



12 a 14 de dezembro de 2023

5.º ENCONTRO NACIONAL DE
LIMPEZA URBANA
& URBAN CLEANING EXPO

AUTÓDROMO DO ESTORIL, ESTORIL | CASCAIS

LIMPEZA URBANA AO SERVIÇO DAS PESSOAS E DOS TERRITÓRIOS



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

CASCAIS
Tudo começa nas pessoas



Felicidade Organizacional num sector desafiante

Ausenda Oliveira



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

- **Painel: Quem faz parte da Limpeza Urbana:**
do CEO ao cantoneiro - Contexto
- **Felicidade organizacional num setor desafiante - Desafio**
- **Mesa-redonda “Equipas Felizes” - Objetivo**





LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

Globalmente, a investigação científica indica que pessoas mais felizes são mais produtivas e também mais saudáveis, conseqüentemente mais capazes de contribuir para um mundo mais sustentável.

Harvard Business Review, set 2022

Colaboradores Felizes são:

31% mais produtivos

85% mais eficientes

300% mais inovadores





A Organização das Nações Unidas define sustentabilidade como a satisfação das necessidades do presente sem comprometer a capacidade de gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.





LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

Felicidade organizacional num setor desafiante - Desafio

Desafiante porquê? As pessoas são diferentes?
O trabalho é diferente? As organizações são diferentes?

Os meus netos são diferentes dos vossos?
... dos deles, cantoneiros e CEOs?





**Publicação Instituto
Português da Qualidade (IPQ)**
16 Outubro 2023

Norma Portuguesa

NP 4590
2023

**Sistema de gestão do bem-estar e felicidade organizacional
Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização**

Systeme de management du bien-être et du bonheur organisationnel
Exigences et lignes directrices pour leur utilisation

Wellbeing and organizational happiness management system
Requirements and guidance for its usage

ICS
03.120.10; 03.100.30; 03.100.70

HOMOLOGAÇÃO
Termo de Homologação n.º 108/2023, de 2023-10-02

CORRESPONDÊNCIA

ELABORAÇÃO
CT 219 (APEE)

CÓDIGO DE PREÇO
X015

EDIÇÃO
2023-10-16

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101
E-mail: ipq@ipq.pt Internet: www.ipq.pt



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

IPO,



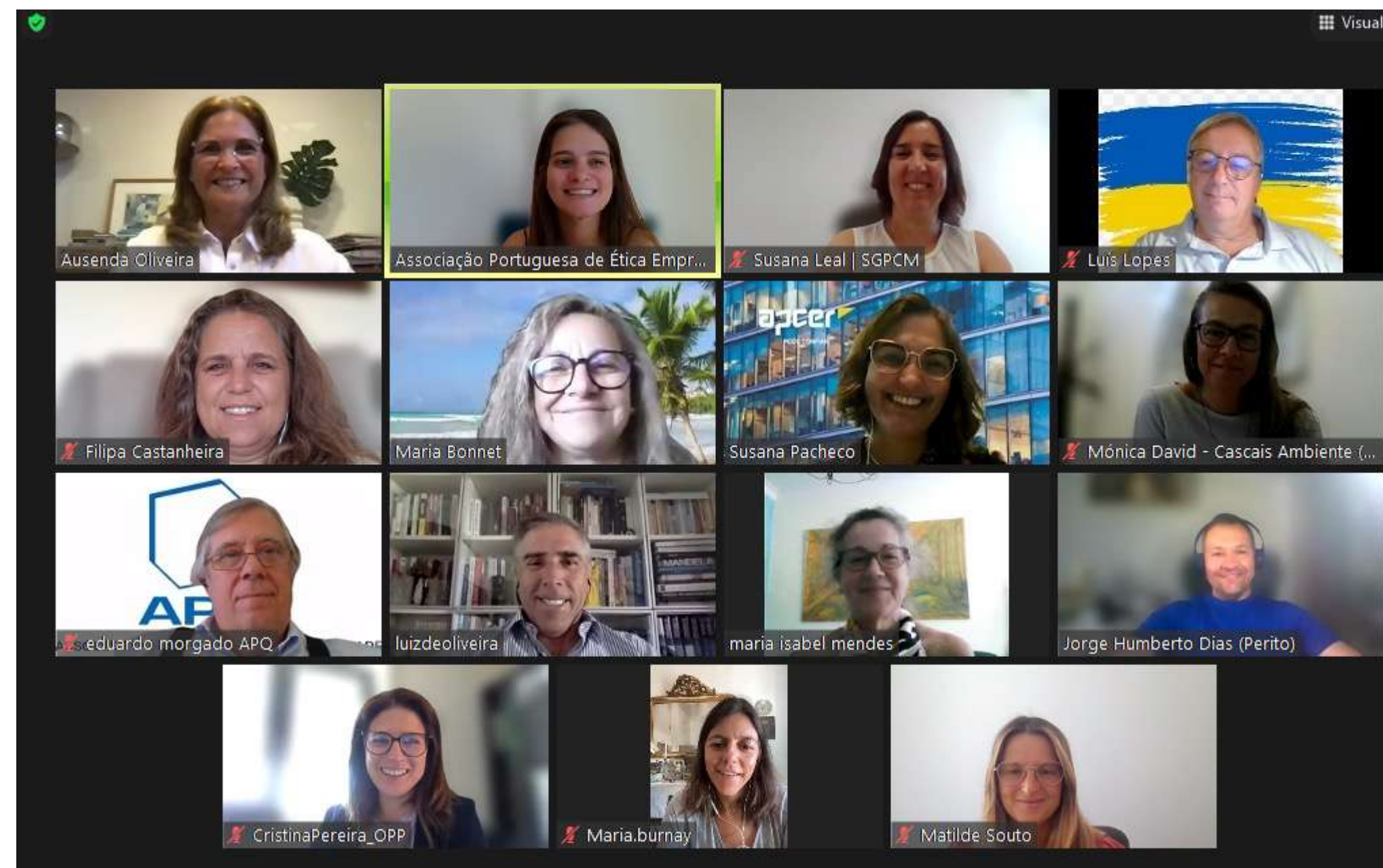
associação portuguesa de ética empresarial

