



A VOZ DAS INSTITUIÇÕES SOCIAIS

Editorial

As consequências da profunda crise financeira que cada vez mais afeta a generalidade das organizações, e os seus consequentes impactos na sociedade constitui uma excelente oportunidade para que os empresários e gestores questionassem alguns dos objetivos das suas empresas, assim como alguns dos modelos de gestão em vigor.

Efetivamente as questões relacionadas com a empregabilidade, a redução da precariedade, a adoção de comportamentos de diferenciação positiva, as preocupações com o ambiente, com a família, o reforço do apoio a iniciativas que objetivem a minimização do sofrimento dos mais desfavorecidos, ..., transformaram-se em preocupação enquadradas na gestão diária das organizações, as quais reconhecem a necessidade de participar num movimento social que transforme as nossas empresas não num conjunto de tecnologias, mas sim de homens, que faça evoluir uma concorrência desleal, para uma competitividade na qual os Valores fundamentais sejam o respeito, a cidadania, o progresso e a igualdade de oportunidades e que reconheçam a imperiosa necessidade de pensar mais a médio prazo do que nos resultados de curto prazo.



A XZ Consultores assume a vontade de se enquadrar neste grupo de organizações, consciente que tem de ganhar dinheiro para assegurar a sua sustentabilidade, mas também de partilhar alguns dos seus resultados com os mais fragilizados e com aqueles que, não importa porque, necessitam de ajudas suplementares para melhorar a sua qualidade de vida.

Neste quadro não queremos limitar a nossa intervenção apenas no Natal mas manter o espírito que caracteriza esta época natalícia e promover mais e melhores atividades nas quais queremos envolver os nossos parceiros, clientes e fornecedores.

Contamos com o vosso apoio e solidariedade para, em conjunto, tornarmos esta sociedade menos frustrante e violenta para aqueles que mais sofrem.

SG LM SHT LAB SA GF KE

Dezembro de 2012

Contatos

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

Tel.: 253 257 141/2

Fax: 253 257 143

geral@xzconsultores.pt

www.xzconsultores.pt



Equipa Editorial:

Júlio Faceira Guedes

Emília Costa

Filipa Rodrigues

Helena Araújo

A IMPLEMENTAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DO SGQ NA ACREDITA IPSS



Depois de, em 2004, havermos iniciado a nossa atividade de Creche, seguida de Serviço de Apoio Domiciliário em 2005 e de Ensino Pré-escolar em 2007, completando assim o uso do equipamento instalado, 2008 foi o ano em que a ACREDITA considerou oportuno fazer jus à qualidade das suas práticas e serviços prestados nas respostas sociais de apoio à infância e terceira idade, era chegado o momento de solidificar, com uma estrutura documental e conceptual adequada, o seu sistema de gestão.

Foi nesse momento que teve início uma das principais “viagens” e um dos mais aliciantes desafios da história da Acredita. A Direção e os Técnicos procuraram conhecer os principais referenciais normativos e desdobrar um trabalho de adequação que não desvirtuasse o bom trabalho até então desenvolvido e garantisse que o novo sistema de gestão fosse verdadeiramente ao encontro das necessidades e pretensões da Organização, revelando-se um verdadeiro reflexo da sua missão, visão, valores e política.

Depois de alguns meses de investigação e estudo seguiu-se o trabalho de produção, sempre orientado com o apoio dos consultores da XZ Consultores. Assim, com origem na gestão criada pela Acredita, nasceram Manuais, novos Regulamentos, Procedimentos de Gestão, Instruções de Trabalho, impressos de registo e muitas outras ferramentas de apoio.

Através deste trabalho constatou-se que para certificar o novo sistema só faltava criar evidência de que os pressupostos eram efetivamente cumpridos e dinamizar e envolver os colaboradores de forma a que estes reconhecessem a dinâmica do processo e se assumissem enquanto organismo ativo fundamental e determinante para o sucesso.

Assim se passaram dois anos. Com avanços e recuos. Mas sempre com objetivos bem delineados e com a certeza de querer mais e melhor. O terceiro ano foi marcado pelo lapidar de algumas arestas que promovessem a otimização dos vários recursos e a concretização do pressuposto da melhoria contínua. Aqui a “QUALIDADE” ganhou nova vida.

A IMPLEMENTAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DO SGQ NA ACREDITA IPSS (CONT.)

Tratou-se, portanto, de um processo que, apesar de não ter sido tão célere como inicialmente se julgara possível, se foi revelando mais pertinente e necessário do que alguma vez se pensara. Apesar de não ter trazido necessariamente um aumento significativo de qualidade aos serviços, a verdade



é que permitiu que se garantisse a uniformização de regras e procedimentos que garantem a prossecução dos princípios desde sempre defendidos pela Acredita ficando assim acautelado o futuro.

O sistema de gestão da qualidade da Acredita, concebido ao abrigo de dois referenciais (NP EN ISO 9001:2008 e Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais do ISS, nível A para as respostas de Creche, Pré-escolar e Serviço de Apoio Domiciliário) durante cerca de três anos foi certificado em finais de 2011. Apesar da grande alegria e da sensação de dever cumprido, certo é que esta viagem está mais do que longe de ter terminado. Iniciou-se, então, uma nova fase, com novos desafios e responsabilidades. Com a certeza de se tratar de um caminho sem regresso em que cada elemento é fundamental e em que se salvaguardam os interesses de todos os elementos interventores. Desta forma, entrámos no ano de 2012 com a determinação e certeza de que podemos fazer a diferença positiva primando pela qualidade, através de um controlo sistemático e transparente...

Com o sentimento de que quanto maior for a dificuldade maior será a glória, a Acredita continuará a perseguir novos objetivos, criando metas inovadoras e esforçando-se por atingi-las, sob o lema da SOLIDARIEDADE em QUALIDADE.



Susana Amaral – Diretora Técnica e Gestora da Qualidade da Acredita IPSS

Aníbal Pinhel – Presidente da Direção da Acredita IPSS

COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NAS ORGANIZAÇÕES

A comunicação é uma atividade básica de qualquer ser humano. Permite-lhe ter a informação indispensável à sua sobrevivência e à manutenção das relações sociais, imprescindíveis ao seu bem-estar físico e psicológico. Dessa comunicação nasce a capacidade de se organizar, de forma a produzir os bens e serviços necessários, e que individualmente não conseguiria. A informação é o ponto de partida da gestão organizacional.

Assim, a comunicação assume um papel vital no funcionamento e sobrevivência das diferentes organizações, quer elas sejam sociais ou económicas. Inseridas num ambiente cada vez mais competitivo e dinâmico criado pelo fenómeno multidimensional da globalização, as instituições devem assumir a incorporação da comunicação e seus instrumentos no plano estratégico não como uma atividade secundária, mas como uma atividade principal. Tal será fundamental para a credibilidade e eficiência organizacional.

Neste sentido, definir uma política de comunicação assume-se como um instrumento estratégico para o cumprimento da missão e objetivos institucionais e é essencial para dar resposta às necessidades das partes interessadas com os quais a organização se relaciona, concretamente os seus clientes.

Pensar estrategicamente a comunicação requer, portanto, uma visão de médio e longo prazo, orientada para atingir as metas e objetivos definidos ao nível do planeamento estratégico.

Para tal, será importante a elaboração de um plano de comunicação fundamentado num diagnóstico organizacional, que deverá passar pelas seguintes fases:



- * Definição da Missão, da Visão e dos Valores abraçados pela organização;
- * Identificação precisa das partes interessadas ou *stakeholders* (internos e externos) com os quais a Instituição interage e dos instrumentos/canais de comunicação a utilizar;
- * Definição de um plano de ação;
- * Identificação dos elementos responsáveis pela dinamização do plano de comunicação.

Comunicação Interna

A comunicação interna pode-se definir como o processo pelo qual se cria, desenvolve e evolui uma entidade utilizando as ações que visam informar o público interno, criando relações verticais nos dois sentidos (ascendentes e descendentes) e relações horizontais no interior da organização. Com o objetivo de facilitar não só a produção, circulação e gestão da informação, mas também a relação e interação entre os agentes, atingindo os níveis de funcionamento de outros sistemas.

