

# Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais

Atualizado em: 03-09-2018

## Esta informação destina-se a

Entidades que pretendam implementarem um sistema de qualidade aplicado às suas Respostas Sociais.

## Quais os objetivos e princípios

O Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais promove a qualidade das respostas sociais de âmbito público, privado e solidário.

Trata-se de um Programa assinado em março de 2003 entre o então Ministério da Segurança Social e do Trabalho, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, a União das Misericórdias e a União das Mutualidades Portuguesas.

O Instituto da Segurança Social (ISS), no âmbito da sua missão, assumiu a responsabilidade de gestor do Programa.

O Programa destina-se a Instituições Públicas, Privadas e Particulares de Solidariedade Social que desenvolvam as seguintes respostas sociais:

- Acolhimento Familiar
- Centro de Acolhimento Temporário
- Centro de Atividades Ocupacionais
- Centro de Dia
- Creche
- Lar de Infância e Juventude
- Lar Residencial
- Estrutura Residencial para Idosos
- Serviço de Apoio Domiciliário

## Objetivos

O Programa enquadra-se na estratégia prioritária do Governo para garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas.

## Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais

As Recomendações Técnicas para os Equipamentos Sociais (RTES) são instrumentos de referência e de trabalho, dotados de critérios orientadores e níveis de exigência elevados para os edifícios dos equipamentos sociais que asseguram, não apenas o respeito pelas directivas comunitárias nesta matéria, mas também a sua utilização única para todas as respostas sociais, respeitando os princípios gerais de garantia da qualidade.

Estas Recomendações estabelecem um conjunto de requisitos mínimos exigíveis para a construção de novos equipamentos sociais e adaptação dos existentes em matéria de segurança e qualidade do edificado.

Para ambas as tipologias de estabelecimentos, existem especificações:

- De carácter obrigatório, isto é, as condições mínimas exigidas para que estejam asseguradas a segurança e a qualidade da resposta social;
- De carácter recomendável, isto é, condições que, indo para além do mínimo exigido, se considera pertinentes existir no sentido de potenciar a segurança e a qualidade da resposta social.

Nas RTES são abordadas as seguintes temáticas:

- Localização e Inserção Urbana;
- Programa Espaço-Funcional;
- Segurança, Salubridade e Conforto;
- Construção;

- Instalações e Equipamentos;
- Economia, Durabilidade e Manutenção.

Na coluna lateral direita, associada a esta página, pode consultar em publicações as Recomendações Técnicas para os Equipamentos Sociais (RTES) para as seguintes respostas sociais:

- Creches;
- Centros de Dia;
- Lares de Idosos;
- Centro de Acolhimento Temporário;
- Lar de Infância e Juventude.

## Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

Os Manuais de Gestão da Qualidade são referenciais que visam o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento.

Tem como objectivo a implementação e avaliação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas respostas sociais, reunindo os princípios e conceitos de excelência que estabelecem os padrões de desempenho e os necessários critérios quantificáveis, que implementados de forma gradual, permitem avaliar todo o trabalho realizado, medindo a satisfação e percepção dos clientes, colaboradores e parceiros de uma determinada resposta social.

Os Manuais de Gestão da Qualidade são compostos por:

- Modelo de Avaliação da Qualidade;
- Manual de Processos-Chave;
- Questionários de Avaliação da Satisfação (Clientes, Colaboradores e Parceiros).

### Modelo de Avaliação da Qualidade

É um referencial normativo assente nos princípios da gestão da qualidade, que estabelece os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais.

A sua elaboração teve como referências a norma NP EN ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade, e o Modelo de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM).

A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados é a sua filosofia base, pelo que foram estabelecidos três níveis de exigências relativas aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (C, B e A), permitindo a sua implementação gradual ao longo do tempo.

### Manual de Processos-Chave

O Manual de Processos-Chave é um referencial que apresenta um conjunto de elementos para apoiar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o estabelecido no Modelo de Avaliação da Qualidade aplicável, no seu Critério 4 - Processos.

Cabe a cada resposta social adotar e adequar o conjunto de sugestões aí apresentadas à sua missão e seus objetivos.

### Questionários de Avaliação da Satisfação

Os Questionários de Avaliação da Satisfação constituem ferramentas de apoio à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade, no que se refere ao Critério 5 – Satisfação dos Clientes, e Critério 6 – Satisfação das Pessoas, sendo apresentados três questionários dirigidos a Clientes, Colaboradores e Parceiros.

