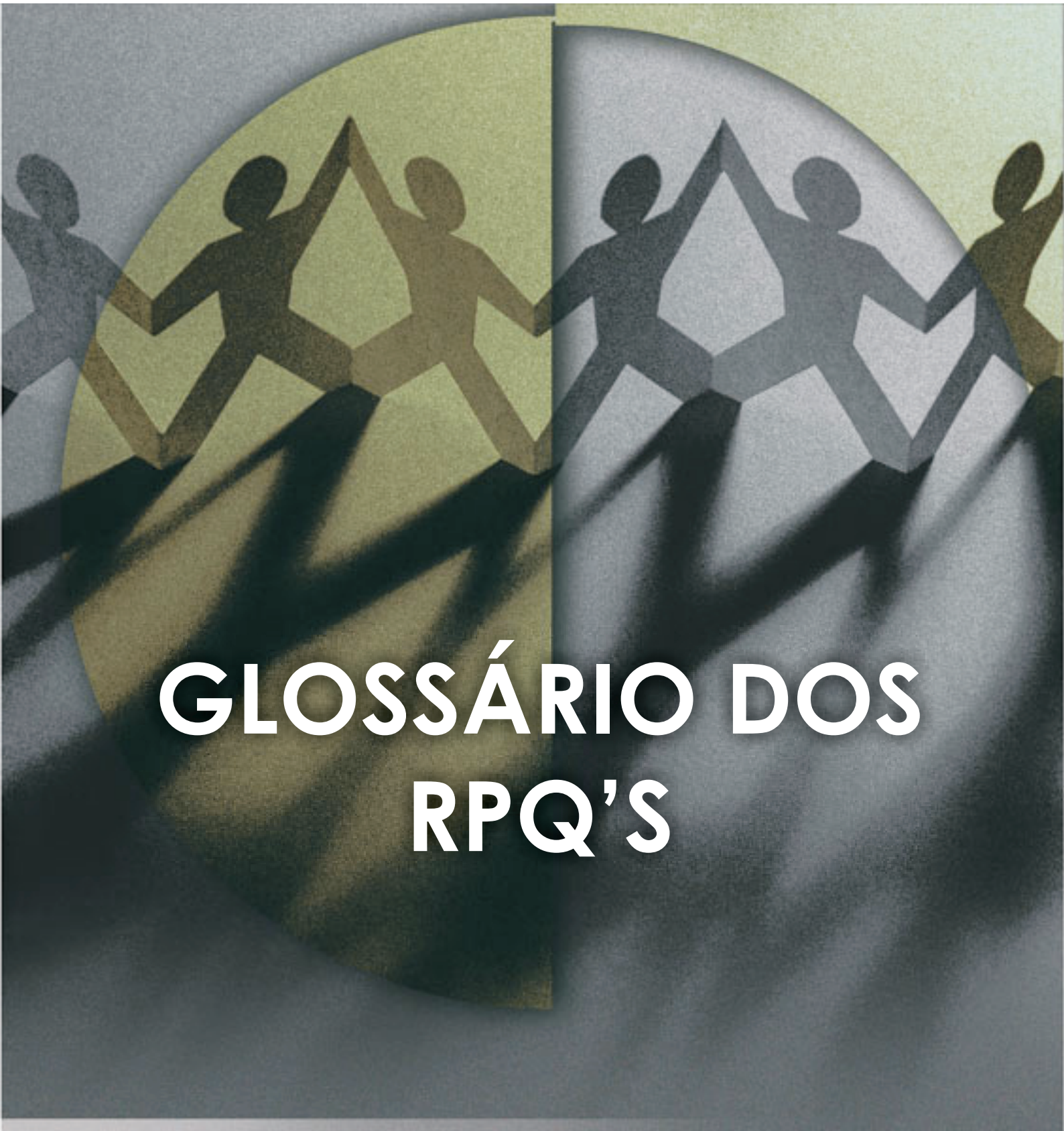

GLOSSÁRIO DOS RPQ'S

PROJECTO

RUMO À QUALIDADE

Equal
UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu
msst
Ministério da Segurança Social e do Trabalho

Glossário dos RPQ'S

A

Acção Correctiva

Acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável.

Acção Preventiva

Acção para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

Acção Humanitária

Movimento para prestação de socorro, assistência médica e social, às vítimas de conflitos, catástrofes naturais, e situação de desfavorecimento económico-social no sentido de minimizar os efeitos negativos decorrentes, promovendo a reabilitação o apoio e desenvolvimento.

Acessibilidade

Conjunto de medidas e acções em ordem a providenciar às pessoas com deficiência as condições físicas, psicológicas e sociais do acesso aos mais diferentes contextos, promovendo o seu bem-estar e qualidade de vida.

Acolhimento

Processo através do qual os novos colaboradores ou novos clientes são integrados na Organização.

Acreditação

Processo de reconhecimento oficial que segue uma organização sempre que pretenda ser certificada na qualidade. É levada a cabo por Instituições Nacionais ou Internacionais do mundo da Qualidade.

Actividade

Conjunto de acções organizadas tendentes a determinado objectivo.

Actividades Lúdicas

Conjunto de técnicas de cariz recreativo e terapêutico cujos materiais lúdicos e pedagógicos desenvolvem de uma forma eficaz as características cognitivas, motoras e sócio – afectivas de quem é alvo das actividades.

Actividade de Ocupação Integrada

Conjunto de tarefas realizadas por pessoas com deficiência, com objectivos terapêuticos e pedagógicos desenvolvidas em contextos sociais e/ou profissionais abertos.

Activo Financeiro

Qualquer activo que seja dinheiro; um direito contratual de receber de uma outra empresa dinheiro ou outro activo financeiro; um direito contratual de trocar instrumentos financeiros com outra empresa segundo condições potencialmente favoráveis, ou um instrumento de capital de uma outra empresa.

Actores

Pessoas e/ou grupos de pessoas (ex. Direcção - grupo de pessoas que dirigem a instituição) que intervêm nos acontecimentos da instituição, quer sejam internos ou externos.

Agente

Pessoas que interagem com a instituição, intervindo directa ou indirectamente.

Ajuda Técnica / Tecnologias de Apoio

Adaptação ou dispositivo destinado a aumentar ou melhorar a capacidade funcional de uma pessoa com deficiência, qualquer que seja o grau ou tipo de incapacidade, com o objectivo de melhorar a sua qualidade de vida, contribuindo para uma melhor integração na sociedade.

Análise Swot

Análise dos pontos fortes, dos pontos fracos, das oportunidades (vantagens potenciais) e das ameaças (dificuldades potenciais) de uma organização.

Assertividade

Significa afirmar, por palavras e por gestos, o que realmente uma pessoa quer, o que sente, o que pensa, levando simultaneamente o seu interlocutor a afirmar o que ele sente, pensa e quer.

Atitudes Proactivas

Designa-se enquanto uma atitude de antecipação face a acontecimentos futuros.

Auto-Gestão

Quando o Indivíduo tem o controle sobre a sua gestão e outras tomadas de decisão que afectam o seu desenvolvimento.

Autonomia

Condição de domínio no ambiente físico e social preservando ao máximo a privacidade e a dignidade da pessoa que a exerce. É uma atitude de fazer escolhas: aprender um horário a respeitar, fazer actividades apropriadas às situações ou condições, resolver problemas, manifestar uma segurança apropriada à sua capacidade e aos seus valores.

Auditoria

Acto de apreciação independente que visa avaliar as actividades e resultados de uma organização. As auditorias mais comuns são: auditoria financeira, auditoria operacional. Auditoria às TIC, auditoria de gestão, etc. Existem 3 níveis de controlo das actividades:

- Controlo interno feito pela gestão;

- Auditoria interna feita por uma unidade independente da organização;
Entre outras funções deve controlar a eficácia da gestão interna;

- Auditoria externa realizada por uma entidade externa independente.

