

# A VOZ DAS INSTITUIÇÕES SOCIAIS

OUTUBRO-DEZEMBRO DE 2010

## EDITORIAL

### INCLUSÃO SOCIAL: UMA UTOPIA?

A temática da inclusão social tem sido algo vastamente referido e, por vezes toma a forma quase de um ideal a ser alcançado e pelo qual lutamos todos os dias. Não devia ser assim. Actualmente, já muitas entidades, nas iniciativas que organizam e nas alterações que fazem a nível organizacional, reflectem na integração e adaptação de alguém, à partida, “em desvantagem”, seja pelas suas condições físicas, socioeconómicas ou psicossociais. A maioria das organizações constitui o motor de uma comunidade a diferentes níveis. É certo que a herança do pensamento e postura perante aqueles que são mais “frágeis” na sociedade não se consegue alterar de um dia para o outro. No entanto, é necessário que este esforço de inclusão seja feito pois é através desta prática que algo que é esporádico e que é reconhecido como uma boa prática de Responsabilidade Social se torna algo perfeitamente comum e inerente aos valores institucionais. É importante que haja uma consciência responsável que se torne uma consciência comum. Para tal contribuem entidades como o **MADI – Movimento de Apoio ao Diminuído Intelectual de Vila do Conde**, certificado EQUASS recentemente. Esta entidade está vocacionada para proporcionar que crianças e jovens com deficiência mental possam, se não virem a ser integradas no mercado de trabalho (dependendo dos serviços que integram), sentir o bem-estar e qualidade de vida a que todo o ser humano tem direito e que procura, pelos seus próprios meios, alcançar. Estas pessoas buscam o mesmo, mas com um apoio inestimável na gestão das suas experiências e vivências. Cabe também à Comunidade corresponder a esta expectativa que é criada e para a qual ainda não está devidamente preparada. Nesta edição apresentamos também a Universidade Sénior **Balão de Ideias**, cujas actividades visam manter os nossos seniores activos e envolvidos e não permitir que a idade constitua um factor de afastamento da vida social e das dinâmicas de aprendizagem ao longo da vida. A população sénior tem a vantagem de ainda estar em idade de aprender e, simultaneamente, ter muito para ensinar. Promovamos a riqueza das interacções inter-geracionais!

Tem que partir de nós ver a diferença, seja ela qual for, como algo que nós construímos. Não vamos deixar que as nossas diferenças constituam barreiras. A diferença está em nós todos. Vamos criar condições para que ela seja útil.



**Emília Costa**  
*Técnica de Gestão da Qualidade nas IPSS*

## IMPLEMENTAÇÃO DO REFERENCIAL EQUASS

O EQUASS - European Quality in Social Services é um sistema integrado de certificação, formação e consultoria no domínio da qualidade, específico para o sector dos serviços sociais. Pretende promover o desenvolvimento do sector dos serviços sociais, incentivando e comprometendo os prestadores de serviços com a qualidade e a melhoria contínua e constituindo-se, numa óptica europeia, como um instrumento de garantia da qualidade junto dos utilizadores desses serviços. Este referencial é implementado tendo como base nove princípios, 38 indicadores que, por sua vez, se desdobram em 100 indicadores que devem ser respondidos positivamente pela entidade.



A certificação da qualidade pelo EQUASS garante um reconhecimento independente a nível europeu. Os três níveis de certificação do sistema baseiam-se nos mesmos Princípios da Qualidade e cada nível pode ser entendido como constituindo um patamar de acesso ao nível seguinte.

Assim, são três os níveis:

**EQUASS Assurance** - Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais

**EQUASS Excellence** - Certificação da Excelência dos Serviços Sociais

**EQUASS Award** - Prémio Europeu da Qualidade nos Serviços Sociais

### QUEM pode implementar EQUASS?

Os potenciais clientes do EQUASS incluem prestadores de serviços sociais, organizações públicas e privadas, com ou sem fins lucrativos. O traço comum às organizações candidatas ao EQUASS é a sua orientação para os resultados, para a melhoria contínua. Estas organizações aspiram ao reconhecimento e à cooperação, numa dimensão europeia.

A XZ Consultores, SA tem vindo a implementar estes sistemas no âmbito do Programa Arquimedes. Entidades como o MADI (Vila do Conde), a CERCIMARANTE (Amarante), Obra Social e Cultural Sílvia Cardoso (Paços de Ferreira) e a APPC (Porto), contam com o nosso apoio.