Consulte os Manuais da Qualidade para as seguintes respostas sociais:

- Acolhimento Familiar.
- Lar Residencial.
- Centro de Atividades Ocupacionais.
- Lar de Infância e Juventude.
- Centro de Acolhimento Temporário.
- Estruturas Residenciais para Idosos.
- Creche.
- Centro de Dia.
- Serviço de Apoio Domiciliário.

Os **Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais** estão disponíveis em Publicações, na coluna lateral direita, associada a esta

página.

## Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

O Sistema de qualificação das Respostas Sociais é um sistema com regras próprias de procedimentos e gestão para efectuar a qualificação por níveis das respostas sociais.

A qualificação permitirá, a nível externo, evidenciar que a resposta social tem em funcionamento um sistema de gestão que lhe garante a conformidade dos seus serviços com os requisitos definidos pelo modelo de gestão da qualidade das respostas sociais promovido pelo Instituto da Segurança Social.

Este Sistema tem como objetivo a qualificação das respostas sociais através da avaliação da conformidade dos serviços com os requisitos estabelecidos nos critérios do modelo de avaliação da qualidade.

Os critérios apresentam 3 níveis de exigência para o seu cumprimento prevendo-se deste modo a existência de 3 níveis de qualificação para as respostas sociais:

- Nível C - cumprimento dos requisitos assinalados no modelo na coluna "Niv." Com C.
- Nível B - cumprimento dos requisitos assinalados no modelo na coluna "Niv." Com C e B.
- Nível A - cumprimento dos requisitos assinalados no modelo na coluna "Niv." Com C, B e A.

Os Folhetos sobre a **Qualificação das Respostas Sociais (Marca)** estão disponíveis em Publicações, na coluna lateral direita, associada a esta página.

## Processo de Certificação

Processo através do qual uma entidade qualificadora externa, independente e acreditada pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), avaliará a conformidade dos serviços prestados pela resposta social com os requisitos estabelecidos nos critérios do modelo de avaliação da qualidade.

É aplicável um ciclo de certificação de 3 anos e a totalidade dos serviços prestados pela resposta social estará coberta pela certificação, desde que enquadrados dentro de cada modelo de avaliação.

Para evidenciar o cumprimento dos requisitos estabelecidos nos três níveis serão atribuídos à resposta social, os seguintes certificados de conformidade:

- Certificado de Qualificação Nível C;
- Certificado de Qualificação Nível B;
- Certificado de Qualificação Nível A.

O Processo de Certificação tem como objetivo a qualificação das respostas sociais, evidenciando o cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação através da obtenção da marca "Resposta Social Certificada".

## O que fazer para qualificar e certificar a resposta social

A organização terá de organizar e promover, de acordo com o modelo de avaliação, um conjunto de documentos e procedimentos que constituirão as evidências do sistema de qualificação.

O sistema deve estar documentado com evidências que atestem a sua implementação há pelo menos 6 meses.

Posteriormente, a Organização deverá elaborar um dossier de candidatura e apresentá-lo ao organismo certificador, identificando o nível de qualificação que pretende certificar.

O dossier será apreciado pelo o organismo certificador e, estando cumpridas todas as exigências da candidatura, será definida a data de realização da auditoria cujo objectivo final será a obtenção do certificado de conformidade.

Certificar a resposta social deve traduzir o bom funcionamento e constituirá o ponto de partida para atingir a qualidade total.

## Entidades Acreditadas

As Entidades Acreditadas para a certificação das respostas sociais, de acordo com os Modelos de Avaliação da Qualidade da Segurança Social são as abaixo mencionadas.

### **SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação, Lda.**

Acreditada para:

- Centro de Dia;
- Estrutura Residencial para Idosos;

- Centro de acolhimento temporário;
- Creche;
- Lar de infância e juventude;
- Lar Residencial;
- Serviço de apoio domiciliário.

Site: [www.pt.sgs.com](http://www.pt.sgs.com)

**EIC – Empresa Internacional de Certificação, S.A.**

Acreditada para:

- Centro de Dia;
- Creche;
- Estrutura Residencial para Idosos;
- Serviço de Apoio Domiciliário.

Site: [www.eic.pt](http://www.eic.pt)

**APCER – Associação Portuguesa de Certificação**

Acreditada para:

- Creche;
- Serviço de Apoio Domiciliário;
- Centro de atividades Ocupacionais;
- Lar residencial;
- Lar de infância e juventude;
- Estruturas residenciais para idosos;
- Centro de dia.

Site: [www.apcergoup.com](http://www.apcergoup.com)