CT 219



www.associacaolimpezaurbana.org

2 Anos
21 Entidades
3 Peritos
24 Vogais + 12 suplentes
3 Ações de formação (3h)
27 Reuniões plenárias (3h)



NP 4590:2023

Estrutura harmonizada ISO, de aplicação:

- Universal
- Transcultural
- Qualquer tipo de organização

Desafiante?



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

FACTO

A NP 4590:2023 é um instrumento de gestão, um projeto inovador e pioneiro no mundo!

E já está a ser falada!





Novo Felicidade no trabalho (3.11)

Estado emocional positivo, percebido, sentido e reportado pelas pessoas como estando associado ao seu trabalho.

Felicidade na função vs. felicidade na organização



FACTO

State of the Global Workplace, 2023 Report

2 The majority of the world's employees are "quiet quitting."



Thriving at work
(Engaged)



Quiet quitting
(Not engaged)



Loud quitting
(Actively disengaged)

Fig 1 - State of the Global Workplace 2023 Report.
The voice of the world's employees.



Rank	Country	Change	% Engaged
1	Romania	+2	35
2	North Macedonia	+4	29
3	Iceland	+1	26
4	Estonia	0	25
5	Albania	+2	25
6	Lithuania	+1	25
7	Kosovo	0	24
8	Latvia	+2	24
9	Bulgaria	0	22
10	Bosnia and Herzegovina	+1	21
11	Sweden	+1	21
12	Hungary	0	21
13	Montenegro	-1	20
14	Denmark	-1	20
15	Malta	-1	20
16	Norway	+1	20
17	Portugal	+1	19

