

EDITORIAL

Muito se tem falado sobre a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade nas IPSS, mas muito pouco sobre a qualidade desses sistemas e o seu real contributo para a melhoria da qualidade das actividades realizadas nas Instituições e o modo como esta se reflecte na optimização dos recursos, na satisfação das reais necessidades e expectativas.

Este é efectivamente um tema que merece ser analisado, particularmente no actual contexto socioeconómico, o qual exige das IPSS uma profunda orientação para os inegáveis novos problemas e desafios da sociedade na qual estão envolvidos.

É inequívoco que, quando os sistemas de gestão são reconhecidos e aceites pela Direcção como um instrumento de gestão e quando são quotidianamente utilizados de uma forma eficaz, os resultados podem ser significativamente satisfatórios, até porque alguns dos métodos de gestão tradicionais, dos processos de tomada de decisão, das técnicas utilizadas, ..., estão reconhecidamente tradicionais.

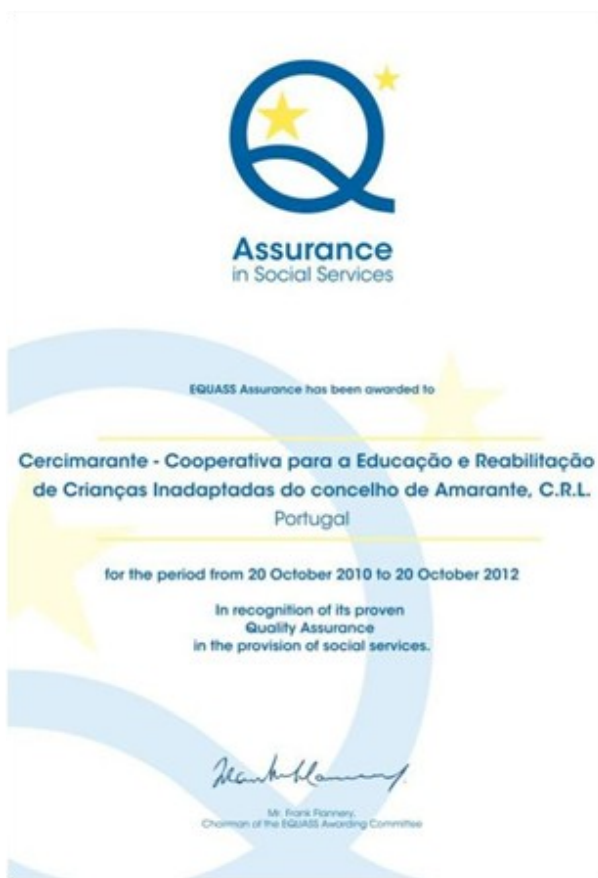
Os clientes, independentemente da sua origem, da sua idade, das suas estruturas familiares, das suas orientações religiosas, das suas capacidades económicas, ..., são muito mais exigentes e, em alguns casos, essas exigências já se colocam de uma forma explícita e reivindicativa.

Hoje as IPSS tem obrigatoriamente de ter mais competências técnicas, melhores infra-estruturas, profissionais mais qualificados, Direcções que deleguem mais na tomada de decisão dos técnicos, uma maior diversidade das actividades que disponibilizam aos seus clientes, em suma, gerir uma Instituição nos dias de hoje é uma tarefa indiscutivelmente mais exigente.



Neste contexto um sistema de gestão da qualidade bem concebido, orientado não para os documentos, mas sim para a melhoria contínua das práticas de gestão e execução das actividades, sem dúvida que pode constituir um instrumento fundamental e estruturante para a gestão de toda e qualquer IPSS.

Júlio Faceira Guedes
Administrador Único da XZ Consultores, SA

A CERCIMARANTE E A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA EQUASS

A Cercimarante (Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas do concelho de Amarante), foi constituída por escritura pública em 23 de Maio de 1980, e ainda no mesmo ano: foi declarada como de Utilidade Pública (Diário da República n.º 284 II série de 10-12-1980) e nasceram as primeiras instalações onde entraram pela primeira vez 25 crianças, e em 1987 foi desencadeado o processo para a construção do Centro de Formação e Reabilitação Profissional.