### Entidades certificadas EQUASS



É com satisfação que felicitamos o **MADI**, a **CERCIMARANTE** e a **OBRA SOCIAL CULTURAL SÍLVIA CARDOSO** pelos bons resultados alcançados recentemente na auditoria pelo organismo EQUASS. Estes resultados reforçam a nossa experiência e confiança. Neste momento, estas entidades estão entre as referências europeias a nível de apoio prestado nos serviços sociais. A XZ deseja as maiores felicidades a estas instituições e seus colaboradores e reforça a sua atenção permanente e disponibilidade para apoiar neste percurso com vista à Excelência.

### Entidades certificadas ISO 9001:2008

Gostaríamos também de dar os sinceros parabéns ao **Centro Novais e Sousa** (Associação da Creche de Braga) pela certificação alcançada de acordo com a NP EN ISO 9001:2008. Estimamos de igual forma ter colaborado para este sucesso e esperamos apoiar em concretizações futuras. Também gostaríamos de felicitar o **CASCI**, **Associação de Surdos do Porto** e **APECDA Porto** pelos bons resultados alcançados na auditoria realizada pelo Organismo Certificador, encontrando-se estas entidades a aguardar pela emissão do respectivo certificado. O percurso da Qualidade está só a começar e já deram o primeiro passo para o expoente máximo. A XZ orgulha-se de ter feito parte deste capítulo. Felicidades a toda a instituição!

## TESTEMUNHO: M.A.D.I.

O Movimento de Apoio ao Diminuído Intelectual (M.A.D.I.) de Vila do Conde é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (I.P.S.S.) sem fins lucrativos que, ao longo da sua existência, sempre orientou a sua intervenção pela procura activa de soluções que melhor correspondessem às necessidades dos seus clientes.

Integrar a pessoa na sua diversidade, dignificando – a, em ordem a assegurar-lhe a plenitude do gozo dos direitos do seu estatuto de cidadão, nomeadamente no que concerne à saúde, educação, trabalho, segurança e respeito, é a Missão da Instituição, pelo que foi criando no tempo, as diferentes Respostas Sociais necessárias aos seus projectos de vida.

Assim, implementou a Valência Educativa (1982), o Centro de Actividades Ocupacionais (1995), a Formação Profissional (1997), o Lar Residencial (2002) e a Clínica de Medicina Física e Reabilitação (2010), garantindo que as diferentes respostas fossem disponibilizadas a cada um, consoante as necessidades e projectos de vida individuais.

Para além do trabalho de continuidade que todas estas Respostas Sociais exigem, foi entender da Entidade dever caminhar no sentido da Certificação de Qualidade, nomeadamente a Certificação EQUASS (nível 1), com o objectivo de ver reconhecida a competência, a organização, a ética e a melhoria contínua, garantindo a qualidade dos serviços prestados quer a nível Europeu quer ao nível do País.

Iniciou, assim, em Janeiro de 2009, uma caminhada neste sentido, para a qual contou com o apoio do POPH, Medida 6.4, através do Programa Arquimedes, bem como com a Empresa XZ Consultores que assessorou, neste âmbito, todo o processo.

No decurso deste ano e meio o trabalho foi árduo, sobretudo porque as nossas (boas) práticas não se reflectiam em registos e evidências de tudo o que na realidade já se fazia.

Assim, foi necessário implementar todo um modelo organizacional e processual adequado às necessidades dos clientes, garantindo a sua participação activa em todas as fases do processo, evidenciando a efectividade e qualidade no serviço prestado.

O envolvimento de todas as partes interessadas – Clientes, Significativos, Colaboradores, Comunidade, Parceiros, Poder Local, Entidades Financiadoras e a Gestão de Topo da Instituição, revelou-se um dos requisitos fundamentais, já que as sinergias criadas foram determinantes e todos tinham um papel activo a desempenhar.

Esta envolvimento foi muito vivida, levando Colaboradores, à medida que o tempo apertava, a abdicar das suas férias, outros a trabalhar até horas tardias e ao fim de semana, outros ainda que já nem na Instituição trabalham, a oferecerem-se para ajudar no que fosse necessário. Tornou – se, assim, notório o sentimento de pertença à Entidade, sendo desejo de todos ver reconhecido o trabalho que desenvolvem com empenho e dedicação.



