

► Objectivo:

- Garantir aos Cidadãos o Acesso a Serviços de Qualidade Adequados à Satisfação das suas Necessidades e Expectativas

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

► Público-alvo:

- **Instituições Públicas, Privadas e Particulares de Solidariedade Social que desenvolvam as seguintes respostas sociais:**
 - Creche
 - Centro de Dia
 - Serviço de Apoio Domiciliário
 - Lar de Infância e Juventude
 - Centro de Acolhimento Temporário
 - Lar Residencial
 - Centro de Actividades Ocupacionais
 - Estruturas Residenciais para Idosos

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

Objectivos Gerais

Promover a
Segurança e
Qualidade
do Edificado

Promover a
Qualidade
das
Respostas
Sociais

Objectivos Específicos

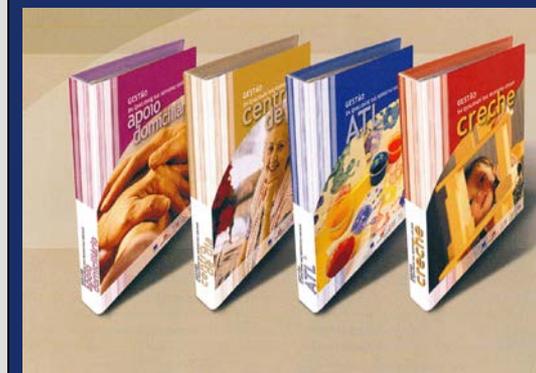
Estabelecer um conjunto de requisitos mínimos para construção de novas respostas sociais e adaptação das existentes

Definir requisitos para a avaliação da qualidade

Apoiar o desenho de Processos Chave

Apoiar o desenvolvimento de ferramentas para avaliação do grau de satisfação de clientes, colaboradores e parceiros

Produtos



SUB-PRODUTOS



- Conceitos de Referência
- Critérios do Modelo de Avaliação da Qualidade
- Níveis de qualificação

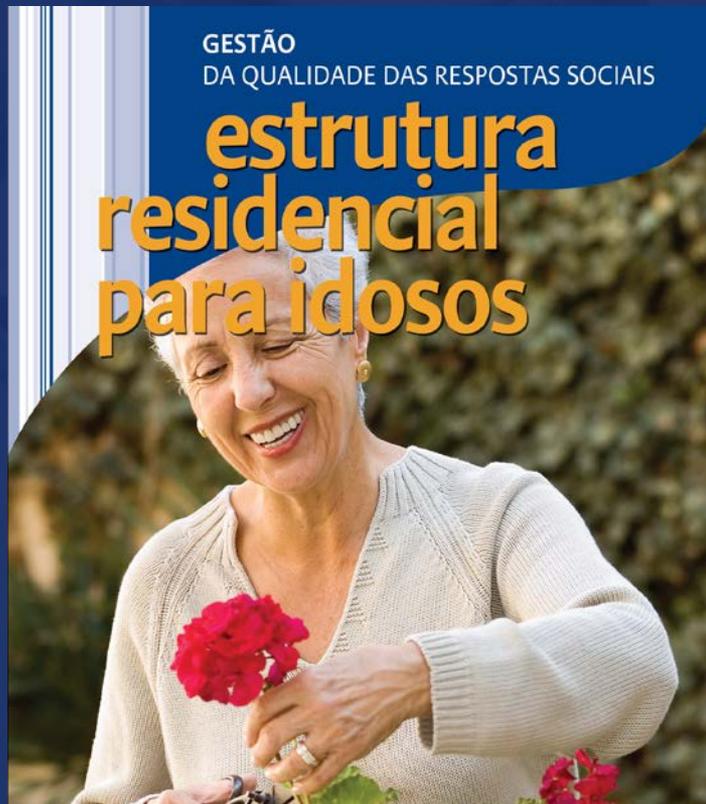


- Processos-Chave da Resposta Social



- Colaboradores
- Clientes
- Parceiros

Modelo de Avaliação da Qualidade



Objectivos:

- ▶ Ser um instrumento de auto-avaliação das respostas sociais
- ▶ Ser um instrumento nos processos de mudança da qualidade do serviço prestado ao cliente
- ▶ Ser um instrumento de diferenciação positiva
- ▶ Apoiar no desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas respostas sociais

Modelo de Avaliação da Qualidade



Objectivos:

- ▶ Apoiar na sistematização das actividades e acções de melhoria
- ▶ Harmonizar a nível nacional as regras de funcionamento para os serviços prestados pelos estabelecimentos
- ▶ Agregar num referencial normativo, todos os requisitos aplicáveis a uma resposta social independentemente da sua natureza jurídica
- ▶ Constituir um referencial normativo num Sistema de Qualificação das R. Sociais

Modelo de Avaliação da Qualidade

Referências:

- Norma NP EN ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade
- Modelo de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM)

Filosofia de base:

- A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados
- 3 níveis de exigência (C, B e A) que permitem a sua implementação gradual ao longo do tempo

