



Projeto-piloto ACTO
Análise Conversacional do Trabalho e das Organizações
– Qualidade Global e Melhorias Contínuas –

(FENACERCI – PPLL Consult – CLISSIS)

IDSS.QMS.pt-CIP
Intellectual Disabilities Support Services & Quality Management Systems – Continuous Improvement Process
Michel G. J. Binet, PhD

Comprometida com a defesa dos direitos e a promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência intelectual e suas famílias, a FENACERCI decidiu participar, através do seu *Núcleo de Investigação, Inovação e Desenvolvimento* (NIID), no **Projeto ACTO**, em parceria com a PPLL Consult e o *Centro Lusitana de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social* (CLISSIS).

No atual contexto social e político, as organizações não-governamentais da economia social e solidária vêm as suas responsabilidades ampliadas e reforçadas, o que faz recair sobre elas uma pressão acrescida para melhorar continuamente a qualidade dos serviços que prestam, em prol da comunidade e do bem-estar das populações que assistem e apoiam. A resposta a estas pressões e exigências assenta em modelos organizacionais centrados na implementação de sistemas de gestão, de melhoria e de certificação da qualidade.

É neste contexto que as organizações associadas da FENACERCI estão a defrontar os desafios inerentes aos processos de certificação da qualidade, ao abrigo de várias normas (Segurança Social, ISO 9001 e/ou EQUASS). Cada uma das organizações associadas acumulou assim experiências nesta matéria, que o presente Projeto de investigação-ação pretende contribuir em estudar (entrevistas, observações de terreno, estudos de *corpora*, *focus group* e estudos documentais), de modo a promover uma transferência de saberes e uma discussão alargada no seio da FENACERCI e de Organizações congéneres, optimizadas por um conhecimento detalhado de cada terreno organizacional participante, baseado numa abordagem inovadora do trabalho e das organizações: a *Conversation Analysis*.

Adequar os sistemas de gestão da qualidade às especificidades de cada setor de atividade e de cada organização configura um objetivo fulcral para todas as partes envolvidas nos processos de certificação da qualidade, que só pode ser prosseguido com

a colaboração de todos, num processo orientado para o reconhecimento e a valorização dos saberes de ação que garantem a *qualidade glocal*: na lente micro-analítica da Etnometodologia/Análise Conversacional, a qualidade global de uma organização assenta em melhorias contínuas da qualidade, operadas em múltiplos locais, por cada colaborador e ator (*bottom-up design*). O sistema de gestão da qualidade não deve bloquear mas, sim, valorizar e reforçar, mediante metodologias colaborativas, o compromisso de cada um com uma qualidade global alcançada a partir de melhorias locais (*meso-micro links*).

(1) Produzir conhecimentos sobre a prestação dos serviços, (2) valorizar os saberes distribuídos e aprimorados na rede de micro-locais de trabalho constitutiva de cada organização (*Multi-situated Learning Organization*) e (3) debater a adequação/sensibilidade do sistema encarregado da gestão e da melhoria da qualidade destes serviços (*Critical Management Studies*), de modo a capacitar as organizações e os seus atores a reapropriarem-se ativamente dos modelos manageriais implementados no seu seio, eis os principais objetivos visados pelo Projeto. Parte dos resultados serão devolvidos sob a forma de workshops e de ações de formação (*Conversation Analytic Role-play Method – CARM*), a programar oportunamente.

Numa primeira fase, a investigação-ação aqui delineada pretende concretizar-se sob a forma de um estudo de casos múltiplos, Projeto-piloto vocacionado a ser progressivamente estendido, consoante as fontes de financiamento entretanto captadas, para viabilizar o seu pleno desenvolvimento.

Trata-se, em suma, de prosseguir e renovar, por outras vias e com novos parceiros, o compromisso já assumido de longa data pela FENACERCI, com a intercooperação, com a qualidade e com o desenho organizacional centrado na pessoa (*Person-centred Organization*), em prol da qualidade de vida das pessoas com deficiência intelectual, no seio de uma comunidade cada vez mais inclusiva.

A FENACERCI convida as suas organizações associadas a colaborar desde já com o **Prof. Doutor Michel G. J. Binet**, Professor Auxiliar no *Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa*, da *Universidade Lusíada de Lisboa* (ISSSL-ULL), que, na sua dupla qualidade de Consultor Sénior na PPLL Consult e de Investigador Integrado do CLISSIS, coordena o **Projeto ACTO**.

Participe !

Contacto | michel.binet@ppllconsult.pt

Link → PPLL Consult | <http://www.ppllconsult.pt/>

Link → CLISSIS |

<http://www.lis.ulusiada.pt/pt-pt/investiga%C3%A7%C3%A3o/clissis.aspx>