

Carta da Qualidade



associação
de paralisia
cerebral de
guimarães

Julho de 2013



Apresentação

A Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, criada em Junho de 1994, no seguimento de um trabalho desenvolvido pela Equipa Multidisciplinar de Apoio e Atendimento à Deficiência/Qualidade de Vida.

O Núcleo surgiu com o apoio dos Núcleos de Braga e Porto, criando, em Novembro de 1993, uma Comissão Instaladora. Em 1994 assinou-se o protocolo de cedência de instalações pela Santa Casa da Misericórdia de Guimarães, sendo as obras de restauro realizadas com o apoio das autarquias e do Fundo de Socorro Social, a par de um programa de angariação de fundos e de sensibilização da população.

A APCG iniciou as suas atividades em 1995 com um Centro de Reabilitação para crianças portadoras de Paralisia Cerebral dos concelhos de Guimarães, Fafe, Celorico de Basto e Cabeceiras de Basto para fazer face à carência de respostas existentes nestes concelhos. Em 2000, o Núcleo alargou o seu âmbito de ação ao novo recém-criado concelho de Vizela e ao concelho de Felgueiras, prestando, neste último, apoio às crianças nascidas a partir de 1995. Em 2004, após inauguração do novo edifício, construído com algum apoio financeiro do PRODEP, alargou-se o âmbito da atuação da Instituição para as valências de CAO e Lar Residencial.

Em Fevereiro de 2008 concretizou-se o objetivo para o qual se trabalhou a nível nacional – a Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral passa a Federação e os Núcleos Regionais tornam-se autónomos modificando-se quer os estatutos quer a sigla da Associação. Assim, a Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral – Núcleo Regional de Guimarães (APPC – Guimarães) torna-se Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães (APCG).

Para a APCG a satisfação dos clientes torna-se, cada vez mais, uma forma das se manter no mercado social. Por esta razão é que o tema “satisfação de clientes”

ganhou tanta importância no contexto da administração e gestão, pois na verdade o mercado evidencia a competitividade em que as Instituições estão inseridas. Neste sentido, a satisfação do público-alvo possibilita a conquista e fidelização dos clientes.

Por outro lado, para sobreviver no mercado global de hoje, a APCG precisa de satisfazer os clientes fornecendo bens de qualidade e prestando serviços de qualidade. Isto exige uma reavaliação contínua das necessidades dos clientes e um compromisso inabalável de mudar quando necessário, para satisfazer ou superar as expectativas destes.

O cliente é, assim, o principal elemento formador de uma Instituição. É este o termómetro de análise, para saber se a mesma está a ter ou não o sucesso esperado. A principal ferramenta é o atendimento, sendo que a qualidade deste é indiscutível para o resultado final.

A **Carta da Qualidade da Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães** personaliza o compromisso da Instituição para com a Qualidade junto dos seus Clientes, Colaboradores e restantes partes interessadas. Pretende-se que seja um documento dinâmico, onde transpareça com clareza as estratégias de ação adotadas para cumprir esse mesmo compromisso.

Assim, a Direcção da Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães,

COMPROMETE-SE A:

- Atender, incentivar e apoiar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), considerando-o como elemento fundamental à sustentabilidade da instituição e ao seu desenvolvimento;
- Disponibilizar os meios (materiais, financeiros e a formação dos Recursos Humanos) necessários para a prossecução dos objetivos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- Fornecer a todos os interessados, meios cada vez mais adequados à satisfação das suas necessidades, em clara sintonia com os desígnios e satisfação das necessidades das pessoas com deficiência e suas famílias;
- Motivar e comprometer toda a Instituição na dinamização deste sistema;
- Prosseguir elevados níveis de satisfação dos agentes que interagem com a Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães;

- Apostar na inovação e melhoria contínua face à reabilitação e integração socioprofissional das pessoas com deficiência, à investigação e aos serviços prestados à comunidade;
- Cumprir todos os requisitos legais e normativos;
- Assegurar a adequada divulgação e reconhecimento do SGQ junto dos seus colaboradores, parceiros e fornecedores.

Missão da Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães

- Promover a funcionalidade e autonomia da pessoa com deficiência.

Visão da Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães

- Ser uma instituição de referência a nível nacional, no que concerne aos serviços prestados à pessoa com deficiência.
- Ser uma instituição de referência a nível nacional, na capacitação das famílias das pessoas com deficiência.
- Ser uma referência nacional pela utilização de técnicas inovadoras, que visem o desenvolvimento máximo das capacidades das pessoas com deficiência.