Auto-Avaliação

- Auto-apreciação dos níveis de cumprimento da norma de qualidade de referência numa organização. É o diagnóstico da organização que se realiza nas primeiras fases de implantação de uma norma de qualidade.

- Valorização ou juízo feito por um indivíduo acerca de si próprio. Procedimento segundo o qual uma pessoa se avalia em função de critérios pré-estabelecidos.

Auto – Representação

Está directamente relacionada com o direito da pessoa se defender enquanto cidadão, de se fazer representar e de se fazer respeitar. A auto – representação assenta na premissa de que todos, antes de tudo, são pessoas e que devem ser tratadas com dignidade e respeito, devem poder exercer o direito de escolher e participar no seu projecto de vida.

Avaliação

Acto de apreciar os resultados da acção, de forma a averiguar a sua relação com os objectivos fixados, os recursos consumidos e os impactos produzidos sobre a realidade, bem como de examinar se os mesmos resultados poderiam ter sido obtidos a um menor custo.

Avaliação de Desempenho

Apreciação do comportamento e das capacidades técnicas de um indivíduo no exercício da sua actividade profissional, bem como dos resultados e progressos por este obtidos. Esta apresentação constitui, designadamente, um instrumento de diagnóstico das necessidades de formação.

Balancete Mensal

É uma ferramenta contabilística que deve conter: um comparativo da receita orçada com a arrecadada; um comparativo da despesa orçada com a realizada, o balanço financeiro, balanço patrimonial comparado, demonstração das variações patrimoniais, balancete analítico de verificação e extracto da acta plenária que aprovou o balancete mensal.

Balanço de Competências

Constitui a oportunidade para o indivíduo fazer a auto-avaliação do seu percurso profissional, pessoal e social, tomando como ponto de partida a sua situação profissional actual. O indivíduo terá oportunidade de reflectir sobre o trajecto percorrido bem como delinear projectos futuros.

Barreiras Psicossociais

Caracterizam-se por serem obstáculos que se interpõem entre a pessoa fragilizada e vulnerável e o mundo, sejam através de atitudes, preconceitos, estereótipos ou estigmas.

Bem-estar

Forma como os respondentes avaliam individualmente e subjectivamente a sua vida, tendo em consideração uma componente concreta e que é a ideia da eudaimonia, ou seja, "a necessidade das pessoas reconhecerem e viverem de acordo com as suas mais elevadas capacidades e talentos, por forma a atingirem a perfeição e a realização pessoais" (Novo, 2003, p. 15). Neste sentido, o Bem-estar refere-se a dois aspectos: por um lado, felicidade e satisfação com a vida e, por outro, expressão do desenvolvimento da personalidade.

Benchmark

Padrão de excelência (ou indicador) que serve como guia de referência.

Benchmarking

Técnica ou processo sistemático de comparação de resultados e processos organizacionais entre duas ou mais organizações. O objectivo é que, através da aprendizagem sobre melhores práticas, estas sejam aplicadas, bem como sejam alcançados os mesmos níveis de desempenho ou superiores. Pode desenvolver-se dentro da mesma organização, entre alguns dos seus departamentos (benchmarking interno), ou entre diferentes organizações a nível nacional ou internacional.

Bi-Parental

Família constituída pelos dois progenitores, pelo pai e pela mãe.

Biopsicosocial

O ser humano é uma unidade onde os factores biológicos, psicológicos e sociais, constituem um sistema, formando uma individualidade própria, que é a maneira de pensar, sentir, actuar e comunicar que tem cada pessoa.

Boas Práticas

São o corolário do desenvolvimento de um amplo conjunto de acções ao longo do tempo que se constituem excelentes exemplos a serem implementados em outras organizações. Necessariamente essas boas práticas deverão ser experimentadas e validadas para serem posteriormente disseminadas em ordem à melhoria do serviço e à satisfação das necessidades dos seus clientes.

Capacidades

Atributos que permitem ao indivíduo funcionar em sociedade. Estes atributos reportam a capacidades intrínsecas do indivíduo (Inteligência conceptual que engloba a cognição e a aprendizagem).

CEP – Centro de Emprego Protegido

Unidade de produção integrada na actividade económica nacional, que visa assegurar às Pessoas com Deficiência o exercício de uma actividade remunerada, assim como a possibilidade de formação e/ou aperfeiçoamento profissional que permitam, sempre que possível, a sua transferência para o mercado normal de trabalho.

Centro de Custo

Centro de actividade que, por força da sua actividade é geradora de custos. Os custos podem ser directos ou indirectos. Ex. Uma instituição com várias valências, sendo uma delas a Creche. Como custos directos: o vencimento dos educadores, pessoal de acção educativa. Como custos indirectos: os custos da cozinha, da limpeza.

Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar. Especificamente, considera-se que um Centro de Dia é um serviço sociosanitario e de apoio familiar que oferece durante o dia atenção às necessidades pessoais básicas, terapêuticas e sócio-culturais das pessoas idosas, afectadas por diferentes graus de dependência, promovendo a sua autonomia e a permanência na sua residência habitual.

Certificação

Procedimento que valida a conformidade de um sistema de qualidade com a norma ISO 9001, por um organismo competente e independente. Atribui uma garantia escrita de que um produto, processo, serviço ou sistema está em conformidade com os requisitos especificados.

Cidadania

Vínculo que liga os indivíduos a um Estado e se corporiza num estatuto jurídico-político que lhes confere um conjunto de direitos e deveres.

Cliente

São os beneficiários das actividades, produtos e serviços prestados pelas organizações. Num processo de auto-avaliação, existem dois conceitos distintos de clientes, que variam consoante o posicionamento do serviço em avaliação numa estrutura mais ou menos vasta, a saber:

- **Clientes internos** – colaboradores do serviço em auto-avaliação, e, no caso da avaliação ocorrer sobre uma estrutura ampla, com Departamentos e Divisões, estas estruturas micro também serão clientes internos.

- **Clientes externos** – cidadãos individualmente considerados, empresas, associações, etc., assim como os outros departamentos que façam parte da mesma estrutura macro em que se insere o serviço analisado.

Clima Social

Maneira, positiva ou negativa, como os cidadãos, influenciados por factores internos ou externos, percebem e reagem, num determinado momento a um conjunto de variáveis e factores como as politicas, economia, família …Influenciam directa ou indirectamente o comportamento.

Coacher

Pessoa que possui background e competências para apoiar o processo de crescimento e de conquistas de outra pessoa. Implica uma comunicação, relacionamento e troca em que a clareza de questões facilita o planeamento de acções apropriadas ao orientado e pertinentes ao contexto.

Coaching

Pode ser tomado como um processo que visa fomentar no colaborador o conhecimento de si mesmo e impulsionar o desejo de melhorar ao longo do tempo, bem como a orientação necessária para que a mudança se produza.
apropriadas às situações ou condições, resolver problemas, manifestar uma segurança apropriada à sua capacidade e aos seus valores.

Código Deontológico

Conjunto de regras de conduta e recomendações para um certo grupo profissional ou organização. Pode também ser aplicado a actividades específicas, como a auditoria e o benchmarking

Colaborador

Todas as pessoas que trabalham na organização (funcionários, agentes, contratados, prestadores de serviços.

