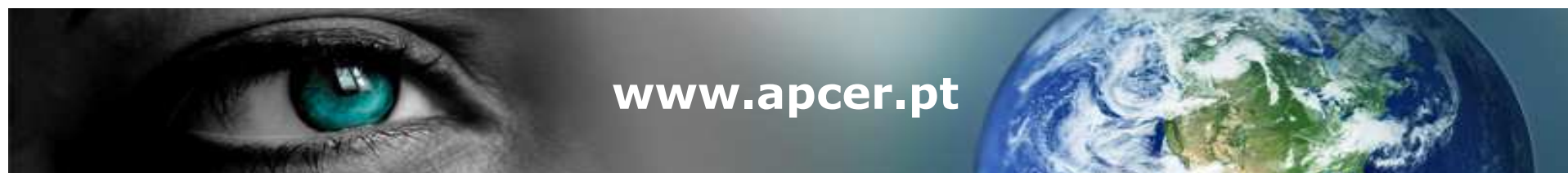


Certificação das Entidades de Acção Social

Soluções e Desafios

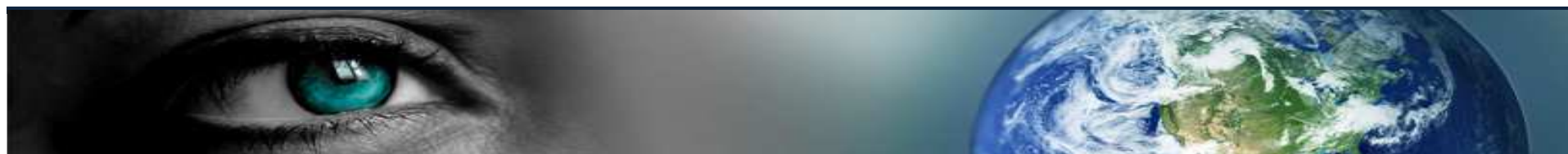
rita.porto@apcer.pt

Lisboa, 11 de Dezembro



AGENDA

0. Apresentação da actividade da APCER
1. Actuais exigências e necessidades do sector social - Histórico
2. Soluções técnicas para a Implementação de sistemas de gestão
3. Processos de Certificação
4. Esclarecimentos



Quem somos?



Confiança é a base do futuro.

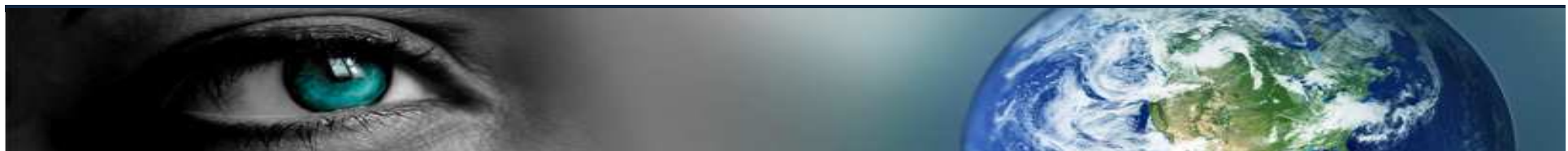
A APCER, entidade líder de mercado na Certificação em Portugal e a representante na IQNet - The International Certification Network, disponibiliza as melhores soluções no mercado da Certificação. Desenvolve serviços inovadores para responder às necessidades e exigências dos nossos principais parceiros: os nossos Clientes.

Certifique-se que o êxito do seu negócio é sustentado por uma parceria credível, eficaz e experiente. Certifique-se com a APCER.

apcer
A Marca da Certificação

APCER é membro da
IQNet
International Certification Network

www.apcer.pt - info@apcer.pt

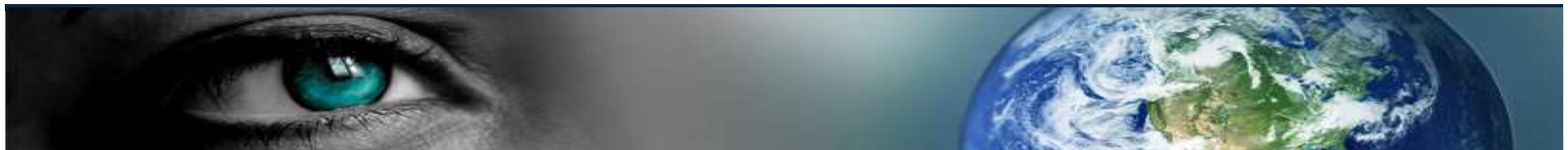


1. Apresentação APCER



Quem Somos

- Início de actividade em 1996;
- 25 Associados (inclui AIP, AEP, IAPMEI e mais 22 Associações e Institutos);
- Líder de Mercado na actividade de Certificação:
 - Quotas de mercado entre os **53% e 62%**
 - Certificados emitidos (1996: 460 / 2008: mais de 5.000)
 - Associação sem fins lucrativos

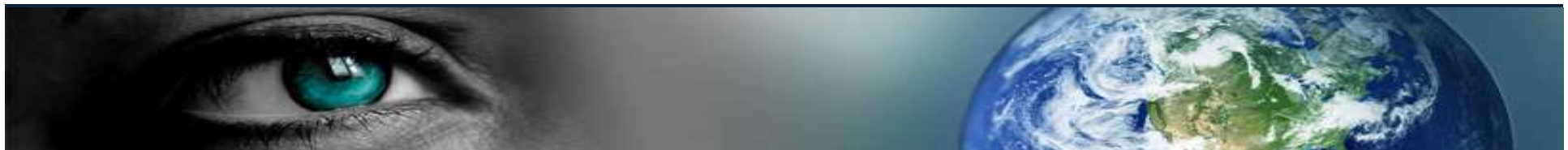


Missão

Prestar serviços de certificação e de verificação que promovam nos clientes melhorias de desempenho distintivas, duradouras e substanciais, criando relações de longo prazo mutuamente benéficas.

