



inovinter

Centro de Formação e de Inovação Tecnológica

CARTA DE QUALIDADE
CENTRO DE NOVAS OPORTUNIDADES

“O Nosso Compromisso é Consigo!

QUALIDADE É INVESTIMENTO!”

FICHA TÉCNICA

Título Carta de Qualidade – Centro Novas Oportunidades do INOVINTER

Coordenação Conselho de Administração e Direcção do INOVINTER

Autoria Equipa de Auto-Avaliação do CNO

Ferramenta de Gestão da Qualidade Total *Common Assessment Framework (CAF)*

Ano de Realização 2011

Aprovado pelo Conselho de Administração em 27/Abril/2011

Propriedade INOVINTER – Centro de Formação e de Inovação Tecnológica

Av. Almirante Reis, n.º 45 – R/C Dto

1150-010 Lisboa

Índice

Nota de Apresentação	7
Missão	9
Visão	9
Valores e Princípios Orientadores:	10
• Responsabilidade Social	10
• Igualdade de Oportunidades	10
• Ética	11
• Valorização do investimento de cada candidato	11
• Desenvolvimento contínuo do candidato (pessoal e profissional)	11
• Economia na gestão dos recursos	11
• Cooperação institucional	12
• Equidade no tratamento	12
• Compromisso com os candidatos	12
• Sigilo	12
• Procura permanente da qualidade	13
• Identidade, pertença e partilha	13
• Profissionalismo	13
• Rigor e flexibilidade	14
Política da Qualidade	14
Compromisso da Qualidade	15
Requisitos de Estruturação do Trabalho	16
• Organograma do Inovinter	16
• Etapas do serviço, requisitos de competência e de funcionamento da Equipa do CNO	17

Lista de Abreviaturas:

ANQ – Agência Nacional para as Qualificações;

CNO – Centro Novas Oportunidades;

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências;

Nota de Apresentação

O Centro Novas Oportunidades (CNO) assume-se como uma área de intervenção do INOVINTER que tem como finalidade o aumento das qualificações escolares e profissionais dos/as adultos/as maiores de 18 anos, numa articulação e convergência entre as ofertas formativas qualificantes e o sistema de Reconhecimento Validação e Certificação de Competências.

Enquadrado nas políticas públicas de educação e formação de adultos/as, no caso concreto na Iniciativa Novas Oportunidades, o CNO desenvolve a sua actividade sustentada na estrutura de gestão, na metodologia de intervenção e nos resultados, que são definidos pelas entidades públicas de tutela. No entanto, e considerando a natureza distintiva do INOVINTER enquanto Centro de Formação de gestão participada, também o CNO incorpora as áreas estratégicas que são e venham a ser definidas internamente, nomeadamente ao nível do público-alvo, das áreas geográficas e das parcerias a desenvolver.

Neste sentido, a presente Carta de Qualidade reveste-se de particular importância, enquanto documento estruturante e orientador para a criação de exigência e procura incessante da qualidade ao enunciar os compromissos do Centro em matéria de qualidade, bem como as linhas orientadoras para a sua actuação.

Missão

O CNO do Inovinter tem como Missão contribuir para o esforço de elevação das qualificações escolares e profissionais dos/as candidatos/as, prestando-lhes um serviço de qualidade, com vista à melhoria da sua empregabilidade e valorização das suas competências.

Visão

A Visão do CNO é:

- Consciencializar para o exercício da cidadania e valorizar as competências dos/as candidatos/as;
- Valorizar e promover a educação e formação ao longo da vida;
- Ter um papel activo no aumento do nível de empregabilidade e da progressão da carreira dos/as candidatos/as;
- Promover parcerias com o intuito de proporcionar uma resposta efectiva às necessidades dos/as candidatos/as;
- Adoptar metodologias de trabalho, considerando as necessidades sociais e profissionais dos/as intervenientes no Processo Novas Oportunidades, com vista à promoção da excelência e conducentes ao reconhecimento de um CNO de referencia.

Valores e Princípios Orientadores:

Os valores e princípios orientadores identificados nesta Carta de Qualidade aplicam-se às partes interessadas (Entidades tutelares, Candidatos/as, Equipa CNO, Trabalhadores/as do Inovinter e restantes parceiros como clientes, fornecedores, sindicatos etc.):

- **Responsabilidade Social**

Estamos conscientes da importância que este processo pode ter para os/as candidatos/as na sua valorização pessoal e profissional e, conseqüentemente, a nível social. Contribuímos para a satisfação das necessidades dos candidatos/as, gerindo simultaneamente as expectativas dos/as trabalhadores/as, dos fornecedores e da comunidade local, levando em conta os impactos ambientais da organização.