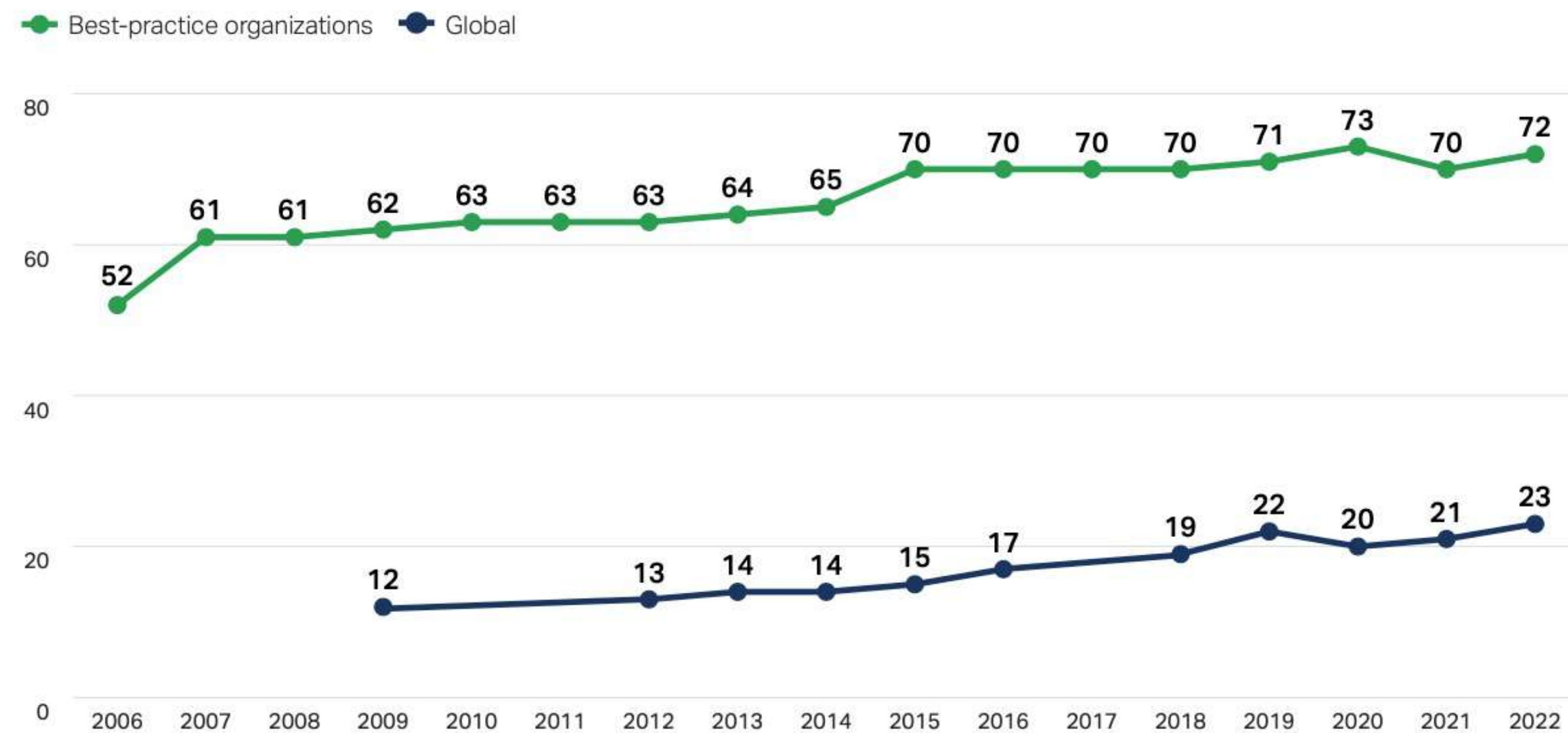
Fig 2 - State of the Global Workplace 2023 Report.
The voice of the world's employees



