



**CERCIGUI**

FUNDAMENTAÇÃO DO SGQ

### ***“ No Caminho da Excelência”***

Uma organização Excelente é aquela que alcança resultados superiores através da melhoria contínua dos serviços que presta, que supera as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida pelos seus pares e que é sustentável. Não é fácil ter uma organização Excelente, mas é um desafio que deve ser perseguido por todos.

Pretendemos lembrar-vos da nossa missão, visão, valores e dar-vos a conhecer as novas políticas da CERCIGUI. Queremos ajudar-vos a perceber que a gestão estratégica e a gestão operacional assentam nestes pilares de ação.

#### **MISSÃO DA CERCIGUI:**

**Promover a inclusão social da pessoa com deficiência de acordo com o Código de Ética.**

#### **VISÃO DA CERCIGUI:**

**Ser instituição de referência na área da reabilitação, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados.**

#### **AS NOSSAS POLÍTICAS:**

##### **POLÍTICA DA QUALIDADE**

A organização define que a política da qualidade é a união e conjugação dos objetivos de todas as políticas e controla a concretização dos objetivos da qualidade através da sua avaliação sistemática.

##### **POLÍTICA DA LIDERANÇA**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, através da monitorização da sua política e objetivos da qualidade. Procura adequar-se a modelos de gestão cada vez mais eficientes, orientada pelos resultados na busca de uma melhoria contínua efetiva e por modelos de prestação de serviços cada vez mais inclusivos, abrangentes, inovadores e sistemáticos, não só para os clientes, mas também para a comunidade, parceiros e outras entidades interessadas. Ser um agente promotor e dinâmico no desenvolvimento da comunidade é nossa responsabilidade social. Neste âmbito, assume como linha orientadora informar e formar famílias e/ou comunidade para atrair um maior envolvimento efetivo das diferentes partes interessadas, estabelecendo canais de comunicação eficientes e fortalecedores da relação entre todos; organizar diferentes iniciativas e atividades inovadoras na comunidade para melhorar a prestação de serviços.

##### **POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

##### **POLÍTICA DE DIREITOS**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção e ao respeito pelos direitos dos clientes, garantindo a autodeterminação; usufruto dos serviços contratualizados; respeito enquanto cidadãos e acesso à informação.

Promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, adotando a Convenção dos direitos das pessoas com deficiência, no cumprimento dos seus direitos e deveres. Pautar a conduta de todos no respeito da sua dignidade, assegurando a igualdade de oportunidades, não discriminação, autodeterminação e qualidade de vida.

##### **POLÍTICA DE ÉTICA**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro e a organização das práticas que respeitem os valores da organização. Melhorar as condições de higiene, saúde e segurança e conforto da organização e o conhecimento das regras de higiene e segurança para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes e colaboradores.

O nosso compromisso assenta em agir em conformidade com os princípios da Carta da Qualidade do Código de ética, regulamentos internos por forma a melhorar a qualificação e o desempenho da organização no domínio ético.

#### ***POLÍTICA DE 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. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

#### ***POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO***

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes em todas as atividades da organização; à participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados na procura incessante da melhoria da qualidade de vida e inclusão social dos clientes.

#### ***POLÍTICA DE ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA***

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à atenção dada a todos os clientes que apoiamos, encarando cada um como o centro da nossa atuação na promoção da sua qualidade de vida. Promover a participação de clientes e/ou significativo no planeamento e avaliação dos serviços prestados, unindo todos os esforços para a satisfação das suas necessidades e expectativas.

#### ***POLÍTICA DE ABRANGÊNCIA***

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à inclusão social, envolvendo clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as necessidades das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes. Procura criar um contínuo de serviços com um conjunto de respostas que apoiem os seus clientes ao longo do seu percurso de vida, disponibilizando equipas de intervenção multidisciplinares e um conjunto de serviços complementares de suporte realizados em contexto. Promove ações de formação e sensibilização dirigidas a clientes, colaboradores, famílias/significativos que apoiam na concretização da sua missão.

#### ***POLÍTICA DE ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS***

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativamente à criação de mecanismos de medição do seu desempenho. Através da análise e comparação (interna e externa) dos resultados obtidos, a organização, sempre que tal se justifique, revê e realinha o seu posicionamento no sentido de garantir que a missão e valores são cumpridos, promovendo a participação de todas as partes interessadas. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência. A procura de novas e mais eficazes fontes de financiamento próprio é uma exigência em termos de sustentabilidade, incentivando toda a equipa de colaboradores na procura de novas soluções e reinventando as atuais para que tenham mais qualidade, mais impacto e mais eficiência.

#### ***POLÍTICA DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA***

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade na prestação dos serviços. A melhoria contínua é materializada na gestão de processos segundo o modelo PDCA. Inovar para melhorar a prestação de serviços é materializado na criatividade e valor que é acrescentado a todas as atividades que desenvolvemos no cumprimento da nossa missão.

SGQ - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

PDCA – PLANEAR, DESENVOLVER, VERIFICAR, ATUAR



Atualizado em 28.11.2014

***CONTAMOS COM TODOS NA CONCRETIZAÇÃO DA MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICAS!***