



DOCUMENTO ORIENTADOR

POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO

A SCMA assume a *Orientação para o Utente* como um pilar, nomeadamente através do modelo de qualidade de vida adoptado. Os nossos Utentes são assim chamados a participar activamente na vida da Instituição, estando o seu direito à participação expressamente consagrado no Mod.003.01 – Carta dos Direitos e Deveres.

A SCMA promove a participação dos seus Utentes e famílias através de iniciativas como:

- ✓ Os nossos Utentes participam em reuniões com a Direcção Técnica, como parte do planeamento dos serviços e na realização, avaliação e execução dos Planos Individuais de Intervenção.
- ✓ Os nossos Utentes são incentivados a apresentar espontaneamente sugestões, reclamações e não conformidades.
- ✓ Os nossos Utentes e famílias respondem a Questionários de Satisfação relativamente aos serviços prestados.
- ✓ Os nossos Utentes e familiares conhecem o nosso sistema de gestão de reclamações, sugestões e não conformidades e no estímulo à participação de cada pessoa nas actividades proporcionadas pela instituição e actividades intra e extra institucionais.
- ✓ Participação no processo de mobilização dos Utentes, no sentido do seu envolvimento e adesão aos programas de trabalho e às regras de funcionamento.
- ✓ A Instituição recolhe informação dos vários colaboradores que atuam com os seus Utentes e da comunidade onde a nossa população está inserida.
- ✓ Os nossos Utentes participam em actividades com a família promovidas pela Instituição.
- ✓ Os nossos Utentes participam e colaboram nas actividades da organização.

DOCUMENTO ORIENTADOR

A SCMA assume a *participação dos seus colaboradores* como um aspecto fundamental na dinâmica institucional, nomeadamente através de reuniões periódicas onde é solicitada a opinião dos colaboradores sobre essa mesma dinâmica e são pedidas sugestões. Os colaboradores são assim chamados a participar activamente na vida da Instituição.

A SCMA promove a participação dos seus colaboradores através de iniciativas como:

- ✓ Reuniões sectoriais com as Direcções Técnicas;
- ✓ Participação através de voluntariado em representação das várias respostas sociais e eventos em que envolvem a organização no seu todo;
- ✓ Participação na organização;
- ✓ Definição prévia de objectivos, no sentido de potenciar um maior envolvimento e aumentar a eficácia da prestação de serviços;
- ✓ Participação no Plano Estratégico e Plano de Actividades de Animação Sociocultural;
- ✓ Resposta aos Questionários de Avaliação de Satisfação.

Data: 2015 / 01 / 28

Assinatura: _____