Claro que esta não era uma tarefa fácil, não porque as boas práticas não fossem já uma realidade, mas porque dar resposta a 100 requisitos de qualidade é, em si só, um desafio importante, capaz de gerar algumas inseguranças. E aqui foi muito bonito ver o espírito de entreatajuda, do apoio ora de um, ora de outro, dos lanches improvisados “ para animar as tropas” e da articulação implícita de descompensarmos à vez.

Foi muito bom ver que este envolvimento tinha na base, não uma obrigação profissional, mas antes a necessidade de ver reconhecido um grande orgulho nesta casa que vimos construindo há 28 anos.

**TESTEMUNHO: M.A.D.I.**

Nos dias 14 e 15 de Setembro decorreu, então, conforme o previsto, a Auditoria EQUASS. Os nervos eram muitos mas a confiança em nós próprios também. Para além do Núcleo da Qualidade e da Direcção, todo o Centro se mobilizou, envolvendo as partes auditadas, tentando perceber como o andamento dos trabalhos decorria. No fim do 1º dia a confiança mantinha-se intacta e quando finalmente concluímos os trabalhos, foi com grande emoção que nos foi dito que nos tornámos na primeira IPSS do País a ver reconhecida a sua Certificação de Qualidade EQUASS.



De realçar, também, o papel da Equipa Auditora já que, para além do rigor demonstrado na análise dos critérios de qualidade, tiveram sempre uma atitude pedagógica nas sugestões apresentadas com vista a uma melhoria contínua, revelando-se interessadas e sensibilizadas para a problemática da deficiência.

Uma palavra de afecto também para as Técnicas da XZ Consultores – Emília, Filipa e Paula – pelo trabalho e paciência que tiveram connosco.

Por último é importante reconhecer todo o empenho que a Direcção da Instituição colocou neste processo, sendo claro que nenhuma política de qualidade pode ser implementada sem esse grande envolvimento. O objectivo sempre foi que a Certificação EQUASS representasse o primeiro passo no sentido de ver o MADi de Vila do Conde tornar-se numa referência nacional, de valores e práticas, na Integração da Pessoa com Deficiência.

Pelo Núcleo da Qualidade  
Antonieta Marques



Implementação de Sistemas de Segurança Alimentar /HACCP (segundo o Codex Alimentarius);

Auditorias a Sistemas HACCP

Ações de Formação em Boas Práticas de Higiene e Implementação de Sistemas HACCP

Realização do Serviços de Controlo de Pragas

## TESTEMUNHO: BALÃO DE IDEIAS—UNIVERSIDADE SÉNIOR

A Balão de Ideias—Universidade Sénior é uma instituição Cultural e Recreativa que possui como objecto de intervenção a concepção e organização de actividades lúdicas, recreativas e de ensino/formação direccionadas à População Sénior. A Instituição, criada em Setembro de 2008, iniciou a sua actividade no mesmo mês, tendo surgido com o intuito de colmatar as necessidades sentidas, nas comunidades seniores na Região do Minho.

Os nossos serviços visam, essencialmente, apresentar, a toda a esta população, meios, que lhes permita colmatar as necessidades de que carecem, de forma a disponibilizar um local de aprendizagem em várias áreas, um local de convívio, troca de experiências, criando deste modo a oportunidade de se manterem actuais e se sentirem inseridos nesta sociedade em constante mudança.

### Posto isto, temos como principais objectivos:

- O desenvolvimento de actividades que correspondam às necessidades da população sénior;
- A realização de programas nas mais diversas áreas, tendo em conta as várias requisições dos nossos alunos e também da comunidade envolvente;
- A programação de acções, que permitam à população sénior adquirir competências e reciclarem conhecimentos sobre os temas que mais lhe interessam: Disciplinas: Informática, Português, Inglês, Música, Teatro; Cursos de duração limitada: Fotografia, Massagem Terapêutica, Primeiros Socorros
- O desenvolvimento de estudos nas áreas da gerontologia, e geriatria;
- Apoio à investigação académica.