Tendo sempre presente a nossa missão “promover o desenvolvimento de actividades de apoio em diferentes domínios de intervenção a crianças, jovens e adultos com deficiência ou com problemas de inserção socioprofissional visando a defesa dos seus direitos individuais e de cidadania designadamente no quadro da promoção do direito à igualdade de oportunidades”, foram sendo criados e desenvolvidos os serviços que melhor respondessem às necessidades e expectativas dos nossos clientes actuais e potenciais.

Com o objectivo da melhoria contínua e do reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, a Direcção da Cercimarante, decidiu em Outubro de 2008, efectuar uma candidatura à TI 6.4 - Qualidade dos

Serviços e Organizações “Programa Arquimedes” do POPH (Programa Operacional Potencial Humano) e adjudicar à XZ Consultores, SA os seus serviços no âmbito das acções de consultoria.

Após aprovação da candidatura, em Janeiro de 2009 dava-se início à implementação do sistema EQUASS. No início da implementação, o trabalho direccionou-se para: a imersão no referencial EQUASS Assurance; para a definição do Núcleo da Qualidade; para a reflexão, conhecimento e definição dos processos de realização e de suporte à prestação de serviços; para a definição de alguns procedimentos e instrumentos julgados necessários.

Aquando da implementação propriamente dita, o Núcleo da Qualidade sentiu algumas dificuldades e desmotivação, algumas dúvidas sobre a concretização da certificação, mas com a vontade, empenho e determinação de alguns colaboradores, ultrapassaram-se as barreiras.

Um dos momentos mais marcantes deste processo, foi, indubitavelmente, o dia da elaboração da “Carta de Direitos” dos clientes, a qual nasceu da cooperação de todos os colaboradores da Cercimarante.

Com a colaboração do Núcleo da Qualidade, dos colaboradores, dos clientes, dos parceiros, das entidades financiadoras, a Cercimarante foi auditada nos dias 29 e 30 de Setembro de 2010, e viu finalmente reconhecido, em 20 de Outubro de 2010, o esforço, a vontade em melhorar, e a qualidade dos serviços prestados, através da certificação “EQUASS Assurance”.

Não obstante esta certificação, a Cercimarante irá continuar a sua caminhada na e pela qualidade, tendo no seu horizonte a excelência dos serviços como forma potenciadora de exceder as expectativas dos seus clientes e demais stakeholders, sabendo que poderá contar sempre com o seu parceiro de excelência, XZ Consultores SA, a caminho do novo desafio “EQUASS Excellence”.

OBRA SOCIAL E CULTURAL SÍLVIA CARDOSO

Obra Social e Cultural Sílvia Cardoso, Instituição Privada de Solidariedade Social, apoia crianças/jovens e famílias de Paços de Ferreira e concelhos limítrofes, num total de 233 crianças e jovens, distribuídos pelas valências de Creche, Jardim de Infância, Centro de Actividades de Tempos Livres, Ensino Socioeducativo (Ensino Especial), Centro de Actividades Ocupacionais e crianças/jovens com NEE (necessidades educativas especiais) dos quatro Agrupamentos de Escolas do Concelho. Temos como missão a promoção social e cultural em Paços de Ferreira e concelhos limítrofes, intervindo em áreas da pedagogia e reabilitação em diferentes faixas etárias. Sendo a pioneira a intervir com pessoas portadoras de deficiência na região, fomenta a integração socioprofissional e educacional, priorizando as famílias mais carenciadas nas suas múltiplas vertentes.

Conscientes da mais-valia que uma certificação de qualidade poderia significar, quer a nível Europeu quer a nível nacional, a Direcção entendeu candidatar-se sob orientação da XZ ao POPH, Medida 6.4, através do Programa Arquimedes. Pretendíamos iniciar uma jornada que nos levasse no sentido da melhoria contínua, da responsabilização e respeito ético por partes de todos, da eficiência da organização e da sua imagem e, acima de tudo considerar e responder às necessidades e expectativas dos nossos clientes, com vista à promoção da sua qualidade de vida. Foi um percurso de dois anos bastante exigente, que exigiu o envolvimento de todos, desde os nossos colaboradores, aos clientes, significativos, parceiros e sociedade em geral. Para iniciar esta jornada foi constituída uma equipa de trabalho multidisciplinar que denominamos de Núcleo da Qualidade, que trabalhou com afinco na sistematização de toda a parte documental, articulou com a Direcção e orientou a implementação de todos os procedimentos junto dos restantes envolvidos. Estes elementos “vestiram a camisol”, prescindindo de horas de descanso, noites e até mesmo fins-de-semana, para que esta nova meta fosse com qualidade atingida. Mas todo este esforço não daria frutos se os restantes colaboradores e colegas não vestissem eles também esta camisola e colaborassem na implementação de todos os documentos aprovados, na articulação e trabalho junto dos significativos e com sugestões construtivas que foram dando ao longo de todo este percurso.

