

## EDITORIAL

No dia **27 de Novembro de 2009**, o Conselho de Ministros da U.E., declarou oficialmente 2011, **Ano Europeu das Actividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Activa**.

O Ano Europeu tem por objectivo geral **incentivar e apoiar os esforços** desenvolvidos pela Comunidade, pelos Estados-Membros e pelas autoridades locais e regionais tendo em

vista criar condições na sociedade civil propícias ao voluntariado na U.E. e aumentar a visibilidade das actividades de voluntariado na . Este objectivo geral será operacionalizado através de 4 grandes objectivos específicos:

1. Criar um ambiente propício ao voluntariado na U.E;
2. Dar meios às organizações que promovem o voluntariado para melhorar a qualidade das suas actividades;
3. Reconhecer o trabalho voluntário;
4. Sensibilizar as pessoas para o valor e a importância do Voluntariado.

Cada Estado Membro designou o Organismo responsável pela organização da sua participação no Ano Europeu, sendo o CNPV – Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, o designado para Portugal.

### Ser voluntário é:

- \* Assumir um compromisso com a organização promotora de voluntariado;
- \* Desenvolver acções de voluntariado em prol dos indivíduos, famílias e comunidade.
- \* Comprometer-se, de acordo com as suas aptidões e no seu tempo livre;

### Actuação do voluntário:

Actuar como voluntário é ter um ideal por bem fazer, que assenta numa relação de solidariedade traduzida em:

- \* Liberdade, igualdade e pluralismo no exercício de uma cidadania activa;
- \* Responsabilidade pelas actividades que desenvolve com os destinatários;
- \* Participação nas actividades a desenvolver pela organização promotora na aplicação do *Programa de Voluntariado*;
- \* Gratuitidade no exercício da actividade, mas sem ser onerado com as despesas dele decorrente;
- \* Complementaridade com a actividade dos profissionais, sem os substituir;
- \* Convergência e harmonização com os interesses dos destinatários da acção e com a cultura e valores das organizações promotoras.



## MAIS UM PASSO NA QUALIDADE

A Qualidade acompanha a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde há já 500 anos, pois sempre foi entendida como ferramenta primordial para o desenvolvimento sustentável. A Instituição cresceu e desenvolveu-se, num ciclo de melhoria contínua da qualidade, tentando adaptar-se sempre às necessidades e oportunidades, geradoras de sucesso na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos seus Utentes por isso, está neste momento a trabalhar no projeto *EQUASS Assurance Promove* com o objetivo de obter certificação da qualidade nos serviços sociais, mais concretamente no âmbito da resposta a pessoas com deficiência.

A Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais pelo *EQUASS Assurance* permite o acesso a um sistema de garantia e controlo da qualidade, que possibilita às organizações encetarem um processo de certificação externo, de reconhecimento a nível europeu, através do qual atestam a qualidade dos seus serviços junto de clientes e outras partes interessadas.

Assim sendo, surgiu à Instituição a oportunidade de se integrar no projeto EQUASS, uma referência a nível internacional, na área das pessoas com deficiência, para continuar o seu ciclo de melhoria contínua.

Esse referencial irá valorizar o trabalho já desempenhado pelos profissionais, pois dará um *feedback* fidedigno e certificado por entidade independente, do trabalho diariamente desenvolvido com os utentes. Servirá assim para aferir e medir a qualidade do serviço prestado, funcionando também como mais um marco de confiança para os cuidadores informais e ou “outros significativos” que confiam à Instituição o zelo pelas vidas dos seus entes mais queridos.



**MAIS UM PASSO NA QUALIDADE**

Ao ingressar no referido projeto a Misericórdia de Vila do Conde tinha a clara noção de que havia ainda um longo caminho a percorrer, com algumas práticas a melhorar e outras a implementar. Para colaborar neste projeto a Instituição escolheu a XZ Consultores, dado o seu grande know-How demonstrado, com resultados comprovados.

