

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

### **O que é?**

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 e tem como objetivo garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade.

O programa disponibiliza ferramentas para a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade e permite que os serviços sociais possam ser avaliados e certificados com a marca "ISS - Resposta Social Certificada".

### **A quem se destina?**

Instituições públicas, privadas e particulares de solidariedade social que pretendam implementar um sistema de qualidade aplicado às 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

### **Que ferramentas existem para promover a qualidade das respostas sociais?**

O Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais disponibiliza 2 ferramentas:

- Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais
- Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

### **Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais**

As Recomendações Técnicas para os Equipamentos Sociais (RTES) são orientações de referência com critérios de qualidade a serem seguidos para que os estabelecimentos onde são prestados os serviços sociais respeitem os padrões elevados de qualidade.

Estas orientações aplicam-se para a construção de novos estabelecimentos e para estabelecimentos existentes que precisem de adaptações, e podem ser:

- De caráter obrigatório, isto é, são condições mínimas exigidas para que estejam asseguradas a segurança e a qualidade da resposta social;
- De caráter recomendável, isto é, condições que, indo para além do mínimo exigido, se consideram importantes existir para promover a segurança e a qualidade da resposta social.

As RTES abordam os seguintes temas:

- Localização e Inserção Urbana
- Organização do espaço e forma de utilização (Programa Espacio-Funcional)
- Segurança, Salubridade e Conforto
- Construção
- Instalações e Equipamentos

- Economia, Durabilidade e Manutenção

Para mais informação sobre as publicações das RTES consulte a secção [Documentação de apoio](#).

### **Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais**

Os Manuais de Gestão da Qualidade são guias orientadores para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento.

Estes manuais definem os princípios, conceitos, padrões de desempenho e critérios quantificáveis que permitem a implementação e a avaliação de um Sistema de Gestão de Qualidade nas Respostas Sociais e avaliar:

- o trabalho realizado e;
- a satisfação e perceção dos clientes, colaboradores e parceiros

Os Manuais de Gestão da Qualidade são compostos por:

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

#### **1) Modelo de Avaliação da Qualidade**

É um guia assente nos princípios da gestão da qualidade, que apresenta as condições necessárias à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

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).

#### **2) Manual de Processos-Chave**

O Manual de Processos-Chave é um guia 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.

#### **3) Questionários de Avaliação da Satisfação**

Os Questionários de Avaliação da Satisfação são ferramentas de apoio à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade, nos seus Critérios 5 – Satisfação dos Clientes e 6 – Satisfação das Pessoas, sendo apresentados 3 questionários dirigidos a Clientes, Colaboradores e Parceiros.

Para mais informação sobre os Manuais da Qualidade consulte a secção [Documentação de apoio](#).

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

A certificação da resposta social traduz o bom funcionamento da resposta social. Para qualificar e certificar a resposta social, a organização deve seguir **4 passos**:

- 1) Organizar e preparar os documentos e procedimentos, conforme o modelo de avaliação, que comprovam a implementação do sistema de gestão da qualidade.
- 2) Garantir que o sistema de gestão da qualidade está implementado e com provas (evidências) documentadas de há, pelo menos, 6 meses.
- 3) Elaborar o dossier de candidatura, indicando o nível de qualificação que se pretende obter.
- 4) Apresentar o dossier ao organismo certificador ao contactar uma das entidades acreditadas para desenvolvimento do processo de certificação.

O dossier será analisado pelo organismo certificador, e estando cumpridas as condições de candidatura para a certificação, será definida a data de realização de auditoria e iniciado o **Processo de Certificação**, de acordo com o **Sistema de Qualificação das Respostas Sociais**.

#### **Sistema de Qualificação das Respostas Sociais**

O Sistema de qualificação das Respostas Sociais é um sistema com regras próprias de procedimentos e gestão para fazer a qualificação das respostas sociais, 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 de todos os requisitos assinalados no modelo na coluna "Niv." com C.
- Nível B - cumprimento de todos os requisitos assinalados no modelo na coluna "Niv." com C e B.
- Nível A - cumprimento de todos os requisitos assinalados no modelo na coluna "Niv." com C, B e A.

Para mais informação sobre a Qualificação das Respostas Sociais (Marca) consulte a secção [Documentação de apoio](#).

#### **Processo de Certificação**

Processo através do qual uma entidade qualificadora externa, independente e acreditada pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), avalia a conformidade dos serviços prestados de acordo com os critérios do **modelo de avaliação da qualidade**.

É aplicável um ciclo de certificação de 3 anos e o total 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 3 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 "ISS - Resposta Social Certificada".

Para cada uma das respostas sociais devem existir 3 documentos associados: manual de processo-chave, modelo de avaliação e os questionários de avaliação da satisfação. Pode consultá-los através da seguinte tabela:

<b>Resposta Social</b>	<b>Manual de processo-chave</b>	<b>Modelo de avaliação</b>
Creche	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>
Centro de Atividades Ocupacionais	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>
Acolhimento Familiar	<a href="#">Manual</a>	
Centro de Acolhimento Temporário	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>
Centro de Atividades Ocupacionais	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>
Centro de Dia	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>
Lar de Infância e Juventude	<a href="#">Manual</a>	
Lar Residencial	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>
Estrutura Residencial para Idosos	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>
Serviço de Apoio Domiciliário	<a href="#">Manual</a>	<a href="#">Modelo</a>

### **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;
- Creches
- 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: <https://apcergroup.com/pt/>