Tudo isto culminou com a Auditoria realizada nos dias 29 e 30 de Setembro de 2010, de onde salientamos que, apesar de a Equipa Auditora se mostrar atenta e exigente na avaliação dos 100 critérios, foi de extrema importância a atitude pedagógica e formativa que tiveram aos longo dos dois dias, com o objectivo de nos alertar para aspectos que poderiam ainda alimentar, de forma mais consistente esta nossa procura pela melhoria continua da nossa resposta. Mas, como referiu um dos elementos da equipa auditora, esta é uma viagem que só agora começa. Por isso, não pretendemos baixar os braços e efectuarmos já uma nova candidatura ao POPH, com a colaboração da XZ Consultores, de forma a passarmos ao patamar seguinte, o nível II do Referencial EQUASS.

No dia 4 de Dezembro de 2010, no âmbito das Comemorações do Dia Internacional do Deficiente, O Sr. Presidente da Câmara esteve connosco na Instituição, na abertura duma sala de estimulação psico-motora e sensorial (que foi financiada por um grupo de jovens do 12^a ano da Escola Secundária através do desenvolvimento da disciplina “Área Projecto”) e no descerrar do Certificado de Qualidade atribuído pelo EQUASS à nossa Instituição.

Finalizamos agradecendo à XZ Consultores pela dedicação, qualidade e profissionalismo das técnicas que nos enviou. Permittimo-nos individualizar a Dra. Emília Costa que viveu connosco bons e maus momentos, tornando-se, para nós, mais um elemento do grupo.

“A Viagem é mais importante que o destino”, por isso continuamos preocupados com a melhoria continua, sem medo de enfrentar novos desafios, e com vontade de cada vez fazer mais.. Mas de forma muito melhor!

PENSAR O PRESENTE, PREPARAR O FUTURO A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA APPC

COMPROMISSO DE TRABALHAR EM EQUIPA PARA SUBLINHAR A DIFERENÇA DE CADA UM.

A Associação do Porto de Paralisia Cerebral (anteriormente designada APPC— Núcleo Regional do Norte) foi o 1º núcleo regional a ser constituído no âmbito das respostas nacionais à Paralisia Cerebral e situações neurológicas afins. Por força, vontade e empenho dos seus fundadores, participou activamente na criação de vários núcleos regionais no Norte, designadamente, Viana do Castelo, Vila Real, Braga, Guimarães. Em 1976 lança o 1º serviço de reabilitação



descentralizado e que em 1977 passa a ser um serviço do Estado português com instalações construídas para o efeito na freguesia de Campanhã – Porto. Desde então defende um sistema inclusivo de suporte às famílias, com as crianças participantes e presentes no sistema regular de ensino. Alargou a partir de 1989 o seu campo de actuação à população adulta com deficiência criando serviços ocupacionais e/ou de formação profissional. Em 2003 inaugura o primeiro projecto, sem exemplo a nível nacional, de residência para pessoas com paralisia cerebral. Desde então e impulsionada por este projecto, assume uma intervenção mais diversificada, abrangente e comunitária. Desenvolve actualmente serviços para a infância e juventude, para as pessoas com deficiência, para a população sénior ou em situação de fragilidade social.

A implementação de um sistema de gestão da qualidade será, porventura, um grande desafio em qualquer organização. Na APPC surge numa fase particularmente interessante, coexistindo com a assumpção de políticas de organização e gestão modernizadas. Em paralelo, e como não podia deixar de ser, mantêm-se as respostas sociais e toda a dinâmica que lhes é própria, garantindo intervenções de grande qualidade junto de cada um dos clientes e familiares, mas revêem-se processos de trabalho e introduzem-se dinâmicas de inovação, actualizando procedimentos e registos, criando mais e novas respostas sociais com a mesma exigência, rigor e qualidade.