Visão

Ser a primeira escolha dos clientes do mercado da certificação.



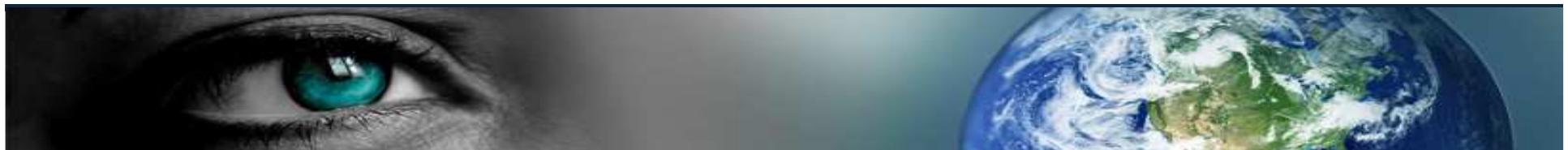
Acreditações

- A nossa credibilidade é assegurada por rigorosos processos de acreditação realizados pelo:

IPAC - Instituto Português de Acreditação

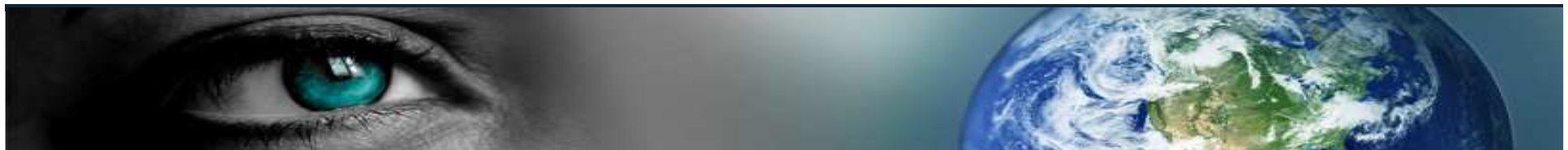
ENAC – *Entidad Nacional de Acreditación*

SAAS - *Social Accountability Accreditation Services*



Reconhecimento Mundial

- A APCER é a Entidade Portuguesa representante da rede internacional de entidades certificadoras IQNet (*The International Certification Network*) o que permite o Reconhecimento Internacional das entidades certificadas pela APCER.



Enquadramento Actual Exigências e Necessidades do Sector Social



Confiança é a base do futuro.

A APCER, entidade líder de mercado na Certificação em Portugal e a representante na IQNet - The International Certification Network, disponibiliza as melhores soluções no mercado da Certificação. Desenvolve serviços inovadores para responder às necessidades e exigências dos nossos principais parceiros: os nossos Clientes.

Certifique-se que o êxito do seu negócio é sustentado por uma parceria credível, eficaz e experiente. Certifique-se com a APCER.

apcer
A Marca da Certificação

APCER é membro da
IQNet
International Certification Network

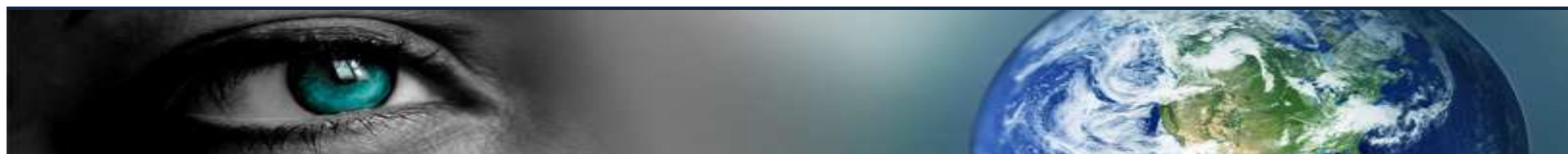
www.apcer.pt - info@apcer.pt



2. Actuais exigências e necessidades do sector social



Formação e Qualificação dos Colaboradores e Voluntários
Remodelação de instalações
Controlo dos serviços prestados
Implementação de sistemas de gestão
Utilização de sistemas de Informação
Redução de Custos
Limitação Orçamental
Certificação
Auditores
Consultores



Implementação de metodologias de gestão e de definição de requisitos dos serviços prestados constitui um passo para a melhoria e para a evidencia da Excelência...

