



# Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

*As questões da qualidade assumem hoje uma importância vital face à velocidade das mudanças que ocorrem particularmente na área social. Os serviços públicos, de iniciativa privada e a própria da sociedade civil organizada, assumem hoje uma nova postura face à prestação de serviços pautados por critérios de qualidade e estão mais atentos às reacções dos seus clientes e beneficiários.*

Texto | **Cláudia Silva** [Departamento de Desenvolvimento Social. Unidade de Respostas Sociais. Instituto da Segurança Social. I.P.]

Fotos | ISS.IP

Neste contexto, o planeamento de acções aptas a responder aos novos desafios e exigências adquire um significado cada vez maior como uma necessidade para o presente e um claro investimento a considerar para o futuro, sendo que a co-responsabilidade dos vários sectores e a partilha de conhecimentos, experiências ou ferramentas técnicas, são preponderantes para a promoção do bem-estar colectivo. Esta co-responsabilidade deve construir-se com base em relações de parceria e compromisso que respeitam os cidadãos, apelam à sua participação activa, preocupam-se com sua qualidade de vida, promovem o seu crescimento, a sua realização pessoal, valorizam a diversidade e desenvolvem-se num clima pautado por valores e princípios que vão além dos ditames legais e da mera vontade individual ou até mesmo política.

A melhoria dos serviços de apoio social apenas é viável quando as decisões são

participadas e apoiadas pela própria sociedade civil e pela iniciativa privada, que unindo esforços possibilitam o investimento na qualidade dos serviços que são disponibilizados ao cidadão promovendo os benefícios que são do seu interesse. O Instituto da Segurança Social (ISS, I.P.) pretende particularmente responder a este desafio e dotar as organizações de apoio social dos instrumentos necessários que lhes permitam trabalhar sob o lema da excelência e da melhoria contínua.

É nossa ambição que organizações procurem a excelência dos serviços que prestam, desenvolvendo a capacidade de análise crítica do trabalho que realizam com uma constante reflexividade sob o contexto e o conteúdo das suas práticas, tentando posicioná-las para o futuro e para a resposta a novos desafios. É nossa ambição que as organizações garantam a sua sustentabilidade através do

crescimento dos serviços que prestam, procurando recursos que respondam às necessidades das suas comunidades, mas um crescimento que não priorize a quantidade em detrimento da qualidade. É também necessário assegurarmos que organizações garantem a viabilidade dos seus serviços através da mudança organizacional, o que em muitos casos implicará uma reestruturação e diversificação destes mesmos serviços, com base numa estratégia de actuação pragmática, negocial, proactiva e não meramente reactiva. Queremos instituições que apostem nas pessoas que nelas trabalham, no seu crescimento profissional, com particular interesse pelas expectativas e satisfação no posto de trabalho. E por fim, queremos organizações com uma identidade vincada, que não se esgote nos interesses internos, mas sim uma identidade colectiva que fortaleça a actuação do sector, sob a premissa de que são estas



as organizações que melhor respondem às necessidades das suas comunidades. São necessárias instituições fortes e comunidades territoriais providas de instrumentos de coesão social eficientes que permitam assegurar o desenvolvimento do território e o bem estar das respectivas populações. Mas garantir estes objectivos exige, não só uma boa administração e gestão dos recursos, mas uma clara predisposição para dar resposta a novos desafios e para mudar. Uma mudança só possível com a participação de todos os envolvidos, com investimento na formação e motivação de quem trabalha e dirige as instituições e particularmente, uma mudança com os parceiros, com a comunidade, melhorando o relacionamento com o território, potenciando cada vez mais as redes de parceria, numa perspectiva de complementaridade e de cooperação, que estimule a partilha de recursos e de interesses com vista à melhoria da qualidade de vida das populações e ao fortalecimento da própria identidade dos serviços de apoio social, cuja importância e papel no tecido económico e social local é já incontornável. Partindo do princípio que estamos perante a oportunidade de mudança, o caminho está aberto para assegurarmos o grande propósito e que é, aliás, a premissa de base de todo o trabalho desenvolvido pelo ISS, I.P. neste âmbito: “garantir aos cidadãos, a nós cidadãos, o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das nossas necessidades e expectativas”. Este é o caminho proposto, um caminho de rigor, de exigência, que queremos percorrer a par com as instituições sem, contudo, secundarizar as dificuldades que possam surgir neste caminho: as resistências à mudança, o receio do desconhecido, a pouca disponibilidade para inovar, a baixa qualificação profissional que ainda se faz sentir em muitas organizações, a relação custo/benefício que o

