

# Recursos Humanos e Qualidade na Gestão das Organizações do 3.º Sector



*S. Brás de Alportel, 11 de Dezembro de 2009*



## O que é que fazem as Organizações do 3.º Sector?



“...o seu “produto” é um paciente curado, uma criança que aprende, um jovem que se transforma num adulto com respeito próprio; isto é, toda uma vida transformada”

P. Drucker, 1997



Que desafios se colocam à sua competitividade?



...as Organizações do 3.º sector têm que olhar para as ameaças com as quais se deparam como oportunidades de mudança...



## 1. Aumento generalizado dos custos/ insuficiência de recursos

- subida dos preços dos bens alimentares
- aumento do combustível / transportes
- custos com despesas de saúde
- redução dos rendimentos do pessoal não especializado (baixos salários)
- baixas pensões



## 2. Aumento do nível de exigência por via de imposições legais

- encontrar formas de qualificar as suas intervenções
- desenvolver respostas sustentáveis e capazes de fomentar, acompanhar e disseminar boas práticas
- introduzir a qualidade como conceito fundamental
- criar sistemas de planeamento, controle e avaliação participativa e eficiente



### 3. Necessidade de envolvimento de participação dos profissionais

- criar um clima de envolvimento e participação, potenciando o crescimento e progressão aos Colaboradores para funções de maior nível de responsabilidade
- envolver o comprometer todos os profissionais da IPSS com o desenvolvimento, implementação e melhoria contínua dos Processos Organizacionais
- Dar a cara pela Instituição, reforçando a confiança com Clientes, Parceiros e Comunidade em geral
- Mobilizar os membros da Organização para o Projecto da Instituição, através da motivação, suporte e reconhecimento;
- criar um sentido de “urgência”, “entusiasmo”...



## 4. Grau de exigência crescente dos clientes

- os clientes estão cada vez mais esclarecidos/ informados
- os clientes procuram cada vez mais produtos de elevada qualidade, a preços competitivos e Excelência no serviço
- os clientes querem ser bem atendidos: sensibilidade, sinceridade, atitude e aptidão para relações humanas
- aumento das expectativas relativamente aos serviços oferecidos pelas Organizações e diminuem a sua margem de tolerância a ineficiências;



## 5. Introdução de práticas avançadas de gestão

- avaliar as iniciativas actuais e potenciais em termos de criação de valor para estas Organizações (quais as iniciativas que têm de facto alcance estratégico?)
- procurar oportunidades de acção e desenvolver redes e parcerias
- oferecer um portfólio de serviços de valor acrescentado para o cliente
- acompanhar e avaliar os resultados



## 6. Aparecimento de novas Organizações

- as Organizações competirão através de serviços capazes de exceder as expectativas da Comunidade/Cliente
- as forças de mercado encarregar-se-ão de eliminar as Organizações que não adequem os seus serviços às necessidades dos clientes



## 7. Escassez de Talento

- força de trabalho cada vez mais pequena e menos qualificada
- atrair Pessoas com elevado nível de potencial e de desempenho
- desenvolver as competências dos colaboradores de forma a responder adequadamente aos desafios destas Organizações
- reter o talento, adoptando práticas que promovam a satisfação e compromisso dos Colaboradores com o Projecto da Organização



## Como responder aos desafios?



...Cada Organização deve criar o seu próprio futuro,  
antecipando-se às crises..à obsolescência, às  
tendências de mercado...aos problemas...



# 1. Inovar

## Criar respostas para novas necessidades

- será o factor-chave da competitividade Organizacional
- as Organizações que queiram vencer deverão criar mecanismos de forma a aproveitar a Inteligência distribuída ao longo da Estrutura para desse modo inovarem e criarem mais valor
- a inovação de processos, de práticas e procedimentos (como podemos fazer o que habitualmente fazemos, de uma forma que seja mais vantajosa para o Cliente e para a Organização?)