- ▶ Cultura Organizacional
- ▶ Reconhecimento
- ▶ Valor Acrescentado

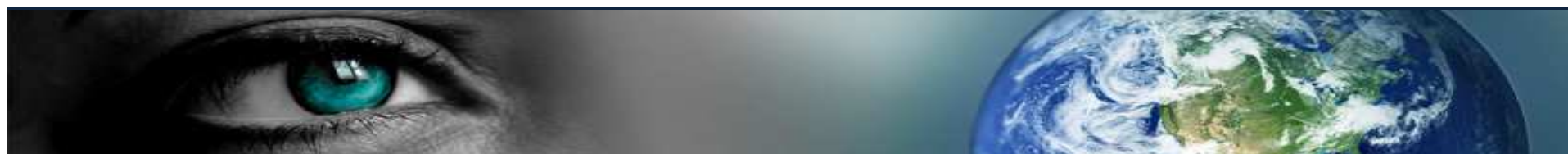


**MELHORIA DA COMPETITIVIDADE
E DO DESEMPENHO OPERACIONAL**

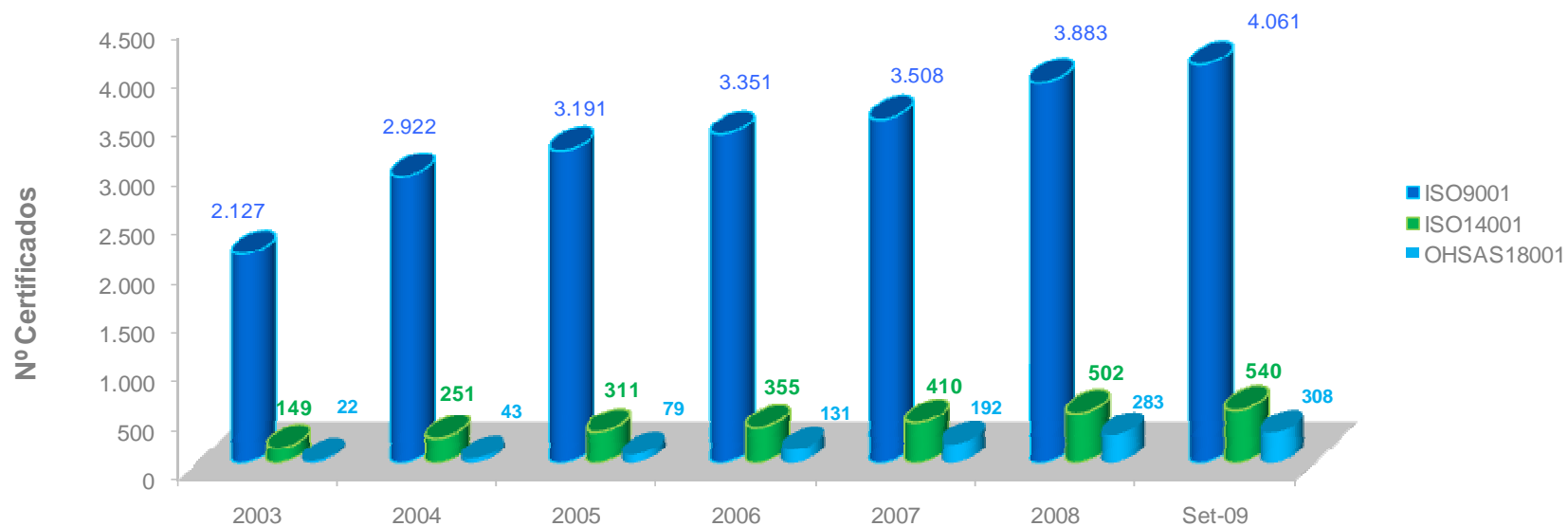


ISO 9001

- Conformidade do Produto/Serviço
- Satisfação do Cliente



Experiência APCER

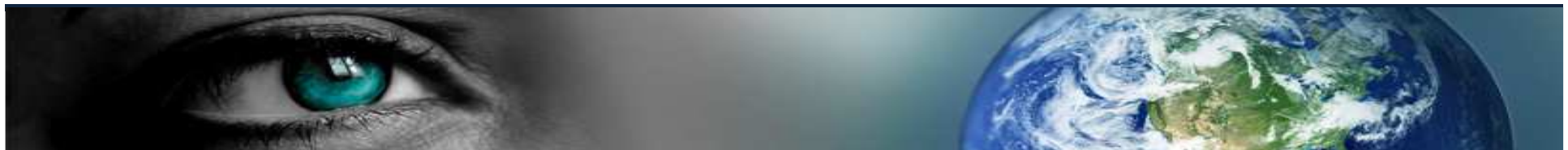


Certificados emitidos na área social > 19 Entidades SGQ e 1 SGAlimentar
(podem englobar mais do que uma Resposta Social)

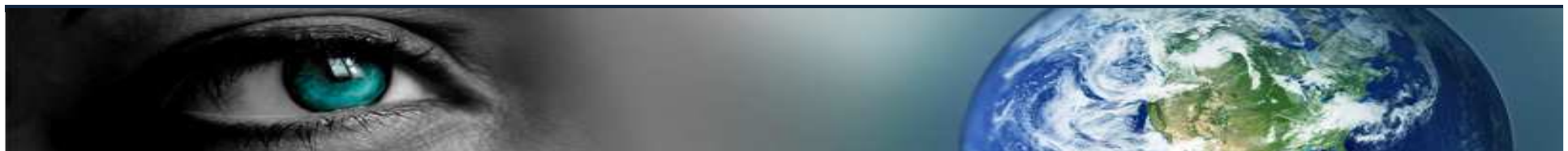


3. Características de um sistema de Gestão da Qualidade

- ✓ **Voluntário;**
- ✓ **Reconhecido Internacionalmente;**
- ✓ **Com base na NP EN ISO 9001;**
- ✓ **Aplicável a todas os sectores de actividade;
(generalista na redação dos requisitos)**
- ✓ **Diferenciador num mercado muito concorrencial;**



