

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

Processo de Certificação



Sistema de Qualificação - Enquadramento

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais é baseado num conjunto de regras, requisitos e metodologias e será operacionalizado por entidades qualificadoras, externas, independentes e acreditadas no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

Sistema de Qualificação - Enquadramento

Sistema Português da QUALIDADE (SPQ)...



Constitui (desde 1983) o enquadramento legal e institucional para os assuntos da Qualidade em Portugal

O SPQ integra um conjunto de entidades e organizações interrelacionadas e inter actuanes que, seguindo princípios, regras e procedimentos aceites internacionalmente, congrega esforços para a dinamização da qualidade em Portugal com vista ao desenvolvimento sustentado do país e ao aumento da qualidade de vida da sociedade em geral.

Sistema de Qualificação - Enquadramento

Princípios do Sistema Português da QUALIDADE...

Credibilidade e transparência

O seu funcionamento baseia-se em regras e métodos conhecidos e aceites ao nível nacional ou estabelecidos por consenso internacional e é supervisionado por entidades representativas.

Horizontalidade

Abrange todos os sectores de actividades económica da Sociedade.

Universalidade

Pode abranger todo o tipo de actividade económica, seus agentes e resultados, em qualquer sector.

Sistema de Qualificação - Enquadramento

Princípios do Sistema Português da QUALIDADE (continuação)...

Coexistência

Podem aderir ao SPQ todos os sistemas ou entidades que demonstrem cumprir as exigências e regras estabelecidas.

Adesão livre e voluntária

Cada entidade decide sobre a sua adesão ao SPQ.

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ...



O IPQ (Instituto Português da Qualidade) é o organismo coordenador do SPQ.

Têm como finalidade:

- ✓ Promover/apoiar as estratégias empresariais nacionais, disponibilizando metodologias internacionalmente aceites;
- ✓ Intervir na gestão de apoios comunitários, com vista ao reforço da produtividade e da competitividade nacionais;
- ✓ Propor políticas e actuações adequadas às exigências globais em matéria de Normalização, Metrologia e Qualificação

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



O IPQ é o Organismo Nacional de Normalização

A Normalização enquadra as actividades de elaboração de normas e outros documentos de carácter normativo de âmbito nacional, europeu e internacional.

O Subsistema da Normalização faculta as normas nacionais (NP), europeias (CEN, CENELEC e ETSI) e internacionais (ISO e IEC) aos agentes económicos, facilitando assim a disseminação e implementação das melhores práticas, competitividade, inovação nos produtos e serviços.

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



Princípios Gerais

- 1. Voluntariado**
Implica a cooperação voluntária de todos os representantes.
- 2. Representatividade**
Determina a consideração e representação de todas as partes interessadas (produtores, consumidores, entidades oficiais)
- 3. Consenso**
Obriga a uma busca permanente de acordos colectivos nas decisões (que não significa unanimidade).
- 4. Actualização permanente**
Obriga a uma constante actualização dos documentos normativos, acompanhando a evolução do progresso.

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



A Metrologia garante o rigor e a exactidão das medições realizadas, assegurando a sua comparabilidade e rastreabilidade, a nível nacional e internacional e a realização, manutenção e desenvolvimento dos padrões das unidades de medida.

O IPQ é a Instituição Nacional de Metrologia

A Metrologia compreende os três seguintes domínios:

METROLOGIA CIENTÍFICA

METROLOGIA APLICADA

METROLOGIA LEGAL

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



Este subsistema tem por objectivo o reconhecimento da competência técnica de entidades para actuarem no âmbito do SPQ, bem como a avaliação e demonstração da conformidade das actividades, seus agentes e resultados (produtos e serviços), com requisitos previamente fixados.

Abrange as actividades de **acreditação**, de **certificação** e outras actividades de reconhecimento de competências e de avaliação da conformidade.

O organismo nacional de acreditação é o **Instituto Português de Acreditação (IPAC)**.

