

Documento Enquadrador



## Tipologia de Intervenção 6.4 Qualidade dos Serviços e Organizações

Acções de consultoria inseridas no processo que visa conferir uma certificação de qualidade às organizações que trabalham no âmbito da reabilitação

no âmbito do *Programa Arquimedes*  
Capacitação e Qualidade nos Serviços Sociais relativos às  
Deficiências e Incapacidades em Portugal

## Índice

1. Fundamentos	3
2. Objectivos do Programa	4
3. Âmbito	5
4. Dinâmica e Estrutura do Programa	5
5. Implementação do Programa	9
6. Operacionalização da Candidatura	10
7. Organização Pedagógica e Custos Máximos Elegíveis	11
8. Processo de Operacionalização do Programa	12
Anexo I	13
Anexo II	15
Anexo III	17

## 1. Fundamentos

As políticas públicas encontram-se perante novos desafios, constituindo um deles a promoção da qualidade e a necessidade da adopção e implementação de sistemas de garantia da qualidade das políticas, assegurando aos cidadãos implicados, às entidades envolvidas e à sociedade em geral, que as estratégias políticas, os programas e medidas que as operacionalizam e os resultados e impactos respectivos respondem, com qualidade, de forma eficaz e eficiente, às necessidades e expectativas dos cidadãos.

A qualidade surge como preocupação central em todos os documentos internacionais relativos aos serviços sociais – quer os gerais, quer os relativos às deficiências e incapacidades –, nomeadamente na Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas e nos documentos de referência do Parlamento Europeu, da Comissão das Comunidades Europeias, do Conselho da Europa e do CEDEFOP.

A Declaração do Grupo de Alto Nível da União Europeia sobre a Deficiência, acerca da Qualidade dos Serviços Sociais de Interesse Geral, proclama e recomenda princípios orientadores para a promoção da qualidade, designadamente, a necessidade da existência de um referencial da qualidade de âmbito europeu e a sua respectiva implementação em cada país membro, respeitando, neste domínio, as suas idiossincrasias e a focalização dos sistemas da qualidade na promoção e no reconhecimento da melhoria contínua, estimulando o aperfeiçoamento do desempenho das organizações intervenientes, em termos de eficácia e eficiência.

A promoção da qualidade, enquanto responsabilidade primeira dos serviços públicos que tutelam os programas e serviços, implica uma avaliação continuada, sistemática, das políticas, dos programas e dos respectivos resultados e impactos. A qualidade dos serviços, a qualidade das respostas às necessidades e expectativas dos cidadãos e outras partes interessadas, requer a capacitação permanente das organizações que asseguram esses serviços – nos âmbitos conceptual, metodológico, instrumental e de gestão – bem como a qualificação dos seus técnicos e dos seus dirigentes e gestores.

Um sistema de garantia da qualidade requer uma cultura de qualidade, de rigor, em todas as fases do ciclo da prestação de serviços e da respectiva gestão, vertida em práticas profissionais e de

gestão orientadas para a aprendizagem e para a melhoria contínua. A garantia da qualidade remete para a necessidade de assegurar que os serviços prestados têm a qualidade exigida, que as organizações prestadoras desses serviços preenchem os requisitos necessários para assegurar a qualidade dos serviços, num quadro de transparência, de público e formal reconhecimento por entidades independentes.

Constituem mecanismos estruturais de garantia da qualidade:

- a certificação da qualidade das organizações, isto é, da conformidade com os requisitos da qualidade estabelecidos, efectuada por entidade independente, no quadro de um referencial da qualidade adequado à natureza dos serviços em causa, assegurando não apenas a gestão da qualidade, mas também a qualidade da gestão, isto é, a qualidade total dos serviços e do contexto organizacional que os provê;
- a credenciação das organizações prestadoras de serviços, pelos organismos públicos responsáveis, pela via da certificação da qualidade, enquanto condição para a tomada de decisão no âmbito da alocação de fundos públicos à provisão desses serviços, bem como à sua regulação.

O **Programa Arquimedes** visa assim introduzir os mecanismos de garantia da qualidade no sistema de prestação de serviços sociais relativos às deficiências e incapacidades em Portugal, da responsabilidade das políticas públicas, através da capacitação e certificação das entidades que nele intervêm, por via da certificação da qualidade dessas organizações, como alavanca fundamental para optimizar os níveis dos resultados das políticas e dos recursos envolvidos, e para promover mais qualidade de vida para as pessoas com deficiências e incapacidades.