Modelo de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado em Processos



Princípios de Gestão da Qualidade



FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

LIDERANÇA

ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

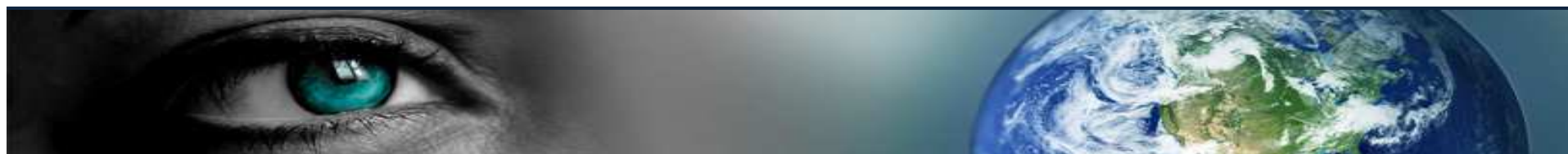
ABORDAGEM POR PROCESSOS

ABORDAGEM DA GESTÃO COMO UM SISTEMA

MELHORIA CONTÍNUA

ABORDAGEM À TOMADA DE DECISÕES BASEADA EM FACTOS

RELAÇÕES MUTUAMENTE BENÉFICAS COM OS FORNECEDORES



Benefícios na Implementação e Certificação 9001



- Aumento da Satisfação dos actuais Clientes (fidelização) e captação de novos Clientes/Mercados;
- Maior notoriedade / melhoria da imagem / diferenciação;
- Ganhos significativos ao nível da eficiência e eficácia;
- Redução de Custos (ex: reclamações);
- Investimento com retorno a curto/médio prazo;
- Melhoria da Gestão e dos Processos Internos;
- Melhoria na Cultura da Empresa para a Qualidade;
- Consciencialização e envolvimento de todos os colaboradores;
- Facilita a gestão das Organizações.



Modelos Respostas Sociais ISS



Confiança é a base do futuro.

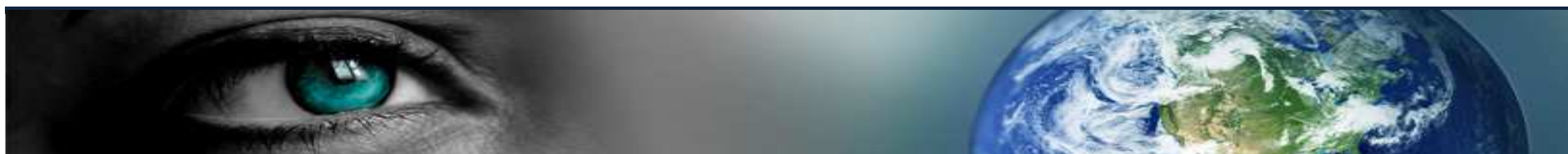
A APCER, entidade líder de mercado na Certificação em Portugal e a representante na IQNet - The International Certification Network, disponibiliza as melhores soluções no mercado da Certificação. Desenvolve serviços inovadores para responder às necessidades e exigências dos nossos principais parceiros: os nossos Clientes.

Certifique-se que o êxito do seu negócio é sustentado por uma parceria credível, eficaz e experiente. Certifique-se com a APCER.

apcer
A Marca da Certificação

APCER é membro da
IQNet
International Certification Network

www.apcer.pt - info@apcer.pt

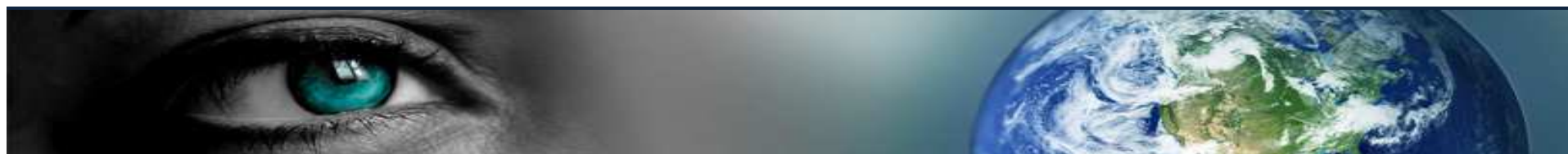


Modelos de Avaliação da Qualidade nas Respostas Sociais

- *Qualidade na Organização*
- *Qualidade na prestação serviço*
- *Cumprimentos de requisitos legais
(p.e. HST e SA)*



