

QUALIFICAR O 3º SECTOR

saiba mais em:
www.q3.org.pt

FINANCIAMENTO:



PARCERIAS:





Parceria

Entidades Promotoras:

FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social

CPCCRD – Confederação Portuguesa das Colectividades de Cultura, Recreio e Desporto

Minha Terra – Federação Portuguesa de Associações de Desenvolvimento Local

Entidades Prestadoras de Serviços:

Associação In Loco

AEP – Associação Empresarial de Portugal

IPN – Instituto Pedro Nunes

IEBA – Centro de Iniciativa Empresariais da Beira Aguieira

UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro



Historial

Iniciou-se no Projecto C3 Consultoria para 3º Sector apoiado pela Iniciativa Comunitária EQUAL, que aplicou o **Modelo de Intervenção C3** em 6 organizações do 3º sector, entre 2001 e 2006, na zona Centro e Norte do País e com disseminação a nível nacional.

Teve continuidade ao ser aplicado em 9 organizações do 3º Sector entre 2007 e 2008, no âmbito do Projecto C3-Algarve, apoiado pelo PROAlgarve.

Neste momento está a ser desenvolvido em 110 entidades do 3º Sector em todo o país com o financiamento do POPH – Programa Operacional Potencial Humano, Tipologia de Intervenção 3.2.1. Programa de Formação - Acção para Entidades da Economia Social.



Objectivos e destinatários

O Q3 visa desenvolver as competências das pessoas e das organizações do 3º Sector, através de processos participados e sustentados de consultoria e formação, melhorando:

- . a **QUALIDADE dos Serviços**
- . a **EFICÁCIA da Gestão**
- . a **COMPETITIVIDADE e**
- . a **SUSTENTABILIDADE**

Destina-se a entidades da Economia Social, tais como:

- . **Associações de Desenvolvimento Local**
- . **Colectividades,**
- . **Cooperativas,**
- . **IPSS's**
- . **Misericórdias,**
- . **Mutualidades**
- . **Fundações**



A metodologia

O Modelo de Intervenção Q3 é desenvolvido através de processos de Consultoria (100 horas) e acções de Formação (200 horas).

A intervenção em cada entidade tem uma duração de cerca de 1 ano e passa pelas seguintes fases:

FASES	1. SELECÇÃO Das entidades
2. DIAGNÓSTICO Organizacional	3. PLANO De Desenvolvimento
4. IMPLEMENTAÇÃO Das medidas	5. REVISÃO Do Plano e Recomendações



Fases da metodologia

Seleccção	<p>Ficha de Manifestação de Interesse</p> <p>Acção de Integração no Modelo com dirigentes/técnicos da entidade</p> <p>Visita à entidade</p> <p>Pontuação de acordo com uma grelha de avaliação</p>
Diagnóstico	<p>Sessão colectiva de apresentação do Modelo Q3, a todos os colaboradores</p> <p>Entrevistas aos Dirigentes da Entidade, às Chefias e aos Colaboradores.</p> <p>Análise documental</p> <p>Construção da Árvore de problemas</p>



Fases da metodologia

Plano de Desenvolvimento	<p>Elaboração da Árvore de Objectivos</p> <p>Construção do Quadro de Medidas</p> <p>Discussão e validação da Árvore de problemas, Árvore de Objectivos e Quadro de Medidas</p> <p>Sessão colectiva de apresentação da Árvore de Problemas/Objectivos e Quadro de medidas</p> <p>Definição do Quadro de Actividades por Medida (Sintetizar, estruturar e calendarizar as medidas a executar / Enunciar resultados e objectivos a atingir</p>
---------------------------------	---



Fases da metodologia

Implementação das Medidas	Realização, acompanhamento e monitorização das acções de formação. Modalidades de formação: <ul style="list-style-type: none">- Formação personalizada- Formação para a Qualificação de Activos- Workshops Temáticos inter-entidades
Revisão do Plano e recomendações	Avaliação e Balanço da intervenção Definição de Novas Medidas/Objectivos



Caracterização das entidades

No âmbito do C3 e Q3 trabalhamos com:

- 20 Associações sem fins lucrativos
- 1 Cooperativa de Solidariedade Social
- 2 Fundações
- 1 Misericórdia
- 23 dessas com estatuto de IPSS



Caracterização das entidades

Em termos de valências/actividades, a intervenção abrangeu:

- Creches
- Jardins-de-Infância
- Actividades de Tempos Livres
- Centros de Dia
- Serviços de Apoio Domiciliário
- Lares de idosos
- Centros Comunitários
- Centros de Actividades Ocupacionais
- Lares para idosos
- Lar de Infância e Juventude
- Centro de Acolhimento Temporário
- Unidades Residenciais
- Escola profissional
- Unidades de Formação
- Actividades Desportivas,
- Comunidade terapêutica e Apartamentos de reinserção



Tipologia das medidas realizadas

Temáticas de formação intra-entidade	Nº de acções		
	C3	Q3	Total
Prestação de cuidados aos utentes (Psicopedagogia, NEE, Geriatria, Deficiência, Nutrição, Famílias)	7	27	34
Modelos organizacionais / Sistema de avaliação de desempenho	13	17	30
Trabalho em equipa / Mediação de conflitos	8	17	25
Primeiros socorros / Segurança / Emergência e evacuação	0	23	23
Atendimento, técnicas administrativas e secretariado	4	11	15
Planeamento estratégico / Projectos	0	10	10
Área contabilística-financeira	6	4	10
Gestão operacional da cozinha	2	7	9
Sistemas de Qualidade para IPSS	1	7	8
Informática (Acess, F3M)	0	6	6
Marketing e comunicação	3	3	6
Voluntariado	0	2	2
Liderança organizacional	0	1	1
Total	44	135	179

Temáticas de formação inter-entidades	C3	Q3	Total
Manuais da Qualidade	1	3	4
Liderança organizacional	1	3	4
Total	2	6	8



Exemplos de Medidas

MODELO ORGANIZACIONAL (40 H)	
Conteúdos	Resultados/produtos
<p>1. Elaborar o Modelo Organizacional da entidade constituído por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Visão, Missão e Objectivos estratégico;- Estratégia e Planeamento Estratégico;- Departamentalização;- Organograma;- Descrição de Funções.	<ul style="list-style-type: none">✓ Documento definidor da Visão e Missão;✓ Estruturação do organograma;✓ Elaboração das fichas técnicas de cada departamento (definição de objectivos, resultados, actividades e competências)✓ Estruturação da ficha técnica por cargo/categoria profissional;✓ Elaboração do dossier técnico organizacional da entidade



Exemplos de Medidas

Manuais da Qualidade (40 H)	
Conteúdos	Resultados/produtos
<ul style="list-style-type: none">• Introdução aos Sistemas de Gestão da Qualidade• Manuais de gestão da qualidade das Respostas Sociais,• Implementação do sistema de gestão• Funcionamento da organização e processos• Regras aplicáveis ao controlo documental• Análise do critério: Processos	<ul style="list-style-type: none">✓ Sensibilização para o tema da qualidade e sua relevância na organização,✓ Conhecimento dos principais requisitos,✓ Plano de implementação e etapas a percorrer✓ Proposta de metodologia de mapeamento dos processos da organização. Mapa de processos,✓ Proposta de procedimento de controlo documental,✓ Proposta de estrutura documental,✓ Definição dos processos de realização do serviço✓ Criação dos processos✓ Criação dos procedimentos associados aos processos✓ Identificação dos impressos e evidências necessárias