

## 1. NOTÍCIAS

Desde a última newsletter foram adjudicados os seguintes projectos:

- Implementação de um sistema de gestão da qualidade (ISO 9001:2000) na empresa “**Bramial**” no âmbito da prestação de serviços Estudos e Projectos de Engenharia do ambiente e licenciamento industrial”.
- Implementação de um sistema da qualidade (requisitos da segurança social) num conjunto de 5 IPSS's.

Informamos que no âmbito de um acordo estabelecido com a ANJE os Associados da referida associação beneficiam de um desconto de 15% sobre o valor da tabela de preços na prestação de serviços de auditoria e consultoria nas áreas da qualidade, ambiente, higiene e segurança e gestão de recursos humanos.

## 2. TEMA SELECCIONADO – Requisitos da Segurança Social

A gestão da Qualidade é um elemento chave para qualquer organização no contexto actual de crescente competitividade, rápida inovação tecnológica e constantes mudanças no panorama económico e social.

Embora sempre passível de alterações por parte das organizações, de forma a adaptarem estas recomendações a cada instituição, a segurança social estabeleceu um conjunto de directivas para os Centro de Dia, Centros de Apoio ao Domicílio, e Lar de 3ª idade.



Estas orientações consideram a existência dos seguintes serviços:

- Candidatura,
- Admissão,
- Elaboração e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Pessoal,
- Cuidados Pessoais e de saúde,
- Nutrição e alimentação,
- Apoio psicossocial,
- Apoio nas actividades instrumentais da vida quotidiana.

O modelo desenvolvido pela Segurança Social baseia-se em 8 princípios, agrupados em 2 grupos:

Assim temos o grupo dos meios e o grupo dos resultados cada um agrupando 4 princípios,

- No grupo “Meios” temos os seguintes princípios:
  - Liderança, planeamento e estratégia,
  - Gestão das pessoas,
  - Recursos e Parcerias
  - Processos dos Centros de Dia / Apoio Domiciliário / Lar

No grupo “Resultados” temos os seguintes princípios:

- Satisfação de clientes
- Satisfação de pessoas,
- Impacte na Sociedade,
- Resultados do desempenho

Desta forma o Modelo procura dizer que:

Resultados excelentes no que se refere ao desempenho, a clientes, pessoas e sociedade, são alcançados através da Liderança, planeamento e estratégia, das pessoas, dos recursos e das parcerias e dos processos.

O modelo anteriormente apresentado pressupõe a melhoria continua, razão pela qual está estabelecido em 3 níveis de exigência (A, B e C).

Assim desenvolvido o sistema de qualificação das Respostas sociais, o qual permite a sua certificação gradual, a celebração de novos acordos de cooperação será condicionada ao cumprimento dos requisitos ao nível C.



A evolução das IPSS's para o cumprimento dos níveis A e B é voluntária e será considerado com um factor de diferenciação positiva entre as entidades.

### **Critério 1 – Liderança, Planeamento e Estratégia**

Neste critério estão referidas as necessidades de desenvolvimento das seguintes declarações, entre várias outras:

- Política da qualidade,
- Objectivos da qualidade,
- Etc.

### **Critério 2 – Gestão das Pessoas**

Este critério contempla questões como:

- Cumprimento da legislação laboral
- Definição de funções dos colaboradores,
- Modelo de avaliação de desempenho,
- Identificação das necessidades de formação
- Etc.

### **Critério 3 – Recursos e Parcerias**

Este critério contempla questões como:

#### Parcerias:

- Metodologia para estabelecimento de parcerias,
- Satisfação dos parceiros,
- Etc

#### Finanças:

- Relatórios financeiros,
- Etc.

#### Gestão da informação:

- Acesso dos colaboradores á informação,
- Acesso dos utentes á informação,
- Etc.

#### Instalações:

- Cumprimento da legislação,
- HACCP,
- Etc



#### **Critério 4 – Processos dos Centros de Dia / Apoio Domiciliário / Lar**

Este critério tem haver com:

- Ementa,
- Cuidados alimentares,
- Apoio psicossocial,
- Medição, análise e melhoria,
- Etc.

#### **Critério 5– Satisfação dos clientes**

Este 5º critério refere, entre outros, os seguintes temas;

- Registos da avaliação da satisfação dos clientes,
- Divulgação dos resultados
- Etc.

#### **Critério 6 – Satisfação dos colaboradores**

Este critério está agrupado no grupo dos itens dos Resultados e refere, entre outras situações:

- Avaliação da satisfação dos colaboradores
- Indicadores da satisfação dos colaboradores
- Etc.

#### **Critério 7 –Impacte na sociedade**

Este critério está agrupado no grupo dos itens dos Resultados e refere, entre outras situações:

- Desempenho social
- Desempenho ambiental,
- Etc.

#### **Critério 8 –Resultados de Desempenho chave**

Este critério está agrupado no grupo dos itens dos Resultados e refere, entre outras situações:

- Comparação do desempenho com objectivos
- Grau de execução orçamental,
- Etc.