Um desafio para as Organizações e para a Comunidade





- **Modelo de avaliação da qualidade de proprietário (ISS, I.P.)**



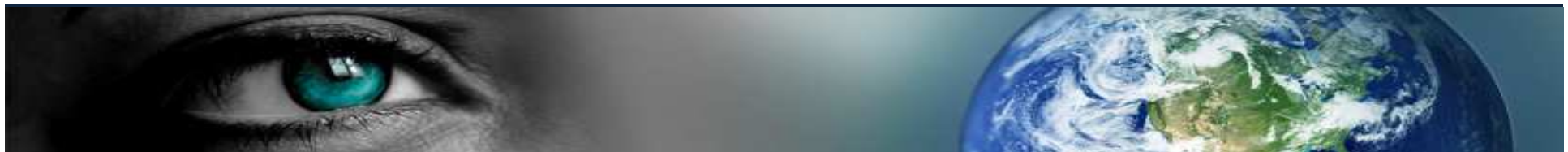
- **Esquema de Certificação com Acreditação**



- **Diferenciação por níveis (Nível Básico > C e Diferenciação Positiva > B e C)**

Os referenciais são baseados em:

- > Modelo EFQM e conceitos da Gestão da Qualidade;
- > Legislação aplicável e Boas Práticas.



Modelos de Respostas Sociais disponíveis

Serviço de Apoio Domiciliário

Centro de Dia

Estruturas Residenciais para Idosos

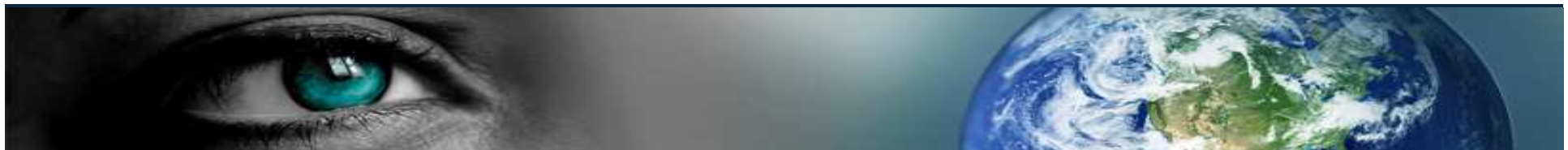
Creche

Centro de Actividades Ocupacionais

Lar de Infância e Juventude

Centro de Acolhimento Temporário

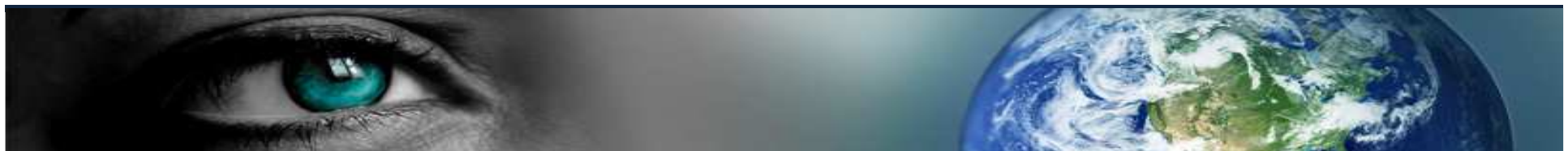
Lar Residencial



Benefícios na Implementação e Certificação dos Modelos das Respostas Sociais:



- ✓ Focalização nas características do serviço que são valorizadas pelos clientes;
- ✓ Uniformização na prestação do serviço;
- ✓ Orientação das organizações para os resultados, através do estabelecimento mecanismos internos de controlo transversal das actividades;
- ✓ Melhoria de imagem e de vantagens competitivas;
- ✓ Envolvimento dos colaboradores;
- ✓ Ênfase na melhoria contínua, através de avaliações por Auditores independentes e competência técnica;
- ✓ Evolução gradual na melhoria das Organizações.



Processo de Certificação

Competência, Independência e Integridade

An advertisement for APCER featuring a photograph of a smiling man carrying a young girl on his shoulders. The girl is holding a yellow flag with the APCER logo. The background is a bright, sunny sky.

Confiança é a base do futuro.

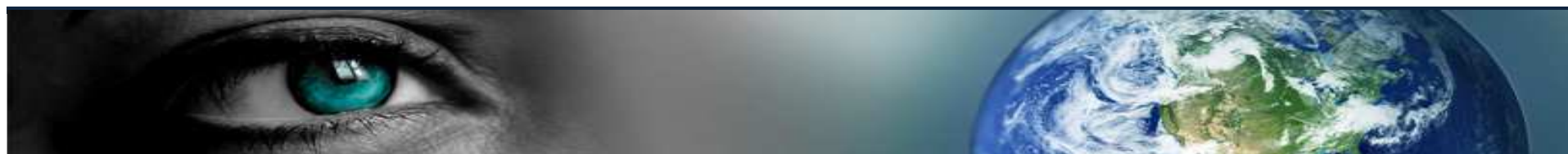
A APCER, entidade líder de mercado na Certificação em Portugal e a representante na IQNet - The International Certification Network, disponibiliza as melhores soluções no mercado da Certificação. Desenvolve serviços inovadores para responder às necessidades e exigências dos nossos principais parceiros: os nossos Clientes.

Certifique-se que o êxito do seu negócio é sustentado por uma parceria credível, eficaz e experiente. Certifique-se com a APCER.