- Organismos de Certificação (NP EN ISO/IEC 17021)
- Organismos de Inspeção (NP EN ISO/IEC 17020)
- Laboratórios de Ensaio e de Calibração (NP EN ISO/IEC 17025)
- Laboratórios de Análises Clínicas (NP EN ISO 15189)
- Verificadores ambientais EMAS (Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria)
- Auditores certificados

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



“Atestação de terceira parte, relativa a um organismo de avaliação da conformidade que constitui um reconhecimento formal da sua competência para a realização de actividades específicas da avaliação da conformidade”

ISO/IEC 17000

A Acreditação é evidenciada através de um certificado emitido pelo organismo acreditador, onde é descrito o âmbito da acreditação, assim como os respectivos documentos de referência.

Confere o direito ao uso de um símbolo



Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



“Atestação de terceira parte, relativa a produtos/serviços, processos, sistemas ou pessoas”

ISO/IEC 17000

A certificação é de carácter:

» Voluntário

A decisão, sob a certificação de processos, produtos e/ou serviços, é exclusiva da organização

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



Vantagens

Internas:

- ✓ Desperta a organização para a Qualidade
- ✓ Clarifica responsabilidades
- ✓ Clarifica procedimentos
- ✓ Melhora a eficiência interna

Externas:

- ✓ Permite o reconhecimento por entidades internacionais
- ✓ Garante qualidade ao Cliente e dá confiança à gestão
- ✓ Aumenta a competitividade
- ✓ Confere mais notoriedade
- ✓ Permite ser auditado por entidades independentes e especializadas
- ✓ Assegura menor risco para quem compra ou subcontrata
- ✓ Vem dispondo de apoios de fundos comunitários

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



Mitos sobre a Certificação de SGQ

A Certificação de SGQ:

- a. **Não é um prémio!** ...é um reconhecimento de que foi atingido um determinado nível de organização interna
- b. **Não é obrigatória!** ...é uma opção voluntária que tem de ser tomada pela organização
- c. **Não certifica os produtos da organização!** ...refere-se ao SGQ que foi implementado na empresa, e não à qualidade dos produtos ou serviços fornecidos aos clientes
- d. **Não é para sempre!** ...anualmente é realizada uma auditoria, e ao fim de 3 anos a certificação caduca, sendo susceptível de renovação
- e. **Não é o grande objectivo da qualidade!** ...não significa que foi atingido um elevado nível de qualidade. Antes pelo contrário, a certificação deve ser encarada como o limiar mínimo. Existe depois um longo caminho a percorrer rumo à Qualidade Total
- f. **Não garante o sucesso da organização!** ...é necessário ter um bom produto/serviço e capacidade de gestão e inovação

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...

SPQ

Normalização

Metrologia

Qualificação

Acreditação

Certificação

Empresas

Produtos

Pessoas

Consiste no reconhecimento formal, por um **Organismo de Certificação** independente e acreditado (terceira parte), após a realização de auditoria, de que o Sistema de uma organização cumpre com as normas aplicáveis:

- Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001, QS 9000)
- Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001)
- Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001, NP 4397)
- Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (ISO 22000)

Dá lugar à emissão de um certificado que permite o uso de uma marca na documentação.

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



Assegura a conformidade do produto/serviço com a norma ou especificação técnica que lhe é aplicável, assegurando que o mesmo foi produzido/fornecido por uma entidade/fabricante que dispõe de um sistema de controlo do serviço/produção adequado.

Sistema de Qualificação

Os Subsistemas do SPQ (continuação)...



É um meio através do qual uma entidade demonstra, de um modo credível, de acordo com regras e através de uma avaliação adequada, que uma pessoa é competente para efectuar uma determinada actividade.

Condições de acesso

Exemplo para Auditor (NP EN ISO 190011)

Apreciação do CV, com especial incidência:

- ✓ Formação escolar;
- ✓ Formação específica na área de gestão da qualidade e auditorias (como formando e formador);
- ✓ Experiência profissional na área da qualidade;
- ✓ Experiência na realização de auditorias.