Valores da Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães

Ética Profissional	Privacidade
Responsabilidade	Rigor
Humanismo	Integridade
Espírito de Equipa	Solidariedade
Confidencialidade	Inovação

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1

Fontes normativas

A Carta da Qualidade inspira-se no conteúdo de diversas fontes normativas que procura integrar e materializar. Serviram de base à sua redação os seguintes documentos:

- 1-. Declaração Universal dos Direitos do Homem;
- 2-. Carta Social Europeia;
- 3-. Declaração de Direitos das Pessoas com Deficiência;
- 4-. Declaração dos Direitos da Criança;
- 5-. Declaração do Direitos das Pessoas com Deficiência Mental;
- 6-. Norma NP EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestão da Qualidade;
- 7-. Norma NP EN ISO 14001:2004 Sistemas de Gestão Ambiental;
- 8-. Norma OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional;
- 9-. Norma SA 8000 (Responsabilidade Social);
- 10-. Código do Trabalho – Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto;
- 11-. Constituição da República Portuguesa;
- 12-. Higiene e Saúde no Trabalho - Directiva nº 89/391/CEE, vertida no Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de Novembro;

- 13-. Acessibilidade nos Edifícios Públicos, Equipamentos Coletivos e Via Pública – Decreto-lei nº 123/97 de 22 de Maio;
- 14-. Regulamento (CE) nº 852/2004, de 29 de Abril; Proteção de dados pessoais - Lei nº 67/98 de 26 de Outubro.

Artigo 2

Objeto e Âmbito

- a) A Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães, adiante designada de APCG, orienta a sua atividade para a promoção da autonomia e funcionalidade da pessoa com deficiência.
- b) A sua gestão respeita os princípios nesta carta exarados, independente de qualquer diferença dos seus públicos – clientes, colaboradores, dirigentes e associados. Todos eles gozam de igualdade de direitos e deveres, independentemente do género, idade, condição económica, estado civil, credo religioso, etnia, origem geográfica, residência e preferência política.
- c) O presente documento constitui-se como fonte de orientação normativa para a prestação de serviços pela APCG:
- Define processos e práticas de gestão, corporizando um conjunto de princípios adotados como guias de conduta nos planos organizacional e pessoal;
 - Facilita e orienta todos os agentes ao seu serviço na definição da Política da Qualidade da Organização. Enquanto referencial aberto, é passível de ser melhorado e ajustado à evolução social;
- d) Nenhum dos princípios aqui expressos pode ser usado para justificar omissões ou práticas que os violem;
- e) Nos casos em que o presente documento for omissivo, prevalecem sempre os Estatutos da APCG;
- f) A presente Carta aplica-se ao universo das respostas sociais disponibilizadas pela APCG

CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 3

ACESSIBILIDADE AOS SERVIÇOS

A APCG garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Acesso à candidatura, inscrição e fruição dos serviços disponibilizados;
- b) Preferência dada na admissão quando detentores de menores condições familiares que propiciem e garantam o princípio da igualdade de acesso à educação, formação, saúde, alimentação, segurança, bem-estar e qualidade de vida;
- c) Acesso a evidências de equidade e transparência dos processos de seleção dos/as candidatos/as;
- d) Acesso à informação sobre o estado de apreciação do seu processo de candidatura e sobre os critérios aplicados na seleção;
- e) Acesso a informações sobre materiais, processos e práticas organizacionais dos serviços disponibilizados;
- f) Acesso às informações veiculadas nos diferentes meios de comunicação organizacional, quando estas tenham finalidade informativa, educativa, artística ou cultural;
- g) Acesso aos serviços contratualizados entre a organização e o cliente, mediante pagamento acordado nos termos previstos nos Estatutos, Regulamento Interno e demais normativos para o sector;
- h) Garantia de confidencialidade dos dados pessoais fornecidos, só passíveis de tratamento para outros fins que não os da prestação do serviço mediante autorização do cliente ou de quem legitimamente o representa ou quando previsto na lei;

- i) Facilidade no acesso ao conhecimento da legislação que enquadra a candidatura, a fruição e a prestação do serviço procurado e posteriormente contratado.