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

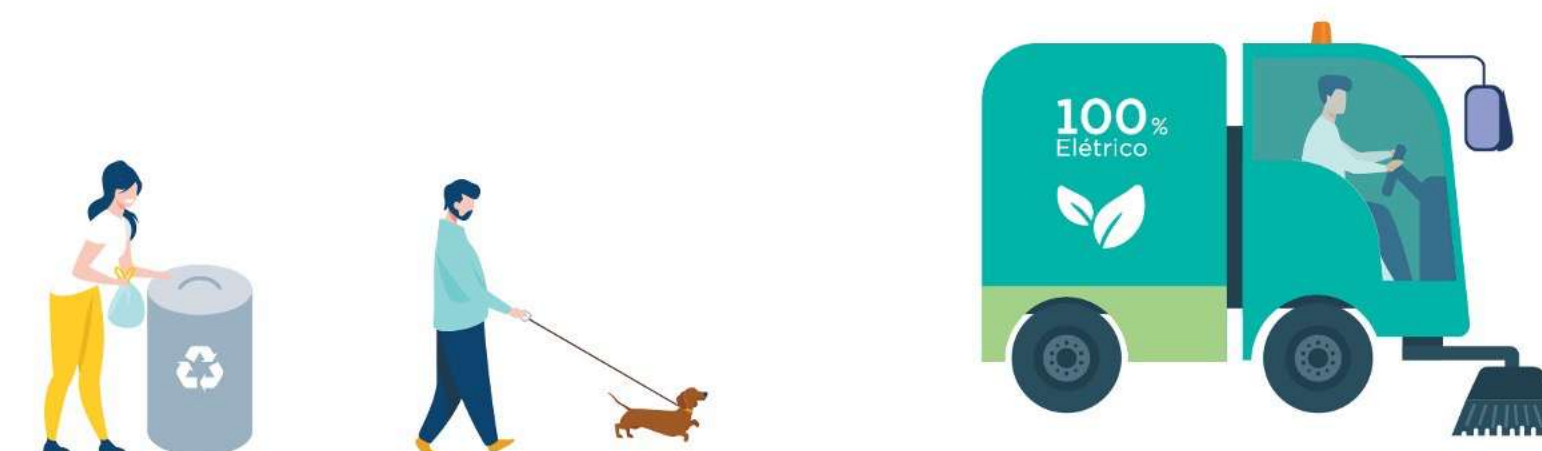
Employee Engagement Trends

% Engaged



Percentages for best-practice organizations are average percentages of engaged employees across annual Gallup Exceptional Workplace Award winners; percentages reflect the year that Gallup collected the winners' engagement data — not the year that Gallup named the award winners.

Fig 3 - State of the Global Workplace 2023 Report. The voice of the world's employees.



Resultados Pretendidos

Este documento ajuda uma organização a alcançar os resultados pretendidos para o seu sistema de gestão do bem-estar e felicidade organizacional, que incluem:

- Criação, desenvolvimento e manutenção de uma **cultura** de bem-estar e felicidade organizacional
- Melhoria contínua do desempenho do **sistema** de gestão do bem-estar e felicidade organizacional
- Melhoria contínua do **bem-estar** no trabalho e da **felicidade** no trabalho
- Melhoria contínua do desempenho e da **sustentabilidade da organização**



Estamos com as
Nações Unidas!



