



Fundação LIGA

Política da Qualidade

Mod.	202
Versão	03

CONTROLO DAS REVISÕES DO DOCUMENTO				
Versão	Data	Descrição	Página(s)	Próxima revisão
01	22.11.2010	Elaboração da 1ª versão do documento.	----	Nov/2012
02	15.11.2012	Revisão geral do documento; clarificação do compromisso organizacional com a qualidade; definição de metas de longo prazo.	Todas	Fev/2014
03	03.02.2014	Definição de metas para o período de 2014 a 2016.	10,11	Fev/2016
04	07.03.2016	Alteração da designação do objetivo estratégico e eliminação de objetivo operacional, seu indicador e meta.	10	Fev/2018
Disseminação por		Canais	Destinatários	
Coordenação dos Programas/Serviços		Reuniões Semestrais de Avaliação em Equipa dos Programas/Serviços; Pontos de Consulta de Informação nos Programas/Serviços, DRH; Recepção; Intranet.	Todas as partes interessadas	

Elaboração: Conselho de Coordenação

Assinatura: 

Aprovação: Conselho de Administração

Assinatura: 

Constituída a dois de março de 2004, a Fundação LIGA surge na continuidade das associações fundadoras, a LPDM Centro de Recursos Sociais (1994) e a Liga Portuguesa dos Deficientes Motores (1954), sob a matriz dos valores morais e éticos da cultura fundacional de mais de meio século.

Numa trajetória pioneira e inovadora refletida em iniciativas e projetos de resposta às expectativas e necessidades identificadas em cada época, pelos clientes | significativos e comunidades envolventes, e numa visão estratégica antecipadora, acompanha a evolução científica e tecnológica, social e cultural, contribuindo ativamente para a passagem do conceito da invalidez e da dependência, para a autonomia e a cidadania.

A Fundação LIGA expressa-se num projeto amplo e abrangente, pela diversidade e pluralidade de atuações, de objetivos e de públicos envolvidos, constituindo um espaço plural para o fortalecimento da comunicação entre os cidadãos e os diversos setores da vida ativa, numa nova forma de diálogo civil, indispensável para melhor responder às novas questões sociais e culturais que a atualidade faz despontar. Constitui-se como um projeto nacional, significativo pelo seu contributo para a humanização da sociedade portuguesa pelo reconhecimento da diversidade dos seus cidadãos e para a mobilização de recursos humanos e estratégicos fomentadores do desenvolvimento económico, fatores determinantes de um verdadeiro progresso social.

Afirma-se como agente da evolução humana, no compromisso inovador de promover as potencialidades residuais da pessoa e da adequação na permanente interação com a sua circunstância. Ao reconhecer a singularidade da Pessoa e o seu valor único e irrepetível em permanente evolução na relação ambiental e temporal com que interage, é uma entidade pioneira na reflexão e implementação dos conceitos da *Funcionalidade Humana* e do *Design e Sociedade*, promovendo oportunidades de valorização e de otimização das potencialidades de cada indivíduo, para que viva com plena dignidade e responsabilidade a sua cidadania. A Fundação LIGA compreende ainda a Acessibilidade como uma condição para o exercício da cidadania e como um pressuposto da promoção da igualdade ao acesso físico, comunicacional e social dos cidadãos em geral, que não exclui as pessoas com deficiência.

A Fundação LIGA adota como **Visão**:

- Reconhecer a integralidade da Pessoa, como ser único e irrepetível, com a identidade que singulariza a dimensão física, psíquica e social.
- Participar, no avanço das fronteiras do conhecimento na área das Ciências da Funcionalidade Humana, e do Design e Sociedade, numa liderança responsável e compartilhada, produzindo e transmitindo ideias e resultados que possam contribuir para o desenvolvimento de uma cultura social participativa, conseqüente para a melhoria dos padrões éticos e da realização humana.

A Organização tem por **Missão**:

- Dinamizar recursos especializados para apoiar as pessoas, contribuindo para o reconhecimento da diversidade humana. Tem como prioridade criar competências de excelência para o suporte às necessidades específicas da Pessoa, essenciais para o pleno e equitativo exercício dos seus Direitos Fundamentais.
- Assegurar, sempre que solicitado pelas Famílias, a tutela cívica a Pessoas dependentes, para lá do tempo de vida daqueles de quem dependem.
- Apoiar o fortalecimento da comunicação entre os cidadãos e entre os diversos setores da vida ativa, sob uma nova forma de diálogo civil, indispensável para melhor responder às novas questões sociais e culturais que a atualidade faz despontar, contribuindo para a humanização e sustentabilidade da sociedade portuguesa.

Alicerçada na sua cultura cinquentenária, a Fundação LIGA rege-se pelos seguintes **Valores** e princípios:

Respeito	pela dignidade da Pessoa
Competência	no caminho da excelência
Inovação	para criar futuro
Responsabilidade	na governação

A Fundação LIGA apresenta-se com uma nova estratégia de “cidadania”, com efeitos e conseqüências num crescente impacto na esfera económica, configurando o novo modelo de economia social que permita à sociedade compreender que é na sua dimensão humana que irá acrescentar valor e permitir alcançar a sustentabilidade económica - está em causa uma sociedade plural, em que a diversidade acrescenta valor.



2.

Compromisso Organizacional com a Qualidade

Na prossecução da sua missão e no respeito pelos valores e princípios definidos, a Organização aposta no rigor e qualidade da prestação de serviços aos seus clientes, ajustando-a às suas necessidades e expectativas, para alcançar a excelência da ação e garantir elevados níveis de satisfação para todas as partes interessadas.

Nesta perspetiva, adota uma política de governação assente na ética, na responsabilidade e na competência, assumindo a inovação e a melhoria contínua como pilares para um desenvolvimento sustentado.

A qualidade da prestação de serviços da Fundação LIGA encontra-se certificada pelo European Quality in Social Services, Bruxelas, no âmbito do referencial EQUASS Assurance. A presente Política estabelece orientações para o cumprimento de cada um dos 10 princípios deste referencial.

Princípio	Compromisso Organizacional
<p>1. Liderança</p>	<p>A Fundação LIGA determina a sua intervenção sob o enquadramento conceptual das Ciências da Funcionalidade Humana e do Design e Sociedade, dinamizando oportunidades de valorização e de otimização das potencialidades de cada indivíduo e contribuindo para a construção de uma sociedade plural. Paralelamente, a Organização demonstra igualmente preocupações de ordem social e ambiental, adotando práticas que fomentem o desenvolvimento da sua responsabilidade social.</p> <p>A Organização adota uma política de governação assente na ética, na responsabilidade e na competência, assumindo a inovação e a melhoria contínua como pilares para um desenvolvimento sustentado; esta governação apoia-se num sistema de gestão estruturado e participado de modo a assegurar o cumprimento dos objetivos de desempenho da Organização, numa ótica de eficiência na utilização dos recursos, recorrendo à avaliação sistemática dos serviços e envolvendo os clientes como agentes ativos na dinâmica organizacional.</p> <p>A Política e Estratégia de Desenvolvimento expressa o posicionamento da Organização no setor social; a Política das Partes Interessadas e a Política de Planeamento e Controlo definem, respetivamente, a forma como a Organização se relaciona com cada uma das partes interessadas e como internamente se organiza para concretizar a estratégia organizacional.</p>
<p>2. Recursos Humanos</p>	<p>A Fundação LIGA lidera e gere o seu capital humano (colaboradores, voluntários) de forma a assegurar o alinhamento com a missão e valores organizacionais, numa abordagem de orientação e satisfação dos clientes.</p> <p>Através da implementação de uma estratégia de envolvimento e de participação ativa e responsável, a Organização assegura o desenvolvimento, aprendizagem contínua e reconhecimento do desempenho dos colaboradores, de forma a garantir a sua motivação e satisfação.</p> <p>A Fundação LIGA proporciona um ambiente de trabalho saudável, promovendo o bem-estar dos seus colaboradores e condições apropriadas em matéria de segurança e saúde.</p> <p>As estratégias e medidas ao nível da liderança e gestão dos recursos humanos da Fundação LIGA encontram-se operacionalizadas na Política de Recursos Humanos.</p>