 APCER
A Marca da Certificação

APCER é membro da
 IQNet

www.apcer.pt - info@apcer.pt



Prestação de Serviço de Certificação

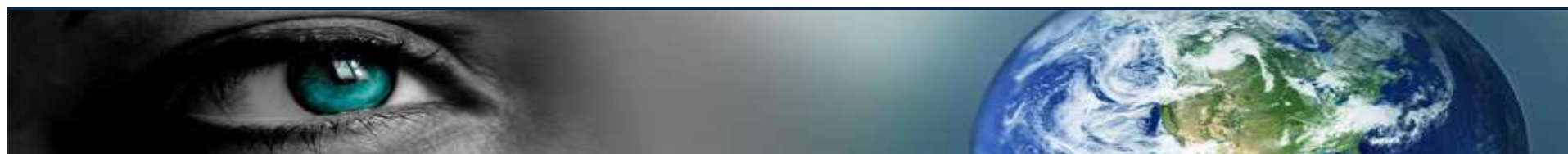


NP EN ISO 9001

Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

Modelos de Respostas Sociais, ISS

Certificação de Serviço



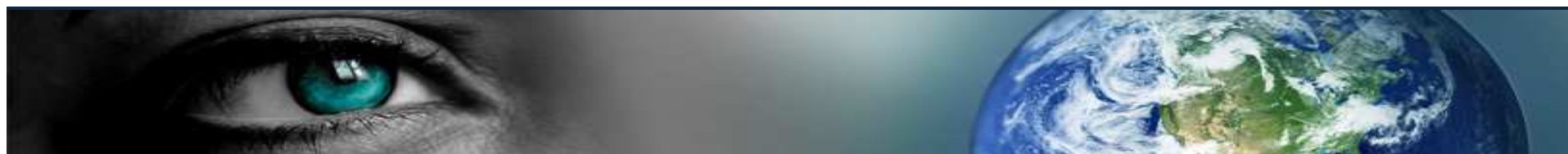
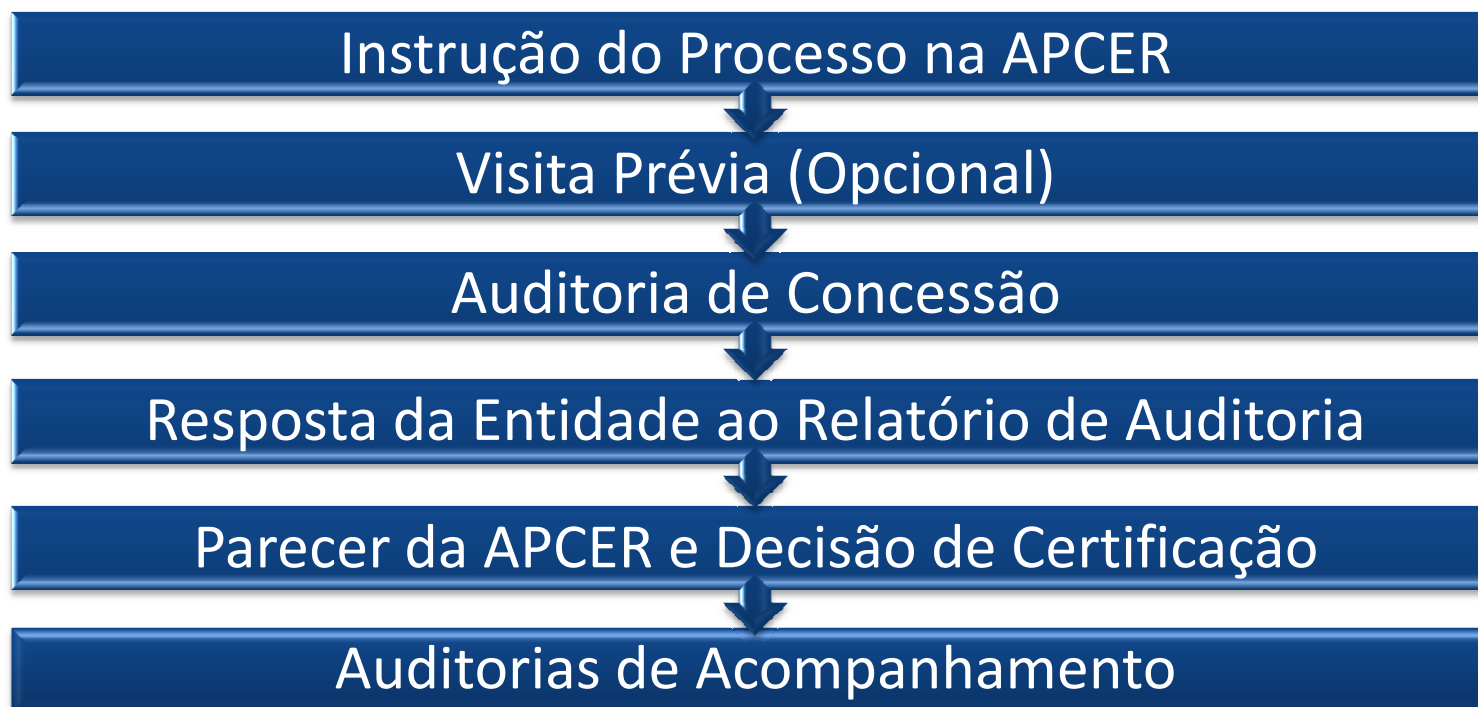
Processo de Certificação de Serviços