Com uma entidade consultora com profissionais qualificados e experiente a acompanhar o processo, o caminho será mais desafiante e seguro. Só assim, a Instituição, nomeadamente o Centro de Reabilitação para Pessoas com Deficiência em Touguinha, terá, com base num referencial certificado, noção do seu posicionamento no que respeita à qualidade, situando assim as suas práticas de elevado padrão de exigência na área da deficiência, potencializando de forma sustentável os recursos existentes.

A Misericórdia de Vila do Conde submeteu-se a este desafio, pois tem como objetivo continuar a dar o melhor aos seus utentes e continuar a reger-se por princípios de transparência e profissionalismo, servindo-se para este efeito do potencial do EQUASS. Assim, pretende-se continuar a aprofundar todas as potencialidades, maximizando-as, com a adoção de práticas o mais universais e eficientes possíveis, com o grande objetivo de ser socialmente uma referência na qualidade dos serviços prestados.

Este processo vai também contribuir para ampliar a abertura à comunidade envolvente, assegurando uma comunicação ativa e bilateral, proporcionando parcerias que possibilitam um melhor funcionamento de toda a estrutura organizacional, com benefícios claros para os utentes.

Trata-se de uma estratégia de apoio ao desenvolvimento dos serviços sociais, reforçando o comprometimento da Misericórdia de Vila do Conde com a qualidade e a melhoria contínua e garantindo às partes interessadas, a qualidade dos serviços prestados.

Dra. Odete Cunha

Responsável pelo Departamento de Qualidade e Segurança da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde



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, ...)

**PRIMEIRO PEQUENO-ALMOÇO INFORMATIVO EFR PROMOVIDO PELA XZ**

No passado dia 15 de Março a XZ Consultores realizou o primeiro Pequeno-almoço Informativo efr – Entidades familiarmente Responsáveis. Este evento teve lugar no Hotel do Bom Jesus, em Braga e contou com a intervenção da fundación másfamilia - entidade responsável pelo modelo efr; da SGS, ICS – entidade acreditada para a certificação da norma e da XZ Consultores, entidade homologada para a sua implementação. A abertura e término da sessão estiveram a cargo do Administrador Único da XZ Consultores, Eng.º Júlio Faceira Guedes, que destacou a importância deste novo projeto como fator competitivo na gestão das organizações na sociedade atual e os desafios que ela encerra. A fundación másfamilia apresentou a abordagem ao modelo do ponto de vista do seu desenvolvimento, nomeadamente o porquê da implementação destas normas efr, o que é que deu origem ao seu desenvolvimento, quem foram os seus mentores, bem como quem gere a sua implementação e certificação e uma breve abordagem às normas existentes e as vantagens da certificação em conciliação e igualdade. A SGS, ICS, por sua vez, apresentou o processo de auditoria e certificação da norma e a XZ explicou o “como”, isto é, o processo de implementação da norma efr, no qual a XZ presta apoio. Esta iniciativa teve também um momento de debate, no qual as entidades participantes tiveram oportunidade de colocar questões sobre a operacionalização e certificação do modelo, dado termos presente uma diversidade de ramos de atividade. Tivemos a honra de ter presentes a Mebra, SA, Mundifios, NVE, Agere, Gabriel Couto, SA, grupo FDO e Colégio Sol dos Pequenininos, entidade na qual a XZ está a intervir na implementação do modelo.

Emília Costa

Consultora na XZ Consultores, SA

**CERTIFICADO**  
efr**[UM MODELO DE GESTÃO EM CONCILIAÇÃO E  
IGUALDADE]**

## REDE EUROPEIA DE EMPREENDORISMO FEMININO

A **XZ Consultores** associou-se à **ANPME** na promoção do empreendedorismo feminino em Portugal .

