

FOLHA INFORMATIVA

A QUALIDADE NA APAV

O QUE É?

O termo vem do latim *Qualitate* e é usado em diversas circunstâncias. Pode-se falar de qualidade de vida, qualidade do ensino, de um atendimento, de um produto e/ou serviço. No entanto, é importante perceber que aquilo a que se chama qualidade, em qualquer circunstância, depende sempre de alguns fatores que, sempre que são alterados, podem modificar a nossa perceção do que consideramos “Qualidade”.

Neste sentido, a ASQ (American Society for Quality - Sociedade Americana para a Qualidade) propõe o seguinte conceito:

“Qualidade - Um termo subjetivo, para o qual cada pessoa, ou setor, tem a sua própria definição. Em sua utilização técnica, a qualidade pode ter dois significados:

- As características de um produto ou serviço, que dão suporte (ou sustentação) à sua habilidade em satisfazer requisitos especificados ou necessidades implícitas; e
- Um produto ou serviço livre de deficiências.”

Já a ISO (International Standardization Organization - Organização Internacional de Estandarização), responsável pelas normas de qualidade em todo o mundo, apresenta as seguintes definições: “adequação ao uso” e “conformidade às exigências”.

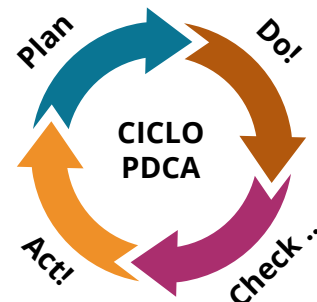
No entanto, a definição de qualidade deverá ser mais abrangente. “Qualidade tem a ver, primordialmente, com o processo pelo qual os produtos ou serviços são materializados. Se o processo for bem realizado, um bom produto final advirá naturalmente. A Qualidade reside no que se faz - aliás - em tudo o que se faz - e não apenas no que se tem como consequência disso”.

Assim sendo, e tendo em atenção o ponto de vista do produtor, a qualidade está associada à conceção e produção de um produto que atenda às necessidades do/a cliente.

Nesta medida, a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade é certamente uma boa via para atender, por um lado, às necessidades dos/as clientes, mas, por outro, também às necessidades das próprias organizações.

Um Sistema de Gestão da Qualidade não é mais do que uma ferramenta que traz controlo sobre os processos da organização e permite igualmente a sua padronização e medição da eficácia das ações tomadas, tendo como principal foco a melhoria contínua dos processos e a satisfação do/a cliente.

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade pode ter como base o chamado ciclo PDCA (do inglês: PLAN - DO - CHECK - ACT), conceito iterativo de gestão de 4 passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos, que se representa da seguinte forma:



O ciclo PDCA desenvolve-se por 4 etapas e tem o seu início na etapa do **planeamento** (PLAN) em que o objetivo é focar na parte estratégica do ciclo, isto é, no levantamento e análise da informação, designadamente “o que fazer?” e “como fazer?”.

Em seguida, na etapa da **execução** (DO), tudo aquilo que foi anteriormente planeado é entretanto executado.

Após a execução, chega a fase da **verificação** (CHECK). É aqui fundamental verificar tudo o que foi feito e se foi feito de acordo com o inicialmente previsto. É nesta fase que é possível confirmar se ocorreram ou não falhas no decurso dos processos implementados.

Chega finalmente a fase da **ação** (ACT), que basicamente consiste na análise da informação anteriormente recolhida, na correção dos problemas detetados e na implementação de ações que possam melhorar todo o processo futuramente.

Com a perceção de que uma qualidade consistente deve estar presente nos produtos e serviços que utilizamos, a adoção das Normas ISO tem-se tornado essencial para muitas organizações.

A QUALIDADE NA APAV

Tendo em conta a perspetiva de atender às necessidades do/a cliente, a APAV, como prestadora de serviços junto das comunidades, procura, através da sua missão, “apoiar as vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima”.

Nesta medida, a APAV procura a “Melhoria contínua” nos serviços que presta e concretiza-a através da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Segundo a Organização Internacional de Estandarização, as normas Internacionais ISO garantem que os produtos e serviços são seguros, confiáveis e de boa qualidade. Mais especificamente, no caso das empresas, estas normas são ferramentas estratégicas que reduzem os custos, minimizando erros e desperdícios, e, simultaneamente, aumentando a produtividade. Para a APAV, a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, segundo as normas internacionais ISO e tendo como base o ciclo PDCA, veio para reforçar os procedimentos já implementados, visando a melhoria contínua e procurando assegurar a confiança e satisfação dos/as seus/suas clientes.



A APAV encontra-se certificada pela Bureau Veritas, nos seus serviços de sede, desde 2009, sendo alvo de um alargamento do seu âmbito em 2019 para um dos seus Gabinetes de Apoio à Vítima. Nesta medida, o seu campo de aplicação centra-se, por um lado, no apoio técnico,

logístico e supervisão dos serviços de proximidade da APAV, bem como na promoção do reconhecimento da APAV e das áreas da vitimologia e do apoio à vítima. No que à extensão do âmbito diz respeito, centra-se na prestação de serviços de apoio a vítimas de crime, suas famílias e amigos/as.

Relativamente à Política da Qualidade implementada pela Associação, a mesma rege-se por 4 objetivos gerais:

- Satisfação do/a Cliente;
- Desenvolvimento do Capital Humano;
- Melhoria Contínua;
- Reconhecimento do papel da APAV.

E por 6 compromissos-chave:

- Assegurar uma forte identificação pública da APAV e desenvolver a ligação, planeamento e execução do cumprimento dos padrões de desempenho a nível nacional, de forma a garantir a diminuição dos efeitos negativos da vitimação;
- Prestar um adequado apoio técnico, logístico e de supervisão às Unidades Orgânicas da APAV, para que estas possam cumprir com os seus objetivos;
- Prestar serviços de qualidade aos/às seus/suas clientes, sempre tendo em conta a sua satisfação, cumprindo com os requisitos definidos pela APAV;
- Apostar estratégica e transversalmente na Formação, na Qualidade e na Comunicação;
- Promover o desenvolvimento profissional contínuo dos/as colaboradores, favorecendo a existência de um espírito de unidade e de equipa, e as melhores condições possíveis, ao nível da saúde, higiene e segurança;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, envolvendo todas as partes interessadas relevantes.

Para a APAV, a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade eleva a eficácia, eficiência e desempenho da organização, bem como alteia o grau de satisfação dos/as clientes e cria confiança e credibilidade.



TESTEMUNHOS

A implementação de um sistema de gestão da qualidade na APAV, tem permitido promover a melhoria contínua dos diferentes serviços prestados, a satisfação dos/as utentes e a eficácia e a eficiência dos processos. É ainda uma oportunidade para que os/as colaboradores/as possam inovar no modo como procedem, adequando cada vez mais as respostas da organização às necessidades dos/as utentes. A qualidade é, para a APAV, promover a mudança e o futuro.

João Lázaro – Presidente da APAV



RECURSOS APAV

www.apav.pt/folhasinformativas

OUTROS RECURSOS

www.iso.org
www.asq.org