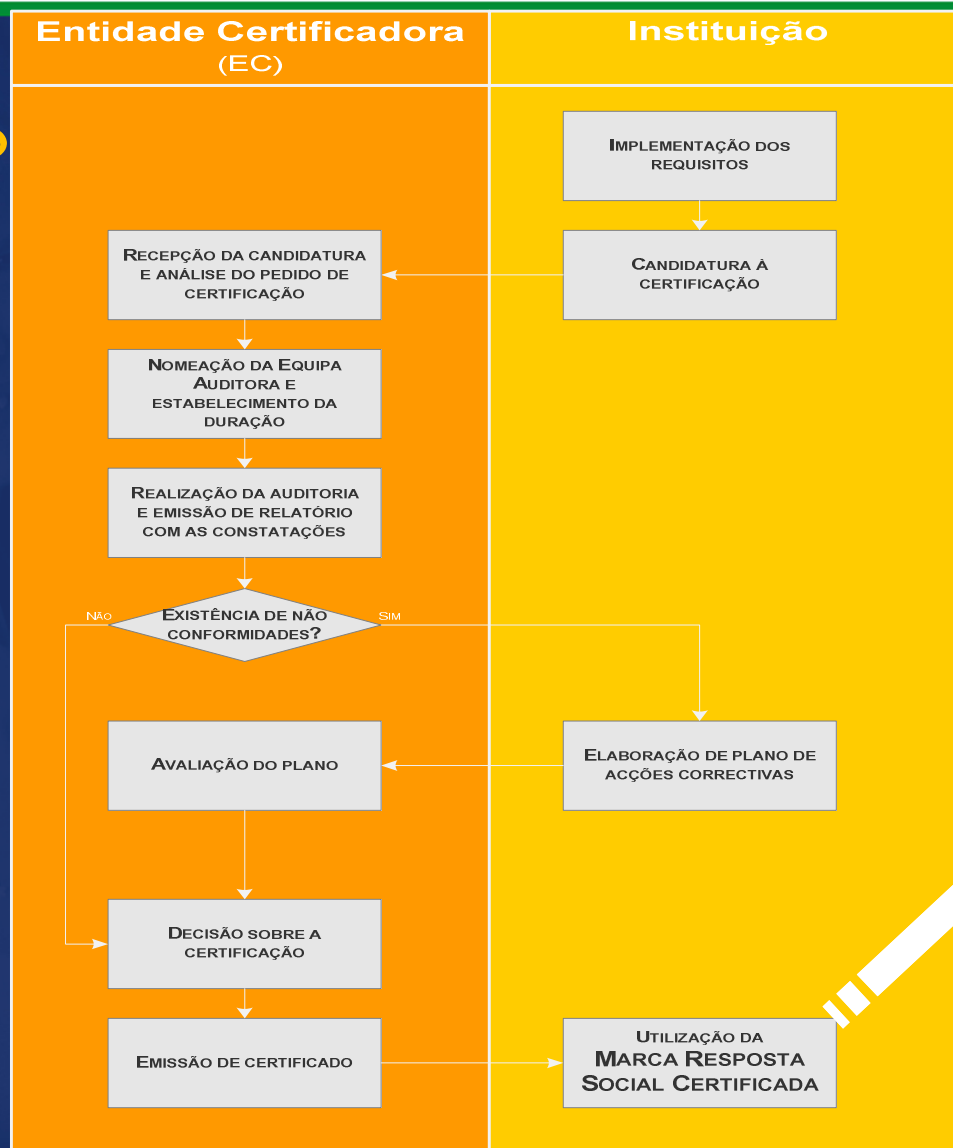
Estrutura da avaliação

Os candidatos admitidos terão de efectuar:

- ✓ Avaliação escrita - sobre Gestão da Qualidade, Auditorias, Requisitos específicos (ISO 9000, ISO/IEC 17025, ISO 14001), comunicação e comportamento
- ✓ Avaliação oral - apreciação do desempenho pessoal

Sistema de Qualificação

Processo de
Certificação



Sistema de Qualificação

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.