3 SAÚDE E BEM-ESTAR

Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

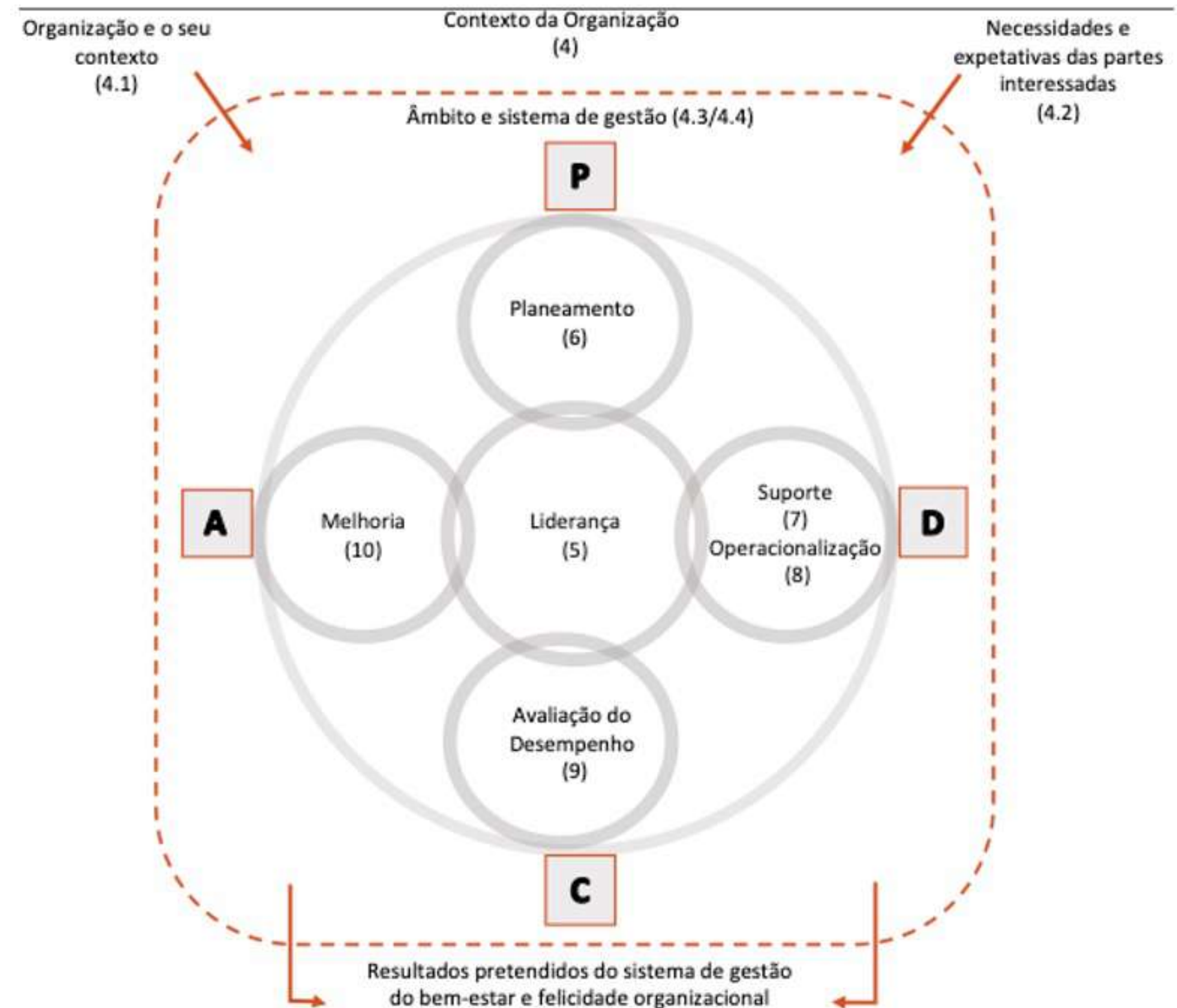


8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos



O que tem igual às outras normas ISO



Secção 5

Liderança (fator UAU!)



Os princípios e valores da liderança devem ser documentados e devem considerar:

- Abordagem sistémica
- Atuação socialmente responsável
- Atuação aberta e transparente
- Não discriminação pelas diferenças individuais
- Valorização das diferenças individuais
- Saúde, segurança, bem-estar e felicidade
- Trabalho com propósito
- Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar

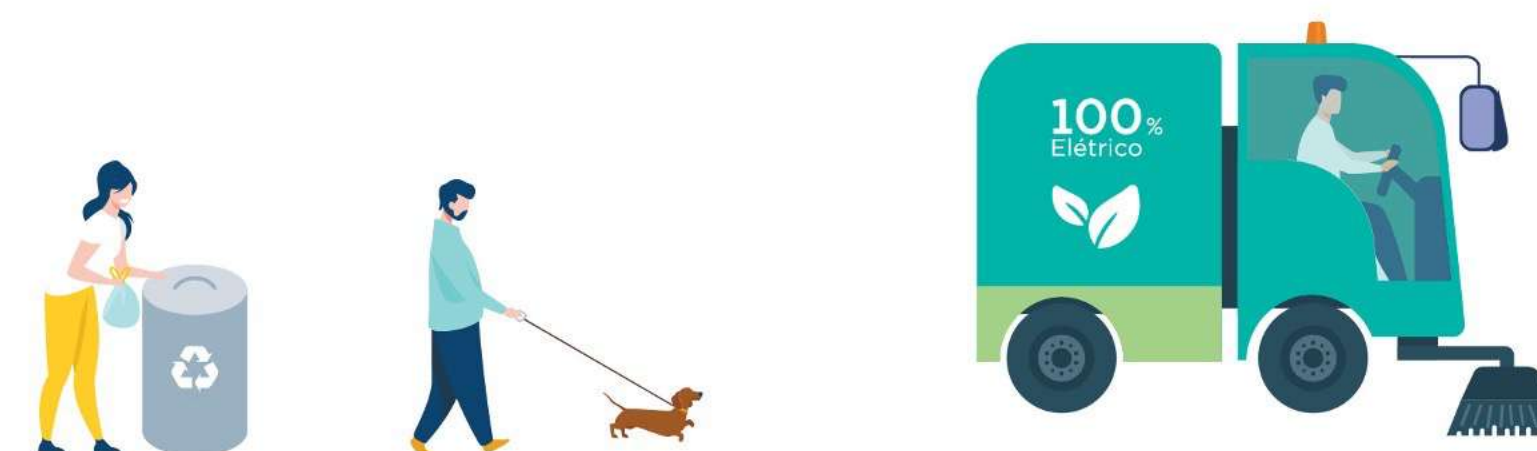


Secção 7

Apoio (Anexo)