Competência

É a capacidade produtiva de um indivíduo, que é definida e medida em termos de performance num determinado contexto laboral, e não apenas com base nos conhecimentos, habilidades, aptidões e atitudes. As competências estão fortemente ligadas a comportamentos observáveis e são uma forma de expressar os objectivos, a cultura e os valores de uma organização em termos de comportamentos esperados. Assim, competência não é a probabilidade de sucesso na execução de um trabalho – é uma real e demonstrada capacidade e relaciona-se directamente com indicadores de sucesso e uma eficácia de nível superior.

Competência Adaptativa

Qualidade de performance quotidiana para se adaptar às exigências do meio envolvente.

Competências Cognitivas

Estrutura fundamental que permite discriminar entre objectos, estímulos, identificar e classificar conceitos, levantar e construir problemas, aplicar regras e resolver problemas. As competências estão na base dos processos de transferência que propiciam a construção continuada da estruturação de processos mentais, cada vez mais complexos, na direcção da construção /reconstrução de estratégias cognitivas.

Competências Funcionais

Conhecimentos, habilidades e atitudes do ser humano, identificados como necessários para o desempenho de determinada função.

Competências Pessoais

São competências, habilidades, atitudes e hábitos que possibilitam ao indivíduo usar de forma mais efectiva e adequada o seu conhecimento funcional e técnico na execução das suas actividades e atribuições.

Competências Sociais

Interacções sociais como, iniciar ou concluir uma interacção, de reconhecer e reagir aos indíces situacionais, de perceber sentimentos, de reagir de forma positiva ou negativa, de regular o seu próprio comportamento, de reconhecer os seus pares e de os aceitar, de escolher a intensidade e o tipo de interacção com os outros, compreender a amizade e o amor, decidir pela escolha de uma coisa ou outra, de proteger-se, de compreender a honestidade, de controlar os impulsos, adaptar uma conduta face às normas, de violar as normas e os regulamentos e ter um comportamento sócio-sexual apropriado.

Comunicação Aumentativa e Alternativa

Segundo a American Speech-Language-Hearing Association (ASHA), a comunicação aumentativa e alternativa é a área da prática clínica que tenta compensar (quer temporária, quer permanentemente) dificuldades ou incapacidades demonstradas por indivíduos com distúrbios graves de expressão comunicativa (isto é, dificuldades severas da fala, da linguagem e/ou da escrita).
Por comunicação aumentativa entende-se o uso de um sistema tendente a facilitar a comunicação pessoal que complemente capacidades vocais ou verbais existentes. O termo de comunicação alternativa refere-se aos métodos usados por uma pessoa sem qualquer capacidade vocal.

Comunicação Não Verbal

O comportamento não verbal inclui múltiplas formas comunicativas e inclui todos os comportamentos que não sejam as próprias palavras que formam um sistema de codificação socialmente partilhado. São expressos com uma intenção.

Comunidade

Grupo social não sujeito a padrões de dimensão específicos, que se forma da partilha de interesses comuns, de tipo social, profissional, ocupacional ou religioso no qual não se procura apenas informação, mas também pertença, apoio e afirmação. De entre as comunidades destaca-se a família – a comunidade de sangue -, a comunidade de vizinhança a comunidade de colaboração -, englobando tanto as comunidades de espírito como as comunidades de lugar.

Confidencialidade

Informação que não deve ser transmitida a terceiros de forma a garantir a privacidade dos seus intervenientes principalmente aqueles que se encontram em situações de fragilidade.

Contrato

É um documento jurídico, no qual estão definidos os direitos e deveres, entre pelo menos, duas entidades, a que presta os serviços e aquela que os recebe (cliente). Documento que vincula duas partes nos seus direitos e nas suas responsabilidades.

Crença

É um estado mental que pode ser verdadeiro ou falso. Ela representa o elemento subjectivo do conhecimento. Uma pessoa pode acreditar em algo e, ainda assim, ter dúvidas. Acreditar em alguma coisa é dar a isso mais de 50% de hipótese de ser verdadeiro.

Critério de êxito

Elemento que permite ao sujeito verificar que realizou bem a tarefa proposta e que o produto da sua actividade se ajusta às aprendizagens a realizar.

Cuidadores Formais

Esta categoria enquadra todas as pessoas cuja função profissional está relacionada com o apoio directo às pessoas idosas.

Cuidadores Informais

Enquadram-se nesta categoria todas as pessoas que dão apoio às pessoas idosas sem qualquer tipo de obrigação institucional.

Cuidados Pessoais

Consiste na prestação de serviços directos aos clientes ao nível da higiene, alimentação e cuidados de saúde.

Cultura

Conjunto de comportamentos, princípios éticos e valores que os membros da organização transmitem, praticam e reforçam.

Curador

É todo o cidadão que tem a incumbência de tratar dos bens ou negócios daqueles que estão incapacitados de o fazer, como: órfãos menores, toxicómanos, doentes mentais, deficientes mentais e inválidos, ou seja assiste ao inabilitado na administração do seu património.

Curto – Prazo

Refere-se geralmente a períodos de 6 meses a 2 anos.

Custo-eficácia

É a relação entre os efeitos pretendidos pelos objectivos da organização e os custos – incluindo os custos sociais – para obtê-los. Ver também eficácia.

Deficiência

Déficit no funcionamento mental, motor ou sensorial que provoca uma alteração nas interacções típicas de uma pessoa na comunidade. É qualquer perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatómica, decorrente de causas congénitas e/ou adquiridas.

Delegação

Permissão do exercício de competências por outra pessoa que não o seu titular originário.

Descentralizar

Compreende o grau em que a pessoa responsável pela decisão decide envolver a participação de outros indivíduos ou grupos nesse processo, desde o simples pedido de informação até à co-decisão.

Desempenho

Medida das realizações alcançadas por um indivíduo, equipa, organização ou processo.

Desenvolvimento (Próprias Capacidades)

Processo de mudança que pode levar a melhorias no bem-estar físico, emocional, espiritual ou socioeconómico e que proporciona às pessoas incentivo e autoconfiança para alcançar seu potencial como seres humanos.

Desenvolvimento Pessoal e Social

Tem a ver como o ser humano se relaciona consigo próprio, com os outros e com o mundo, num processo que implica o desenvolvimento de atitudes, valores aquisição e manutenção de competências.

Desenvolvimento Psicomotor

Conjunto de processos de mudanças físicas e psicológicas sofridas pelo ser humano desde o nascimento até à idade adulta.

Deveres

É o vínculo pelo qual uma pessoa deve realizar um acto no interesse de outra, que tem o direito de lhe exigir essa realização. Necessidades impostas pelo direito objectivo de as pessoas observarem determinado comportamento.

Diagnóstico

É um verdadeiro check-up, uma visão global que indica insuficiências que permite analisar as instabilidades e avaliar os desequilíbrios bem como os pontos fortes. Deste modo, é um instrumento insubstituível que serve de suporte para a elaboração de um plano de acção

Diagrama

Um Diagrama é uma representação visual estruturada e simplificada de um determinado conceito, ideia, etc.

Dinâmica de Grupo

Refere-se ao conjunto de fenómenos emergentes quando duas ou mais pessoas se reúnem formando um grupo. Apesar de num grupo poderem surgir sub-grupos, há um conjunto de situações que surgem no seio desse mesmo grupo, fruto das pessoas estarem em contacto umas com as outras.

Direcção (IPSS)

É o orgão de gestão e administração da instituição, e é constituída por um presidente, um secretário, um tesoureiro, dois vogais titulares e dois vogais suplentes.

Direitos

Habilitação automática de um indivíduo a determinadas liberdades e outros benefícios, geralmente no contexto da sua relação com o governo do país.
Os direitos são reivindicações morais de liberdade de acção. Fundamenta os valores morais e a distinção ética entre o bem e o mal no valor da vida humana.

