

Modelo

CRITÉRIOS MEIOS

CRITÉRIO 4. PROCESSOS

Como a organização concebe, gere e melhora os seus processos de modo a gerar valor para os seus clientes

CRITÉRIO 4. PROCESSOS

GENERALIDADES

- ▶ Estão identificados os processos-chave da resposta social (C)
- ▶ b) Estão descritos e documentados os processos chave?
- ▶ Estão definidas as funções e responsabilidades dos colaboradores, relativamente às actividades e tarefas a realizar? (C)
- ▶ São cumpridos todos os requisitos legais e/ou regulamentares aplicáveis aos processos? (C)
- ▶ ...
 - Manuais de Processos-Chave
 - Guiões Técnicos DGAS
 - Decreto Lei N.º 64/2007 de 14/03
 - Regulamentação específica
 - Manuais de Boas Práticas (CID)

CRITÉRIO 4. PROCESSOS

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

- ▶ a) Está definida a metodologia para a medição e monitorização dos processos chave identificados na resposta social?
- ▶ Está definida uma metodologia para o envolvimento dos clientes, colaboradores e dos parceiros/comunidade (p.e inquéritos, entrevistas) na melhoria dos processos e serviços?
- ▶ Está definida uma metodologia para avaliação das satisfação dos clientes...?
- ▶
- ▶ g) Está estabelecido um procedimento para a realização de auditoria internas?

Modelo

CRITÉRIOS RESULTADOS

CRITÉRIO 5. RESULTADOS CLIENTES

O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos seus clientes externos

CRITÉRIO 5. RESULTADOS CLIENTES

- ▶ Existem resultados que evidenciem o grau de satisfação dos clientes relativamente a:
 - ▶ Satisfação global
 - ▶ Cortesia e igualdade de tratamento
 - ▶ Receptividade
 - ▶ Acessibilidade
 - ▶ Profissionalismo
 - ▶ Comunicação e Informação
 - ▶ Flexibilidade
 - ▶ Recolha de sugestões
 - ▶ Tratamento das reclamações
 - ▶ Comportamento dos colaboradores
 - ▶ Participação da família
 - ▶ Prestação dos serviços
 - ▶ Relação entre a Resposta Social e os diversos intervenientes

Modelo

CRITÉRIOS RESULTADOS

CRITÉRIO 6. RESULTADOS PESSOAS

O que a organização está a alcançar
relativamente à satisfação dos
seus colaboradores

CRITÉRIO 6. RESULTADOS PESSOAS

- ▶ Existem resultados que evidenciem o grau de satisfação e motivação dos colaboradores, relativamente a aspectos da gestão da Resposta Social, tais como:
 - ▶ Ambiente de trabalho
 - ▶ Condições de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
 - ▶ Informação/Comunicação
 - ▶ Perspectivas de carreira
 - ▶ Sistemas de avaliação
 - ▶ Sistemas de reconhecimento
 - ▶ Formação
 - ▶ Satisfação geral
 - ▶ Motivação

Modelo

CRITÉRIOS RESULTADOS

CRITÉRIO 7. RESULTADOS SOCIEDADE

O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação das necessidades e expectativas da comunidade em que se insere

CRITÉRIO 7. RESULTADOS SOCIEDADE

DESEMPENHO SOCIAL

- ▶ É divulgada à comunidade, informação sobre as actividades da Resposta Social?

- ▶ Estão estabelecidas formas de participação da comunidade, nas actividades da Resposta Social? Tais como:
 - ▶ Plenários
 - ▶ Reuniões temáticas
 - ▶ Festas comemorativas
 - ▶ Cursos de formação
 - ▶ Planeamento das actividades
 - ▶ Execução das actividades
 - ▶ Emissão de sugestões para melhoria do funcionamento

