento e promoção de pessoal qualificado (...). (...) Uma cultura de envolvimento, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos seus colaboradores para benefício dos clientes (...). Promove a saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores, proporcionando condições de trabalho apropriadas.”

**Gestão dos Recursos Humanos**

**Qualificação e desenvolvimento dos Recursos Humanos**

**Envolvimento dos colaboradores**



### **3. DIREITOS**

“ (...) Comprometem-se com a promoção e a defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de oportunidades, de tratamento e liberdade de escolha, autodeterminação e participação equitativa (...).”

**Direitos e Deveres**

**Autodeterminação**



### **4. ÉTICA**

“ (...) Funcionam com base num Código de Ética que respeita a dignidade dos clientes, suas famílias (...), que especifica os requisitos de competência dentro da organização e, promove a justiça social.”

**Política de ética**

**Papéis e Responsabilidades**



### **5. PARCERIAS**

“ (...) Para criar um contínuo de serviços, alcançando níveis mais eficazes de impacto dos serviços e uma sociedade mais aberta e inclusiva.”

**Parcerias na prestação de serviços**



### **6. PARTICIPAÇÃO**

“ (...) Promovem a participação e inclusão dos seus clientes em todos os níveis da organização e dentro da comunidade. (...) Como membros ativos das suas próprias equipas de trabalho. (...) Devem facilitar o *empowerment* dos clientes. (...)”

**Envolvimento dos clientes**

***Empowerment* dos clientes**



### **7. ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE (Abordagem centrada no cliente)**

“ (...) Implementam processos com vista à melhoria de qualidade de vida dos clientes, baseados nas suas necessidades e de outros potenciais beneficiários. (...) Respeitam o

seu contributo individual, a sua autoavaliação, na avaliação dos serviços que lhes são prestados e demonstram criação de valor (...) tendo em conta o ambiente físico e social em que estão inseridos.”

**Identificação das necessidades e expectativas dos clientes**  
**Planeamento Individual (Plano de Desenvolvimento Individual do Cliente)**



**8.ABRANGÊNCIA**

“ (...) Asseguram aos clientes o acesso contínuo a serviços holísticos e baseados na comunidade, valorizando a contribuição de todos os clientes e potenciais parceiros, incluindo a comunidade local, empregadores e outras partes interessadas, atuando desde a intervenção precoce, ao apoio e acompanhamento continuado. Os serviços deverão ser prestados por uma equipa abordagem de equipa multidisciplinar ou em parceria com outros prestadores de serviço e empregadores.”

**Processo de Prestação de Serviços**  
**Continuidade da Prestação de Serviços**  
**Abordagem holística**



**9.ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS**

“ (...) Orientam-se para resultados, tanto em termos de como eles são percebidos e alcançados, como nos benefícios que proporcionam aos clientes, seus familiares, cuidadores, empregadores, outras partes interessadas e a comunidade em geral. (...) Os impactos dos serviços são medidos, monitorizados, e são elementos importantes dos processos de melhoria contínua, transparência e responsabilização.”

**Medição dos Resultados**  
**Avaliação dos Resultados**  
**Comunicação dos resultados**



**10. MELHORIA CONTINUA**

“ (...) São proactivas em ir ao encontro das necessidades do mercado, utilizando recursos de forma mais eficaz, desenvolvendo e melhorando os serviços, promovendo a investigação e desenvolvimento para obter inovação. Desenvolvem estratégias

eficazes de marketing e comunicação, valorizam o feedback dos clientes, entidades financiadoras e outras partes interessadas e implementam sistemas de melhoria contínua da qualidade.”

## **Ciclo de Melhoria Continua Inovação**

Tânia Canelas  
Responsável pela Qualidade

### **O que é o empowerment...**

Entre as várias alterações sugeridas pelo EQUASS, nesta *newsletter* damos destaque a uma dimensão: o *Empowerment* dos clientes.

“Os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) que não têm oportunidade de serem autossuficientes tornam-se, no mínimo, dependentes de caridade ou beneficência. Perdem a sua autoconfiança porque não se conseguem autossustentar totalmente. Esta situação pode conduzir a problemas psicológicos, sociais ou mesmo de saúde mental.

***O empowerment refere-se ao processo de obtenção de oportunidades básicas para os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), quer diretamente pelos próprios, quer através da ajuda de terceiros que partilham o seu próprio acesso a essas oportunidades.***

Inclui igualmente a capacitação dos mesmos no sentido de rejeitarem ativamente as tentativas de limitação de acesso a essas oportunidades.

O *empowerment* inclui ainda encorajar e desenvolver as capacidades que permitam a autossuficiência, com vista a eliminar futuras necessidades de caridade ou beneficência em indivíduos do grupo.



Este processo pode ser difícil de começar e implementar eficazmente, mas existem muitos exemplos de projetos de *empowerment* que foram bem-sucedidos.

O *empowerment* pode ser conseguido através de várias maneiras e muitas vezes considerado como uma condição para a participação.”