Discriminação

Discriminar significa "fazer uma distinção". Existem diversos significados para a palavra, incluindo a discriminação sociológica: a discriminação social, racial, religiosa, sexual, étnica. Há duas formas de discriminar: a primeira, visível, reprovável de imediato e a segunda, indirecta, que diz respeito à prática de actos aparentemente neutros, mas que produzem efeitos diversos sobre determinados grupos.

Discriminação Positiva

O termo "discriminação" pode não ter uma conotação negativa, nem toda a discriminação tem esse sentido. Ao contrário, quando se tratar de acções que visam equiparar grupos ou pessoas que são discriminadas negativamente, de modo a trazê-las para a sociedade de uma forma igualitária.

Efeito de Halo

Uma vez formada uma primeira impressão positiva ou negativa do indivíduo num determinado domínio, esta avaliação tende a estender-se a outros domínios não relacionados. Por exemplo, quando conhecemos alguém simpático, não teremos dificuldades em "ver obviamente" que é um indivíduo honesto, inteligente, afável, etc.

Eficácia

É a relação entre o objectivo definido e o impacto ou resultado alcançado.

Eficiência

É a relação entre os serviços obtidos e os recursos consumidos para o efeito. A produtividade pode ser medida de forma a permitir a inclusão quer dos custos de todos os factores de produção, quer dos custos de um factor específico (produtividade do trabalho ou produtividade do investimento).

E – learning

Forma de aprendizagem à distância, utilizando como forma de transmissão de informação a Internet.

Emoções

São conjuntos complexos de respostas químicas e neuronais que formam um padrão e desempenham um papel regulador que conduz, de uma forma ou doutra, à criação de circunstâncias vantajosas para o organismo que manifesta o fenómeno.

Empatia

Capacidade psicológica para se identificar com o eu de outro, conseguindo sentir o mesmo que este em situações e circunstâncias por esse outro vivenciadas.

Empowerment

É o processo pelo qual se atribui influência ou poder acrescido às pessoas (clientes ou colaboradores), designadamente através do envolvimento no processo de decisão, concedendo autonomia, etc.

Emprego Apoiado

Tem por objectivo promover o acesso de pessoas com deficiência e doença mental ao mercado competitivo de trabalho. O emprego possibilita o desenvolvimento de novas relações sociais, a valorização da diversidade no contexto da organização e contribui para a eliminação do estigma e da discriminação.

Emprego Protegido

Tem como finalidade proporcionar às pessoas com deficiência que possuam capacidade média de trabalho igual ou superior a um terço da capacidade normal exigida a um trabalhador não deficiente no mesmo posto de trabalho a correspondente valorização pessoal e profissional, facilitando a sua transferência para um emprego normal, quando tal lhes for assegurado convenientemente.

Empresa

Do ponto de vista económico, é um conjunto de factores de produção reunidos sob a autoridade de um indivíduo ou grupo de indivíduos para atrair, por meio da produção de bens e serviços, uma clientela e daí obter um rendimento monetário.

Empresas de Inserção

São empresas de inserção as pessoas colectivas sem fins lucrativos dotadas de autonomia administrativa e financeira, que tenham por fim a reinserção sócio – profissional de desempregados de longa duração ou em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho.

Envelhecimento com Sucesso ou "Activo"

De acordo com a Organização Mundial da Sáude (2002) o envelhecimento activo refere-se ao processo de optimizar as oportunidades de saúde, participação e segurança de modo a promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas que envelhecem.

Equidade

Consiste num tratamento de igualdade a qualquer pessoa, independentemente do seu estatuto.

Equipa Multidisciplinar

Processo colaborativo que reúne diferentes profissionais tendo em vista os melhores resultados para o cliente. Cada equipa multidisciplinar pode possuir características próprias e o seu próprio fluxo de trabalho: porém a troca de experiências, o diálogo e o entrosamento são muito importantes, seja para a melhoria individual como colectiva de todos os membros que formam a equipa.

Ergonomia

Ciência que estuda a actividade do Homem, enquanto trabalhador e/ou utilizador de produtos, que tem como finalidade definir as condições de realização dessa mesma actividade de modo a garantir o conforto, a segurança, a saúde e a produtividade.

Estatutos

Regulamentos que regem uma organização. Costumes, hábitos, usos.

Estratégia

Plano de acção para cumprir os objectivos de uma organização.

Estratégia Pedagógica

Consiste numa forma específica de organizar os diversos conhecimentos, de forma gradual e sequencial, colocando em funcionamento um conjunto de técnicas, de forma a poder realizar a gestão mais adequada dos diferentes instrumentos pedagógicos.

Estrutura Hierárquico-Funcional

Corporiza não somente o modo como as tarefas são executadas, como também, as relações de poder, nas atitudes e objectivos dos seus membros. Estrutura hierárquico funcional, são estruturas verticais por amplas divisões funcionais e operam independentemente umas das outras.

Ética

Na sua definição mais simples é o respeito pelos outros, o que se traduz na satisfação das necessidades e expectativas dos clientes dos serviços, pela eficiente utilização dos recursos públicos e privados, pela responsabilização, colaboração e boa fé no exercício da actividade administrativa, tendo em vista o interesse da comunidade.

Evidência

Suporta a existência ou veracidade de algo. As evidências podem ser obtidas através de pesquisa documental, observação, medição ou consenso. A pesquisa documental constitui o suporte por excelência num exercício de auto-avaliação.

Excelência

Objectivo de qualquer organização, que se materializa através de práticas de gestão baseadas num conjunto de conceitos fundamentais que incluem: orientação para os resultados, focalização no cliente, empenhamento da liderança, adequação dos processos, envolvimento das pessoas, melhoria contínua e inovação, parcerias, com benefícios mútuos e responsabilidade pública.

Exclusão social

Processo que marginaliza indivíduos e grupos sociais no exercício de sua cidadania.

Factor Crítico de Sucesso

Actividades ou resultados-chave em que o bom desempenho é essencial para o sucesso da organização.

Feedback

Retroacção ou informação de retorno que permite o ajustamento da emissão de uma comunicação ou da adaptação de uma operação em curso, por meio de informação ao indivíduo ou ao grupo sobre os resultados, ou sobre o seu desenvolvimento.

Follow-up

Implementado na sequência de um processo de auto-avaliação e de introdução de mudanças na organização, o follow-up serve para medir os objectivos atingidos e a partir daí lançar novas iniciativas bem como ajustar a estratégia e o planeamento ao novo contexto.

Formação Profissional

Processo global e permanente através do qual os colaboradores e agentes adquirem e desenvolvem capacidades ou competências que possibilitem simultaneamente a adopção dos comportamentos adequados ao desempenho profissional e à valorização pessoal e profissional.

Fornecedores

Aqueles que fornecem qualquer tipo de input, ideias, conhecimentos ou recursos aos processos da organização. Não confundir com parceiros.

Fragilidade Social

Situação em que se encontram os grupos desfavorecidos de uma sociedade.

Função

Desempenho de determinado cargo na instituição.

Gerontologia social

Entende-se por Gerontologia Social a especialização da Gerontologia que, para além de se ocupar do estudo das bases biológicas, psicológicas e sociais da velhice e do envelhecimento, está especialmente dedicada ao estudo dos impactos das condições socioculturais e ambientais no processo de envelhecimento e na velhice, nas consequências sociais desse processo, assim como nas acções sociais que possam interferir para melhorar os processos de envelhecimento

Gestão

Actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização.

Gestão da Mudança

A gestão da mudança implica saber gerar as mudanças necessárias numa organização e dominar a dinâmica de mudança, ou seja incentivar, preparar, implementar e avaliar a mudança.

Gestão das Pessoas

Forma como a organização consegue que cada trabalhador desenvolva todo o seu potencial criativo, e use as suas capacidades e conhecimentos na prossecução do serviço.