Por tudo isto, é merecida uma saudação especial a todos aqueles que abraçaram o projecto e o fizeram seu!

Por isso, os últimos 20 meses constituíram-se como um invulgar período de aprendizagem para todos, pelas exigências, pelos desafios, pelos conteúdos, pelas aprendizagens, e pelas partilhas que provocaram.

A introdução de princípios explícitos de liderança, orientação para os resultados e melhoria contínua marcaram os principais ganhos. A assumpção de uma linguagem comum e a uniformização dos processos e formas de trabalho, considerando as idiosincrasias das diferentes unidades orgânicas e das respostas sociais, revelou-se o principal desafio.

Os anos que se seguem afiguram-se como preponderantes para a solidificação de responsabilidades cada vez mais rigorosas, exigentes e metódicas, certamente celebradas num mais ambicioso nível de certificação.

O reconhecimento público agora alcançado, fruto da certificação da qualidade dos serviços sociais da Villa Urbana pelo EQUASS ASSURANCE, marcará sem dúvida, um virar de página que acreditamos salutar, possível graças à aliança estabelecida entre os largos anos de experiência e a dedicação de todos, colaboradores, clientes e parceiros.

A certificação da qualidade dos nossos serviços será sempre o resultado do esforço inteligente e concertado, só possível com o compromisso de todos.

CASCI—CENTRO DE ACÇÃO SOCIAL DO CONCELHO DE ÍLHAVO

O CASCI—Centro de Acção Social do Concelho de Ílhavo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social – IPSS - que fez trinta anos em Novembro de 2010. Foram trinta de "Querer", a rasgar um verdadeiro cisma na comunidade onde se insere. Trinta anos a pensar e a sentir o Outro. Uma vida viva de dádiva de amor, autêntica, a Querer Sempre Fazer Mais. E Fazer Melhor. Só assim se entende a obra grandiosa que é hoje o CASCI.

O seu leque solidário estende-se pela infância, deficiência, terceira idade e comunidade em geral. Os nossos clientes, mais de mil, continuam a ser a razão pela qual todos os dias – nós, os cerca de trezentos colaboradores desta grande família – enfrentamos e tentamos ultrapassar constrangimentos, negações ou indiferenças.

Eles são, pois a verdadeira razão porque todos os dias, refeitos e reconstruídos pelo sorriso de um olhar ou pelo gesto de carinho subentendido em um qualquer deles, partimos animosos e com força para um novo dia.

Mas queremos Sempre Mais e daí a reflexão e a partida para o grande desafio: rumar à Certificação da Qualidade.

Conscientes das dificuldades, dos anseios, mas também da qualidade dos serviços que prestamos, o CASCI candidatou-se, então, à Certificação pela Norma NP EN ISO 9001:2008, na área da reabilitação, através do POPH, medida 6.4 – Programa Arquimedes. Contou, neste percurso com o apoio das Técnicas da XZ Consultores a quem agradecemos desde já o apoio, a disponibilidade e a colaboração prestadas.

Ao longo destes trinta anos, com uma gestão centralizada e uma diversificação geográfica, a nível de intervenção, as Respostas Sociais – Creche, Pré-escolar, Ensino Especial, Centro de Recursos Integrados, Centro de Actividades Ocupacionais, Lar Residencial, Estruturas Residenciais para Idosos, Centro de Dia, Centro de Emprego Protegido, Centro de Formação Profissional e Centro Comunitário – funcionaram como peças isoladas de um puzzle, não havendo relacionamento intra-organizacional, nem naturalmente qualquer permeabilidade à mudança.

Romper com práticas profundamente enraizadas, desinstalar pessoas e procedimentos, construir o puzzle, peça a peça, interligar, relacionar, descobrir...foi um desafio que tornou visível um crescente envolvimento de todos quantos constituem o CASCI: Administração, Colaboradores, Clientes, Significativos, Fornecedores, Parceiros e Comunidade em geral.

Este envolvimento foi fundamental para o sucesso da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e consequentemente para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, bem como, para a melhoria da imagem do CASCI para o exterior.