- **Igualdade de Oportunidades**

Procuramos que todos os/as candidatos/as e entidades que recorrem aos nossos serviços tenham as mesmas oportunidades de obter o que pretendem. Demonstramos, sem discriminar religião ou crença, incapacidade, orientação sexual, nacionalidade, opinião, afiliações, origem social ou étnica, respeito e empatia pelos/as nossos/as candidatos/as e colaboradores/as evidenciando o nosso interesse pelas suas competências, opiniões e ideias.

- **Ética**

Esforçamo-nos para garantir que as nossas decisões sejam honestas e justas e defendemos as nossas posições com franqueza, imparcialidade e correcção. A relação entre candidatos/as, colaboradores/as, entidade promotora e outras entidades pauta-se pela máxima transparência e respeito mútuo.

- **Valorização do investimento de cada candidato**

Tornamos válidas e valorosas todas as opções de investimento pessoal (formativas, educativas e outras) levadas a cabo pelos/as candidatos/as ao longo da sua vida, ao nível pessoal, profissional e social.

- **Desenvolvimento contínuo do candidato (pessoal e profissional)**

Fomentamos nos/as candidatos/as o gosto de querer saber mais e de progredir na senda da realização de novos projectos.

- **Economia na gestão dos recursos**

Gerimos os recursos (humanos e materiais) de forma a maximizar a sua rentabilidade numa óptica económica, social e ambiental.

- **Cooperação institucional**

Partilhamos metodologias, instrumentos e práticas com outros Centros RVCC.

Estabelecemos parcerias com entidades que possam identificar e encaminhar potenciais candidatos/as ou realizar actividades complementares ao processo RVCC, criando com elas uma relação de equidade e transparência e de respeito pela cultura organizacional.

- **Equidade no tratamento**

Tratamos todos/as os/as candidatos/as com justiça, rigor, imparcialidade e respeito independentemente da sua raça, sexo, idade, religião ou crença, orientação sexual ou deficiência.

- **Compromisso com os candidatos**

Apoiamos os/as candidatos/as a alcançar os objectivos a que se propõem, da melhor forma possível e adaptada às suas necessidades reais, através do reconhecimento e auto-aprendizagem, pela (re) descoberta das suas competências.

- **Sigilo**

Asseguramos a confidencialidade da informação manifestada no decurso do processo RVCC e que consta no dossier pessoal dos/as candidatos/as.

- **Procura permanente da qualidade**

- Procuramos desenvolver as competências da equipa numa perspectiva de melhoria contínua;
- Flexibilizamos o modelo de funcionamento, proporcionando um processo dinâmico, interpessoal e reflexivo, tendo em conta a satisfação e as necessidades de cada candidato/a;
- Promovemos a inovação, a criatividade e cidadania activa;
- Desenvolvemos os nossos melhores esforços no sentido de cumprir os objectivos anuais propostos pelo INOVINTER à ANQ.
- Adequação, flexibilidade e rapidez de resposta.

- **Identidade, pertença e partilha**

Respeitamos, na equipa, o que nos distingue individualmente, promovemos o espírito de grupo e promovemos a troca recíproca dos métodos de trabalho.

- **Profissionalismo**

Garantimos o acompanhamento de profissionais qualificados que desempenham a sua função de forma adequada, responsável, dedicada, diligente e dentro do âmbito do Código de Conduta e Ética Profissional e demais legislação aplicável.

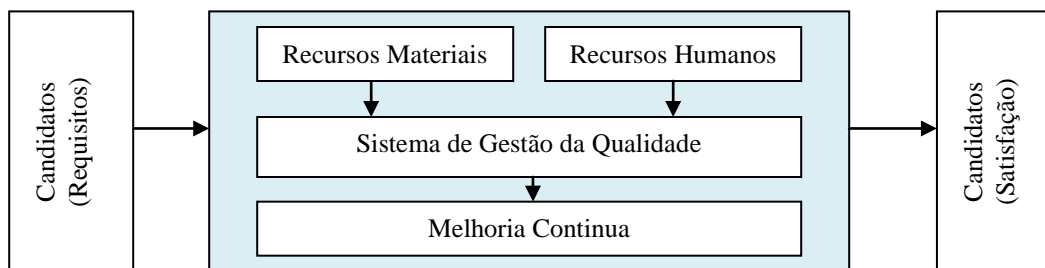
Valorizamos uma postura activa e a capacidade de iniciativa.

- **Rigor e flexibilidade**

Cumprimos as exigências e adaptamo-nos a diferentes situações, tendo em conta os contextos regionais, locais, institucionais e pessoais.

