



CERCIOEIRAS

NÚMERO V - 1º TRIMESTRE

MARÇO 2011

NESTE NÚMERO

QUALIDADE

PIPO — Sustentabilidade

PROJECTO FORM'ART

Melhoria Contínua

SABIA QUE...

“A qualidade num produto ou serviço não é o que o fornecedor põe nele. É aquilo que cliente tira dele e aquilo que está disposto a pagar por ele” - *Peter Drucker*

Melhoria Contínua

A certificação pela NP EN ISO 9001:2008 e pelos Manuais de Qualidade da Segurança Social foi conseguida com o trabalho e esforço de todos. Agora, em 2011, espera-nos um outro desafio: a manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCIOEIRAS. As próximas etapas do processo de certificação passam, principalmente, por auditorias internas às Respostas Sociais e Serviços da Instituição, que irão acontecer entre Março e Setembro e que pretendem verificar se os

processos que definimos estão a ser cumpridos e se há melhorias a fazer. Servem também de preparação para a Auditoria Externa da APCER, em Novembro, e que tem como objectivo renovar a certificação.

Desta forma, a colaboração de todos é essencial para que a Qualidade continue a passar do papel à prática e seja, cada vez, mais uma forma de trabalhar na CERCIOEIRAS.



EDITORIAL

Enquanto Presidente da Direcção, devo reafirmar que é para nós CERCIOEIRAS, motivo de grande orgulho a obtenção da certificação.

É de facto um novo marco no nosso já longo historial, que permite, a partir de agora, um melhor enquadramento das respostas e uma permanente avaliação do que fazemos e como fazemos.

Pela importância deste marco, esta newsletter tem como tema a qualidade, não esquecendo contudo outras notícias importantes do nosso dia-a-dia.

Gostaria ainda de endereçar o nosso melhor agradecimento a todos os que de algum modo nos permitiram chegar a este ponto, que mais não é que uma nova partida para objectivos futuros.

Mário Aboim

Presidente da Direcção da CERCIOEIRAS

As vitórias de ontem são menos importantes do que os planos de amanhã." Oscar Wilde



ACONTECEU:

10 a 13 Janeiro - Projecto Korpus 10 – From-Art

24 Fevereiro – Visita da Senhora Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação e entrega dos Certificados



18 a 27 de Março – Participação do CAO na Exposição CRI'ART na Fábrica da Pólvora

VAI ACONTECER:

Maio

Campanha Pirlampo Mágico

III Caminhada Mágica

“Viva Mais” - SAD

Entre as finalidades e os objectivos de animação para idosos, podem destacar-se, promover o bem-estar individual; melhorar a qualidade de vida e de saúde de forma integral; fornecer os meios para que continuem a viver muitos anos repletos de vida, sentido, dignidade e felicidade; potenciar e desenvolver capacidades e acima de tudo motivá-las para quem continuem activas, participativas e úteis no meio social

Neste sentido, o Serviço de Apoio Domiciliário da CERCIOEIRAS (SAD) realiza um conjunto de actividades que vão ao encontro das expectativas dos cliente.

Assim, estiveram presentes:

- no dia 24 de Fevereiro, na CERCIOEIRAS, na cerimónia de entrega dos certificados de qualidade;
- no dia 16 de Março no “Espectáculo de Primavera” organizado pelo Centro Paroquial S. Miguel, em Queijas.
- “Fado, história de um povo” de Filipe La Féria será uma das actividades para o mês de Abril.

Queremos continuar a proporcionar um serviço de excelência centrado nas necessidades dos nossos clientes!



PIPO — Acordo de Cooperação

A CERCIOEIRAS celebrou com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, a revisão do acordo de cooperação ao abrigo do Decreto-Lei nº 281/2009 que visa a criação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância. A celebração deste acordo permitiu não só a continuidade do Programa de Intervenção Precoce de Oeiras, como também o aumento da sua capacidade de resposta de 40 para 66 crianças e suas famílias.