## 2. Controlar Custos

### Assegurar a eficiência e a otimização de recursos

- Eco-eficiência (amenizar os problemas de escassez de água reduzindo os consumos; optar por formas alternativas de geração de energia; reduzir gastos de luz; separar lixos...)
- Análise custo/ benefício (internalizar vs externalizar)
- Melhoria da qualidade da despesa (integração de despesas, rappel, economias de escala)
- Tirar partido do talento humano de que dispõe



### *3. Speed to Market*

Ser pioneiro na satisfação das necessidades dos Clientes

- tempo de resposta: não bastará a uma Organização possuir um conjunto alargado de serviços , se a mesma não demonstrar agilidade e rapidez na sua disponibilização à Comunidade/ Cliente;
- políticas de gestão centradas no cliente
- melhores práticas de gestão nas diferentes respostas que as Organizações do 3.º Sector desenvolvem



## 4. Qualidade

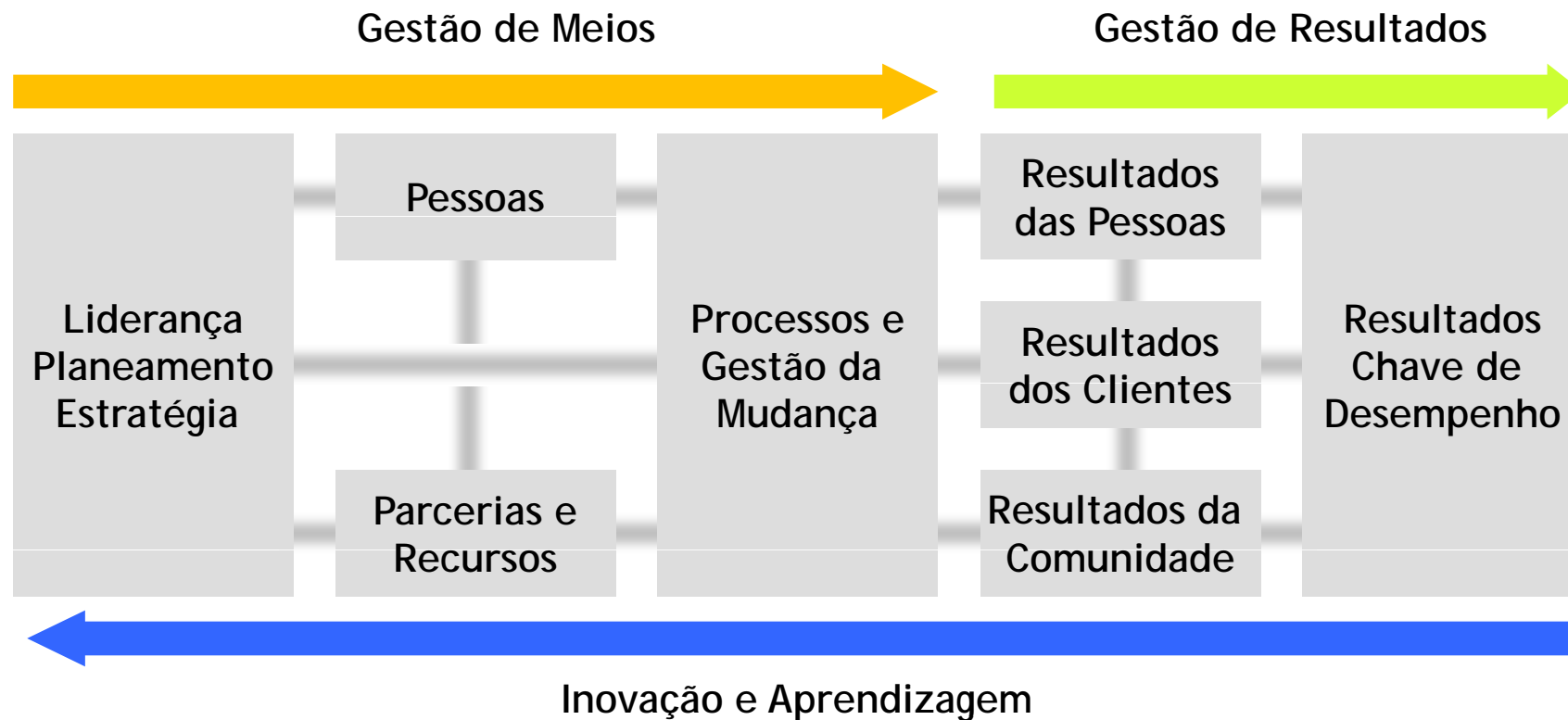
### Satisfazer as exigências crescentes dos Clientes