Política da Qualidade

A política da Qualidade do CNO do Inovinter baseia-se no seguinte diagrama:



Deste modo a Política da Qualidade do CNO do Inovinter foi estabelecida através dos seguintes princípios:

- Melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cumprimento dos requisitos legais e estatutários, nomeadamente aos referentes à prestação do serviço e dos relacionados com a Segurança e Saúde no trabalho;
- Identificação das necessidades dos/as beneficiários/as de modo a ir ao encontro dos seus requisitos.
- Valorização e envolvimento de todos/as os/as colaboradores/as.
- Eficácia e Qualidade dos Serviços.

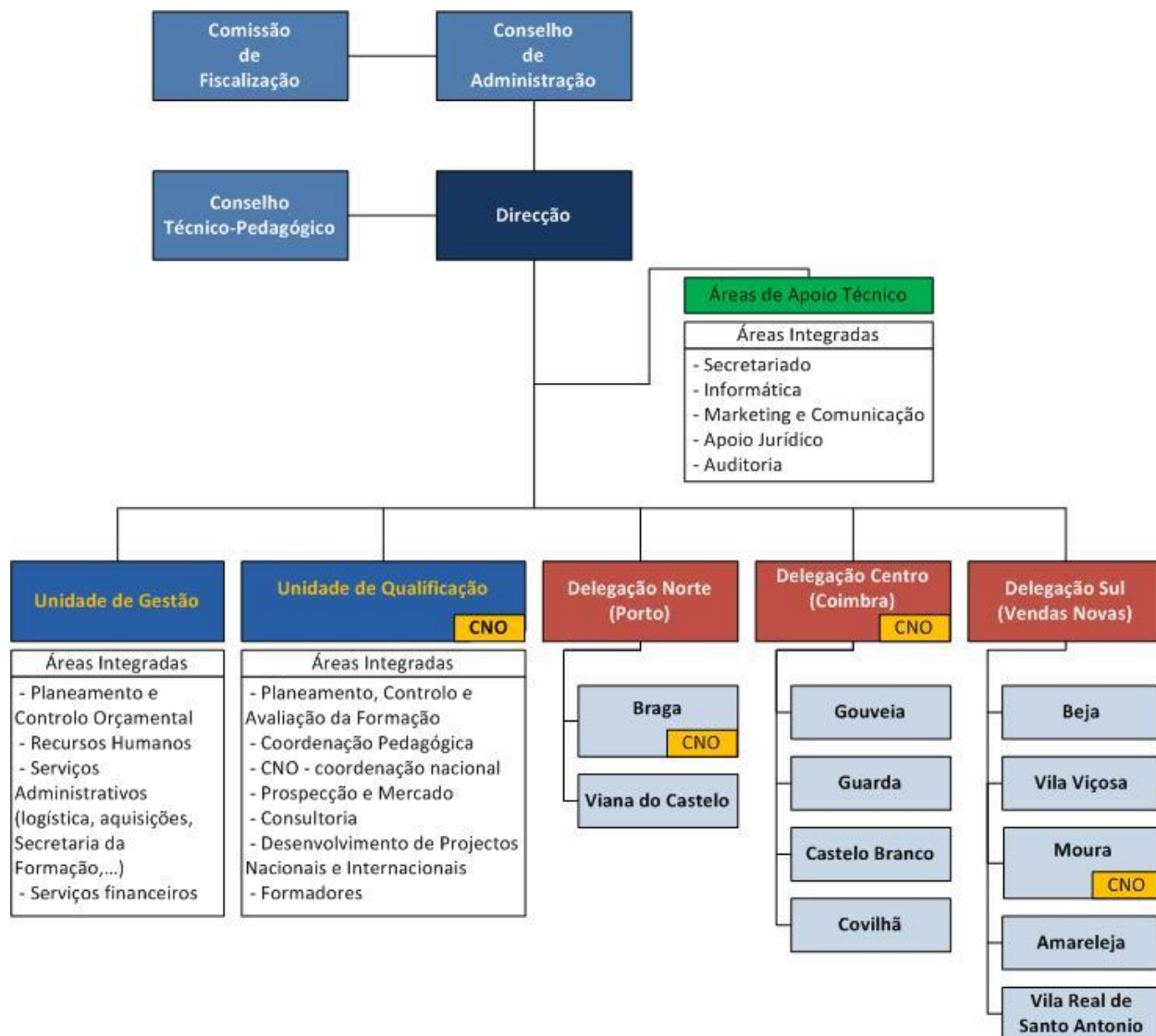
- Comportamento ético e responsável nas relações com as partes interessadas (Entidades Tutelares, Formandos/as, Fornecedores/as, Trabalhadores/as, etc.).