Modelos de Respostas Sociais

ISS



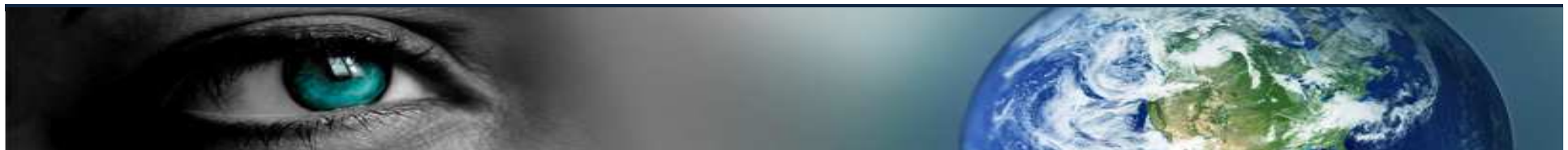
Fases do Processo de Certificação MRS



Duração de Auditorias MRS

Aspectos a considerar:

- ✓ **Nível a Certificar (C, B e A)**
- ✓ **N.º de Equipamentos Sociais**
- ✓ **Quando existem vários equipamentos sociais, deve ser identificada a existência de um Sistema de Gestão comum;**
- ✓ **N.º de Utentes;**
- ✓ **Caso particular do SAD > N.º de equipas ;**
- ✓ **Existência de outros Modelos Certificados;**
- ✓ **Evidência cumulativa de uma certificação acreditada (Qualidade ou Segurança Alimentar ou SHST).**



Execução das Auditorias

- Não existe amostragem a requisitos de cada Modelo ;
- Pode existir amostragem para Equipamentos Sociais, de acordo com critérios definidos, com a garantia de auditar todos num ciclo de certificação ;
- Só é possível após 6 meses de implementação;
- Aplicação de metodologias de Auditoria (de acordo com a norma 19011).

Competências de Equipa Auditora

- A Equipa Auditora deve ter competências para os vários critérios (de 1 a 8);
- Formação académica relevante para a actividade da Resposta Social ;
- Conhecimento da legislação aplicável ;
- Experiência profissional relevante .

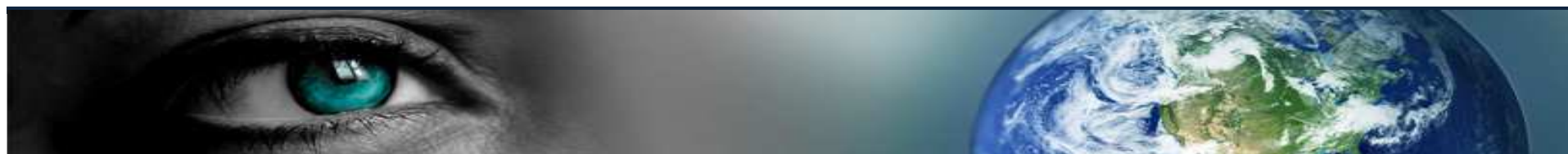


Informação Certificado

Válido por 3 Anos

- Identificação da Entidade;
- Identificação do Modelo de Resposta Social
- Identificação dos Equipamentos e/ou Estruturas abrangidas pela Certificação
- Nível de Certificação
- Identificação dos Serviços Prestados
- Caso existam, identificação das limitações com fundamentação legal

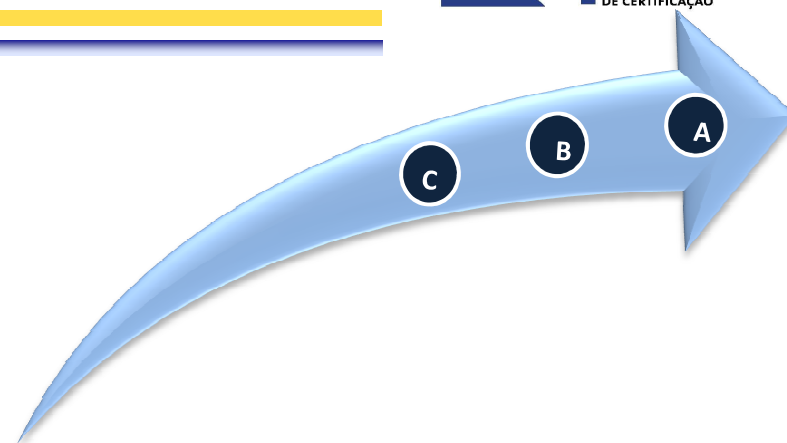
Nota: As regras do uso da marca são definidas pelo ISS, I.P.



Outras Informações

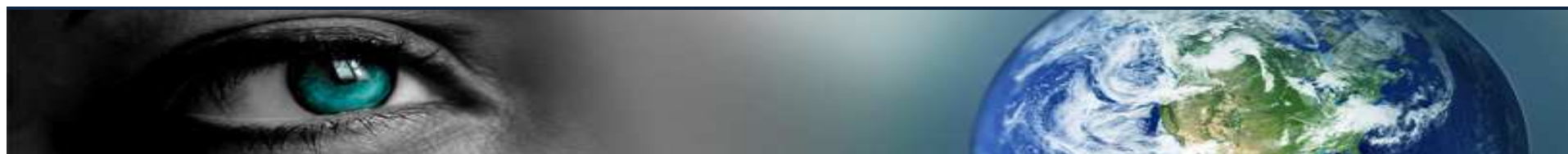
Aplicação de extensões

Diferenciação positiva por níveis;
Inclusão de novos serviços.