processo de implementação do sistema de qualidade inicialmente levanta, as questões da motivação e da participação. À semelhança de muitas outras áreas de actividade, vamos encontrar instituições mais bem preparadas do que outras para responder a este desafio. Para algumas, o processo poderá provavelmente ser mais moroso, mas a possibilidade de introduzirmos novas formas de trabalhar, novos conceitos, metodologias, modelos e ferramentas será uma mais valia para este novo percurso, que deve ser feito de forma faseada, racional e com rigor, respeitando, sempre, o que são os princípios, valores e missão de cada instituição. E é neste contexto, de promoção da melhoria do desempenho da qualidade, da produtividade e sustentabilidade dos serviços de apoio social, que é desenvolvido e proposto o Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS).

### Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

Este sistema disponibiliza um referencial normativo que permite avaliar a qualidade dos serviços prestados, com regras próprias de procedimentos e gestão para efectuar a qualificação por níveis das Respostas Sociais. A qualificação permitirá a nível externo evidenciar que se tem em funcionamento um sistema de gestão que garante a conformidade dos serviços com os requisitos definidos pelo Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais. A certificação levada a cabo por uma entidade qualificadora externa, independente e acreditada pelo Instituto Português de Acreditação e no âmbito do Sistema Português da Qualidade, será a evidência do cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação e permite a obtenção da marca “Resposta Social Certificada”. Trata-se de uma Marca, propriedade do ISS, I.P., legalmente registada, com 3 níveis de qualificação (C, B

“  
*É nossa ambição que organizações procurem a excelência dos serviços que prestam, que as organizações garantam a sua sustentabilidade através do crescimento dos serviços que prestam*”

“

*Queremos instituições que apostem nas pessoas que nelas trabalham, no seu crescimento profissional, com particular interesse pelas expectativas e satisfação no posto de trabalho. Queremos organizações com uma identidade vincada, que não se esgote nos interesses internos, mas sim uma identidade colectiva que fortaleça a actuação do sector”*

“

*A qualificação permitirá a nível externo evidenciar que se tem em funcionamento um sistema de gestão que garante a conformidade dos serviços com os requisitos definidos pelo Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais”*

e A), aplicada pela entidade qualificadora de acordo com as regras e os procedimentos do Sistema de Qualificação das Respostas Sociais e cuja entidade reguladora é o próprio ISS, I.P. O SQRS disponibiliza 8 produtos que permitem a certificação de 8 tipologias de Respostas Sociais: Centro de Acolhimento Temporário; Centro de Actividades Ocupacionais; Centro de Dia; Creche; Estruturas Residenciais para Idosos, Lar de Infância e Juventude, Lar Residencial e Serviço de Apoio Domiciliário.

Todos os referenciais de qualidade desenvolvidos apresentam o mesmo conjunto de documentos: *Modelo de Avaliação da Qualidade* - referencial normativo assente nos princípios da gestão da qualidade, que estabelece os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados, composto por um conjunto de oito critérios (Meios e Resultados). 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 de crescente complexidade (C, B e A) e cujo cumprimento será cumulativo. O *Manual de Processos-Chave* é um conjunto de recomendações para apoiar a implementação do sistema de gestão da qualidade de acordo com o estabelecido no Modelo de Avaliação da Qualidade e os *Questionários de Avaliação da Satisfação* pretendem aferir a satisfação de Clientes, Colaboradores e Parceiros.