Dr.<sup>a</sup> Beatriz Oliveira  
Coordenadora do CAO NSR e  
Responsável pelos grupos de autodeterminação

### Sugestões e Reclamações

No decorrer do primeiro semestre de 2012 foi recebida uma *reclamação* relacionada com a interrupção das terapias, no Centro de Recursos para a Inclusão, no decorrer das interrupções letivas na Escola Regular. Os Agrupamentos decidiram pela continuidade das terapias nestes períodos.

Em relação às *sugestões* foram recebidas apenas duas:

- Melhorar o conforto dos clientes no picadeiro;
- Abertura da piscina do Centro de Atividades Ocupacionais à Comunidade em geral.

Ambas as sugestões foram atendidas.

Dr.<sup>a</sup> Maria do Céu Dias  
Responsável pelo Procedimento  
Sugestões e Reclamações

### Na (e para a) Comunidade

A Associação tem pugnado ao longo dos seus quarenta anos de existência em Santarém, para que o seu trabalho em prol da pessoa com deficiência e suas famílias, seja o mais visível possível, na comunidade onde estamos integrados, seja a nível local, seja a nível regional.

Temos percorrido um longo caminho, como uma organização que presta um serviço de qualidade em constante melhoria.

Cada vez mais queremos estar na comunidade e trabalhar em prol da comunidade.

Ao longo dos quarenta anos tal tem acontecido, por exemplo, através de atividades de índole cultural, desportiva e outras, com um trabalho (sempre que nos é possível), em parceria.

Somos uma Associação que não consegue estar parada, somos dinâmicos, temos vontade de ir mais longe.



Neste ano de 2012 fomos mais longe... ao abrir as portas da nossa piscina do Centro de Atividades Ocupacionais Aristides Graça, centro localizado no Vale de Santarém, à Comunidade em geral.

Começámos por receber um grupo de 27 crianças do Centro Educativo e de Solidariedade Social EZN da Fonte Boa, as quais têm aulas de adaptação ao meio aquático durante uma manhã por semana (neste momento encontram-se 26 crianças a beneficiar desta parceria).

Mas não ficámos por aqui. Tínhamos que ir mais longe...

E esse ir mais longe foi iniciar aulas de adaptação ao meio aquático e hidroginástica para 9 crianças e 38 adultos, duas vezes por semana em horário pós laboral, para pessoas pertencentes à Comunidade local.

Não conseguimos ficar por aqui! Tínhamos que ir mais longe... porquê?

Devido a muitos pedidos de pessoas da comunidade local, para usufruírem dos nossos serviços de adaptação ao meio aquático e hidroginástica, a partir de outubro passámos a ter mais duas tardes em horário pós laboral, estando neste momento 27 crianças e 78 adultos a usufruírem desta atividade física.

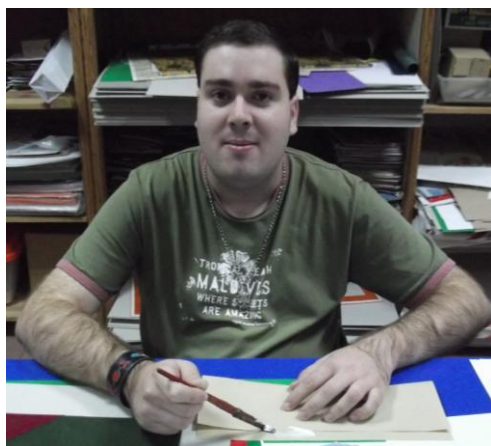
Este serviço prestado à Comunidade, está integrado no nosso *Clube de Atividades Expressivas, Desporto e Tempo Livres – Atividades Aquáticas* e as aulas são geridas por três professores de natação.

Não conseguimos ficar por aqui. Temos que ir mais longe...

Paulo Cotrim

## Testemunhos...

“O meu nome é David Nunes sou da vila de Alpiarça ando no C.A.O. da APPACDM de Santarém.



No C.A.O. acho que tenho aprendido muita coisa e evoluído em alguns aspetos, há atividades de que gostei mais do que outras, como o teatro, aprendi coisas culturais, aprendi como ensaiar decorar o texto, a experiência de palco foi muito cativante e o contato com o público, concentrarme no palco e decorar as minhas falas.

No C.A.O. comecei a ganhar gosto por atividades e não achava muito interessantes como os teares, estar na secretaria a atender o telefone, tirar fotocópias, entregar documentos às doutoras e professores. Acho que no C.A.O. me deram oportunidades para melhorar o meu comportamento. Acho que o C.A.O. e a APPACDM de Santarém são a minha segunda e grande família.

Com o sistema de gestão da qualidade implantado na APPACDM ganhei melhorias no funcionamento e relacionamento na valência onde estou. Passei a ter um gestor de caso que elaborou comigo o meu PDI, plano de desenvolvimento individual, onde

estabelecemos as minhas atividades e os meus objetivos. Considero importante esta forma de funcionar porque sinto-me acompanhado e sei quais as metas a atingir”.