- **Qualificação Nível C**

Cumprimento dos requisitos assinalados no Modelo na coluna “Niv.” com C.

- **Qualificação Nível B**

Cumprimento dos requisitos assinalados no Modelo na coluna “Niv.” com C e B.

- **Qualificação Nível A**

Cumprimento dos requisitos assinalados no Modelo na coluna “Niv.” com C, B e A.

Sistema de Qualificação – Certificados de Qualificação

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

Está igualmente prevista a atribuição de uma Marca de Qualificação que evidencie o nível de qualificação (C, B, A) da Resposta Social.

Sistema de Qualificação – Marca de Qualificação

Marca de Certificação

Será atribuída a Marca de Qualificação que evidencia o nível de qualificação (C, B, A) da Resposta Social.



- ▶ 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 deste Modelo.

Sistema de Qualificação – Dossier de Candidatura

Carácter	Documento	Entidade emissora
O	Licença de Utilização	Câmara Municipal
O	Licença de Funcionamento (<i>se aplicável</i>) ¹	ISS, I.P.
O	Certificado das condições de Segurança	SNBombeiros
O	Certificado de conformidade (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000) – <i>se aplicável</i>	Entidade Certificadora
F	Regulamento Interno da Resposta Social	Instituição
F	Mapa de Processos	Instituição
F	Organigrama e funções	Instituição
F	Listagem de actividades subcontractadas – <i>se aplicável</i>	Instituição
F	Listagem de EMM's – <i>se aplicável</i>	Instituição
O	Certificado das condições Higieno-sanitárias (até 2007)	Autoridade de Saúde

Sistema de Qualificação – Dossier de Candidatura

F	<p>Construções após 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado das condições de Higiene e Saúde - Certificado de Segurança contra riscos de incêndio das instalações ou do edifício <p><i>DL 64/2007 obriga à emissão da Licença de Utilização pela Câmara Municipal, tendo por base, os pareceres do ISS, IP, autoridade de saúde e SNBombeiros e Protecção Civil. Logo, equipamentos que apresentem Licença de Utilização pressupõem o cumprimento das condições de Higiene e saúde e de segurança contra riscos de incêndio das instalações ou do edifício</i></p>	---
O	<p>Construções até 1997</p> <p>Declaração que ateste a adaptação do equipamento ao nível de acessibilidades (DL 163/2006) ou enquadramento relativo ao carácter excepcional previsto no art. 10º segundo o DL 163/2006</p>	CM ou ISS
	<p>Construções após 1997</p> <p>Declaração de acessibilidades segundo o DL 163/2006 ou Declaração que ateste a adaptação ao nível de acessibilidades segundo o DL 163/2006 ou enquadramento relativo ao carácter excepcional previsto no art. 10º segundo o DL 163/2006 ou Declaração de acessibilidades segundo o DL 123/97</p>	

Sistema de Qualificação – Dossier de Candidatura

Creche (1)	O	- Alvará - Ofício do ISS que ateste a conformidade do funcionamento ou Licença de Funcionamento (Despacho Normativo n.º 99/89)	ISS
Estruturas Residenciais para Idosos (1)	O	- Alvará - Ofício do ISS que ateste a conformidade do funcionamento ou Licença de Funcionamento (Despacho Normativo n.º 12/98)	

F – Facultativo; O – Obrigatório;

Nota (1): Estabelecimentos Integrados e IPSS, com acordo de cooperação em vigor – Isentos de apresentação do Alvará + Ofício ou Licença de Funcionamento