Desta forma, a Universidade Sénior actua em diversos âmbitos, procurando dar à população da região, soluções adequadas para as suas necessidades, tais como, actividades lúdicas, didácticas e de ensino, sempre com o intuito de fomentar a instrução ao longo da vida e responder às necessidades do nosso público-alvo. Para tal, reunimos uma vasta equipa de colaboradores, com conhecimento adquirido ao longo de vários anos em outras instituições da área, que nos permite assegurar um serviço de qualidade e sempre actual. A par de tudo isto, a nossa actividade toma parte activa na integração de pessoas que possuem algum tipo de dificuldade, no mundo laboral e social. Esta experiência é já uma realidade com a integração de colaboradores que, apesar da sua dificuldade motora, são uma mais-valia em termos de motivação e aprendizagem mútua. Tal facto tem alertado para diversas situações e dificuldades que nós, como instituição focalizada na população sénior, tomamos consciência e tentamos de várias formas ultrapassar. Na realidade, os problemas com que se depara uma pessoa com algum tipo de dificuldade são, muitas vezes, os problemas enfrentados diariamente pelo nosso público-alvo, o público sénior. Para além disso, a integração e tratamento de igualdade e respeito dado a estes nossos colaboradores permite que os alunos que frequentam as nossas instalações se deparem com uma realidade à qual se devem adaptar, sendo eles próprios parte integrante do sucesso dos nossos colaboradores no seu serviço.

Somos uma instituição que está, constantemente, atenta às diversas transformações que vão ocorrendo na sociedade, de forma a criar meios mais adequadas e eficazes.



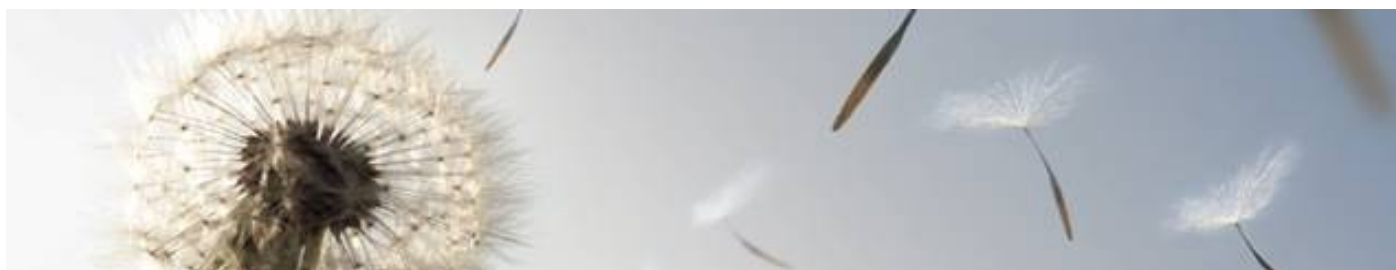
**CICLO DE FORMAÇÃO PARA IPSS'S**



Curso	Início
- Informática para IPSS's – 30 horas - Gestão de Equipamento para Idosos – 30 Horas - Liderança e motivação – 30 Horas - Gestão Emocional – 14 Horas	OUTUBRO 2010
- Princípios de Geriatria – 20 Horas - Plano Individual Sénior – 14 Horas - Sistemas de Gestão da Qualidade para IPSS's – 14 Horas - Liderança e Equipas – 20 Horas	NOVEMBRO 2010
- Gestão Estratégica para IPSS's – 7 horas - Gestão de carreiras – 14 horas - Inclusão da Pessoa com Deficiência – 14 Horas	DEZEMBRO 2010



- \* Implementação dos Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (Segurança social)
- \* Sistemas de Gestão EQUASS
- \* Auditorias e Diagnósticos Integrados (Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Investigação, Desenvolvimento e Inovação, Risco, ...);
- \* Implementação e Melhoria de Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Investigação, Desenvolvimento e Inovação, Risco, ...)
- \* Gestão de Sistemas de Gestão (outsourcing)
- \* Monitorização da Satisfação dos Clientes
- \* Auditorias à Qualidade do Atendimento
- \* ...

**PARCERIA XZ—PSICOMAGNA****XZ** consultores®**Psicomagna**  
ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

A **XZ Consultores** em parceria com a **Psicomagna** apresenta o projecto **Eu sou Saúde! – IPSS's**

O nosso projecto passa pela apresentação de um serviço orientado para a satisfação das suas reais necessidades. Para tal promovemos um conjunto de serviços, que conjugam a **actividade física** e uma **alimentação saudável** como vectores fundamentais para melhorar a **qualidade de vida** promovendo **bem-estar físico** e **desenvolvimento pessoal**:

- \* Acções de Formação e Informação em diferentes áreas de intervenção e direccionada para diferentes públicos-alvo (professores, alunos, encarregados de educação, ...)
- \* Apoio Nutricional tendo por base as necessidades alimentares de cada cliente e suas patologias (ex. diabetes, hipertensão, doença celíaca...)
- \* Ateliês de actividades planeadas e desenvolvidas por monitores experientes nas diferentes áreas de intervenção, nomeadamente Aulas de Surf, Carreiras de Tiro, Cicloturismo, Equitação, Jogos Tradicionais, Jogos sem Fronteiras, Canoagem, Paintball, Karting, Actividades de Cordas, Orientação...

