



CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE **RESPOSTAS SOCIAIS**

SGS

MODELO DE EXCELÊNCIA

O Estado é o responsável direto pelo exercício da ação social e um dos principais stakeholders das organizações que compõem o Terceiro Setor. Sendo a prestação de Respostas Sociais com elevados níveis de qualidade um dos seus principais objetivos, o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS) desenvolveu oito Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais (MAQRS) com o objetivo de estes se constituírem num instrumento que permita a avaliação da qualidade dos serviços prestados e, simultaneamente, diferenciar positivamente as Respostas Sociais. Importante, também, é que as Respostas Sociais procurem a excelência dos seus serviços, garantam a sua sustentabilidade através da qualidade, se preocupem com a sua viabilidade através da mudança organizacional e fortaleçam uma identidade que melhor responda às necessidades das suas comunidades.

MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS SOCIAIS (MAQRS)

Até ao momento, foram publicados os seguintes MAQRS: Lar Residencial; Centro de Atividades Ocupacionais; Lar de Infância e Juventude; Centro de Acolhimento Temporário; Estrutura Residencial para Idosos; Creche; Centro de Dia; Serviço de Apoio Domiciliário. Com o intuito de apoiar o desenvolvimento e a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), os MAQRS baseiam-se na norma ISO 9001 e nos modelos de excelência EFQM - European Foundation for Quality Management.

Os requisitos do SGQ dos serviços prestados pelas Respostas Sociais estão estabelecidos nos MAQRS, que se concretizam em três produtos: Modelo de Avaliação da Qualidade; Manual de Processos-Chave e Questionários de Avaliação da Satisfação.

A melhoria contínua é a sua filosofia base, pelo que os MAQRS são ótimos instrumentos de autoavaliação e esta-

belecem três níveis de exigência: C, B e A (do mais básico ao mais exigente), permitindo a sua implementação gradual ao longo do tempo. A certificação é voluntária 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 nos Acordos de Cooperação.

VANTAGENS DA CERTIFICAÇÃO:

- Evidenciar o cumprimento do estipulado nos Acordos de Cooperação;
- Diferenciar os serviços prestados pela qualidade;
- Demonstrar a preocupação com a qualidade, segurança alimentar e segurança, higiene e saúde no trabalho;
- Envolver e motivar a equipa;
- Clarificar as responsabilidades;
- Reforçar a eficiência interna;
- Melhorar a reputação e a relação com a comunidade;
- Maior transparência com os stakeholders;
- Aumentar a competitividade.

INTEGRAÇÃO COM A ISO 9001 (SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE)

As organizações que já certificaram o seu SGQ de acordo com a ISO 9001 já demonstram o seu compromisso com a qualidade na prestação dos seus serviços, cumprindo parte considerável dos requisitos estabelecidos nos MAQRS. Deste modo, estas organizações estão mais aptas e melhor preparadas para enveredarem por um processo de certificação das suas Respostas Sociais, beneficiando inclusive de uma redução que pode atingir os 30% na duração das auditorias de acompanhamento e renovação.

A integração dos MAQRS com a ISO 9001 permite responder de forma inequívoca a todas as exigências com que as organizações da Economia Social se confrontam e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das populações.

PORQUÊ A SGS?

A SGS é o Organismo líder em Serviços de Certificação de acordo com diversas normas, incluindo ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, SA8000 e Certificação do Produto e do Serviço. Os certificados SGS são reconhecidos e respeitados mundialmente, dada a nossa longa experiência em certificação nos mais diversos ramos de atividade. A SGS foi o primeiro Organismo de Certificação a obter a acreditação em Portugal para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

TRABALHAR COM A SGS SIGNIFICA:

- Reconhecimento mundial das Marcas de Certificação;
- Partilha de know-how internacional;
- Bolsa de Auditores altamente qualificados;
- Seleção de Auditores adequada à realidade e atividade de cada Organização;
- Atendimento personalizado e soluções idealizadas à medida da sua Organização;
- Procedimentos rápidos e eficientes, assegurando processos expeditos.

COMECE HOJE

Os nossos Gestores de Clientes estão à sua disposição para esclarecer e responder a quaisquer dúvidas e questões.

Contacte-nos e solicite uma proposta!

SGS

www.pt.sgs.com
pt.info@sgs.com
t.: 707 200 747*
f.: 707 200 329
e.: pt.info@sgs.com

*de seg. a sex. das 8h30 às 18h30



WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS