

POLÍTICA DE MELHORIA CONTÍNUA E DE INOVAÇÃO

Comprometida com a comunidade onde está inserida, a APPC enquanto organização com um determinado comportamento, está atualmente familiarizada com a imprescindibilidade de uma estrutura dinâmica que acompanhe as constantes evoluções sociais e económicas. Desta forma garante a continuidade do projeto e a concretização da sua missão. Para esta continuidade é fundamental a compreensão da cultura organizacional mas também a capacidade de aprendizagem, adaptação e melhoria contínua das equipas de trabalho. As equipas, independentemente do serviço que desenvolvem, regulam-se no seu dia-a-dia a partir do envolvimento de todos os colaboradores e caracterizam-se pelo espírito construtivo para ouvir, perceber e valorizar as opiniões, sugestões e comentários de associados, dos clientes, dos familiares, dos parceiros e de outros colegas de trabalho.

Fruto da certeza de que a inovação e a mudança criativa são imperativos do sucesso e da competência dos serviços, a presente política institucional pretende expressar de forma clara os fundamentos que guiam esta melhoria contínua. Assim, são reconhecidas no seio da organização, pelo seu contributo positivo, as iniciativas que procurem a construção e reflexão partilhada, os comportamentos de promoção do debate e da criatividade, mas também as atitudes pró-ativas que aumentem a tolerância à mudança. Tudo isto alicerçado na cooperação, quer no seio de cada equipa, mas também entre equipas, a cooperação é fundamental para sustentar a crença de que, o sucesso da APPC é o resultado de um esforço coletivo inteligente.

Assim, a metodologia de trabalho é orientada por um motor a quatro tempos (o ciclo PDCA – *plan - planejar, do - executar, check- verificar, act - agir*) e tida como *a forma de fazer*. No entendimento de que: o planeamento é imprescindível porque orientador para resolver os problemas ou necessidades identificados; a execução do planeado é comprometida e rigorosa para resultar em maiores sucessos; a medição de resultados é indispensável para ajustar as ações aos resultados desejados e as ações decorrentes da avaliação uma oportunidade para aprimorar execuções e corrigir lacunas.

As dinâmicas de inovação e de desenvolvimento merecem relevante destaque na saúde da organização. São elas que traduzem de uma forma bem visível, o impulso estratégico de antecipar e superar as expectativas dos clientes e outras partes interessadas, procurando encontrar soluções inovadoras que possibilitem assumir uma posição de vanguarda na intervenção e prestação de serviços sociais e de reabilitação.

Diariamente, a política da melhoria contínua ganha expressão através da permanente e rigorosa monitorização dos processos de trabalho, através do uso comum de registos de ocorrências e oportunidades de melhoria e do desenvolvimento de planos de melhoria da qualidade.

Para ela contribuem também e com evidente relevo:

- a recolha e tratamento pró-ativo de sugestões e reclamações,
- o carácter pedagógico das auditorias internas e das equipas de auditores internos,
- a auscultação e a análise da satisfação das partes interessadas;
- a metodologia participada e uniformizada ao nível da gestão documental.

Em conclusão, são favorecidas no âmbito da organização, todas as iniciativas que procurem a diversidade de dinâmicas de desenvolvimento e inovação, quer as vocacionadas para a prestação dos serviços, quer as que procuram a criação de uma cultura organizacional que considere a inovação e a mudança contínua como alavancas de reforço da eficiência e da eficácia dos nossos processos de trabalho.

Hoje, podemos fazer melhor do que ontem e amanhã, faremos melhor do que hoje.