A totalidade dos serviços deve estar abrangida pela certificação;

A informação acerca das Entidades/Respostas Sociais Certificadas é de conhecimento público;



Algumas Definições, ...

NÃO CONFORMIDADE MAIOR

Não satisfação parcial de um requisito nos Modelos de Resposta Social, quando a parte não cumprida é relevante,

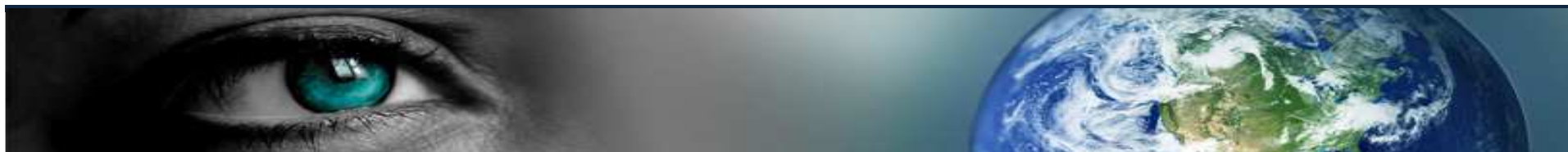
Não satisfação total no cumprimento de um requisito nos Modelos de Resposta Social, ou Incumprimento de requisito legal.

NÃO CONFORMIDADE

Não satisfação parcial de um requisito definido nos Modelos de Resposta Social, excepto nos casos em que a parte cumprida seja meramente acessória da parte não cumprida. Nestes casos deve ser classificada como Não conformidade Maior.

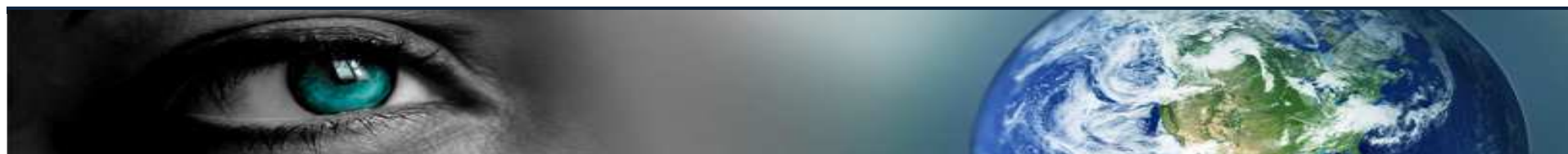
OBSERVAÇÃO

Qualquer constatação efectuada durante uma auditoria que, não pondo em causa a capacidade de garantir o cumprimento dos requisitos especificados, deve ser objecto de acção com vista à melhoria do serviço e/ou do seu desempenho, dentro do Nível de certificação para o qual a auditoria foi acordada.



Processo de Certificação de Sistema de Gestão

Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2008



Os pressupostos para cálculo de durações de Auditoria 9001 são:

- ✓ Dimensão da Empresa > N.º de Colaboradores (abrangidos pelo âmbito);
- ✓ N.º de locais de actividade > Sede e outros locais auditar (possível amostragem);
- ✓ Âmbito > actividades desenvolvidas pela empresa e abrangidas pelo SGQ;

O cálculo das durações é respeita os critérios definidos pelas
Entidades Acreditoras e pelos Guias Internacionais aplicáveis (IAF)



Diferenças no Processo de Certificação

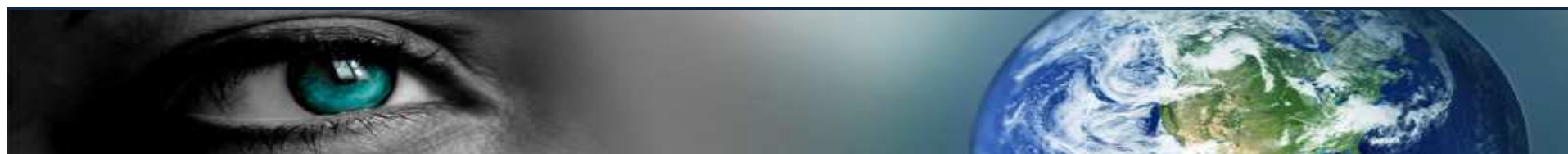


NP EN ISO 9001:2008

- Auditoria em duas Fases obrigatórias;
- Possibilidade de menor amostragem;
- Enfoque na legislação aplicável à prestação do serviço;
- Um certificado para a globalidade do âmbito de certificação;

Modelos das Resp. Sociais ISS

- Uma única Auditoria de Concessão para cada resposta social;
- Certificado por cada resposta Social;
- Permite diferenciação positiva;



Para outras informações, por favor contacte
rita.porto@apcer.pt ; 961578103 ; www.apcer.pt

A Qualidade como um direito Social