Sistema de Qualificação – Duração das auditorias

Nível	Equipamentos	Duração mínima por entidade e por resposta social (excepto SAD)			
		Auditoria de Concessão	Auditoria de Acomp.	Auditoria de Renovação	Auditoria Extensão
C	Entidades com 1 estabelecimento	1 dia	1 dia	1 dia	0,5 dia
	Entidades com vários estabelecimento	Sem evidência de sistema de gestão comum: 1 dia por estabelecimento			
		Se evidenciada existência de sistema de gestão comum: - Estrutura central: 1 dia - Cada estabelecimento adicional: 0,5 dia			
B & A	Entidades com 1 estabelecimento	1,5 dia	1,5 dia	1,5 dia	
	Entidades com vários estabelecimento	Sem evidência de sistema de gestão comum: 1 dia por estabelecimento			
		Se evidenciada existência de sistema de gestão comum: - Estrutura central: 1,5 dias - Cada estabelecimento adicional: 0,5 dia			

Sistema de Qualificação – Duração das auditorias

Entre 1 a 5 estabelecimentos não é permitida amostragem. Com mais de 5 estabelecimentos devem ser auditados $5 + \sqrt{}$ dos restantes, arredondados ao número inteiro superior.

No caso do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) a duração da auditoria (min. 1 dia) deve ser determinada para que seja auditada a totalidade do(s) serviço(s) prestado(s). No caso da certificação do SAD, a entidade certificadora deve seleccionar, documentar e justificar qual a amostra representativa das equipas que deve ser auditada para fins de certificação. Em cada ciclo de certificação devem ser auditadas todas as equipas do SAD.

Sistema de Qualificação – Duração das auditorias

Incremento em dias	Número de utentes (equipas no caso do SAD)							
	Creche	Centro de Dia	SAD	Estruturas Resid. para Idosos	CAO	Lar Resid.	CAT	LIJ
0,5	≥ 51	≥ 46	≥ 8	≥ 91	≥ 46	≥ 37	≥ 31	≥ 31
1	≥102	≥ 92	≥16	≥ 182	≥ 92	≥ 74	≥ 62	≥ 62

Sistema de Qualificação – Requisitos auditores

- ▶ Os Organismos de Certificação devem garantir que as equipas auditoras reúnem todas as competências para a avaliação do âmbito de cada Modelo de Avaliação
- ▶ A identificação de competências deve ser feita para cada Modelo, ao nível dos Processos identificados nos vários Critérios

Sistema de Qualificação – Requisitos auditores

- ▶ A qualificação de auditores deve ser efectuada tendo em conta os requisitos estabelecidos na NP EN ISO 19011
- ▶ Deve ser salvaguardado que pelo menos 1 dos elementos da equipa auditora possui formação académica de grau superior na área das Ciências Sociais e Humanas e/ou Educação e/ou Saúde, com relevância para a actividade da Resposta Social (p. ex. Serviço Social, Educador de Infância, Gerontologia, Sociologia, Educação Social e Intervenção Comunitária)

Sistema de Qualificação – Requisitos auditores

- ▶ Deve ainda ser garantido que a equipa é conhecedora dos Modelos e legislação aplicáveis. Este conhecimento deve ser previamente garantido através de experiência profissional relevante ou através de formação específica adequada

Sistema de Qualificação – Requisitos auditores

Quadro 1 – Exemplo de níveis de escolaridade, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias para auditores que conduzem auditorias de certificação ou similares.