Artigo 4

ACESSIBILIDADE AO USO DOS ESPAÇOS

A APCG garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Acesso às instalações sem limites de barreiras urbanísticas e arquitetónicas nos edifícios e nos espaços circundantes;
- b) Acesso a espaços destinados à realização de atividades físicas, formativas, recreativas, religiosas e de convívio;
- c) Uso e permanência em espaços dotados de adequadas condições de conforto, higiene, salubridade, ergonomia e segurança;
- d) Benefício de sistema de informação baseado em sinalética adequada que favoreça a escolha e monitorização dos seus percursos.

associação
de paralisia
cerebral de
guimarães

Artigo 5

USUFRUTO DE SERVIÇOS DE QUALIDADE

A APCG garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Utilização em plenitude das instalações e serviços disponibilizados, favorecendo a realização de vida equilibrada, tão normal e plena quanto possível;
- b) Atendimento especializado quando afetados por deficiências ou limitação incapacitante;

- c) Garantia de serviços de saúde, lazer, convívio, desporto, cultura e educação com respeito pela segurança pessoal de clientes e colaboradores;
- d) Garantia de condições de habitabilidade e de transporte que respeitem os requisitos de segurança para o sector;
- e) Garantia do respeito por direitos básicos do cliente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais;
- f) Participação em convívios inter-geracionais;
- g) Acompanhamento na deslocação a serviços prestados e a atividades proporcionadas por outras organizações;
- h) Escolha de serviços externos que considerem mais vantajosos, quando dotados de capacidade intelectual e económica para decidir;
- i) Alimentação produzida e fornecida em condições que respeitem requisitos de controlo da segurança e qualidade alimentar e das necessidades físicas e culturais legítimas dos clientes;
- j) Utilização de serviço que, no seu conteúdo e tempo de resposta, satisfaça as necessidades e expectativas legítimas dos clientes;
- l) Garantia e promoção da participação em atividades orientadas para o desenvolvimento de capacidades físicas, mentais, psicológicas e relacionais adequadas às capacidades e necessidades dos clientes;
- m) Usufruição de condições e meios de aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social.

CAPÍTULO III

PARTICIPAÇÃO NA GESTÃO

Artigo 6

CLIENTES

A APCG, atenta à especificidade da deficiência, competências, capacidades e estatuto jurídico, garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação ativa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b) Eleição, incluindo eleger ou ser eleito/a, para representar os clientes em órgãos de gestão da qualidade dos serviços;
- c) Apreciação de inovações que afetem a forma e o conteúdo da sua participação nas organizações;
- d) Apreciação de propostas de planos periódicos de atividades que enquadrem e organizem a prestação dos serviços que consomem;
- e) Informação sobre os processos e procedimentos da Qualidade que dão forma aos serviços prestados;
- f) Apresentação de reclamações e de sugestões que favoreçam a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta Carta ou da legislação em vigor;
- g) Acesso à informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas.

Artigo 7

COLABORADORES

1. A Direcção/gestão da APCG garante aos seus colaboradores igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação ativa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b) Apreciação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvam a sua atividade profissional ou que afetem a sua atuação;
- c) Apresentação de sugestões e reclamações que favoreçam a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta Carta ou da legislação em vigor;
- d) Acesso à informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas.

2. Os colaboradores da APCG estão sujeitos ao cumprimento de normas Éticas, nos termos e pressupostos aqui consignados:

- 2.1. Honrar e respeitar os valores, escolhas e necessidades individuais da pessoa com deficiência;
- 2.2. Fornecer informação de forma completa e honesta dentro da sua área de responsabilidade, permitindo que o indivíduo com deficiência seja apoiado da melhor forma e que a restante equipa, que com ele trabalha, possa orientar a sua prática;
- 2.3. Proteger a dignidade, a privacidade e a confidencialidade dos indivíduos que apoia. Aceita e assume as suas próprias limitações em manter essa proteção, recorrendo ao apoio da restante equipa;
- 2.4. Estar atento a situações que possam originar conflito de interesses ou ter aparência de conflito. Quando surja um verdadeiro ou potencial conflito de interesses, o profissional atua no interesse dos indivíduos que apoia, mantendo uma abertura total para a resolução da situação;
- 2.5. Procurar prevenir e responder de forma imediata a situações de abuso ou exploração, denunciando-as às chefias, não podendo envolver-se em situações de abuso sexual, físico, mental ou material. As chefias tomarão as providências necessárias para o encaminhamento das mesmas.