- desenvolver modernas práticas de gestão e um portfólio de serviços de valor acrescentado
- aumentar a expectativa dos clientes em relação aos serviços oferecidos
- desenvolver redes e parcerias
- focalização progressiva naquilo que sabemos fazer e que é estratégico fazermos;
- dotar a organização de competências de que não dispõe e cujo o investimento para que possa dispor é arriscado e elevado;



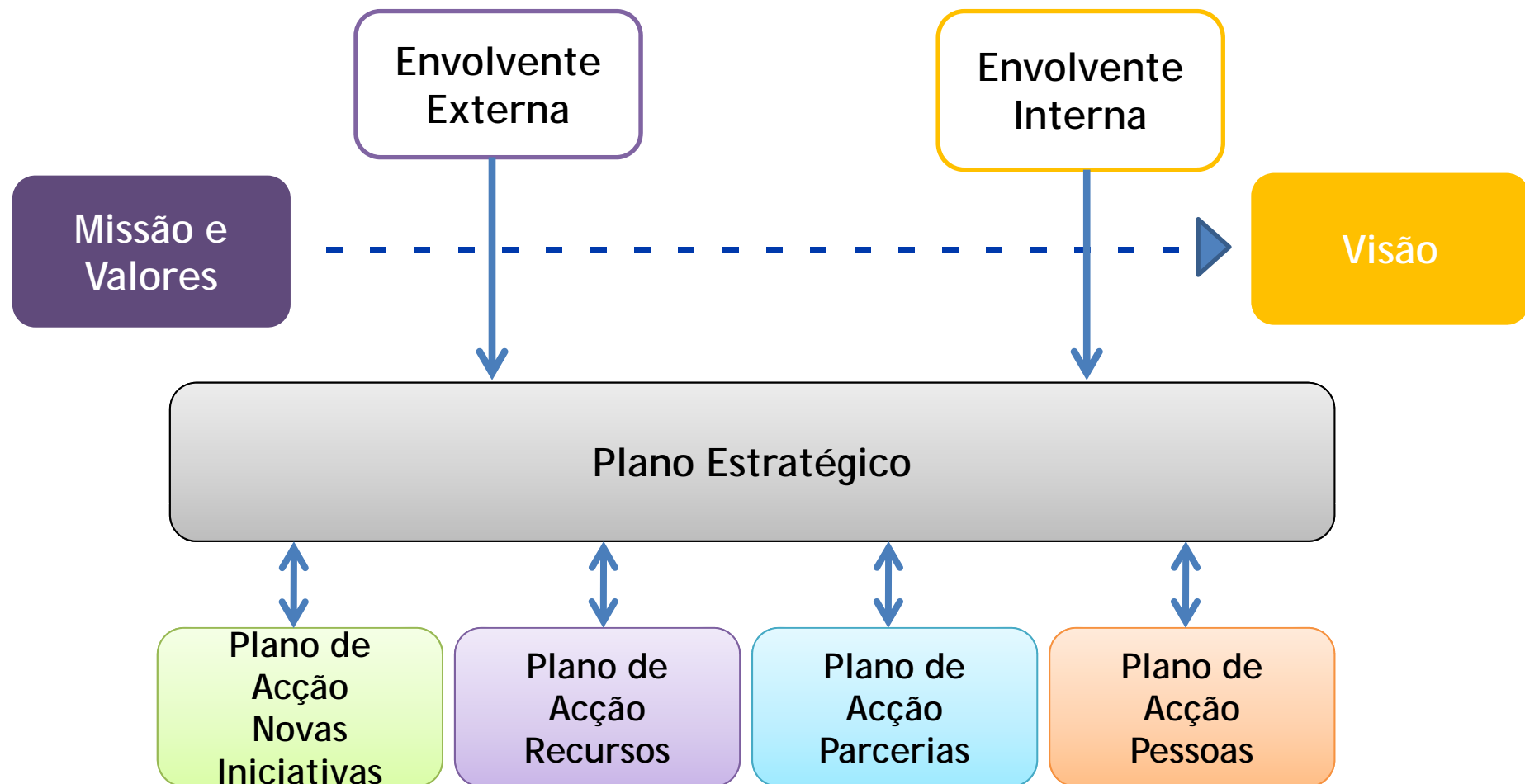
## Modelo de Gestão da Excelência

(desenvolvido pela *European Foundation for Quality Management - EFQM*)





## O vector Liderança, Planeamento e Estratégia





## Sistemas de Gestão de Pessoas





**isaque.m.dias@gmail.com**