Comunicação positiva, facilitadora de relações interpessoais baseada em honestidade e transparência através de 4 pilares fundamentais:

- Empatia
- Comunicação não verbal
- Linguagem simples e objetiva
- Feedback construtivo e útil



Secção 8

Operacionalização



8.2. Fatores promotores de bem-estar e felicidade organizacional (avaliar, planear, implementar e controlar) **é a ciência que diz.**

A organização deve avaliar, planear, implementar e controlar os seguintes fatores que contribuem para o bem-estar e felicidade organizacional:

- Necessidades físicas;
- Necessidades psicossociais:
 - a) Expectativas de segurança;
 - b) Expectativas de pertença;
 - c) Expectativas de reconhecimento;
 - d) Expectativas de autorrealização.



Desafiante?

Ouvir/escutar?

Aceitar e valorizar as diferenças?

Reconhecer o mérito?

Oferecer fruta e leite?

Partilhar lucros?

Valorizar a missão?

Oferecer ginástica laboral?

Proporcionar condições de SST?

Cumprir a Lei?



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

“Como se faz então, num setor desafiante?
Como se implementa a NP 4590:2023?”

**Com amor! E por isso, não,
não é para todos!**





LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis



www.associacaolimpezaurbana.org



Próximos Passos

- Business as usual
- Boas práticas
- NP 4590:2023 – 62 páginas de inspiração
- **Formação**



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis





EGAS MONIZ SCHOOL
of HEALTH & SCIENCE



associação portuguesa de ética empresarial



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

Pós-Graduação em Gestão do Bem-estar e da Felicidade Organizacional

1ª edição Setembro 2023

Coordenação
Ausenda Oliveira





Corpo Docente

Comissão Técnica 219



Ana Isabel Pedroso
Andrea Berenguer
Eugénia Raimundo
Manuel Bernardo

Ausenda Oliveira
Carla Rocha
Isabel Mendes
Jorge Humberto Dias
Luís Lopes
Luís Oliveira
Maria Burnay
Mário Parra da Silva
Mónica David
Reinaldo Sousa Santos
Susana Carvalho
Susana Pacheco
Teresa Núncio

Iolanda Soares
Luís Oliveira
Pedro Anacleto
Susana Pacheco

Anabela Vaz Ribeiro
Isabel Mendes
Mário Parra da Silva
Paula Viegas
Ricardo Ferro



