

POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO

A participação dos clientes, significativos e todas as partes interessadas na ação da APPACDM de Lisboa constitui um dos pilares para a melhoria contínua e inovação. Neste sentido, a participação de todos, é um factor fundamental na definição da estratégia organizacional, no desenvolvimento de programas e serviços, na atualização das práticas e metodologias de trabalho, assim como, para o conhecimento sustentado das expectativas dos clientes e significativos e permanente adequação dos serviços às suas necessidades efetivas.

Tendo presente a importância da participação das diferentes partes interessadas, a organização incentiva, tendo em conta as suas potencialidades, a participação ativa dos clientes no seu plano de desenvolvimento individual (PDI).

Estimula também a participação na avaliação da satisfação em relação a diferentes dimensões da qualidade dos serviços prestados, na apresentação de sugestões, reclamações ou elogios, que se constituem, por um lado como um instrumento facilitador do exercício do direito de expressão, e por outro fornece informação privilegiada para o desenvolvimento de ações de melhoria integradas no âmbito do sistema de gestão de melhoria contínua.

Acreditando no forte contributo das relações de parceria para o desenvolvimento da sua ação, a organização aposta, de forma cada vez mais sustentada, num modelo de intervenção em rede cuja convergência de esforços dos diversos agentes implicados reforça as soluções encontradas quer para a sua ação quer para a ação das organizações do terceiro sector/deste sector/congéneres.