- 2.6. Assumir total responsabilidade pelo seu desempenho, baseado nas suas funções e campo de ação, procurando evoluir para aumentar os seus conhecimentos e competências, e aplicá-los na prática;
- 2.7. Exercer a sua avaliação técnica dentro dos limites das suas qualificações e colaborar com os restantes membros da equipa, procurando ou dando pareceres, de acordo com as necessidades;
- 2.8. Cumprir os seus compromissos de boa-fé e em tempo útil, assumindo uma postura flexível e polivalente;
- 2.9. Realizar o seu trabalho com honestidade, integridade e equidade;
- 2.10. Executar o seu trabalho sendo sensível às diferenças culturais e não discriminar os indivíduos em termos de raça, etnia, credo, religião, sexo, idade, orientação sexual, nacionalidade ou deficiência.



Artigo 8

ASSOCIADOS

A Direcção da APCG, perante os/as seus/suas associados/as, garante igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação ativa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b) Representação dos mesmos no processo de gestão da qualidade dos serviços;
- c) Apreciação e aprovação de propostas de alteração de processos relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho;
- d) Aprovação de inovações que afetem o conteúdo e a forma da sua participação na vida da Instituição;
- e) Comunicação aos responsáveis de não conformidades observadas que afetem a qualidade do serviço ou violem os princípios desta Carta e a legislação em vigor;

- f) Apresentação de sugestões de melhoria e de reclamações dos serviços prestados;
- g) Informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas.

Artigo 9

DIRIGENTES E GESTORAS/ES

Os dirigentes e gestores gozam de igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação ativa, responsável e convergente na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
- b) Apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvem atividade ou que afetem a sua atuação;
- c) Apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração de processos relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho;
- d) Comunicação aos responsáveis das não conformidades observadas que afetem a qualidade do serviço ou violem os princípios desta Carta ou a legislação em vigor;
- e) Apresentação de sugestões de melhoria e reclamações dos serviços prestados;
- f) Informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas.

Artigo 10

PARTES INTERESSADAS

A APCG garante às partes interessadas a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Representação das partes interessadas no processo de gestão da qualidade dos serviços;
- b) Apreciação de inovações que afetem a sua participação na vida da Instituição;
- c) Apreciação de propostas de planos periódicos de atividades que enquadrem e organizem a prestação dos serviços;
- d) Informação sobre os processos e procedimentos da qualidade que dão forma aos serviços prestados;
- e) Apresentação de sugestões e reclamações que favoreçam a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta Carta e da legislação em vigor;
- f) Informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas;
- g) Participação ativa, convergente e responsável na melhoria contínua da qualidade.

CAPÍTULO IV

FORMAÇÃO PARA A QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

Artigo 11

CLIENTES

A APCG garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Informação/formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- b) Informação/formação em procedimentos da qualidade onde possam desenvolver atividade facilitadora de mais eficaz e eficiente participação;

- c) Informação/formação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra e uso de bens e serviços.

Artigo 12

COLABORADORES

A APCG garante aos seus colaboradores igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Formação/informação na política da Qualidade e nos procedimentos onde desenvolvem atividade e onde atuam, facilitadora de mais eficaz e eficiente participação;
- b) Formação/informação em conceitos da Qualidade, capaz de permitir compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- c) Formação/informação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra e uso de bens e serviços;
- d) Formação/informação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

Artigo 13

DIRIGENTES

Os/as dirigentes e gestores gozam de igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Formação/informação na política da Qualidade e nos procedimentos onde desenvolvam atividade, bem como de procedimentos onde atuam;
- b) Formação/informação em conceitos da Qualidade, capaz de permitir compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;

- c) Formação/informação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

CAPÍTULO V

GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS E DA QUALIDADE

Artigo 14

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A APCG gere os seus Recursos Humanos a partir dos seguintes princípios:

- a) Seleção, recrutamento e manutenção no quadro de pessoal de profissionais dotados de formação específica e suficiente para a prestação de serviços de qualidade;
- b) Promoção dos colaboradores segundo os requisitos legais;
- c) Garantia de condições de segurança, higiene e saúde necessárias à realização das atividades, prevenindo riscos profissionais e promovendo a saúde dos funcionários;
- d) Garantia a todos os colaboradores de oportunidades de formação profissional valorizadora das suas competências e desempenho;
- e) Disponibilização de oportunidades de valorização pessoal, melhoria do conhecimento, desenvolvimento de competências operacionais e relacionais.

