

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 percepção 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”.

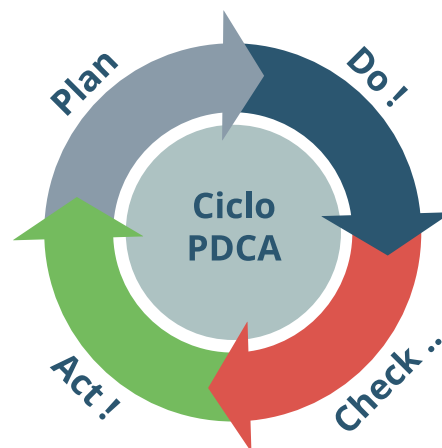
No entanto, a definição de qualidade deverá ser mais abrangente. “Qualidade tem a ver, primordialmente, com o processo pelo qual os produtos ou serviços são materializados. Se o processo for bem realizado, um bom produto final advirá naturalmente. A Qualidade reside no que se faz – aliás – em tudo o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

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



O ciclo PDCA passa 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 decorrer 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 percepção 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 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-o através da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Segundo a Organização Internacional de Standardização, 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 seus clientes.

A APAV encontra-se certificada pela Bureau Veritas, nos seus serviços de sede desde 2009, e o seu campo de aplicação centra-se no “Apoio técnico, logístico e supervisão das unidades orgânicas. Promoção do reconhecimento da APAV e das áreas da vitimologia e do apoio à vítima.”.

Relativamente à Política da Qualidade implementada pela Associação, a mesma rege-se por 5 objetivos gerais:

- Satisfação do Cliente
- Desenvolvimento do Capital Humano
- Melhoria Contínua
- Reconhecimento do papel da APAV

E por 4 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; nomeadamente através das funções de apoio técnico, logístico e de supervisão das Unidades Orgânicas;

■ Prestar serviços de qualidade aos seus clientes, sempre tendo em conta o aumento da sua satisfação;

■ Apostar estratégica e transversalmente na Formação, na Qualidade e na Comunicação, promovendo o desenvolvimento profissional contínuo dos colaboradores, favorecendo a existência de um espírito de unidade e de equipa, bem como a criação das melhores condições possíveis, ao nível da saúde, higiene e segurança;

■ Apostar na intenção de melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo esta melhoria contínua da responsabilidade da APAV e dos seus colaboradores.

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 clientes e cria confiança e credibilidade.

TESTEMUNHO

A implementação de um sistema de gestão da qualidade na APAV, tem permitido promover a melhoria contínua dos diferentes serviços prestados, a satisfação dos 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 utentes. A qualidade é para a APAV, promover a mudança e o futuro.

João Lázaro Presidente da APAV

Recursos APAV



iso.org

asq.org

apav.pt/folhainformativa

APAV 2015
apav.sede@apav.pt

donativos
NIB 0036 0000 99105881577 83

CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-19H

APAV
Associação Portuguesa de
Apoio à Vítima

facebook.com/apav.portugal

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

infovitimas.pt



Ordem da Liberdade