Parâmetros	Auditor	Auditor em ambas as disciplinas	Auditor coordenador
Escolaridade	Ensino secundário (ver Nota 1)	O mesmo que para auditor	O mesmo que para auditor
Experiência profissional total	5 anos (ver Nota 2)	O mesmo que para auditor	O mesmo que para auditor
Experiência profissional no âmbito da gestão da qualidade ou gestão ambiental	Pelo menos 2 de um total de 5 anos	2 anos na segunda disciplina (ver Nota 3)	O mesmo que para auditor
Formação como auditor	40 horas de formação em auditorias	24 horas de formação na segunda disciplina (ver Nota 4)	O mesmo que para auditor
Experiência em auditorias	4 auditorias completas, com pelo menos 20 dias de experiência de auditoria como auditor em formação sob a direcção e orientação de um auditor competente como auditor coordenador (ver Nota 5) Convém que as auditorias tenham sido concluídas nos 3 últimos anos consecutivos	3 auditorias completas, com pelo menos 15 dias de experiência de auditoria como auditor na segunda disciplina sob a direcção e orientação de um auditor competente como auditor coordenador na segunda disciplina (ver Nota 5) Convém que as auditorias tenham sido concluídas nos 2 últimos anos consecutivos	3 auditorias completas, com pelo menos 15 dias de experiência de auditoria no papel de auditor coordenador sob a direcção e orientação de um auditor competente como auditor coordenador (ver Nota 5) Convém que as auditorias tenham sido concluídas nos 2 últimos anos consecutivos

NOTA 1: Ensino secundário é a parte do sistema nacional de ensino após o ensino primário ou elementar, mas que é concluído antes da entrada numa universidade ou instituição educacional similar.

NOTA 2: O número de anos de experiência profissional pode ser reduzido em um ano, se a pessoa tiver concluído o ensino pós secundário apropriado.

NOTA 3: A experiência profissional na segunda disciplina pode ser simultânea com experiência profissional na primeira disciplina.

NOTA 4: A formação na segunda disciplina destina-se à aquisição de conhecimento das normas, leis, regulamentação, princípios, métodos e técnicas relevantes.

NOTA 5: Uma auditoria completa é uma auditoria que abranja todos os passos descritos de 6.3 a 6.6. Convém que a experiência total em auditorias cubra toda a norma do sistema de gestão.

Exemplos de Questões das Certificadoras

- ▶ Quais os serviços prestados pela Resposta Social que devem ser cobertos pelo âmbito da Certificação?
-
- ▶ A totalidade dos serviços prestados pela Resposta Social deve ser coberta pelo âmbito da certificação e enquadrados no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Resposta Social, mesmo que não previstos no acordo com a Segurança Social.
 - ▶ O Organismo Certificador deve assegurar que é informado sobre a inclusão de novos serviços (Pode prever no contrato com o cliente, que as alterações ao âmbito devem ser comunicadas)

Exemplos de Questões das Certificadoras

- ▶ Podem circunstâncias particulares na relação entre as Respostas Sociais e os Serviços da Segurança Social alterar os critérios da auditoria de certificação?
-
- ▶ Não. A certificação do serviço das respostas sociais deve decorrer de forma independente da normal relação entre as Respostas Sociais e os Serviços da Segurança Social.
 - ▶ Assim o acesso a informação de resultados de acções de fiscalização, de auditorias do ISS, IP. e respectivos planos de acções correctivas/correções, quando evidencie desvios ao Modelo de Avaliação da Qualidade, devem ser registados na auditoria de certificação e tratados segundo as metodologias e critérios de auditoria estabelecidos.

Exemplos de Questões das Certificadoras

- ▶ Como proceder quando em auditoria se detecta um incumprimento do acordo com a Segurança Social, não contemplado nos requisitos do modelo?
-
- ▶ A situação deve ser registada como constatação.

Validação do Modelos – Entidades consultadas

- ▶ Para a validação dos Modelos foram consultadas entidades com conhecimentos e competências atribuídas neste âmbito:
- ▶ Direcção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança
- ▶ Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social
- ▶ União das Misericórdias Portuguesas
- ▶ União das Mutualidades Portuguesas
- ▶ Associação Nacional de Municípios
- ▶ Associação de Defesa do Consumidor
- ▶ Sindicatos
- ▶ Associação Profissional de Educadores de Infância
- ▶ Associação de Apoio Domiciliário, de Lares e Casas de Repouso
- ▶ Confederação Nacional das Associações de Pais
- ▶ Confederação Nacional de Reformados, Pensionistas e Idosos