Mod.	202
Versão	03



Princípio	Compromisso Organizacional
3. Direitos	<p>O compromisso com a defesa dos direitos dos seus Clientes constitui um pilar fundamental da atuação da Fundação, nomeadamente em termos de respeito pela dignidade da Pessoa, de igualdade de tratamento, de oportunidades e de participação. A Fundação LIGA apela também ao exercício de uma cidadania com responsabilidade e informa e reforça a autodeterminação dos seus clientes.</p> <p>A Carta de Direitos e Deveres dos Clientes congrega o conjunto de direitos e deveres de que os clientes da Fundação LIGA são, não apenas sujeitos ativos em termos de exercício, mas também atores-chave no processo de conceção e revisão.</p>
4. Ética	<p>Na sua ação quotidiana, a Fundação LIGA implementa um conjunto de princípios deontológicos e de regras éticas que constituem um modelo de comportamento para todos e cada um dos seus colaboradores e que os orientam no respeito pela individualidade e dignidade dos clientes.</p> <p>Esses princípios e regras estão consubstanciados nos seguintes documentos: Código de Ética, Política de Confidencialidade, Regulamento Interno, estando sujeitos ao seu cumprimento, não só os colaboradores da Fundação LIGA, como também, nas dimensões que se lhe apliquem, voluntários, estagiários e outros que se encontrem a desenvolver algum tipo de atividade na Organização.</p>
5. Parcerias	<p>O desenvolvimento de parcerias constitui uma aposta permanente em vários domínios da atuação da Fundação.</p> <p>Face ao leque diversificado de necessidades apresentadas pelos Clientes/seus Significativos, e numa ótica de complementaridade, de rentabilização de recursos e de criação de sinergias, as parcerias são elemento central ao nível da prestação de serviços – as parcerias visam acrescentar valor aos serviços prestados pela Organização, de forma a promover o <i>empowerment</i> dos clientes, a sua participação na sociedade e assegurar um contínuo de serviços.</p> <p>Os domínios e tipos de parcerias desenvolvidas pela Fundação LIGA, bem como o seu mapeamento anual e estratégias de monitorização encontram-se detalhados na Política de Parcerias.</p>

Princípio	Compromisso Organizacional
<p>6. Participação</p>	<p>Ao comprometer-se com o exercício dos direitos e deveres dos Clientes, a Fundação LIGA promove ativamente a sua participação, envolvimento e capacitação/<i>empowerment</i> para, numa perspetiva habilitadora, contribuir para o reforço da sua autoconfiança e consciência crítica, potenciando o exercício da sua cidadania com plena dignidade, responsabilidade e autodeterminação, tanto ao nível da Organização como da sociedade.</p> <p>As dimensões, medidas e indicadores dos diferentes níveis de participação dos clientes encontram-se desenvolvidos na Política de Participação.</p>
<p>7. Abordagem Centrada nos Clientes</p>	<p>A atuação da Fundação LIGA junto dos Clientes tem como finalidade a satisfação das suas necessidades e a gestão das suas expectativas, tendo em vista a promoção da sua qualidade de vida e o exercício dos seus direitos de cidadania. Nesta perspetiva o Cliente/seu Significativo é um agente ativo na definição e avaliação de objetivos individuais de desenvolvimento e respetivas metodologias, bem como na avaliação dos serviços que lhes são prestados.</p> <p>As linhas de orientação e ação relativas ao princípio da abordagem centrada no cliente estão expressas na Política e Estratégia de Desenvolvimento, designadamente no Modelo de Qualidade de Vida, e concretizadas para cada Programa/Serviço nos respetivos Manuais de Processos-Chave.</p>
<p>8. Abrangência</p>	<p>O modelo de prestação de serviços da Fundação LIGA assegura o contínuo de serviços aos Clientes numa base comunitária, assente numa abordagem holística e interdisciplinar, como suporte para a sua autonomia pessoal, social e desenvolvimento do seu projeto de vida. Face ao leque diversificado de necessidades apresentadas pelos Clientes/seus Significativos, recorre-se ao estabelecimento de parcerias com outros serviços e entidades da comunidade, numa perspetiva de complementaridade e rentabilização de recursos.</p> <p>As linhas de orientação e ação relativas à prestação de serviços aos clientes estão expressas na Política e Estratégia de Desenvolvimento, designadamente no Modelo de Qualidade de Vida, e concretizadas para cada Programa/Serviço nos respetivos Manuais de Processos-Chave.</p>