DESEMPENHO AMBIENTAL

Modelo

CRITÉRIOS RESULTADOS

CRITÉRIO 8. RESULTADOS CHAVE DO DESEMPENHO

O que a organização está a alcançar relativamente ao desempenho planeado

CRITÉRIO 8. RESULTADOS CHAVE DO DESEMPENHO

- ▶ Existem resultados que evidenciem o desempenho da Resposta Social, face aos objectivos estabelecidos, nomeadamente:
 - ▶ Resultados de desempenho dos processos chave
 - ▶ Impacto na promoção da autonomia do cliente
 - ▶ Resultados de auditorias internas e externas
 - ▶ Resultados de inspecções
 - ▶ Satisfação dos parceiros
 - ▶ Envolvimento das partes interessadas

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

Sistema de Qualificação

Baseado num conjunto de requisitos, regras e metodologias que será operacionalizado por entidades qualificadoras, externas, independentes e acreditadas no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a totalidade dos requisitos estabelecidos no Modelo de Avaliação da Qualidade, prevê **Níveis de Qualificação**, que correspondem a **três níveis de exigência** relativamente ao cumprimento dos requisitos do Modelo, permitindo a sua **gradual** implementação.

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

► Marca Resposta Social Certificada



Vantagens da Implementação do Sistema de qualificação das Respostas Sociais

Internas

- Envolver e motivar toda a equipa**
- Despertar a organização para a qualidade**
- Clarificar responsabilidades**
- Clarificar procedimentos**
- Melhorar continuamente a eficiência interna**

Externas

- Melhorar a imagem**
- Melhorar a confiança**
- Melhorar a relação com os clientes**
- Assegurar maior participação dos clientes e família**
- Aumentar a competitividade**

QUESTÕES FREQUENTES

▶ **Porquê começar com estas 8 Respostas Sociais e não outras?**

Os oito manuais disponíveis enquadram 3 áreas chave nas quais se desenvolve a grande maioria dos serviços e equipamentos sociais, i.e. Idosos, Pessoas com Deficiência e Infância e Juventude.

A prioridade foi a de conceber manuais destinados às respostas sociais com maior expressão no país e que resumem a grande maioria das respostas com as quais a Segurança Social estabelece acordos de cooperação.

► **Prevê-se quando estarão disponíveis novos Manuais?**

Está prevista a edição de mais um instrumento de qualificação para a resposta social “Acolhimento Familiar” (de idosos, de pessoas com deficiência e de crianças e jovens) cuja estrutura será composta apenas pelo Manual de Processos e Questionários de Avaliação da Satisfação.

De momento a prioridade não é a de conceber outros manuais de gestão da qualidade, mas sim fomentar junto das instituições a implementação do sistema de gestão nas 8 tipologias, avaliando posteriormente os seus resultados e impacto no funcionamento e na qualidade dos serviços prestados bem como as eventuais alterações ao modelo de avaliação que possam decorrer desta implementação - este é um processo de melhoria contínua não só do funcionamento das respostas sociais, mas também do próprio modelo de avaliação pois é um documento aberto e sujeito a aperfeiçoamentos que resultem do contributo de todos.

▶ 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 (acordos de cooperação, visitas de acompanhamento)
- ▶ Acções de divulgação/sensibilização e sessões de esclarecimento (CLAS, Seminários, Workshops, etc)
- ▶ Interlocutores
- ▶ Disponibilização online:
 - ▶ Manuais
 - ▶ Legislação
 - ▶ Descrição de todo o Sistema de Qualificação das Respostas Sociais
 - ▶ Listagem das entidades certificadoras acreditadas
 - ▶ Documentos de apoio diversos (orientações, boas práticas, etc)

▶ A quem ou onde se podem dirigir as organizações para tirarem as suas dúvidas?

- ▶ técnicos de acompanhamento das Respostas Sociais em cada Centro Distrital
- ▶ técnico de referência (interlocutor)
- ▶ serviços centrais (GQA e DDS)

NOTA:

Não cabe ao ISS,IP o papel de consultoria ou auditoria

▶ O ISS pretende tornar as certificações obrigatórias?

As certificações no âmbito dos sistemas de qualidade são voluntárias e não há sanções implícitas, mas é ambição do ISS 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