Gestão dos Processos

Forma como a organização concebe, gere e melhora os seus processos de modo a apoiar e inovar a politica e estratégia definidas, a garantir a plena satisfação e a gerar mais valias para os seus clientes e outras partes interessadas. Na prática pretende-se eliminar as barreiras hierárquicas e departamentais, promovendo a integração e eficiência no resultado final.

Gestão da Qualidade

Aspectos da função geral que corresponde ao processo de definição de princípios e responsabilidades que colocam em prática os objectivos relacionados com a qualidade, assim como o desenho e implementação de processos e recursos para atingir estes objectivos.

Gratificação

Estratégia motivacional com tradução nomeadamente financeira, tendo em vista o reforço comportamental.

Ideário

Horizonte de referência. Orientação, Norma.

Igualdade de Oportunidades

Constitui um princípio geral que consagra um aspecto essencial: proibição de qualquer tipo de discriminação. Trata-se de um princípio a aplicar a todos os domínios, nomeadamente na vida económica, social, cultural e familiar.

Inabilitação

Declaração judicial de incapacidade para situações de menor gravidade, resultantes de deficiência de ordem física, psíquica ou de hábitos de vida.

Incapacidade

É qualquer restrição ou falta (em consequência de uma deficiência) da capacidade de exercer uma actividade da maneira considerada como normal, ou como tal classificada, para um ser humano.

Incidente Critico

Caracteriza-se por comportamentos pouco habituais (negativos ou positivos) que se revelam espontaneamente. Os comportamentos devem ser registados para contribuir essencialmente para aumentar o conhecimento, ultrapassando a impressão vaga e geral que muitas vezes se formam.

Inclusão

Condição necessária mas ainda insuficiente para a integração (este conceito supõe uma lógica de análise não apenas de sujeitos, mas também dos sistemas e subsistemas concretos em que estes, individualmente ou colectivamente participam. Os níveis e possibilidades de inclusão serão tanto maiores, quanto o forem os níveis e o investimento, na coesão e na integração social.

Inclusão Social

Processo pelo qual a sociedade se adapta a poder incluir nos seus sistemas sociais e gerais, pessoas com necessidades especiais e simultaneamente, estas se preparam para assumir os seus papéis na sociedade.

Incontinência Esfincteriana

Condição em que os músculos do esfíncter deixam de funcionar devidamente ou ficam mais fracos, provocando perdas incontroláveis de urina ou de fazer, ou razão de causas orgânicas, durante a execução de movimentos que causam aumento da pressão intra-abdominal e aumento da pressão intravesical.

Independência

Faculdade de decidir sem a dependência de outras pessoas, tais como membros da família ou profissionais especializados.
Uma pessoa com deficiência pode ser mais independente ou menos independente decorrente não só da qualidade e quantidade de informação que lhe estiverem disponíveis para tomar a melhor decisão, mas também a sua auto-determinação para tomar decisões numas determinadas situações, situação pessoal (quando envolve a pessoa na sua privacidade); social (quando ocorre em interacção com outros indivíduos) e económica (quando se refere aos recursos financeiros dessa pessoa).

Indicador

Medida indicativa de algum fenómeno, isto é, não mede o fenómeno tal como se apresenta mas mede-o indirectamente.

Indicadores de Qualidade

Instrumentos de medida da actividade da organização que normalmente expressam a relação entre um objectivo fixado e o nível da sua consecução. Os indicadores devem estar vinculados a objectivos e estes aos valores da organização. Quando se têm implementados todos os indicadores chave da organização, obtêm-se o chamado "painel integral de indicadores".

Inovação

Introdução de novos métodos e novas formas de organização, o que na prática se traduz em novos produtos, serviços, processos, sistemas e interacções sociais.

Inquérito

Técnica de recolha de opiniões, comportamentos e conhecimentos, que pode ser realizada através de questionários e/ou de entrevistas, junto das pessoas ou grupos específicos.

Input (entrada)

Qualquer tipo de recursos utilizados para a produção de produtos ou serviços.

Inserção

Processo que consiste na implementação de práticas e medidas que maximizam o potencial de participação do indivíduo na sua sociedade.

Instituição

É uma organização ou mecanismo social que controla o funcionamento da sociedade e dos indivíduos.

Integração

Tendências do processo de estruturação e funcionamento das sociedades, incluindo as dinâmicas de distribuição de oportunidades, dos recursos e das capacidades de influenciar as regras.
O conceito de integração permite ponderar, não apenas a situação material e relacional de cada indivíduo ou comunidade, bem como os seus atributos, nomeadamente nos termos de competências de capacidades, de capitais a que se pode aceder e de poder que pode mobilizar e os quadros de interacção que delimitam as suas pertenças.

Interdição

É o acto judicial pelo qual se declara a incapacidade de determinada pessoa reger a sua pessoa e bens.

Internet

Consiste numa complexa rede mundial ("Internacional Nertwork") constituída por milhares de redes de computadores ligados entre si.

ISO

International Standardization Organization. Federação Mundial de Organismos mundiais de Normalização. É formada por países de todo o mundo e é a que se encarrega de elaborar normas internacionais de qualidade.

Job enlargement

Expansão/alargamento horizontal no posto de trabalho. Envolve a adição de novas tarefas num mesmo nível de competência e responsabilidade. É feito para manter os trabalhadores menos aborrecidos.

Job enrichment

Consiste basicamente na adição de novas tarefas qualitativamente diferentes. Trata-se, no essencial, de um alargamento vertical de tarefas.

Legitimação

Habilitação. Reconhecimento de autenticidade.

Liderança

Como os dirigentes desenvolvem e prosseguem a missão e visão, e desenvolvem os valores necessários para sustentar, a longo prazo, uma cultura de excelência do serviço e os implementam na organização através de acções e comportamentos adequados, e estão pessoalmente envolvidos em garantir que o sistema de gestão é desenvolvido e implementado.

Liderança da Equipa

Processo de influência que afecta a interpretação dos eventos pelos seguidores, a escolha dos objectivos do grupo, a organização das actividades para o alcance dos objectivos, a manutenção das relações de cooperação e espírito de equipa e a obtenção de apoio de pessoas exteriores ao grupo ou à organização.

Lideranças Naturais

Fenómeno de influência interpessoal exercida em determinada situação (sendo o contexto determinante para o sucesso do exercício de liderança), através de um processo de comunicação humana, com vista à comunicação de determinados objectivos.

Longo prazo

Refere-se geralmente a períodos de cinco a dez anos ou mais.

M

Manipuladora

Forma de fazer com que terceiros se exprimam segundo interesses predefinidos, (ex. fazer com que uma pessoas se exprima segundo a vontade de outra).

Manual de Qualidade

Documento onde constam todas as politicas, orientações e compromissos para a implementação do sistema da qualidade, fixando objectivos, padrões e procedimentos. A sua estrutura pode incluir a Politica da Qualidade, o Sistema de Gestão da Qualidade e os objectivos e procedimentos por produto ou processo.

Marketing Social

Consiste numa estratégia de mudanças comportamentais e atitudinais que pode ser utilizada em qualquer tipo de organização (pública, privada, lucrativa e sem fins lucrativos), desde que esta tenha uma meta final de produção e de transformação de impactos sociais.

Maturidade Vocacional

Conjunto de atitudes, conhecimentos, capacidades e comportamentos necessários à resolução das tarefas de desenvolvimento que se nos colocam nas diversas fases da nossa carreira profissional.