Compromisso da Qualidade

Comprometemo-nos a cumprir com os padrões de referência para a qualidade referidos no ponto seguinte.

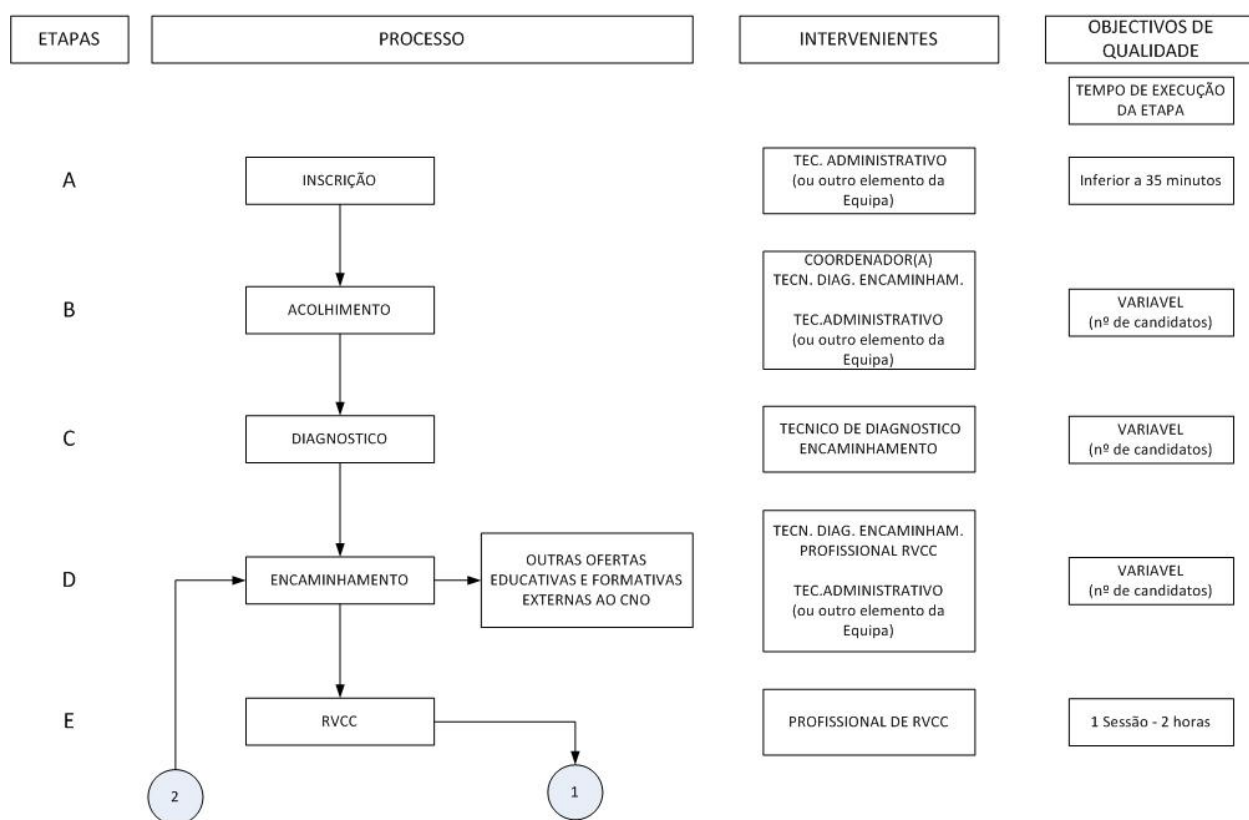
Requisitos de Estruturação do Trabalho

- Organograma do Inovinter

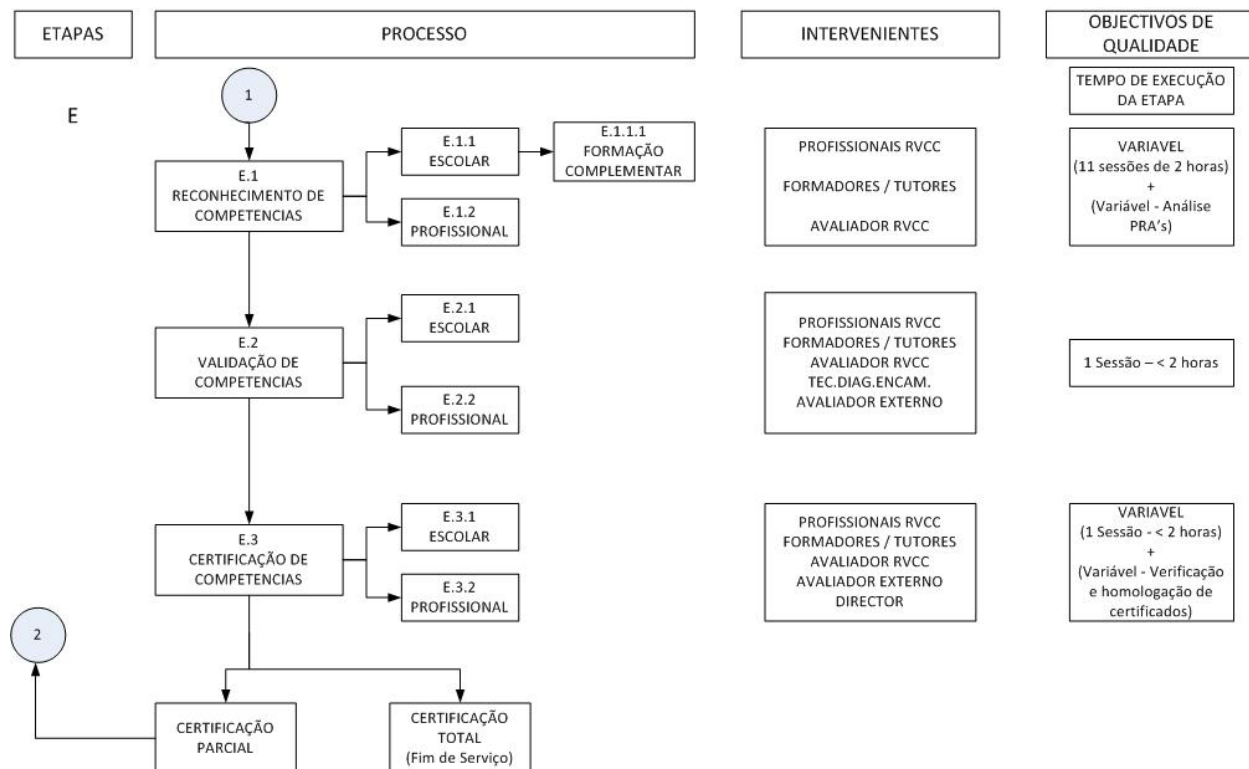


• **Etapas do serviço, requisitos de competência e de funcionamento da Equipa do CNO**

O serviço prestado pelo CNO do Inovinter obedece às etapas do fluxograma seguinte, no qual são também indicados os objectivos de qualidade associados a cada etapa:



Carta de Qualidade do Centro Novas Oportunidades do Inovinter



São considerados requisitos fundamentais para o funcionamento do CNO do Inovinter:

- Possuir uma equipa técnica com formação adequada de acordo com a legislação em vigor (com as funções e requisitos de competência conforme art.º 7 a 12 da Portaria 370/2008 de 21 de Maio);
- A equipa técnica partilha informação e responsabilidades mantendo o espírito de cooperação e de ajuda mútua;
- Realizar reuniões quinzenais das equipas técnico-pedagógicas locais;
- Realizar reuniões de coordenação com as equipas locais mensalmente e anualmente com a totalidade da equipa do CNO;

- Possuir instalações e equipamento adequados às várias etapas do funcionamento do CNO;
- Ter um horário compatível com as necessidades do público alvo que forma o CNO, devidamente afixado, respeitando os requisitos das instituições que tutelam o CNO;
- Registrar sistematicamente e de forma organizada a informação utilizando o sistema de informação em vigor de acordo com as orientações das instituições que tutelam o CNO;
- Avaliar periodicamente a actividade no que diz respeito aos seguintes itens:
 - Execução face às metas anuais;
 - Níveis de eficácia;
 - Avaliação qualitativa dos processos;
 - Avaliação de impacto
- Divulgar os resultados das avaliações a todas as partes interessadas do CNO e do Inovinter;
- Financiamento indexado aos resultados atingidos e aos compromissos assumidos nesta Carta de Qualidade;
- Desenvolver parcerias locais que tenham em vista a captação de novos públicos bem como o encaminhamento de candidatos para ofertas formativas a estabelecer preferencialmente com:
 - Sindicatos;
 - Administração Pública;

- Empresas Privadas;
- Entidades Formadoras.
- Promover e participar na partilha de experiencias metodológicas e praticas com a restante rede CNO;
- Disponibilizar livro de reclamações a todos os candidatos do CNO de acordo com a legislação em vigor.

