



## Conferência de Imprensa

### **“CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO CSPVC, DE ACORDO COM O NP EN ISO 9001:2008”**

No Centro Social Paroquial da Vera Cruz (CSPVC) acreditamos que as IPSS 's, do presente e do futuro, têm de adoptar um modelo de Gestão Empresarial, não negando nunca o seu carácter social e a natureza jurídica, que garanta a qualidade dos serviços prestados e, em simultâneo, a sua sustentabilidade.

Para tal, torna-se preponderante implementar uma ferramenta de gestão empresarial, como é o caso do Sistema de Gestão de Qualidade. A constatação desta necessidade levou o CSPVC a reflectir sobre a estratégia a adoptar tendo em vista a oferta aos seus clientes de um serviço de referência.

Sendo uma das maiores IPSS's do Concelho de Aveiro e com uma abrangência diversificada ao nível do público-alvo, optamos por investir no Capital Humano e em Instalações. No entanto, sem uma gestão profissional e de rigor não seria possível otimizar esse investimento.

Como fazer?

A resposta foi consensual, e assim avançamos para o Projecto de Implementação e Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade do CSPVC. Em 2008 damos inicio a este processo, começando por reunir uma equipa transversal e competente, composta pela Direcção e colaboradores do CSPVC e passando por captar parceiros externos, como a empresa de consultoria Finaccount – Business Consulting & Training, que apoiou a concepção e implementação do sistema e o parceiro que certificou o mesmo, a APCER, empresa certificadora de referência.

Estes parceiros, com especial destaque para a Finaccount que, sendo uma empresa certificada, adoptou como objectivo de responsabilidade social, apoiar e implementar um SGQ numa IPSS,

de forma gratuita, tendo para tal seleccionado o CSPVC, permitiram que, numa lógica partilhada estejamos no ano em que se comemoram os 40 anos do CSPVC a receber a Certificação de Qualidade dos serviços que prestamos.

Estes processos, são processos exigentes e morosos, pois só assim, existe a oportunidade de todos envolver e sedimentar as boas práticas já existentes, mas também pelos novos procedimentos que foram introduzidos ao longo destes 3 anos.

Do ponto de vista técnico, este sistema permite concretizar 4 grandes objectivos:

- aumentar a satisfação dos clientes e consequentemente dos serviços – na medida, em que conseguimos medir e quantificar índices de satisfação, e perante não conformidades, actuar de forma mais célere e profissional;

- aumentar a satisfação dos colaboradores – na medida, em que as pessoas estão mais orientadas para objectivos em comum e conhecerem e envolverem-se com a Missão da Instituição;

- optimização dos Recursos do CSPVC, nomeadamente: Recursos Humanos, Físicos e Financeiros – na medida em que a gestão está agora integrada a todos os níveis;

- cumprimento de requisitos legais, mais concretamente, com a Segurança Social, na valência da Creche. O CSPVC foi, no entanto, mais longe e certificou também as valências do Pré-Escolar e ATL.

O SGQ do CSPVC agora certificado, é um ponto de partida, não é um ponto de chegada. É o reconhecimento de um trabalho de qualidade, mas responsabiliza-nos ainda mais.

Continuamos conscientes das dificuldades mas também com certezas e ambições, sendo intenção da Instituição, alargar o âmbito da certificação para as valências da área social e introduzir ferramentas e instrumentos de apoio à decisão e à gestão estratégica do CSPVC.

Isto porque acreditamos ser esta a resposta de Qualidade a todos os nossos Clientes.

Aveiro, 30 de Agosto de 2011