

“Certificação de Qualidade, um luxo para este sector?”



CERCIOEIRAS

COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO
DE CIDADÃOS COM INCAPACIDADE, CRL.



4 de Dezembro de 2015



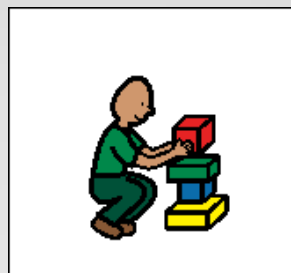
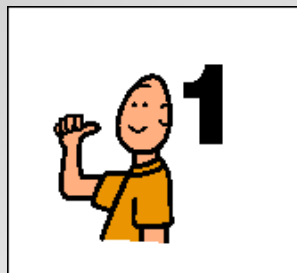
ASSOCIAÇÃO APOIO A
EXCELÊNCIA NO 3º SETOR

Trabalho de Excelência em Prol da Pessoa com Deficiência



Visão

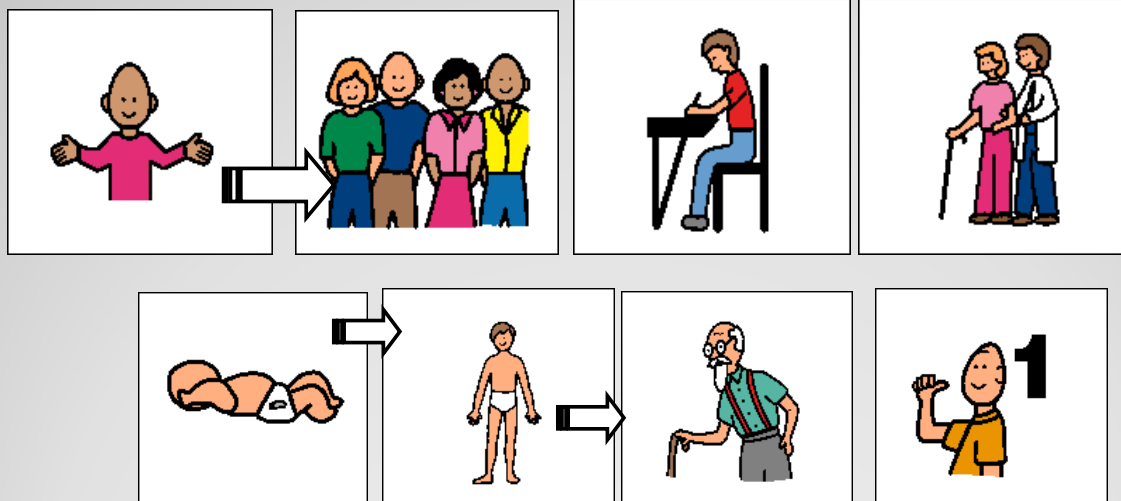
Uma organização de excelência e referência na construção de uma sociedade inclusiva



A CERCIOEIRAS AJUDA A CONSTRUIR UMA SOCIEDADE PARA TODOS

Missão

Integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade



A CERCI OEIRAS TRABALHA PARA INCLUIR, EDUCAR E CUIDAR DOS CLIENTES, AO LONGO DA VIDA, COM EXCELÊNCIA



Sistema de Gestão da Qualidade da CERCIOEIRAS

Decisão

1. NP EN ISO 9001:2008, pelo seu conhecimento e reconhecimento nacional e internacional
2. Referenciais da Qualidade da Segurança Social (nível B), pelo seu reconhecimento nacional

1.º Passos e Implementação

Abril 2009 - Consulta ao mercado de empresas de consultoria, tendo em conta:

- Valor/custo
- Credibilidade
- Número de horas de consultoria
- Entregáveis

Implementação

- **Julho 2010** – Auditoria de 1ª fase da NP EN ISO 9001:2008
- **Dezembro 2010** – Auditoria de 2ª fase da ISO 9001:2008 e dos Referenciais de Qualidade da SS (CAO, LAR e SAD)/ **Nível A**

VANTAGENS

- Credibilidade da organização junto dos diferentes stakeholders
- Processo interno de aprendizagem e crescimento
- Visibilidade
- Comunicação interna e externa

VANTAGENS I

- Melhoria na definição e uniformização dos procedimentos de trabalho
- Melhoria a nível da gestão
- Melhoria na definição de responsabilidades e obrigações dos colaboradores
- Desenvolvimento da documentação

VANTAGENS II

- Rigor e detalhe nos métodos e procedimentos, sempre centrados na excelência do trabalho para os clientes, e que visam um olhar atento e constante a fim de uma melhoria contínua
- Necessidade de evidenciar o que fazemos.

VANTAGENS III

- Permite pensar sobre o processo (procedimentos, resultados, desvios) medi-lo e corrigi-lo em termos das metas definidas
- Formalizar o que fazemos, como e por quem, conseguindo assim responsabilizar, medir e avaliar de uma forma mais direta e eficaz os serviços que prestamos

DESVANTAGENS

- Tempo necessário para desenvolver o sistema
- Custos para manter o sistema
- Inflexibilidade e burocracia das Normas
- Dificuldade para manter o entusiasmo do pessoal para com o sistema
- Ressentimento com algumas mudanças
- Dificuldades em envolver todos, ao mesmo tempo e da mesma forma

DESVANTAGENS I

- Exigências nos manuais da SS que estão desatualizados e/ou desadequados
- Tempo gasto na elaboração dos registos que evidenciam as ações efetuadas.
- Necessidade de estar sempre atento aos impressos
- Procedimentos e conceitos novos (sistema da qualidade), que são difíceis de interiorizar.

Testemunho

Participar no projecto "qualidade", no âmbito dos Serviços Gerais, foi e será sempre um grande desafio. O reconhecimento da sua importância levou-me a um rigoroso cumprimento das normas. Não foi fácil e, é evidente, que não faltaram resistências, pois toda a mudança implica alterações nos hábitos antigos.

Evidentemente, as normas por si não garantem qualidade, cabe-nos a "todos" participar e cumprir de modo a contribuir para a melhoria contínua, garantindo ao cliente um serviço de excelência.

Sandra Lee (Responsável Serviços Gerais da CERCIOEIRAS)

Será, então, um Luxo para o 3º Sector a
Certificação?



... “ O todo é maior que a soma das partes”.

Max Wertheimer

OBRIGADA!

ivone.felix@cercioeiras.pt