A implementação do SGQ em Resposta Sociais tão diversificadas, com autonomias, visões, práticas e características muito específicas, deu contudo um enorme contributo para a definição comum da Política, da Missão, dos Valores e da Visão Estratégica do CASCI. Conjugaram-se as mais-valias de todas as Respostas, reflectiu-se consistente e sistematicamente sobre modos de desempenho pessoais e profissionais, possibilitando assim ganhos de eficiência.

O SGQ foi encarado por todos os elementos responsáveis como uma ocasião para o CASCI se conhecer, se reorganizar e se afirmar, enquanto IPSS de referência. A necessidade crescente de uniformização, clarificação e adequação de procedimentos nas diversas áreas de intervenção, tornou-se o ponto de partida para que se conseguisse a motivação e a necessidade de mudar.

A implementação do SGQ constituiu assim um instrumento para concretizar o imperativo de tornar o CASCI como um, todo.

CASCI—CENTRO DE ACÇÃO SOCIAL DO CONCELHO DE ÍLHAVO

Muitas dificuldades e constrangimentos verificados ao longo deste processo, como: a falta de Recursos Humanos, a falta de tempo, a alteração da legislação, a reafecção de equipas técnicas, a desmotivação natural face aos avanços e recuos na condução dos processos, entre outros, condicionaram o desenvolvimento da implementação do sistema, exigiram esforços acrescidos, tornaram-se desafio, para que levássemos o barco a bom porto.

Este foi, sem dúvida, um percurso difícil que foi solicitado a todos os que constituem, sentem e são o CASCI, que se revêem na sua Política da Qualidade e que se assumem parte integrante duma organização que procura caminhos de consolidação, de sustentabilidade, de rigor e de disponibilidade total.

Em Setembro de 2010, decorreu então a Auditoria de Concessão. Momentos vividos intensamente por quantos foram auditados, mas também a confiança na missão cumprida e o desejo veemente de ver alcançada a Certificação da Qualidade.

O obrigada à LUZAENOR pela sua competência, disponibilidade e rigor com que pedagógica e responsabilmente nos auditou.

O sorriso no olhar cúmplice, o abraço sentido, a consciência tranquila do dever cumprido, o compromisso de continuar... sempre, foi o que sentimos no dia da certeza da Certificação da Qualidade pela Certificação pela Norma NP EN ISO 9001:2008.

"Querer...Querer mais...Querer sempre ...mais e melhor" a frase chave proposta pelo Presidente do Conselho de Administração, com quem pudemos contar sempre, para toda esta construção que se vai edificando e rasgando caminhos no sentido de termos uma sociedade mais justa e cada vez mais incondicionalmente solidária.

A Todos o Obrigada sentido e o compromisso de continuar!

Ana Mafalda Cunha (Directora Geral)

Berta Bela (Directora da Qualidade)



Implementação dos Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais do ISS

Sistemas de Gestão EQUASS

Auditorias e Diagnósticos Integrados (Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Investigação, Desenvolvimento e Inovação, Risco, ...);

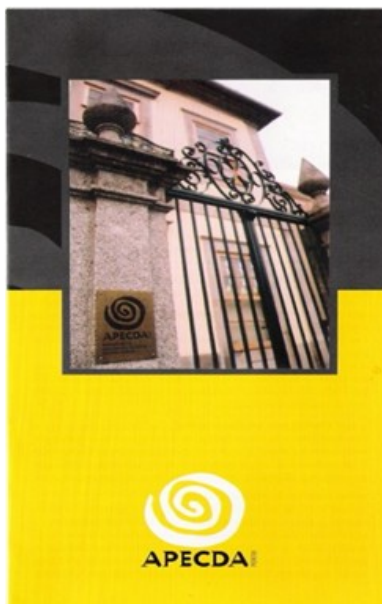
Implementação e Melhoria de Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Investigação, Desenvolvimento e Inovação, Risco, ...)

Gestão de Sistemas de Gestão (outsourcing)

Monitorização da Satisfação dos Clientes

Auditorias à Qualidade do Atendimento

APECDA—PORTO



A APECDA-Porto, teve origem na Delegação do Porto da APECDA, fundada em 1979, tendo-lhe sido cedida em 1982, pela Junta de Freguesia de Campanhã, a sede, na Rua das Escolas, que actualmente ocupa. Com o estabelecimento de várias parcerias, apresenta um historial de desenvolvimento/participação em vários projectos, entre os quais: a instalação das Residências Lar do Pêgo Negro, em 1997 e da Casa de Moalde, em 2006 (precedida pela Residência do Cerco do Porto, em 2002). No ano de 2003 iniciou o apoio à população carenciada da freguesia de Campanhã, prestando cuidados de higiene e alimentação, que dariam origem ao Refeitório Social.