Maus-tratos

Constitui-se um abuso que tem tradução quer a nível físico, emocional, sexual, social, negligência ou exploração (comercial, laboral ou outras). Pode resultar em lesões físicas, psicológicas ou sociais a curto médio e longo prazo. Estas lesões atingem, não apenas o presente, mas o potencial da pessoa em termos de vida, da dignidade e do papel social nos diversos ecossistemas.

Mecenato

É a prática de atribuição de donativos em dinheiro ou em espécie, sem contrapartidas de carácter pecuniário ou comercial por parte das entidades beneficiárias, cuja actividade consiste predominantemente na realização de iniciativas na área social,

cultural, ambiental, científica ou tecnológica, desportiva e educacional. Os donativos ao abrigo da legislação respectiva (Lei do Mecenato) proporcionam benefícios fiscais à pessoa ou instituição que os efectua.

Mediação (cognitiva)

Os seres humanos adquirem conhecimento acerca de objectivos através da interacção e por meio da ajuda de estruturas no ambiente que fornecem capacidade de processamento adicional aos seus cérebros.

Médio – Prazo

Refere-se geralmente a períodos de dois a cinco anos.

Meios

Conjunto de condições sejam humanas, financeiras, politicas ou outras necessárias para alcançar o objectivo estabelecido.

Melhores Práticas

Utilização de métodos ou iniciativas que conduzem a organização a um desempenho excepcional. Trata-se de um conceito relativo uma vez que pode significar a adopção de práticas de gestão inovadoras ou interessantes, as quais foram identificadas através do benchmarking. Por vezes, é preferível utilizar a expressão "boa prática" quando não é possível assegurar que não existe uma melhor.

Melhoria Contínua

Técnica de mudança organizacional, que envolve toda a organização (colaboradores e dirigentes) no esforço de melhoria dos processos de trabalho, tendo em vista a qualidade dos serviços, a economia de recursos e de tempo.

Mercado de Emprego

É uma força dinâmica que se rege de acordo com a lei da oferta e da procura e é influenciado por diversos factores. Para além das qualificações dos recursos humanos (habilitações literárias, conhecimentos técnicos, características pessoais) existem ainda outros factores que, não dependendo directamente do indivíduo, afectam a acessibilidade ao mercado de emprego.

Mentoring

Método muito utilizado para efectivar uma interacção pedagógica. Os mentor´s acompanham e comunicam com os seus alunos de forma sistemática, planeando entre outras coisas, o seu desenvolvimento e avaliando a eficiência das suas orientações de modo a resolver problemas que possam ocorrer durante o processo.

Meta

Grau de resultados que se pretende alcançar em termos de qualidade, eficiência, impacto, etc; pode ser desdobrada em objectivos pelo nível político ou pela organização.

Método

É o caminho para se chegar à verdade, a uma conclusão. É constituído por uma série de passos codificados que se têm de tomar, de forma mais ou menos esquemática para atingir um determinado objectivo.

Metodologia

Estudo dos vários procedimentos científicos que as ciências devem utilizar, para descobrir e demonstrar a verdade.

Mobilidade

Capacidade das pessoas se deslocarem autonomamente, que envolve outros sistemas de percepção do corpo e capacidades cognitivas e motoras.

Modelagem

Método de aprendizagem através da observação do comportamento de outras pessoas e das suas consequências.

Molar

Abordagem pedagógica ou terapêutica globalizante, considerando o todo da pessoa e da sua situação.

Molecular

Abordagem pedagógica ou terapêutica de natureza analítica.

Monitorização dos Processos

Metodologia estabelecida para demonstrar a aptidão dos processos para atingir os resultados planeados. A monitorização é efectuada através da medição sistemática dos indicadores da qualidade definidos e a sua avaliação face aos objectivos estabelecidos para os processos.

Mono-Parental

Família constituída só com um progenitor, ou pelo pai ou pela mãe.

Motivação

Característica que determina o desempenho dos colaboradores. É determinada por um conjunto de factores que vão desde a politica de Recursos Humanos, ao reconhecimento do desempenho, ao ambiente entre colegas, ao modelo de liderança, à adequação das características pessoais e às funções que estão confiadas na organização. Quando a organização está num processo de mudança torna-se imprescindível detectar o grau de interesse e predisposição individual para voluntariamente aderirem aos princípios e procedimentos de qualidade.

Mudança

O mundo de hoje caracteriza-se por um ambiente em constante mudança. O ambiente que envolve as organizações é extremamente dinâmico, exigindo delas uma elevada capacidade de adaptação como condição básica de sobrevivência. O processo de mudança organizacional começa com o aparecimento de forças que vêm de fora ou de algumas partes da organização. Essas forças podem ser endógenas ou exógenas à organização

Multiculturalidade

Coabitação em determinado território de um conjunto de população de diversas origens étnicas, religiosas, raciais, nacionais. Fenómeno típico das grandes metrópoles.

Não – Conformidade

No processo de auditoria, incumprimento, por parte da organização auditada de um requisito estabelecido numa norma ou pela própria organização. Pode haver não conformidades leves e graves. Entre as graves, estão as críticas que fazem que se suspenda a auditoria e se adie a certificação.

Neurologia

Estuda e trata as doenças do sistema nervoso.

Normas de Conduta

São o desdobramento dos valores, funcionando como um caminho prático para que os valores explicitados sejam observados.

Norma de Qualidade

Segundo define a ISO e a norma Europeia EN 45020, uma norma "é um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que se caracteriza por um uso comum e repetido, regras, linhas orientadoras das actividades e seus resultados, garantindo um nível óptimo num determinado contexto.

Negligência

Falha em prover as necessidades da pessoa, em qualquer dos campos – saúde, educação, requisitos para o crescimento e para o desenvolvimento, abrigo, segurança ambiental, conforto, etc., que, em situação normal, devem ser asseguradas pelos cuidadores.

Objectivo

Alvo ou meta que deve ser fixado pela organização como realizável num determinado período de tempo e susceptível de ser avaliado. Deve ser quantificado em termos de realizações objectivas.

Objectivos de Curto Prazo

Objectivos que podem ser realizados a curto prazo, geralmente, em menos de dois anos.

Objectivo Estratégico

É um objectivo global e amplo, situado a médio/longo prazo e relacionado com a organização como um todo.

Objectivos Operacionais

Trata-se de metas quantificadas que nos vão permitir saber se estamos a conseguir atingir aquilo a que nos propomos. São calendarizáveis.

ONG

Organização não Governamental. São organizações sem fins lucrativos que desenvolvem serviços na área social, normalmente em colaboração com a Administração pública.

Organigrama

Diagrama que mostra as relações de funções, departamentos e indivíduos dentro de uma organização.

Organização

Conjunto de pessoas e instalações com responsabilidades, autoridade, relações e actividades de transformação de determinados bens em outros de maior valor. Unidade social com um propósito, estruturada e vinculada à sua função; conjunto de indivíduos, geralmente administrados por um conselho administrativo, que realizam funções, a fim de atingir objectivos comuns

Organização Sem Fins Lucrativos

Organização cujos benefícios obtidos, pelo valor acrescentado das suas actividades revertem nos fins e actividades da mesma.

Orientação Vocacional

É um processo que engloba essencialmente quatro vertentes: o conhecimento de si próprio (interesses, capacidades e valores

profissionais) o conhecimento do mundo da formação (que cursos existem, onde, etc.) e das profissões (o que faz cada profissional, onde poderá trabalhar, etc.), a aprendizagem de decisão e a aprendizagem de transição.

Orientação para os Resultados

A força da tendência para agir de uma determinada maneira depende da força da expectativa no resultado da sua actuação e no grau de atractividade de tal resultado. Orientação para os resultados caracteriza-se pelo estabelecimento de objectivos desafiadores, esperando-se dos liderados o mais elevado desempenho

Output (saída)

É o resultado imediato da produção, que pode incluir bens ou serviços. No entanto, há que ter em conta a distinção entre saídas intermédias e finais.