Esta Rede é uma iniciativa da **Comissão Europeia** para dar apoio e visibilidade às mulheres empresárias, incentivar e fomentar o crescimento do número de mulheres que gerem o seu próprio negócio. Para tal, foram identificadas 10 embaixadoras portuguesas que intervirão em diferentes iniciativas, falando dos seus percursos na concretização dos seus próprios negócios e apoiando as futuras empreendedoras com os seus exemplos.

Para saber mais, por favor consulte o site [www.empreendedoras.net](http://www.empreendedoras.net).

Lista das Embaixadoras Portuguesas	
Ana Lucas – Ana Lei Contabilidade e Fiscalidade Lda.	Joana Santana – Sistemas Rafael
Carla Matos – Kids & Teens	Maria Cândida Rocha e Silva – Banco Carregosa
Carla Pinheiro - Ecoanimação	Maria Rosário Rocha – Grupo Haity
Fátima Lopes – Estilista	Sara Balonas – B + Comunicação
Fátima Mendes – Fátima Mendes S.A.	Zaida Barbot – Tintas Barbot

## IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO EFR NA XZ CONSULTORES, S.A.

A XZ Consultores, SA encontra-se a implementar o modelo efr – Entidades Familiarmente Responsáveis. Trata-se de um modelo de gestão que visa a conciliação da dimensão profissional da vida dos colaboradores com as dimensões pessoal e familiar. Estando estes valores enraizados na cultura da XZ e sendo esta prescritora homologada efr, é com todo o gosto que abraçamos este projeto e partilhamos esta experiência com outras entidades.



## EXCELÊNCIA NA ECONOMIA SOCIAL



Curso	Início
- SGQ – Depois da Certificação (20H)	Outubro 2011
- Implementar o Referencial EQUASS	Novembro 2011
- Avaliação de Desempenho dos Profissionais na ES	Dezembro 2011

## O MODELO EFR—ENTIDADES FAMILIARMENTE RESPONSÁVEIS

CONVITE

A XZ Consultores irá realizar no dia 20 de Outubro

um Pequeno Almoço Informativo efr – Entidades

Familiarmente Responsáveis , no Porto.

Consulte-nos para mais informações



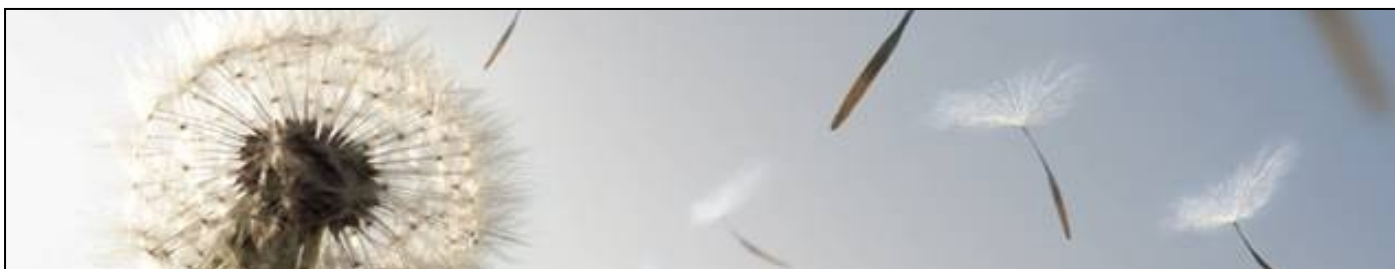




Para mais informações e inscrições, contactar :  
Ana Neto

e-mail: [ana.neto@xzconsultores.pt](mailto:ana.neto@xzconsultores.pt)