Cliente da Resposta Social  
Centro de Atividade Ocupacionais Nossa Senhora do Rosário



*"Dizem sempre que o tempo muda as coisas mas na realidade somos nós próprios quem tem de as mudar "*

(Andy Warhol)



“Mudança... foi esta a palavra que melhor encontrei para descrever o processo da certificação da qualidade implementado na APPACDM de Santarém. Sou colaboradora desta Associação desde 2002 e desde que se começou a ouvir falar “daquela coisa da qualidade” que me apercebi que vinha aí mudança... Realmente a certificação da qualidade não se obtém por acaso é sempre o resultado de um trabalho

inteligente. Senti-a como um processo através do qual iríamos testar a qualidade dos nossos serviços junto dos clientes. Foi um caminho longo, de horas de trabalho esforçado, de envolvimento de todos mas que no final soube a vitória. Mais uma vez sentimos mudança... Planear, monitorizar, analisar e rever sistematicamente a prestação de serviços, as suas condições e resultados obtidos, numa lógica de melhoria contínua é sem dúvida o grande desafio desta mudança sempre focada para o cliente. Foi importante mostrar a toda a Associação que mais e melhor pode ser feito, encontrar as áreas frágeis e transformá-las em novas formas de organização interna. Acreditar efetivamente que o todo é muito maior do que a soma das partes”.

Dr.<sup>a</sup> Marta Estêvão  
Colaboradora responsável pelo Projeto Urano



“Quando me convidaram para participar no Festival da Canção com Rogério, fiquei muito contente e entusiasmada. Apesar de já ter cantado em público, representar a instituição é sempre uma grande responsabilidade, por isso também fiquei (e estou) um pouco nervosa. Os ensaios têm corrido muito bem e tem ajudado a descontraír: houve um dia em que fizemos uma sessão fotográfica e um vídeo para enviar para a Lousã. Foi super divertido!



A música escolhida é muito bonita mas precisa de ser bem ensaiada e estudada e eu l nisso tenho feito os “trabalhos de casa”!

Quero agradecer muito à Dra. Beatriz e ao Dr. Paulo Cotrim pelo apoio e confiança que têm depositado em mim. Prometo que vou dar o meu melhor!”

Ana Sofia Miguel  
Cliente da Resposta Social - Formação e Emprego

“Fiquei muito contente porque fomos selecionados para ir cantar no Festival da cano da Lousã, estou muito feliz!

A cano é muito bonita,  dos Humanos – Muda de Vida.

Espero que corra tudo bem e vou continuar a ensaiar muito, para fazermos boa figura. Com o Sr. Paulo Cotrim temos preparado tudo para enviar para a Lousã, fotografias e vídeo.

Fiquei feliz com a escolha da Ana Sofia para cantarmos juntos...pois ela canta muito bem e gosto muito de cantar com ela!”

Rogério Paulo Lopes  
Cliente da Resposta Social  
Centro de Atividades Ocupacionais Nossa Senhora do Rosário



- No próximo dia 20 de outubro, um dueto formado pelos clientes Ana Sofia Miguel (Formação e Emprego) e Rogério Paulo Lopes (Centro de Atividades Ocupacionais Nossa Senhora do Rosário) irá participar no 5º Festival da Canção para Pessoas com Deficiência, uma organização da ARCIL – Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã. O Festival decorrerá no Cine Teatro da Lousã, a partir das 21 horas.
- A partir da segunda quinzena do mês de outubro, vai iniciar-se a aplicação de questionários para aferir o grau de satisfação de todas as partes interessadas relevantes: clientes, significativos/familiares, colaboradores, parceiros, entidades tutelares e financiadoras, fornecedores.
- Vai realizar-se no próximo mês de novembro, uma auditoria interna.
- Entre a segunda quinzena de outubro e o dia 12 de novembro vai decorrer uma exposição/venda de pinturas em tela, realizadas por clientes afetos ao Centro de Atividades Ocupacionais Aristides Graça, no Restaurante Dom Pepe, Beco do Faleijo, nº13, Santarém. Passe por lá e aprecie.  
A partir do dia 13 de novembro e até ao dia 10 de dezembro, esta exposição /venda decorrerá no Restaurante das Portal do Sol, Jardim das Portas do Sol em Santarém.
- No dia 3 de dezembro irão realizar-se atividades diversas para Comemorar o Dia Internacional das Pessoas Com Deficiência.

### Contactos:

#### **APPACDM de Santarém**

Quinta Nossa Senhora do Rosário  
2005-032 Vale de Santarém

Edição:  
Tânia Canelas  
Paulo Cotrim

Telefone: 243 767 050

Fax: 243 767 059

E-mail: [appacdm.santarem@mail.telepac.pt](mailto:appacdm.santarem@mail.telepac.pt)

Site: <http://www.appacdm-santarem.com>

Facebook.com/APPACDM de Santarém

**Esta Newsletter é uma edição do Serviço de Qualidade, destinada aos Clientes, Significativos, Colaboradores, Parceiros Entidades Tutelares e Amigos da APPACDM de Santarém.**

**LEIA E DIVULGE PELOS SEUS AMIGOS**