Este conjunto de serviços é assegurado por uma vasta equipa cujo *Know How* em diferentes domínios de intervenção são merecedoras da sua **confiança**.

Gostaria de conhecer os nossos serviços? **Consulte-nos**.

- Prestação de Serviços Externos de Segurança e Higiene no Trabalho
- Elaboração e Implementação de Manuais de Segurança e Planos de Segurança e Saúde.
- Elaboração de programas de prevenção de Riscos Profissionais e Identificação e Avaliação de riscos.
- Identificação da Sinalização de Segurança
- Planos de Emergência e de Evacuação e Simulacros
- Inspeções às Condições de Segurança e Saúde no Local de Trabalho

**SHT**  
Segurança e Higiene no Trabalho

Entidade Homologada:

**ACT**  
AUTORIDADE PARA AS  
CONDIÇÕES DO TRABALHO

# CAMPANHA DE NATAL XZ

A **XZ Consultores** dá início, neste mês de Outubro, à sua campanha de recolha de bens para redistribuir pelas pessoas mais carentes .

Assim, convidamos todas as pessoas e entidades a contribuir, entregando junto dos profissionais da XZ ou directamente nas nossa instalações, roupa, calçado, brinquedos ou material escolar, de forma a que possamos todos promover um pouco mais de bem estar a quem tem menos recursos.

**O nosso sentido “muito obrigado” a todos os  
que contribuirém!**

## **Locais de entrega de material:**

- ◇ Rua da Cruz, 3A, Loja J - Celeirós - 4705-406 Braga  
⇒ Tel. 253 257 007/253 621 670
- ◇ Av. Padre Júlio Fragata, 112, 1º Sala 9 - 4710-413 Braga  
⇒ Tel. 253 257 141/2



[www.xzconsultores.pt](http://www.xzconsultores.pt)

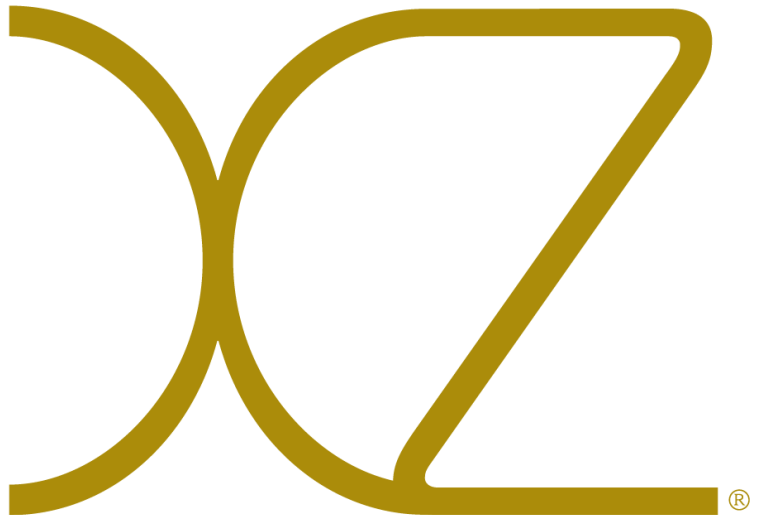
**Equipa Editorial:**

Júlio Faceira Guedes

Emília Costa

Filipa Rodrigues

Helena Araújo



XZ consultores®

**Sistemas de Gestão/Lean Management/Segurança e Higiene no Trabalho/Segurança Alimentar/Gestão de IPSS's**

Rua da Cruz, 3A, Loja J - Celeirós - 4705-406 Braga

**Tel.:** 253 261 670/253 257 007 – **Fax:** 253 257 008 — **E-mail:** geral@xzconsultores.pt

**Departamento de Formação e XZ Lab – Ensaios Laboratoriais**

Av. Padre Júlio Fragata, 112, 1ª Sala 9 4710-413 Braga

**Tel.:** 253 257 141/2 – **Fax:** 253 257 143 — **E-mail:** formacao@xzconsultores.pt e xzlab@xzconsultores.pt

Para mais informações consulte-nos em [www.xzconsultores.pt](http://www.xzconsultores.pt)