tlm.: 937156835

**As Nossas Actividades de Responsabilidade Social**

No dia 27 de Novembro de 2009, o Conselho de Ministros da U.E. declarou oficialmente 2011, Ano Europeu das actividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Activa. A XZ Consultores como entidade que reconhece o valor da responsabilidade social e dado o sucesso da actividade desenvolvida em 2010 juntou-se, novamente, à ONG Habitat for Humanity Portugal para mais um contributo na construção de uma casa que irá ser o lar da família Gonçalves. Mais do que uma habitação esta será um *sonho tornado realidade*, nas palavras da mãe desta família. A família Gonçalves vive com extremas dificuldades socioeconómicas. Para além de viverem numa zona rural onde os acessos são dificultados a todos os níveis, trata-se de um agregado familiar em que o pai está reformado por invalidez e a mãe está impossibilitada de trabalhar porque necessita de dar um apoio contínuo à filha de 13 anos com paralisia cerebral e o filho mais velho que frequenta um curso profissional. A equipa da XZ Consultores ficou sensibilizada por todo este conjunto de factores aliados a uma habitação precária constituída por um com cerca de 40 m<sup>2</sup>. A Habitação é constituída por duas divisões extremamente reduzidas. Numa divisão encontra-se a cozinha junto da casa de banho e na outra, o quarto que é partilhado pelos 4 elementos da família. Não podíamos ficar indiferentes a esta carência habitacional que resulta de uma carência familiar, económica e social. Pegando na premissa da Habitat: *Tal como o pássaro precisa de ninho também o ser humano precisa de habitação*, a 7 de Maio os colaboradores da XZ dedicaram um dia de trabalho na construção de uma nova habitação, com o intuito de ajudar a família Gonçalves. Para os colaboradores da XZ a participação nesta actividade foi duplamente gratificante, na medida em que ao contribuir para o melhoramento das condições de vida desta família, fez também com que os mesmos se aproximassem da dura realidade em que, infelizmente, vivem muitas famílias portuguesas. Isto contribui para o desenvolvimento pessoal e humano dos colaboradores que ao colocarem em prática o seu lado altruísta estão a contribuir para a felicidade do seu próximo, o que por si só os motiva para a continuação deste projecto e de actividades deste cariz.

Todos os anos deverão ser Ano Europeu das Actividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Activa.

Fátima Dias e Angelina Pimenta, Gestora da Formação na XZ Consultores



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

Auditorias a Sistemas HACCP

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

Realização dos Serviços de Controlo de Pragas

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

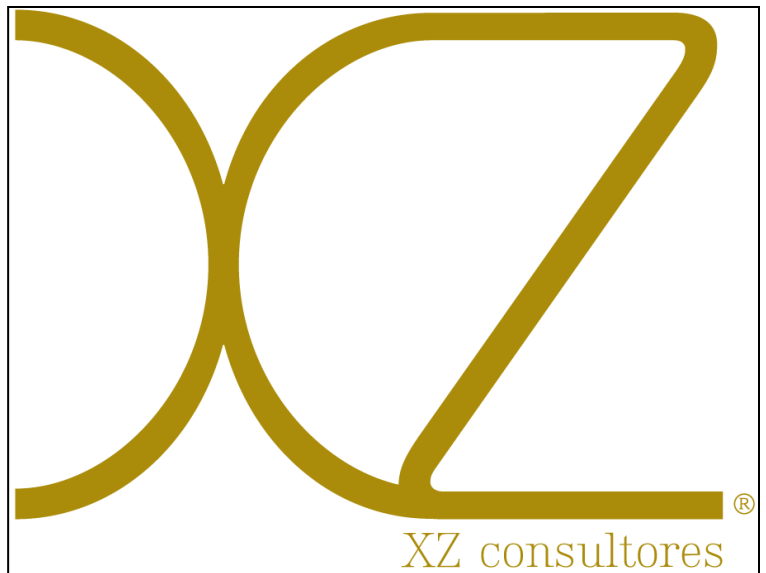
**Equipa Editorial:**

Júlio Faceira Guedes

Emília Costa

Filipa Rodrigues

Helena Araújo



**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](mailto: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](mailto:formacao@xzconsultores.pt) e [xzlab@xzconsultores.pt](mailto:xzlab@xzconsultores.pt)

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