Artigo 15

GESTÃO DA QUALIDADE

A nível estratégico e operacional, a APCG adota as seguintes práticas:

- a) Incorporação do princípio da melhoria contínua da Qualidade como núcleo do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b) Adoção duma metodologia ativa para aumentar as oportunidades de melhoria das práticas, promovendo a atualização e melhoria de processos;
- c) Orientação das suas práticas diárias para a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e das demais partes interessadas;
- d) Integração na política da Qualidade de preocupações sociais que marquem a evolução do pensamento social e da gestão organizacional;
- e) Organização e orientação das atividades da Instituição para a satisfação das necessidades dos clientes e das demais partes interessadas, de acordo com requisitos de responsabilidade e transparência.



A aposta na Qualidade implica muito trabalho interno à APCG podendo muitas vezes não ter um rosto visível para o exterior. No entanto, têm sido promovidos vários projetos e adotadas várias medidas com o objetivo principal da melhoria dos serviços prestados, alguns deles reconhecidos como Boas Práticas de Qualidade.

- **Realização de Estágios Curriculares provenientes de várias Escolas Superiores a nível local, regional e nacional;**
- **Realização de Estágios provenientes das escolas de formação profissional;**
- **Notícias atualizadas no site da Instituição: www.apcg.pt**
- **Visitas de estudo à Instituição;**
- **Participação e visitas em feiras e exposições;**
- **Participação em campanhas diversas;**
- **Sessões de (In)Formação para a comunidade;**
- **Participação em Colónias de Férias;**
- **Participação em Acampamentos Nacionais**

- **Férias para Todos**
- **Tecnologias de Apoio para a Comunicação**
- **Realização da Mini-Maratona, Caminhada e Percurso em Cadeira de Rodas "Todos Diferentes, Todos Iguais"**
- **Realização de Jornadas Científicas;**
- **Espectáculos de Teatro e Dança Inclusiva;**
- **Projeto Estrela – Fundação Portugal Telecom;**
- **Projeto Yoga;**
- **Projeto Dotar;**
- **Projeto Formar no Feminino;**
- **Grupo de Integração e Ajuda Mutua;**
- **Projeto Conversar com os Sentidos**
- **Boccia;**
- **Hidroterapia;**
- **Hipoterapia;**
- **Snnozelen;**
- **Biodanza;**
- **Representação da APCG na Federação das Associações de Paralisia Cerebral - FAPPC, CLAS (Núcleo Executivo e Comissão Alargada), CNIS, PCAND, Fórum Municipal da Pessoa com Deficiência, Plataforma Supra-Concelhia das Redes Sociais de Guimarães;**
- **Colaboração com os agrupamentos de escolas do concelho de Guimarães;**
- **Deslocação às escolas no início do ano letivo dos clientes de Centro de Reabilitação;**
- **Atividades no exterior para promover a socialização e experiências diversificadas.**
- **Grupo de Culinária Saudável;**

Glossário

Cliente

Aquele que, em casa ou nas instalações da APCG, usufrui dos serviços que esta presta. Embora seja corrente a designação de utente, ela deverá ser progressivamente substituída pela de cliente, pois esta exprime uma representação social mais congruente com os princípios da gestão da qualidade.

Colaborador/a

Pessoa singular que realiza o conteúdo funcional do cargo atribuído e a desenvolver as atividades previstas, recebendo uma remuneração. Inclui funcionárias/os contratadas/os e prestadoras/es de serviços.

Empowerment

Reforço do poder dos agentes, de modo a garantir maior sucesso no aproveitamento de oportunidades de participação e a garantir maior controlo sobre as suas condições de realização do conteúdo dos seus cargos.

Instituição ou Organização

Agrupamento não natural de pessoas organizadas para realizar funções sociais consagradas em objetivos formais, através de recursos diversos e que admite a substituição de dirigentes e funcionários.

Parte interessada

Clientes, colaboradores, associados, fornecedores, parceiros e outras entidades que conosco colaborem.

Pessoa com deficiência

Qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, a realização de normais necessidades de vida individual ou social em virtude de limitações nas suas capacidades físicas ou mentais.

Processos da qualidade

Conjunto de atividades articuladas que consomem recursos e transformam entradas em saídas. São realizados tendo em vista os seus objetivos, indicadores e metas da qualidade.

Sistema da Qualidade

Conjunto de processos e procedimentos que permitem à APCI fornecer os seus produtos/serviços de acordo com a política da qualidade aprovada pela Direcção e servida por todos aqueles que ocupam cargos dotados de responsabilidade.

associação
de paralisia
cerebral de
guimarães

Aprovado em 04/07/2013