

POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO

A participação dos clientes, significativos, colaboradores e restantes 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 ação 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, com vista à adequação dos serviços às mesmas.

Tendo presente a importância da participação dos clientes a organização estimula, tendo em conta as suas potencialidades, a participação ativa no seu plano de desenvolvimento individual (PDI) bem como no plano de atividades e núcleos de representatividade, que abrangem também os significativos e colaboradores.

Este meio de participação simplifica a dinamização de atividades que “dão voz” aos diferentes núcleos existentes, criando oportunidades de serem agentes ativos no planeamento e realização das atividades.

Os colaboradores, através da comissão paritária, terão a possibilidade de colaborar nos parâmetros a utilizar na avaliação de desempenho e de apresentar ações de melhoria tendo em conta os seus interesses e os da organização.

Estimula também a participação das partes interessadas na avaliação da satisfação das 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 de recolha de informação privilegiada para um melhor conhecimento das suas necessidades e expectativas.

Acreditando no forte contributo das relações de parceria para o desenvolvimento da sua ação, com e na comunidade, a organização aposta, de forma cada vez mais sustentada, num modelo de intervenção em rede cuja convergência de esforços dos diversos agentes acrescenta valor ou reforça as soluções encontradas.