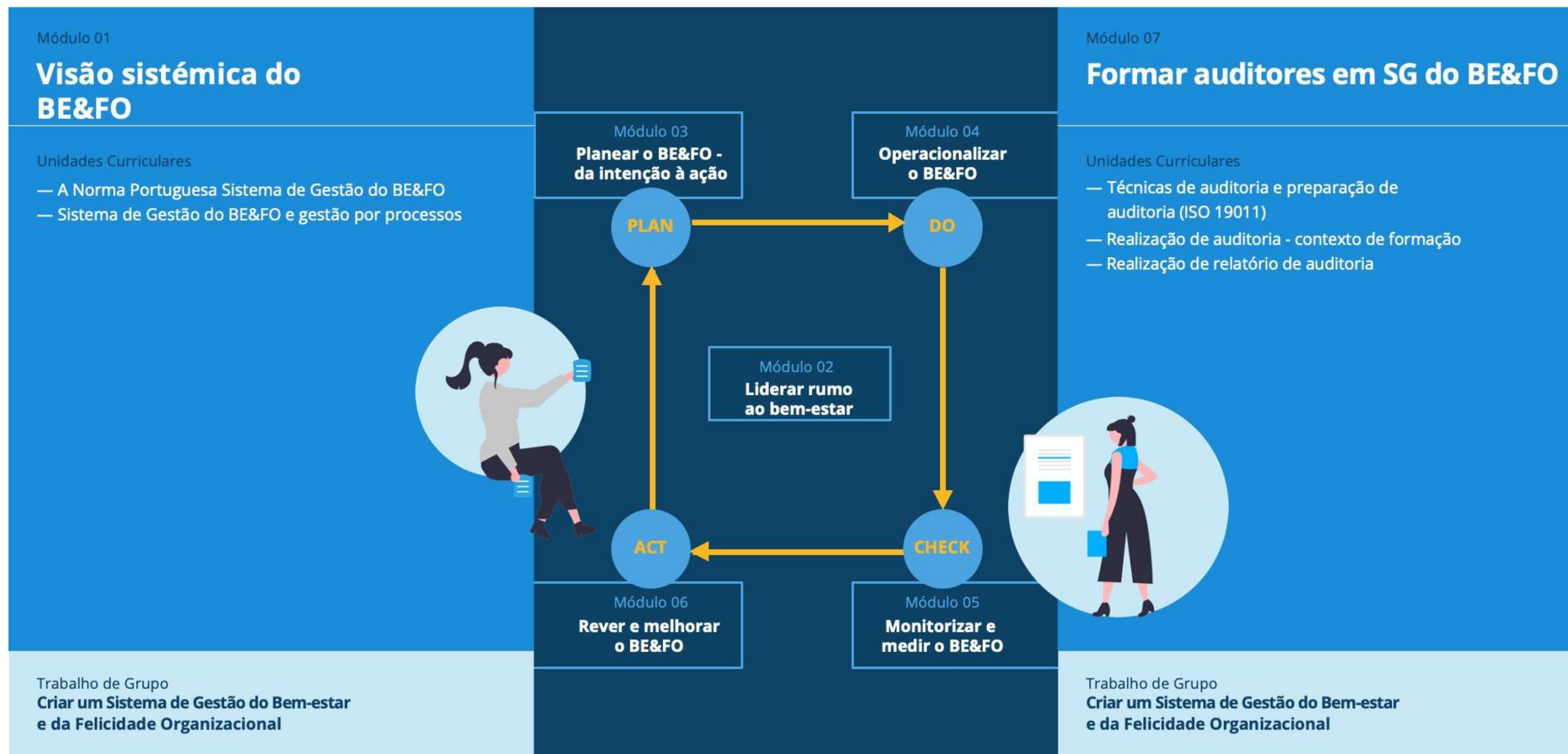
Plano de Estudos- Parte 1

Módulo 01	Módulo 02	Módulo 03	Módulo 04
Eu pessoa: Saúde, Bem-Estar e Felicidade	Nós equipa: Liderança e Gestão	A nossa organização no Ecossistema Global	Normalização
<p>Unidades Curriculares</p> <ul style="list-style-type: none">— A felicidade treina-se— Definir bem-estar e felicidade organizacional— Anatomia da felicidade— Porque pensamos o que pensamos - o cérebro e a saúde— Medicina - prevenir e cuidar, do consultório às organizações— Riscos emergentes nas organizações— Investigação e Filosofia - perspetivas sobre a felicidade	<p>Unidades Curriculares</p> <ul style="list-style-type: none">— Criar culturas de felicidade nas organizações— Comunicação positiva e gestão de conflitos— Ética e valores que suportam a gestão— Ser gestor de pessoas	<p>Unidades Curriculares</p> <ul style="list-style-type: none">— O ecossistema organizacional, o novo paradigma do capitalismo— A ISO 26000 e o desenvolvimento sustentável— Políticas de responsabilidade social interna— BE&FO nos relatórios ESG	<p>Unidades Curriculares</p> <ul style="list-style-type: none">— O papel da normalização na gestão e internacionalização das organizações— Medir felicidade nas organizações— Certificar - conceitos e etapas
<p>Encontro Práticas que promovem o bem-estar: o corpo, a mente, e a interação com os outros.</p>	<p>Encontro O bem-estar num tempo que voa. Podemos multiplicar minutos?</p>	<p>Encontro A urgência da sustentabilidade, a Agenda 2030 e os ODS</p>	<p>Encontro O que vê o cliente? - certificação e competitividade</p>





Plano de Estudos- Parte 2



NP 4590:2023

Próximos Passos

- Implementação/Consultoria
- Certificação



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis





LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

Sonho

NP 4590:2023

Na cadeia de valor/Requisito de cliente





LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

Muito Obrigada!

ausenda.oliveira@pairup.pt
ausendao@egasmoniz.edu.pt

12 a 14 de dezembro de 2023

5.º ENCONTRO NACIONAL DE
LIMPEZA URBANA
& URBAN CLEANING EXPO

AUTÓDROMO DO ESTORIL, ESTORIL | CASCAIS

Limpeza urbana ao serviço das pessoas e dos territórios



LIMPEZA URBANA
Parceria para Cidades
+ Inteligentes e Sustentáveis

CASCAIS
Tudo começa nas pessoas