

# QUALIFICAÇÃO DAS IPSS

# Introdução

- Qualidade – “Superioridade, excelência nalguma coisa. O que constitui mérito, capacidade, virtude”
- Qualificação – “Acto ou efeito de qualificar. Atribuição de uma Qualidade, de um valor. Facto de satisfazer um conjunto de condições, para poder participar numa prova, na fase ulterior de uma competição” (Larrouse, Nova enciclopédia)

# Introdução

- Instituições Particulares de Solidariedade Social – Organizações criadas pela iniciativa não estatal
  - operam com outros objectivos que não os do lucro
  - com o propósito de dar expressão organizada dever moral de solidariedade e de justiça social
  - Concentram-se na produção de serviços fundamentalmente da área social

# Quadro Legal das IPSS

- Quadro Legal das IPSS no âmbito da Qualidade
  - Rede Social (R. C. M. 197/97)
  - Pacto de Cooperação para a Solidariedade Social
  - Lei 32/2002(Revogada pela Lei 4/2007)
  - Programa de Desenvolvimento e Qualidade das Respostas Sociais(2003)

# Quadro Legal das IPSS

- Quadro Legal das IPSS no âmbito da Qualidade
  - Modelos de Avaliação da Qualidade e Manual dos Processos Chave das Respostas Sociais (2006);
  - Recomendações Técnicas para as Respostas Sociais , RTES (2007)
  - Decreto Lei 64/2007

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- O Modelo de Avaliação da Qualidade é um referencial normativo que se baseia nos princípios da Gestão da Qualidade e onde estão estabelecidos os requisitos necessários à implementação do SGS pelas Respostas Sociais
- O Modelo de Avaliação da Qualidade foi elaborado pelo ISS,IP em colaboração com o Instituto da Qualidade

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- O Modelo de Avaliação da Qualidade teve como referência:
  - A norma NP EN ISSO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos e o Modelo de Excelência da European Foundation for Quality management
  - A ISO - International Organisation for Standardisation é uma federação de organismos de normalização de 130 Países

# Modelo de Avaliação da Qualidade-

- As normas ISO são referenciais para a implementação de sistemas de gestão de qualidade (SGQ)
- Representam um consenso internacional sobre boas práticas de gestão

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- Objectivos do Modelo de Avaliação da Qualidade:
  - Ser um instrumento de diferenciação Positiva
  - Apoiar a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade
  - Agregar em referencial normativo todos os requisitos aplicáveis a determinada Resposta Social
  - Ser um referencial normativo, num Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- Conceitos de Referência do Modelo de Avaliação da Qualidade:
  - Orientação para os resultados
  - Focalização no Cidadão/Cliente
  - Liderança e constância nos propósitos
  - Gestão por Processos e por Factos

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- Conceitos de Referência do Modelo de Avaliação da Qualidade:
  - Desenvolvimento e Envolvimento das Pessoas
  - Aprendizagem, Inovação e melhoria contínua
  - Desenvolvimento de Parcerias
  - Responsabilidade Pública

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- Critérios Meio do Modelo de Avaliação da Qualidade:
  - Liderança, Planeamento e Estratégia
  - Gestão das Pessoas
  - Gestão de Recursos e Parcerias
  - Gestão de Processos

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- Critérios Resultado do Modelo de Avaliação da Qualidade:
  - Resultados Clientes
  - Resultados Pessoas
  - Resultados Sociedade
  - Resultados Chave do Desempenho

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- O Modelo de Avaliação da Qualidade diz-nos que resultados excelentes no que se refere ao Desempenho, Clientes, Pessoas e Sociedade são alcançados através da Liderança na condução do Planeamento e Estratégia, das Pessoas, dos Recursos e Parcerias e dos Processos

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- O modelo foi desenvolvido para cada tipo de Resposta social, no entanto todos os requisitos dos critérios são idênticos, excepto no que se refere ao critério 4
- Os requisitos do critério 4 foram estabelecidos para cada tipo de Resposta Social

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- O Sistema de Qualificação será operacionalizado por entidades certificadoras externas, independentes e acreditadas no Sistema Português da Qualidade
- Tem por base a realização de auditorias

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- Auditorias – podem ser considerados cinco tipos:
  - Auditoria de Concessão
  - Auditoria de Acompanhamento
  - Auditoria de Renovação
  - Auditoria de Seguimento
  - Auditoria Extraordinária

# Modelo de Avaliação da Qualidade

- Depois de desenvolvido todo o sistema de Qualificação das Respostas Sociais prevê-se que a celebração de novos Acordos possa estar condicionada ao cumprimento dos requisitos do nível C do Modelo

# QUALIFICAÇÃO DAS IPSS

Muito obrigada pela Vossa Atenção