Modelo de Avaliação da Qualidade

CRITÉRIOS MEIOS



1
Liderança, Planeamento
e Estratégia

2
Pessoas

3
Parcerias e Recursos

4
Processos

CRITÉRIOS RESULTADOS



5
Resultados Clientes

6
Resultados Pessoas

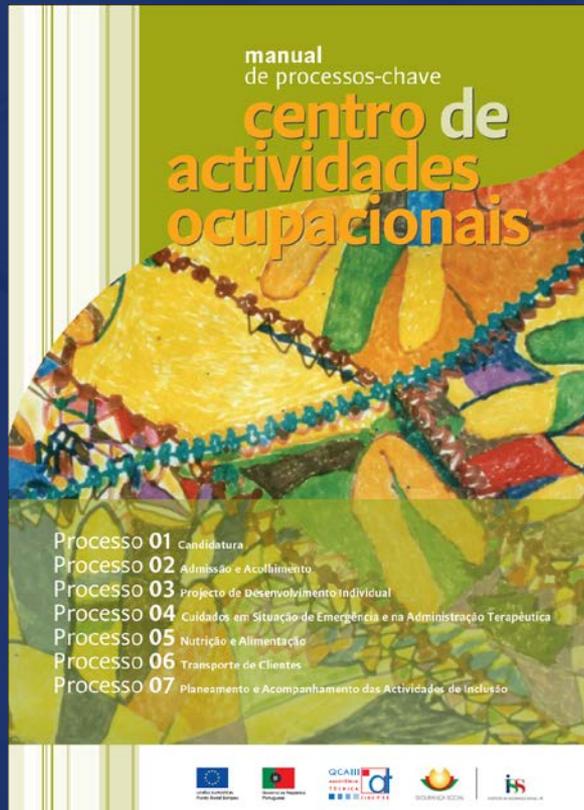
7
Resultados Sociedade

8
Resultados Chave do
Desempenho



INOVAÇÃO E APRENDIZAGEM

Manual de Processos-Chave



- É um instrumento de apoio à implementação do *Critério 4 – Processos do Modelo de Avaliação da Qualidade*

Processos

Objectivo

Descreve de uma forma clara e concisa a intenção do processo

Campo de Aplicação

Descreve as áreas funcionais, funções, produtos, serviços ou itens aos quais o processo/instrução se aplica

Indicadores do Processo

Identificação dos parâmetros que demonstram se os objectivos de performance de um determinado processo, estão a ser alcançados

Modo Operatório/ Fluxograma das actividades

Descreve as actividades, responsabilidades, documentos e impressos utilizados

Processos

Instruções de trabalho

Documento que contém o modo especificado de realizar actividades relativas a um processo

Impressos

Documento estruturado para suportar o registo da informação
Constitui um registo da qualidade, após o preenchimento

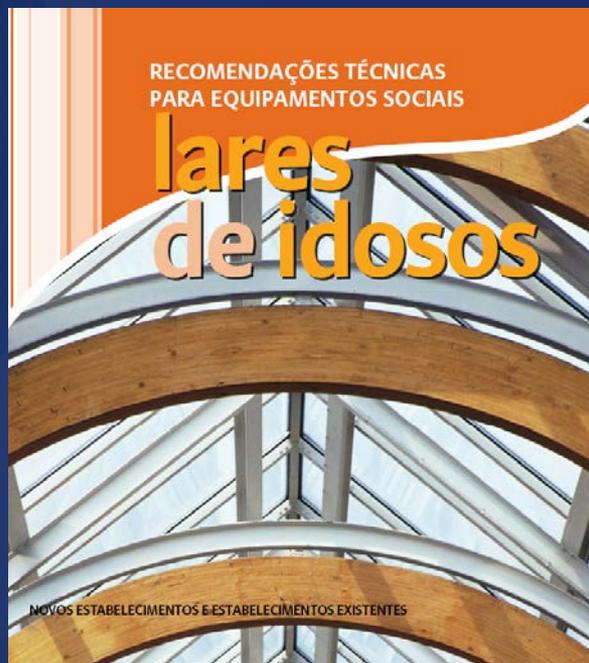
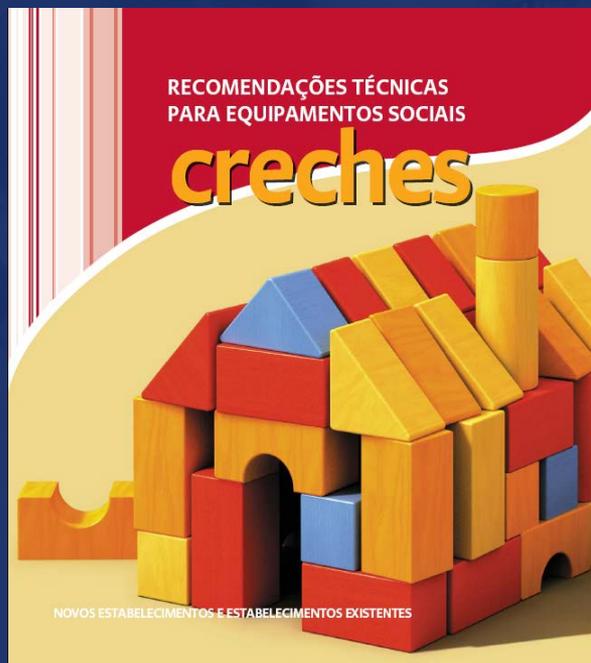
Questionários de Avaliação da Satisfação



- ▶ Instrumentos de apoio à implementação do *Critério 5 – Satisfação dos Clientes* e *Critério 6 – Satisfação das Pessoas do Modelo de Avaliação da Qualidade*



Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais



RTES

**LAR DE
INFÂNCIA
E
JUVENTUDE**

RTES

**CENTRO DE
ACOLHIMENTO
TEMPORÁRIO**



Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