Actualmente, a APECDA-Porto é constituída pela sede (onde funcionam os Serviços Administrativos, o Centro de Actividades de Tempos Livres, o Refeitório Social e ainda o Gabinete de Psicologia) e por mais dois equipamentos, um Lar Apoio e um Lar Residencial .

Em 2010 e após um trabalho intenso de 2 anos em parceria com a XZ Consultores, a APECDA-Porto implementou o Sistema de Gestão da Qualidade para toda a organização. Os primeiros passos desta certificação criaram alguma resistência, há sempre comentários do tipo: “isto é para termos mais trabalho? Isto não serve para nada”. Todo este processo foi importante na medida em que possibilitou um crescimento sustentado da organização, estratégia e harmonização de procedimentos com o envolvimento de todos os colaboradores e corpos dirigentes.

O âmbito de intervenção APECDA-Porto é trabalhar com temas complexos como os fenómenos de pobreza e de exclusão social e a dificuldade em dar respostas eficazes a esses problemas é escopo primordial, daí, ao abordar as questões da Qualidade, reflectimos sobre a importância do envolvimento dos nossos clientes inseridos nestas representações sociais, procurando um feed-back por parte destes e envolvimento e participação longe da lógica redutora de “satisfação dos clientes”.

Neste contexto, com a qualificação da APECDA-Porto e suas valências, consideramos que se obteve níveis de excelência nas respostas sociais que desenvolvemos. Numa primeira fase, a aplicação dos modelos e as normas de Qualidade adaptados às características e às especificidades dos nossos serviços foram um pouco difíceis, isto porque “lutamos” sempre contra uma descaracterização da nossa organização e especificidade, no entanto, e após experiente conselhos e adaptações, permitiu reforçar as suas virtudes na aplicação aos nossos serviços. Neste mesmo sentido importa sublinhar a necessidade destes processos de qualificação serem liderados e apoiados por profissionais com competências não só na área da gestão e da qualidade, mas também com um profundo conhecimento e experiência sobre estas organizações, as suas fragilidades e potencialidades, os seus actores, as suas respostas e os fenómenos a que pretendem responder. Actualmente a APECDA-Porto espera que a sua qualificação seja compreendida como um investimento, tendo em vista o seu desenvolvimento organizacional e a promoção de respostas sociais mais capazes.

Pela Direcção da APECDA-Porto

Mónica Correia

Marco Nobre

EXCELÊNCIA NA ECONOMIA SOCIAL



Curso	Início
- Legislação laboral (30 h) - Avaliação de Desempenho dos Profissionais (30h)	Fevereiro 2011
- SGQ – Depois da Certificação (20h) - Boas Práticas de gestão na Economia Social – workshop (4h) - Implementar o referencial EQUASS (30h)	Março 2011

O MODELO EFR—ENTIDADES FAMILIARMENTE RESPONSÁVEIS

fundación
másfamilia
www.masfamilia.org

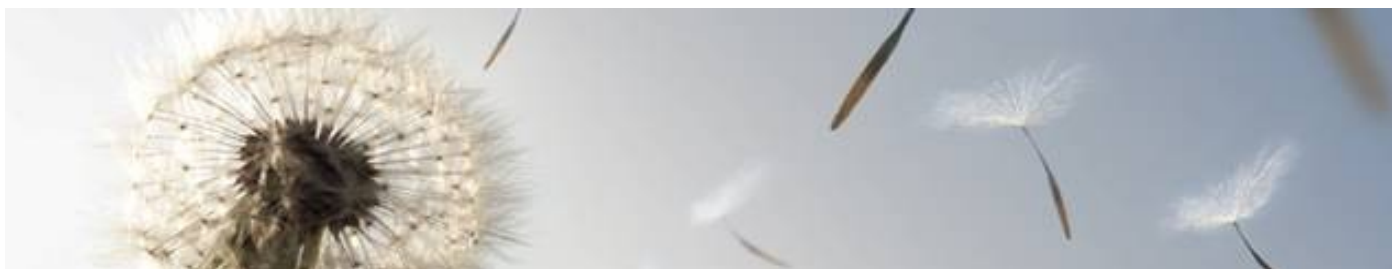
efr

A temática da responsabilidade social assume actualmente um valor tal que deve ser abraçado por todas as entidades. Relacionado com este valor, é inegável, face às exigências actuais, a necessidade de conciliação da vida familiar e profissional, bem como a promoção de igualdade de oportunidades, a inclusão dos grupos socialmente mais desfavorecidos, em suma, que a diversidade seja vista como uma mais valia a ser potenciada.