Acreditamos que uma boa comunicação interna exerce um efeito positivo sobre o ambiente que se vive na organização e, conseqüentemente, sobre a imagem global da instituição - o que se passa “dentro” reflete-se no exterior. Só um colaborador informado e motivado poderá responder às críticas, explicar as dificuldades, realçar os méritos e veicular os sucessos.

COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NAS ORGANIZAÇÕES (CONT.)

São objetivos da comunicação interna:

- * Assegurar a informação nos diferentes níveis hierárquicos, respondendo às suas necessidades;
- * Transmitir a imagem, identidade e a cultura organizacional, sensibilizando para o papel da organização;
- * Manter uma política interna com metas e objetivos definidos;
- * Melhorar o desempenho;
- * Motivar os colaboradores desenvolvendo um sentimento de participação e de pertença;
- * Incutir o espírito de equipa, reforçando a coesão e criando um clima de confiança e respeito mútuo;
- * Permitir ou facilitar a expressão individual, desenvolver mecanismos de feedback;
- * Preparar os colaboradores para a mudança e inovação organizacional.

Comunicação Externa

A comunicação externa compreende toda a informação relacionada com as atividades/serviços que a Instituição desenvolve. Permite aos clientes e significativos, parceiros, fornecedores, entidades reguladoras e financiadoras e comunidade em geral conhecer a organização, ao nível da sua missão, objetivos, serviços e atividades desenvolvidas.

São objetivos da comunicação externa:

- Promover a imagem da organização;
- Disseminar a Missão, Visão, Valores e Políticas da organização;
- Dar a conhecer o trabalho desenvolvido, e os serviços existentes;
- Estreitar relações com os clientes, fornecedores, parceiros e comunidade em geral;
- Desenvolver novas parcerias;
- Aumentar a procura dos serviços e produtos desenvolvidos pela organização;

Incentivar a participação dos clientes e do público em geral.

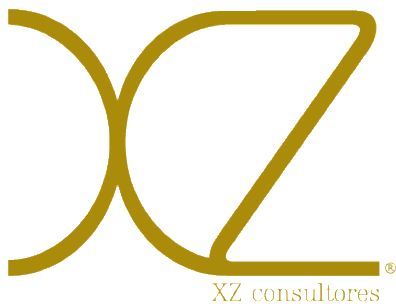
A comunicação não é só um fim em si, mas sim um meio para alcançar os objetivos da organização, envolvendo todos os que têm interesse nela.



CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES FAMILIARMENTE RESPONSÁVEIS



É com satisfação que informamos que no passado dia 12 de Junho vimos receber o certificado na norma efr – Entidades Familiarmente Responsáveis o Sol dos Pequenos, organização que a XZ apoiou na implementação do modelo em conciliação e igualdade. Trata-se da segunda organização em Portugal (primeira foi o Santander Totta) a receber esta certificação. A organização participou na cerimónia de entrega dos certificados que decorreu em Madrid e que contou com a presença da Ministra dos Serviços Sociais de Espanha.



ENSAIOS LABORATORIAIS:

- Avaliação de Partículas em Suspensão;
- Determinação da Exposição a Vibrações Mecânicas - Corpo Inteiro/ Sistema Mão-Braço;
- Determinação de Isolamentos Sonoros em Edifícios;
- Iluminância;
- Ruído Ambiental;
- Ruído Ocupacional;
- Análise de Emissões Gasosas em Fontes Fixas Industriais
- Avaliação da Exposição a Agentes Químicos na Atmosfera de Trabalho;
- Avaliação da Qualidade do Ar Interior (QAI);
- Certificação Energética.
- Determinação de Conforto e de Stress Térmico;



CONFERÊNCIA “A CRIAÇÃO DO PRÓPRIO EMPREGO COMO ALTERNATIVA PARA O SUCESSO”

