sistema de qualificação das respostas sociais

- QUALIDADE
- SATISFAÇÃO
- EXCELÊNCIA
- INOVAÇÃO
- EFICÁCIA

Para mais informações contacte os serviços da Segurança Social da sua área de residência

Instituto da Segurança Social

Rua Castilho n.º 24, 8.º 1250-066 Lisboa

Telefone : 213 184 900

Fax: 213 184 951

UNIÃO EUROPEIA Fundo Social Europeu · Governo da República Portuguesa · POAT FSE Programa Operacional de Assistência Técnica Fundo Social Europeu · SEGURANÇA SOCIAL · ISS Instituto da Segurança Social, I.P.

conhece esta marca?

RESPOSTA SOCIAL CERTIFICADA

nível

ISS

SABE QUE O LAR QUE ACOLHE O SEU PAI PODE SER UMA RESPOSTA SOCIAL CERTIFICADA?

gestão da qualidade das respostas sociais

O QUE É O SISTEMA DE QUALIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS?

O **Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS)** foi desenvolvido pelo **Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS)** com o objectivo de garantir aos cidadãos o acesso a serviços e equipamentos de qualidade.

É um sistema de gestão da qualidade especificamente concebido para as seguintes Respostas Sociais:

- **Centro de Dia**
- **Centro de Acolhimento Temporário**
- **Centro de Actividades Ocupacionais**
- **Creche**
- **Lar de Idosos**
- **Lar de Infância e Juventude**
- **Lar Residencial**
- **Serviço de Apoio Domiciliário**

Baseia-se num conjunto de critérios e requisitos que, uma vez cumpridos pelas Instituições, lhes dará a oportunidade de serem detentoras de uma **Marca de Qualidade**, legalmente registada, que atesta a conformidade dos seus serviços com estes mesmos requisitos.

O QUE É A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE?

Quando o cidadão procura os serviços de um Equipamento Social quer garantias de que este é capaz de responder às suas necessidades, expectativas e exigências de qualidade.
A Certificação da Qualidade das Respostas Sociais é o reconhecimento, por uma entidade externa e independente à Segurança Social *(Entidade Certificadora)*, que os serviços prestados satisfazem de uma forma eficaz os clientes e as exigências legais e regulamentares ao seu funcionamento.

O ISS disponibiliza a Marca **"Resposta Social Certificada"** que apresenta 3 níveis de Qualificação de crescente exigência. Dependendo do grau de desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade, a Resposta Social pode solicitar a qualificação:

Certificação de Nível C - cumprimento dos requisitos estabelecidos para a qualificação de Nível C

Certificação de Nível B - cumprimento dos requisitos estabelecidos para a qualificação cumulativa dos Níveis C e B

Certificação de Nível A - cumprimento dos requisitos estabelecidos para a qualificação cumulativa dos Níveis C , B e A (a totalidade dos requisitos do Modelo de Avaliação da Qualidade)

QUAIS AS VANTAGENS PARA O CIDADÃO DA CERTIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS?

Garantia de um **serviço personalizado**, empenhado na satisfação dos seus clientes e de qualidade publicamente reconhecida.

Garantia de um **serviço prestado por profissionais** devidamente qualificados para o desempenho das suas funções e responsabilidades.

Garantia de que estão assegurados todos os **requisitos legais ao funcionamento da Resposta Social** (p.e. segurança ao incêndio, higiene e segurança alimentar, segurança, higiene e saúde no trabalho, acessibilidades, etc).

Garantia de que a sua opinião e a **sua participação serão fundamentais** para a melhoria da prestação dos serviços