Princípio	Compromisso Organizacional
9. Orientação para Resultados	<p>A Fundação LIGA desenvolve uma estratégia de orientação para resultados que visa a promoção da qualidade de vida dos clientes e o desenvolvimento organizacional sustentado.</p> <p>Neste sentido, analisa os impactes da sua ação através da avaliação efetuada por clientes/significativos, parceiros e outras partes interessadas, utilizando o produto dessa análise para promover a qualidade do seu desempenho como Organização.</p> <p>As linhas de ação da orientação para resultados encontram-se expressas na Política de Planeamento e Controlo e a sua operacionalização espelhada no Manual da Qualidade.</p>
10. Melhoria Contínua	<p>Pautando a sua ação pela procura constante da excelência, pela eficácia e eficiência dos procedimentos, a Fundação LIGA concebe e implementa dinâmicas de investigação-ação e de inovação, bem como um sistema de melhoria contínua dos serviços e/ou dos processos internos, que se constituem como alicerces do desenvolvimento organizacional. Ambos os processos são geridos, monitorizados e avaliados com base em objetivos e indicadores de desempenho previamente definidos, de forma a identificar-se o seu valor acrescentado. A participação das partes interessadas neste processo de melhoria contínua constitui uma estratégia transversal a todas estas dinâmicas.</p> <p>O conjunto de procedimentos para a concretização destes processos está definido na Política e Estratégia de Desenvolvimento e no Manual do Processo de Gestão de Melhoria Contínua.</p>

Assumindo um compromisso com a qualidade e a melhoria contínua, participado por todos os colaboradores e estruturas de gestão, a Política de Qualidade apresenta as seguintes metas:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES E MÉTRICAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	PRINCÍPIOS
1. Assegurar a melhoria contínua no desenvolvimento da intervenção garantindo o padrões de qualidade nos serviços prestados	Assegurar uma intervenção de qualidade adequada às necessidades das diferentes partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Percentagem de Clientes, colaboradores, parceiros, financiadores, fornecedores e sociedade envolvente satisfeitos e muito satisfeitos 	≥ 70%	2014-2016	P 9
		Somatório das percentagens de 'satisfeitos' e 'muito satisfeitos' de cada parte interessada com percentagens de 'satisfeitos' e 'muito satisfeitos' ≥ 70% / N° Total de Partes Interessadas			
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Grau de Eficácia das ações do Plano de Melhoria Contínua implementadas 			
	Somatório do Grau de Eficácia (%) de cada Ação / N° de Ações				
Promover a qualificação dos recursos humanos para a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos clientes e colaboradores	Assegurar o envolvimento dos colaboradores no processo de melhoria contínua	<ul style="list-style-type: none"> ■ Percentagem de ações inseridas em Plano de Melhoria Contínua propostas por clientes/significativos 	≥ 30%	2015-2016	P 6 P 3
		N° de Ações propostas por clientes/significativos inseridas em PMC do ano n+1 / N° Total de Ações do PMC do ano n+1 x 100			
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Percentagem de ações realizadas relativamente ao total de ações previstas no Plano de Formação 	≥ 80%	2014-2016	P 2
		N° de ações realizadas / N° de ações previstas X 100			
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Percentagem de colaboradores envolvidos em Ações de Melhoria Contínua 	≥ 60%	2014-2016	P 10
		N° de colaboradores (com vínculo) envolvidos em ações de MC / N° total de colaboradores com vínculo X 100			

Mod.	202
Versão	03



10 | 11

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES E MÉTRICAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	PRINCÍPIOS
	Promover um ambiente que garanta a segurança física, mental e financeira dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Percentagem de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos na questão <i>Sinto-me seguro quando estou na LIGA (integridade física, mental, moral e material dos clientes)</i> do questionário de avaliação de satisfação dos clientes Percentagem de clientes 'satisfeitos' e 'muito satisfeitos' na questão	≥ 70%	2014-2016	P4