Supporting Women Entrepreneurs



European Commission
Enterprise and Industry

No passado dia 10 de Julho A XZ Consultores, SA foi parceira da Associação Nacional das Pequenas e Médias Empresas (ANPME) na organização da conferência “ A Criação do Próprio Emprego como Alternativa para o Sucesso”, promovida no âmbito da Rede Europeia de Empreendedorismo Feminino. Este evento foi de participação gratuita e destinava-se a pessoas desempregadas, estudantes, recém-licenciados, jovens com cursos técnicos e profissionais à procura do primeiro emprego, pessoas reformadas mas com interesse em desenvolver atividades empreendedoras e pessoas na vida ativa e com interesse pela temática. Como oradores intervieram Cláudia Azevedo da ANPME, a qual apresentou a Rede Europeia de Empreendedorismo Feminino e os seus objetivos; Moisés Silva, em representação da empresa Vantagem Principal, o qual apresentou os requisitos para a criação de uma empresa; e Clara Silva, do Departamento de Empreendedorismo da Tecminho, apresentando medidas que estimulem as atitudes empreendedoras e o empreendedorismo. O evento contou com a moderação de Emília Costa, da XZ Consultores, SA.



ATIVIDADE COM A HABITAT FOR HUMANITY PORTUGAL

Foi no dia 13 de Julho que, mais uma vez, a XZ Consultores teve o gosto de colaborar com a Associação Humanitária Habitat For Humanity Portugal na construção de uma casa para uma família carenciada, desta feita em Barcelos. Com esta parceria, a XZ pretende dar um pequeno contributo para tentar quebrar o ciclo de pobreza que geralmente caracteriza estas histórias de vida e que podem condicionar gerações futuras. Esta colaboração já tem alguns anos e já faz parte da própria vida da XZ, sendo sempre esperada com grande entusiasmo por todos os seus colaboradores. Mais uma vez, foi notório o envolvimento de todos e a preocupação em darmos o nosso melhor a quem precisa mais do que nós.



NATAL XZ



CAMPANHA DE NATAL XZ



[RECOLHA DE BENS]

Esta campanha tem por destinatário o **Centro Cultural e Social de Santo Adrião** que sinalizará e encaminhará para as pessoas necessitadas:

- ⇒ Roupas
- ⇒ Calçado
- ⇒ Brinquedos
- ⇒ Material escolar
- ⇒ entre outros bens que possam ser úteis

O Nosso Muito Obrigado!

Entregas na XZ Consultores ou em
Santo Adrião

até dia **14 de DEZEMBRO**

[FESTA DE NATAL XZ]

Esta campanha visa realização de uma atividade lúdica com a participação dos colaboradores XZ Consultores e respetivas famílias bem como com algumas valências do Centro Social e Cultural de Santo Adrião (3.ª Idade, ATL, CATL, CAT,...) Tem também a participação especial da Escola de Dança e Espetáculo (projeto de Inserção Social).

[ENTREGA DE CABAZES]

Esta campanha visa a entrega de **Cabazes de Alimentos**, por parte da XZ Consultores, a famílias carenciadas, sinalizadas pela Cáritas – Arquidiocesana de Braga.



BREVEMENTE...**Formação Financiada**

Formações Modulares certificadas nas diferentes áreas . Consulte-nos para mais informações

Formação Avançada XZ

Gestão e Coordenação da Formação

Lean Management

Coaching para Executivos

Técnico Superior de Higiene e Segurança no Trabalho [blearning] - (CAP TSHST)

e-Learning XZ

e-XZ = Abordagem ao Sistema de Gestão da Qualidade – 14H (sem horas presenciais - Gratuito)

e-XZ = Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade – 24H (sem horas presenciais)

e-XZ = Auditor Interno da Qualidade – 40H (07H presenciais)

e-XZ = Implementação de Sistemas HACCP – 22H (07H presenciais)

e-XZ = Criatividade - 10H (sem horas presenciais)

e-XZ = Liderança - 10H (sem horas presenciais)

e-XZ = Formação Pedagógica Inicial de Formadores [blearning] - 90H (20H presenciais + 07H síncronas)

e-XZ = Higiene e Segurança no Trabalho – 20H (e-learning)

e-XZ = Ergonomia [blearning] - renovação do CAP de TSHST (homologado ACT) (sem horas presenciais)

e-XZ = Movimentação de Cargas [blearning] - renovação do CAP de TSHST (homologado ACT)

