

Esta edição tem como tema a Consultoria para a Certificação da Qualidade no 3º Sector.

## Consultoria para a Certificação da Qualidade

### Destinatários

IPSSs e outras organizações detentoras de respostas sociais.

### O serviço

Consultoria para a implementação de sistemas de gestão da qualidade, de acordo com os Manuais da Qualidade da Segurança Social, através do desenvolvimento dos procedimentos e das mudanças organizacionais necessárias e da elaboração do dossier de candidatura para a certificação da qualidade.

"A implementação de sistemas de gestão da qualidade nas respostas sociais é, actualmente, um dos maiores desafios que as entidades da economia social enfrentam. Mas, para além do desafio, é um oportunidade de melhoria contínua! As entidades que conseguirem implementar e manter estes sistemas estarão, certamente, a cumprir melhor a sua missão e a satisfazer os seus clientes e colaboradores."

**Carla Duarte (IEBA), especialista em Qualidade no 3º Sector e membro do Conselho Consultivo da Coolabora.**

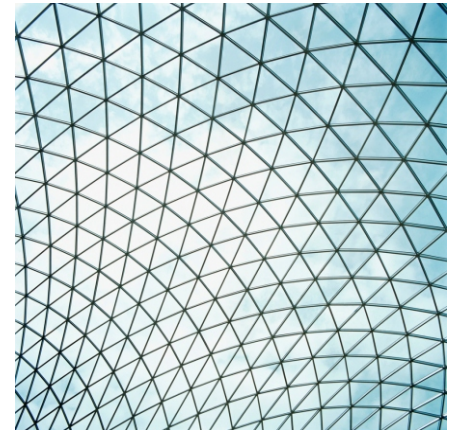
## Qualidade nas Respostas Sociais

### Porquê?

A certificação tende a ser determinante nos acordos com a Segurança Social e a legislação que regula as respostas sociais é cada vez mais exigente. Do ponto de vista dos clientes/utentes, a concorrência crescente faz da qualidade um dos factores decisivo nas suas escolhas, pelo que ela se torna um factor estratégico para a sustentabilidade das IPSSs.

### Objectivos da gestão da qualidade

Aumentar a qualidade e a rentabilidade dos serviços  
Melhorar a gestão financeira e satisfação dos utentes  
Elevar a eficiência e a eficácia da instituição  
Melhorar a imagem externa



## Participação e Qualidade

### Entrevista a António Batista, docente da Universidade Católica do Porto, especialista em planeamento estratégico e membro do Conselho Consultivo da Coolabora

A certificação da qualidade é entendida por vezes como um processo essencialmente burocrático. É possível torná-la num processo intrínseco à organização?

A certificação da qualidade não pode ser dissociada da visão estratégica da organização sem a qual se torna de facto num processo burocrático vazio e contraproducente. A qualidade deve ser um instrumento de gestão estratégica no acesso a mercados, neste caso de creditação no mercado de serviços na área social financiados pelo estado. No entanto deve ser integrada e gerida numa lógica de competitividade da organização. A qualificação dos serviços e produtos da organização certificada ou não, são um factor de diferenciação competitiva se enquadrados numa estratégia organizacional.

Que estratégias podem contribuir para a sustentabilidade da gestão da qualidade?

A gestão da qualidade só é sustentável se mobilizar a organização numa cultura de melhoria contínua. A qualidade é uma boa "frame work" de trabalho para equipas e sectores na organização transferindo para as

práticas toda a aprendizagem organizacional e o seu conhecimento associado. Também só será sustentável se integrada numa gestão participada em que o auto diagnóstico e avaliação sejam internalizadas como processo de gestão e decorram da participação de toda a organização seus colaboradores.

Geralmente a gestão da qualidade centra-se na satisfação do cliente. Deverá centrar-se também na satisfação das pessoas que fazem parte da organização?

As actuais ferramentas da "qualidade" são em si incompletas e fragmentárias. Só fazem sentido se acopladas a outras ferramentas de gestão nomeadamente a gestão das equipas e da avaliação de desempenho por exemplo. Todas elas devem ser suficientemente flexíveis para se interconectarem e responderem às necessidades globais da organização. Na gestão estratégica a satisfação interna deve ser tão importante como a externa. A qualidade interna (organizacional) e externa (produtos e serviços no mercado) devem ser integradas e utilizadas como alavancagem da sua visão.