Parceria

Designa a colaboração com outra parte, numa base comercial ou não comercial, visando um objectivo comum.

Partes Interessadas

Designa todos aqueles que têm um interesse, financeiro ou não, nas actividades da organização, por exemplo os clientes, os trabalhadores, os media, os fornecedores, etc. Nem todas as partes interessadas estão em situação de igualdade.

Participação

Participar equivale a partilhar com os outros uma ideia, uma coisa. O termo também pode ser utilizado no sentido de notificar, informar, convidar. A participação remete para uma intervenção que, embora possa ser particularizada é, necessariamente, colectiva, que inclui todos os que nela colaboram, tanto na sua origem e implementação como nos seus resultados. No contexto das respostas e serviços sociais o espaço à participação é uma dimensão que remete para a cidadania e autonomia dos clientes (indivíduo e suas famílias) em todos os serviços e actividades que lhes dizem respeito.

Perfil de Exigências

Resulta de uma análise do posto de trabalho orientada para os atributos da função e refere-se ao conjunto de condições base, para o desempenho de determinada função, tais como: formação e experiência profissional, aptidões traços de personalidade, etc., susceptíveis de serem avaliados e medidos instrumentalmente e que são condição necessária, mas não suficiente, para uma efectiva performance em determinada função.

Pessoas Idosas

Consideradas de acordo com os critérios do Instituto Nacional de Estatística (2002) como pessoas com mais do que 65 anos de idade.

Planeamento e Estratégia

Modo como a organização implementa a sua missão e visão através de uma estratégia clara orientada para todas as partes interessadas e suportada por politicas, planos, metas, objectivos e processos adequados.

Plano de Acção/Actividades

Documento que especifica os objectivos da organização, quais as actividades/acções a desenvolver por quem, e quando e os recursos associados, para atingir esses objectivos.

Plano de Emergência

Sistematização de um conjunto de normas e regras de procedimento destinadas a evitar ou minimizar os efeitos de uma catástrofe, acidente, que se prevê possa vir a ocorrer, gerindo de forma optimizada os recursos humanos.

Plano de Evacuação

Instrumento do plano de emergência que consiste na aplicação das regras e normas nele definidas.

Plano Individual

É um programa elaborado de acordo com as necessidades, deficiências, possibilidades, ritmo e características individuais de cada cliente.

Política

É a combinação entre um objectivo e os meios para a sua prossecução

Política de Qualidade

Conjunto de orientações e objectivos gerais de uma organização relacionados com a qualidade, expressos formalmente pela gestão de topo. A política da qualidade proporciona o enquadramento para estabelecer e rever os objectivos da qualidade.

Ponto Crítico

Aspecto, actividade, sub-processo ou processo que pode ser controlado para evitar riscos e falhas que possam prejudicar os colaboradores da organização ou os clientes.

Posto de Trabalho

Local onde é exercido o trabalho, ou profissão.

Princípios

Regras fundamentais e gerais. Base, origem, preceitos morais que orientam a actividade ou acção e serve de norma.

Procedimento

Forma específica e definida de executar uma actividade ou um processo.

Processo

Conjunto de procedimentos que transformam as entradas em resultados ou impactos, e deste modo acrescentam valor. A natureza dos processos nos serviços podem variar entre actividades relativamente abstractas, até actividades muito concretas de prestação do serviço.

Processo Chave

São aqueles que caracterizam e justificam a actividade numa organização, resultando no produto ou serviço que é recebido por um cliente externo. Estes processos influenciam directamente a qualidade dos serviços prestados.

Processo de Avaliação

Processo de acordo com o qual é realizada a apreciação ou juízo sistemático de capacidades e competências manifestadas, com base em determinados critérios.

Processo de Envelhecimento

Processo associado com o aumento da idade, com ênfase nas mudanças ao nível do funcionamento mental e físico. É um processo complexo que é afectado por diversos

factores biológicos, psicológicos, sociológicos e ambientais.

Processo de Gestão

Estabelecem a estrutura de gestão da organização e são condicionantes imprescindíveis de todos os outros processos. Fazem convergir toda a organização para todos os outros processos, estabelecendo nomeadamente, as formas de actuação internas, as relações com a sociedade e as formas de operação.

Processo de Reabilitação

Processo destinado a capacitar pessoas com deficiência a atingirem e manterem seu nível de desenvolvimento superior ao nível físico, sensorial, cognitivo e/ou funcionais, sociais pela aquisição de ferramentas que contribuam para níveis mais elevados de independência.

Processo de Socialização

Processo segundo o qual se realiza a integração de uma pessoa na sociedade através da adopção das suas normas e valores, pela aquisição das habilidades necessárias à interacção social e pela aprendizagem dos papéis socialmente aceites.

Processo de Suporte

São aqueles que estão centrados em apoiar os clientes internos e apoiam os processos chave. Estão sujeitos a orientações internas, sendo essenciais ao funcionamento da organização.

Processo social

Documento que integra, de forma organizada, informações de vários tipos referentes ao cliente. Deste documento devem constar os dados prévios fornecidos e os dados que resultam das avaliações periódicas realizadas.

Produto

Resultado de um processo que desenvolve a organização e satisfaz as necessidades dos clientes.

Profissiograma

Instrumento utilizado na Gestão de Recursos Humanos onde se define o perfil de exigência da função.

Programa (social)

Caracteriza-se por ser uma resposta técnica que é implementada face a um problema social específico. É um conjunto específico de acções humanas e de recursos materiais que foram desenhados e implementados numa determinada realidade social, com o propósito de resolver algum problema.

Projecto

Conjunto de actividades coordenadas com pontos de partida e de chegada claramente definidos, empreendido por um particular ou uma entidade publica, com vista a alcançar objectivos específicos com parâmetros de tempo, custo e rendimento bem definidos; pode ser objecto de uma parceria pública ou privada.

Projecto de Vida

Tudo aquilo que os clientes individualmente decidem num determinado momento da sua vida alcançar ou vivenciar.

Protocolo

Regulamento que se observa ou implementa em diversos actos.

Qualidade

A qualidade é o conjunto de propriedades e características, de um bem ou serviço, que lhe confere capacidade para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos clientes. Pode ser medida directamente, em função de um determinado padrão, ou indirectamente pela apreciação ou impacto no cliente. A Gestão pela Qualidade Total focaliza-se nos procedimentos e processos que são considerados essenciais para a promoção da qualidade.

Qualidade de Vida

Percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objectivos, expectativas, padrões e preocupações. Está directamente relacionada com um completo bem-estar físico, mental e social e não simplesmente com a ausência de doença.

Reabilitação

Conjunto de programas organizados para fornecer ou restituir à pessoa com deficiência o máximo de capacidades comportáveis pelo seu potencial, tendo em vista a participação na vida social e económica com independência e autonomia.

Reabilitação Profissional

Deve ser considerada como a conclusão de um processo global e continuo que exige a boa coordenação em determinados domínios, tais como: orientação, formação, colocação e assistência durante o período de adaptação ao trabalho.

Rede

Sistema informal de ligação das pessoas ou organizações sem linha normativa de comando. Os membros da rede muitas vezes partilham valores e interesses.

Referencial

Constitui-se um instrumento guia assente em linhas orientadoras suficientemente amplas e flexíveis para que possam, atendendo à especificidade de cada organização, serem adaptadas.

Reforço psicológico

É todo o estímulo que, associado a uma resposta de um organismo, contribui para o seu incremento, manutenção ou extinção.

Registo

Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das actividades realizadas.