Assim, surgiu a fundación másfamilia, entidade privada espanhola sem fins lucrativos, que desenvolveu o modelo efr – Entidades Familiarmente Responsáveis, modelo este que pode ser implementado à luz dos requisitos do referencial efr 1000, passível de certificação. Esta certificação constitui, pois, um reforço das políticas de responsabilidade social de uma entidade e tem um importante impacto em todas as partes interessadas, começando pelos seus próprios trabalhadores, outras entidades que consigo colaboram e comunidade em geral. Em Espanha são já muitas (cerca de 250) as entidades que implementaram esta metodologia de conciliação e que foram certificadas com base neste referencial. Estas entidades beneficiaram assim de uma melhoria da imagem corporativa e da marca, com base no crescente compromisso para com os seus colaboradores e para com a sociedade em geral; de uma imagem de confiança e de profissionalismo junto de potenciais talentos; e de um aumento da produtividade e competitividade com base na melhoria do clima laboral, diminuição do absentismo e satisfação de todas as partes interessadas, entre outras mais-valias que um processo destes comporta.

A XZ Consultores, SA acredita que este modelo de gestão deve ser o futuro das organizações e associa-se à fundación másfamilia, como parceira na divulgação e implementação deste modelo em Portugal, disponibilizando brevemente este novo serviço

AS NOSSAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL



Os contributos que aqui referimos devem estar embrenhados no dia-a-dia das organizações. É com pessoas que trabalhamos e, todos nós, em algum momento da vida, precisaremos de um apoio. Este apoio também tem algumas características. Não é estender a mão num momento e achar que o nosso dever está cumprido e que a nossa consciência fica mais leve por uns tempos. Ele pretende ser mobilizador. Pretende-se mostrar que, com um pouco dos recursos de todos, é mais fácil aguentar as exigências da vida e não deixarmos desvanecer as nossas vontades, os nossos projectos. A XZ Consultores nunca foi indiferente às necessidades existentes, particularmente, no meio em que se insere. Daí, ao longo dos tempos, ter vindo a desenvolver inúmeras iniciativas, amadurecendo com as mesmas o foco da nossa intervenção, actuando com base nas necessidades presentes prioritárias. Exemplos flagrantes dessas necessidades são a habitação, a alimentação e o vestuário. Como tal, associamo-nos à *Habitat for Humanity Portugal*, uma ONG que, aproveitando as sinergias do voluntariado, apoia na construção ou remodelação de casas para famílias carenciadas. A equipa da XZ teve um genuíno empenho nesta tarefa e contribuiu com o seu esforço físico mas, acima de tudo, com muita vontade, para que uma família hoje tenha um lar para viver. Relativamente ao vestuário e calçado, periodicamente temos desenvolvido campanhas que nos permitam apoiar indivíduos, famílias ou instituições para que vivam no dia-a-dia mais aconchegados. Este ano associamo-nos à Cáritas para mais uma iniciativa, recolhendo bens de variada natureza para dar resposta às necessidades das famílias mais carenciadas de Braga, com incidência nos bens alimentares. Mas como a época natalícia é muito querida das crianças, este ano organizamos uma festa de Natal, em parceria com a Psicomagna – Organização de Eventos, promovendo “Um Natal com Mais Sorrisos”, tal como dizia o nosso slogan, a crianças de instituições sociais, nomeadamente aquelas que se encontram em risco, bem com outros meninos em idade pré-escolar.

E é em iniciativas como estas que a XZ se revê. A nossa entidade é constituída por profissionais que são simultaneamente pais, irmãos, amigos, voluntários, cidadãos atentos às diferentes realidades e sensíveis à diferença dos nossos actos.

Emília Costa, XZ Consultores



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

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, 1º 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