O Programa de Intervenção Precoce da CERCIOEIRAS passará a funcionar em estreita parceria com a Equipa de Intervenção Precoce do Agrupamento Conde de Oeiras e o Centro de Saúde de Oeiras, constituindo-se assim, uma equipa única de Intervenção Precoce, designada por **Equipa Local de Intervenção - ELI**.

Projecto Form'Art

Decorreu de 10 a 13 de Janeiro de 2011, nas Instalações da CERCIOEIRAS o FORM'Art.

O FORM'Art é um projecto artístico, financiado pela CERCIOEIRAS e pelo Instituto Nacional de Reabilitação (INR), com a Parceria da CERCIAAMA, CERCILISBOA, Orquestra de Câmara Portuguesa (OCP), Escola Superior de Educação de Lisboa (ESELx) e Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA).

Teve como objectivos gerais, o intercâmbio e o desenvolvimento da educação artística na área da Dança e Teatro.

Foi um espaço de troca de ideias, aprendizagem e formação, constituindo um meio essencial para o desenvolvimento pessoal e artístico dos indivíduos envolvidos, que tiveram a oportunidade de contactar com profissionais. Nesta Iniciativa participaram 7 Instituições (CERCILISBOA, CERCIAAMA; CECD – Mira Sintra, CERCIMB; Casa Saúde de Idanha, Casa S. Vicente e CERCIOEIRAS) num total de 31 participantes, entre Técnicos (9), clientes (18) e voluntários (4).

Outra das acções no âmbito do Projecto FORM'Art, foi proporcionar a participação deste grupo no Espectáculo “A Maior Flor do Mundo”.

“A Maior Flor do Mundo” é uma adaptação do Grupo de Teatro TRAMA da CERCIAAMA, da obra homónima de José Saramago, que foi à cena nos dias 21 e 22 de Janeiro de 2011 nos Recreios da Amadora

Proporcionou a todos os participante, a oportunidade de trabalhar com profissionais do teatro, dança, música, figurinista, técnicos de desenho de luz e som. E sentir as emoções da estreia e dos aplausos...



Construir QUALIDADE EM PARCERIA

A REPTUS-Gestão e Desenvolvimento de Competências, Lda. em parceria com a PRONUCASE-Consultoria e Gestão de Empresas, S.A., reuniram as suas competências específicas para, numa estratégia conjunta, colocarem ao serviço da CERCIOEIRAS o seu know how. O balanço que fazemos deste projecto é muito positivo e gratificante não só pelo envolvimento e dedicação que a EQUIPA da CERCIOEIRAS demonstrou ao longo do mesmo, como pela capacidade mobilizadora e visionária que a sua Direcção e Directora Executiva revelaram no decurso desta caminhada. Se a CERCIOEIRAS se renovou e reaprendeu a aprender, também nós, REPTUS/ PRONUCASE, reaprendemos a nos perspetivar numa relação que vai muito além da relação tradicional de fornecedor-cliente. Procurámos posicionarmo-nos mais como parceiros que como fornecedores, atitude que foi claramente incentivada e correspondida por todos os colaboradores, sem esquecer os voluntários que, dia-a-dia, constroem a melhoria contínua em prol de uma sociedade mais inclusiva. À CERCIOEIRAS o nosso BEM HAJA!

Sabia que...

A expressão **ISO 9000** designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão. A sigla "ISO" refere-se à *International Organization for Standardization*, organização não-governamental fundada em 1947, em Genebra, e hoje presente em cerca de 157 países. A sua função é a de promover a normalização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada. Esta família de normas estabelece requisitos que auxiliam a melhoria dos processos internos, a maior capacitação dos colaboradores, a monitorização do ambiente de trabalho, a verificação da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, num processo contínuo de melhoria do sistema de gestão da qualidade. Aplicam-se a campos tão distintos quanto materiais, produtos, processos e serviços.

Apoio:



CERCIOEIRAS
Rua 7 de Junho, n.º 57, 2730-174 Barcarena
Tel: 21 423 96 80 / Fax: 21 423 96 89
Correio electrónico: geral@cercioeiras.pt
www.cercioeiras.pt