Regulamento Interno

Documento onde se encontra identificado um conjunto de regras de carácter genérico sobre os princípios e funcionamento de uma Organização.

Relatório de Actividades

Documento onde se avalia, num determinado tempo, o grau de implementação das actividades previstas num plano de actividades, projecto ou processo.

Requisitos

Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

Rendimento

Medida do que alcançou um indivíduo, equipa, organização ou processo.

Residência

Equipamento que acolhe jovens e adultos com deficiência, de ambos os sexos, carenciados de alojamento, temporário ou definitivamente, como resposta a necessidades pessoais ou de ordem familiar.

Resistência

Conduta que tem a intenção de manter o status quo, face às pressões que são feitas para o alterar.

Responsabilidade Social

Integração voluntária de preocupação de carácter social, ambiental ou outra, promovendo um maior investimento em capital humano, de forma a construir uma sociedade mais justa.

Resultado de Desempenho Chave

Traduzem o êxito expresso em resultados mensuráveis, do desempenho da organização na concretização dos objectivos planeados (a curto e longo prazo), na gestão criteriosa dos recursos financeiros disponíveis e na satisfação das necessidades e expectativas de todos aqueles que têm interesse (financeiro ou outro) na organização.

Resultados para o Cliente

O que a organização alcança para os seus clientes, designadamente em relação às suas necessidades, exigências e expectativas.

Risco

Expressão da probabilidade que ocorra um acontecimento perigoso especifico e da severidade das consequências desse acontecimento.

Satisfação do Cliente

Percepção positiva do beneficiário/utente ao comparar o serviço recebido com o serviço esperado.

Sentimentos

Padrões sensoriais que assinalam dor, prazer e emoções, quando se transformam em imagens.

Serviço

Segundo a norma ISO 8402 do vocabulário de qualidade, o serviço é o resultado gerado pelas interacções entre o profissional, o voluntário e o cliente, assim como aquelas actividades internas que realizam os profissionais e voluntários para satisfazer as necessidades dos clientes.

Sinergia

É definida como o trabalho ou esforço coordenado de vários subsistemas na realização de uma tarefa complexa ou função. Somatório de esforços em prol do mesmo fim.

Sistema de Qualidade

Organização das estruturas, das responsabilidades, dos procedimentos, dos processos e dos recursos para pôr em prática a gestão da qualidade. Estabelece um conjunto de critérios e de princípios, utilizados pelos dirigentes e pelo pessoal, para garantir

a boa comunicação entre os clientes e a organização.

Situação de Crise

É toda a situação de mudança a nível biológico, psicológico ou social, que exige da pessoa ou do grupo, um esforço suplementar para manter o equilíbrio ou estabilidade emocional. Corresponde a momentos da vida de uma pessoa ou de um grupo em que há ruptura na sua homeostase psíquica e perda ou mudança dos elementos estabilizadores habituais.

Sobriedade

Forma de actuar com moderação sem exageros e exibicionismos.

Socialização

Processo segundo o qual se realiza a integração de uma pessoa na sociedade, através da adopção das suas normas e valores, pela aquisição das habilidades necessárias à interacção social e pela aprendizagem dos papéis socialmente aceites.

Stakeholders

São as partes interessadas de uma Organização, compreendem todos os que estão envolvidos no seu desenvolvimento ou que são afectados pelas suas actividades.

Stress

É uma relação particular entre o indivíduo e o meio que é avaliada pelo sujeito como ameaçadora e ultrapassando os seus recursos, pondo em perigo o seu bem-estar.

Supervisão

Acto ou efeito de dirigir, orientar ou inspeccionar. Para qualquer supervisão é necessário que haja um planeamento, implementação e avaliação.

Suporte Social e Institucional

O suporte social está relacionado com a existência ou disponibilidade de pessoas com as quais o indivíduo pode contar, pessoas essas que mostram preocupar-se com ele e o valorizam enquanto ser humano. Por sua vez, o suporte social institucional distingue-se do suporte social proveniente de outras fontes devido ao facto de se enquadrar num contexto formal (a instituição), mas partilha com esta o facto de ser benéfico para o bem-estar dos indivíduos.

Tabelas Pictogramas

Desenhos esquemáticos e normalizados.

Tarefas

Conjunto de operações, de natureza executiva, de adaptação e/ou de concepção, integradas num posto de trabalho, com o fim de atingir um objectivo determinado.

Tarefas Ocupacionais

Tarefas desenvolvidas no âmbito da actividade ocupacional das pessoas com deficiência, realizadas com o objectivo de promover a valorização pessoal e a integração social, de forma a permitir o desenvolvimento possível das suas capacidades e sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento de natureza jurídico-laboral.

Técnico de Acompanhamento

Técnico que poderá ter as seguintes funções: atender (via postal e pessoalmente) os jovens e apoiá-los na definição das suas necessidades; apoiar o jovem na definição do seu balanço de competências; orientar a escolha de actividades profissionais; apoiar e acompanhar os jovens; articulação constante com outros agentes envolvidos numa das etapas do percurso; reavaliar novas necessidades e orientar o jovem na procura de outras respostas.

Técnicas Pedagógicas

É um conjunto de técnicas que permitem uma participação e envolvimento dos formandos a nível cognitivo e afectivo implicando a linguagem oral, gestual e corporal e que tem sempre presente um objectivo pedagógico.

Tutor

Para garantia do direito à palavra e defesa dos interesses da pessoa interditada ou seja a pessoa que em processo judicial lhe tenha sido reconhecida incapacidade, sendo o tutor o elemento nomeado para representar legalmente essa pessoa na prática dos actos da sua vida pessoal e patrimonial.

Tutoring

Modelo de aprendizagem assente na monitorização efectuada por um tutor que ajuda, apoia e esclarece dúvidas relativas aos módulos formativos em causa.

Tutor Profissional

Assenta numa relação de confiança, suporte, acompanhamento pessoal e profissional entre uma pessoa mais experiente e outra iniciante na área de trabalho de uma organização.

Validação

Confirmação, mediante exame e experimentação, de uma evidência objectiva que satisfaça os requisitos particulares para uma determinada utilização.

Valor

Este conceito refere-se aos valores monetários, de bem-estar, culturais e morais. Os valores morais tendem a ser universais, enquanto que os valores culturais podem mudar entre organizações e países. Os valores culturais de uma organização devem estar relacionados com a respectiva missão. Podem ser diferentes entre organizações sem fins lucrativos e organizações privadas.

Vida Independente

É reconhecer a importância de aceitarmos a responsabilidade da nossa vida e as nossas acções ao mesmo tempo que os princípios básicos da filosofia da vida independente são os direitos humanos, a auto-determinação, a auto-ajuda, o apoio entre pares, o Empowerment e a inclusão/ integração na comunidade.

Visão

É o ideal exequível do que uma organização pretende fazer e alcançar. Trata-se da projecção da imagem da organização, numa perspectiva de médio e longo prazo, que representa os resultados alcançados.

Visão Ecológica

A perspectiva da ecologia populacional das organizações vê estas como formas de adaptação organizacional às contingências do controlo externo. As populações organizacionais são constrangidas a evoluir interna e externamente no sentido de uma dinâmica assente na variação, selecção e retenção.

Visão Sistémica

Consiste em estudar a organização como um sistema de inputs, outputs e throughputs (processos), focalizar a gestão na simplificação dos processos pelos quais os produtos são criados e na eliminação das tarefas que não têm valor acrescentado, permitindo que esta responda, de forma adequada, à crescente exigência por parte do cliente.

Voluntário

Indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado, no âmbito de uma organização promotora.

Voluntariado

Conjunto de acções de interesse social e comunitárias realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.

Xenofobia

Repugnância ou hostilidade às pessoas ou coisas estrangeiras