### **Benefícios na implementação do Sistema de Qualificação das Respostas Sociais**

Em termos qualitativos identificam-se vários benefícios na implementação do SQRS:

– A melhoria do funcionamento dos equipamentos sociais que desenvolvem as respostas sociais para as quais foi defi-

nido um modelo de avaliação da qualidade e que constituem em Portugal um universo total de 7830 respostas.

- Maior conhecimento da realidade nacional no que se refere à implementação do modelo de gestão da qualidade nas repostas sociais e seu impacto na satisfação das necessidades dos públicos a que se destinam estas mesmas respostas.
- Disponibilização de sistema de gestão da qualidade especificamente criado atendendo às características de funcionamento deste tipo de serviços e equipamentos.
- Universalidade do sistema aplicando-se a todas respostas sociais, estejam estas enquadradas em Estabelecimentos Oficiais do Estado, Instituições Particulares de Solidariedade Social ou Entidades com fins lucrativos assegurando deste modo aos seus beneficiários/clientes, uma rede de equipamentos que, independentemente da sua natureza jurídica, oferecem serviços com o mesmo nível de qualidade que obedecem a regras e orientações equitativas de funcionamento.
- Melhoria da relação entre o Estado e as instituições de apoio social, capacitando-as para responder não apenas em quantidade, mas particularmente em qualidade, garantindo os serviços necessários a todos os cidadãos, privilegiadamente aos que se encontram numa situação de maior vulnerabilidade.
- Aumento da competitividade do sector e maior confiança dos clientes actuais e potenciais.
- Aumento do grau de qualificação de dirigentes e demais colaboradores das instituições. A concepção deste modelo, e a sua apropriação por parte das instituições, impulsionaram todo um movimento voluntário de qualificação dos seus dirigentes e colaboradores



que, através de um conjunto de projectos e cursos de formação na área da qualidade, alguns co-financiados pela UE, têm vindo a cimentar os seus conhecimentos e competências nesta área, movimento inegavelmente produto da disponibilização dos referenciais da qualidade do ISS,IP.

- Melhor rentabilização dos recursos FTE (full time equivalent) do ISS,IP, no que se refere ao acompanhamento técnico do funcionamento das Respostas Sociais, prevendo-se a médio prazo uma redução de 10% deste trabalho, uma vez que as instituições certificadas não necessitarão de um acompanhamento tão regular.

### Modelo de gestão da qualidade

O ISS,IP faz um balanço é muito positivo de todo este percurso. Muitas instituições estão empenhadas na qualificação dos seus serviços por este modelo de gestão

da qualidade, identificam-se com ele, com a sua estrutura e a aposta no desenvolvimento das acções necessárias para que o sistema seja implementado e para que os requisitos do modelo (em especial os de nível C) possam rapidamente estar assegurados em muitas instituições, é o desafio que agora se coloca. Importará no futuro definir indicadores para avaliar a implementação do SQRS, os seus resultados e impacto no funcionamento e na qualidade dos serviços prestados, bem como as eventuais alterações ao sistema que possam decorrer desta implementação.

Com o sistema já estruturado, a criação da Marca de Qualidade e uma vez alargado o universo de respostas sociais certificadas (que atestem a eficácia do modelo), estarão reunidas as condições para trabalhar a possibilidade do SQRS constituir-se como uma Norma de Qualidade reconhecida ao nível nacional e até mesmo europeu.

Este é o compromisso e a estratégia do ISS,IP, por um lado, o modelo de co-operação, que através das suas equipas distritais que apoia de forma qualificada e profissional o funcionamento das Respostas Sociais, e por outro, a disponibilização gratuita (pioneira a nível europeu) do Sistema de Qualificação das Respostas Sociais. A complementaridade de ambos é fundamental para obtermos os melhores resultados. Neste sentido, e num compromisso de cooperação responsável e transparente, é necessário continuar a ver reforçada a relação entre o Instituto da Segurança Social e as organizações de apoio social, capacitando-as para responder não apenas em quantidade, mas particularmente em qualidade e diversidade, garantindo os serviços necessários a todos os cidadãos, privilegiadamente aos que se encontram numa situação de maior vulnerabilidade social.

