

GUIA PRÁTICO

APOIOS SOCIAIS – PROGRAMA DE COOPERAÇÃO PARA A QUALIDADE E SEGURANÇA DAS RESPOSTAS SOCIAIS

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia Prático – Apoios Sociais – Programa de Cooperação para a Qualidade e Segurança das respostas Sociais
(35 M - V4.02)

PROPRIEDADE

Instituto da Segurança Social, I.P.

AUTOR

Instituto da Segurança Social, I.P.

PAGINAÇÃO

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

CONTACTOS

Site: www.seg-social.pt, consulte a Segurança Social Direta.

DATA DE PUBLICAÇÃO

14 de março de 2014

ÍNDICE

A1 – O que é? -----	4
B1 – A quem se destina? -----	4
C1 – Quais os produtos do programa? - ATUALIZADO -----	4
D1 – Outra Informação. Legislação Aplicável -----	7
E1 – Perguntas Frequentes - ATUALIZADO-----	7

A1 – O que é?

Trata-se de um Programa assinado em março de 2003 entre o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, a União das Misericórdias e a União das Mutualidades Portuguesas, com o objetivo de garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas.

B1 – A quem se destina?

Instituições Públicas, Privadas e Particulares de Solidariedade Social que desenvolvam as seguintes respostas sociais:

- ▶ 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

C1 – Quais os produtos do programa? - ATUALIZADO

1) Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

Objetivo

Implementação de um sistema de gestão da qualidade de uma organização, 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 perceção dos clientes, colaboradores e parceiros de uma determinada resposta social.

1.1) Subprodutos

- ▶ **Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais**

São referenciais normativos assentes 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 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**

É um instrumento de apoio à implementação do *Critério 4 – Processos* do Modelo de Avaliação da Qualidade

► **Questionários de Avaliação da Satisfação (Clientes, Colaboradores e Parceiros)**

São instrumentos de apoio à implementação do *Critério 5 – Satisfação dos Clientes* e *Critério 6 – Satisfação das Pessoas* do Modelo de Avaliação da Qualidade que visam avaliar o grau de satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros em relação a aspetos específicos e globais da Resposta Social e identificar pontos fortes e áreas de melhoria

Manuais elaborados e disponíveis:

- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Centro de Acolhimento Temporário
- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Centro de Atividades Ocupacionais
- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Centro de Dia
- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Creche
- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Lar de Infância e Juventude
- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Lar Residencial
- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Estrutura Residencial para Idosos
- Manual de Gestão da Qualidade para a Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário

1.2) Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS)

Objetivo

Qualificação das respostas sociais através da avaliação da conformidade dos serviços com os requisitos estabelecidos nos critérios do modelo.

Estes critérios apresentam 3 níveis de exigência para o seu cumprimento – Nível C, B e A – permitindo a sua implementação gradual 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

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 pela Segurança Social.

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS) será operacionalizado por entidades qualificadoras externas, independentes e acreditadas no âmbito do Sistema Português da Qualidade que terão à sua responsabilidade avaliação da conformidade dos serviços com os requisitos estabelecidos nos critérios do modelo, através de realização de auditorias.

Marca de Certificação

Para evidenciar o cumprimento dos requisitos estabelecidos nos três níveis serão atribuídos à Resposta Social, os seguintes certificados:

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

Conforme definido nos Modelos é aplicável um ciclo de certificação de 3 anos

Entidade Regulamentar do SQRS

O organismo regulador deste esquema de certificação é o ISS, I.P., a quem compete definir as especificações e requisitos de certificação e o acompanhamento anual da certificação

2) Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais (RTES)

Objetivo

Estabelecer 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

Estes referenciais definem as especificações de caráter obrigatório (condições mínimas para que estejam asseguradas a segurança e a qualidade da resposta social) e de caráter recomendável (condições que, indo para além do exigido, se consideram pertinentes existir no sentido de potenciar a segurança e a qualidade da resposta social) para o edificado, o que permite, por um lado, a definição de um patamar mínimo obrigatório sem o qual a resposta social não pode funcionar, e por outro, a introdução de níveis mais exigentes no sentido de alcançar-se um patamar ótimo no que respeita à qualidade e segurança do edificado;

As RTES abordam as temáticas:

- Localização e Inserção Urbana
- Programa Espacio-Funcional

- Segurança, Salubridade e Conforto
- Construção
- Instalações e Equipamentos
- Economia, Durabilidade e Manutenção

RTES elaboradas e disponíveis:

- RTES Centro de Dia
- RTES Creche
- RTES Lar de Idosos

D1 – Outra Informação. Legislação Aplicável

Manuais de Gestão da Qualidade disponíveis em:

<http://www.seg-social.pt> no menu **Documentos e Formulários**, selecionar **Publicações**, no campo Pesquisa inserir o nome do Guião.

Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais disponíveis em:

<http://www.seg-social.pt> no menu **Documentos e Formulários**, selecionar **Publicações**, no campo Pesquisa inserir o nome do Guião.

E1 – Perguntas Frequentes - ATUALIZADO

A quem ou onde se podem dirigir as organizações para tirarem as suas dúvidas relativamente ao sistema de qualificação das respostas sociais?

- ▶ Técnicos de acompanhamento das Respostas Sociais em cada Centro Distrital de Segurança Social
- ▶ Técnico de referência (interlocutor distrital)
- ▶ Serviços centrais do ISS, IP (Gabinete da Qualidade, Auditoria e Gestão do Risco e Departamento de Desenvolvimento Social e Programas)

As certificações são obrigatórias para as Instituições Particulares de Segurança Social?

As certificações no âmbito dos sistemas de qualidade são voluntárias, mas é ambição do ISS, IP que

todas as Respostas Sociais em funcionamento garantam a qualidade de nível C, sendo sempre exigido o cumprimento do estipulado em sede de Acordo de Cooperação

Como apoia o ISS, IP a implementação do SQRS?

- ▶ Disponibilização gratuita a todas as instituições dos manuais em suporte papel e digital
- ▶ Acompanhamento anual do esquema de certificação (organismo regulador)
- ▶ Apoio técnico (Técnicos de acompanhamento das Respostas Sociais em cada Centro Distrital de Segurança Social e Técnico de referência (interlocutor distrital))
- ▶ Ações de divulgação/sensibilização e sessões de esclarecimento