## 2. Objectivos do Programa

Visando apoiar estrategicamente o desenvolvimento de uma política, o **Programa ARQUIMEDES** pretende constituir-se como uma dinâmica complexa que apoia os organismos e entidades intervenientes nessa política a implementar os modelos conceptuais e de intervenção mais ajustados, bem como a adoptar e implementar práticas de gestão que assegurem os níveis da qualidade desejados e esperados pelos cidadãos, famílias, entidades financiadoras e reguladoras, pela sociedade.

Constituem-se assim como objectivos do Programa:

- Apoiar a modernização dos serviços sociais relativos às deficiências e incapacidades em Portugal;
- Promover a actualização da adequação dos serviços aos novos paradigmas conceptuais e de intervenção e às necessidades dos cidadãos;
- Promover a capacitação das organizações, ao nível da gestão estratégica e operacional, e da gestão da qualidade;
- Apoiar a certificação da qualidade das organizações intervenientes;
- Optimizar os níveis de eficácia e eficiência das políticas, dos programas e da rede de respostas de apoio à promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiências e incapacidades.

### 3. Âmbito

O **Programa Arquimedes** destina-se a organizações sem fins lucrativos, de direito público ou privado, que desenvolvam a sua actividade no âmbito da promoção da qualidade de vida e da inclusão social das pessoas com deficiências e incapacidades, seja no domínio dos serviços de apoio e representação, seja no domínio dos serviços de reabilitação.

### 4. Dinâmica e Estrutura do Programa

Enquanto dinâmica de apoio ao desenvolvimento organizacional, o Programa estrutura-se numa lógica de consultoria que apoia a transição do estado actual de desenvolvimento das organizações para um estado desejado – o da certificação da qualidade – através de um percurso de desenvolvimento incubado nas organizações, num processo envolvido e executado pelas próprias, conduzindo à consolidação da sua capacidade autónoma para fazer face aos referenciais da qualidade, reconhecida pela via da respectiva certificação.

O Programa estrutura-se em dois eixos fundamentais:

1. Acções de consultoria
2. Certificação da qualidade

#### 4.1. Acções de consultoria

As acções de consultoria visam:

- Promover a actualização dos serviços prestados pelas organizações, adequando-os aos requisitos da qualidade;
- Apoiar a gestão das organizações no reforço da sua capacidade de intervenção;
- Aperfeiçoar os sistemas e práticas de gestão;
- Aperfeiçoar as competências de gestão dos dirigentes e quadros das organizações;
- Apoiar a identificação de necessidades de desenvolvimento de competências organizacionais e a elaboração de um plano de formação e desenvolvimento;
- Apoiar o desenvolvimento de competências técnicas dos profissionais;
- Promover o efeito multiplicador do envolvimento das organizações na consultoria, dinamizando e mobilizando projectos internos de modernização e desenvolvimento organizacional, que apoiem o processo de certificação da qualidade;
- Apoiar o processo de certificação da qualidade.

A consultoria desenvolve-se em quatro fases:

1. Mobilização e envolvimento das organizações.
2. Imersão nos referenciais conceptuais e de acção, através de *workshops* temáticos.
3. Diagnóstico organizacional e plano de desenvolvimento da qualidade.
4. Implementação do plano de desenvolvimento da qualidade.

De forma transversal às fases acima referenciadas, a consultoria compreende dois domínios de capacitação organizacional a desenvolver no caso das organizações prestadoras de serviços de apoio e representação, e três domínios aplicáveis às organizações prestadoras de serviços de reabilitação:

Domínios	Destinatários
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigentes</li> <li>Quadros de gestão</li> <li>Responsáveis pela gestão da qualidade</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão da qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis pela gestão da qualidade</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnica da intervenção (aplicável às organizações prestadoras de serviços de reabilitação)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quadros técnicos</li> </ul>

Dadas as especificidades dos dois segmentos do grupo das organizações a envolver (prestadoras de serviços de reabilitação e prestadoras de serviços de apoio e representação), e tal como a apresentação dos domínios de capacitação organizacional acima realizada permite antever, o Programa estrutura-se de forma diferenciada, com uma estrutura e plano de acção-tipo comuns, mas com especificações diferenciadas ao nível:

- Dos domínios de capacitação;
- Da duração das intervenções;
- Dos agentes organizacionais a envolver.

As acções de imersão nos referenciais conceptuais e de acção visam capacitar um conjunto de profissionais e dirigentes que se assumirão depois como agentes de disseminação e transferência das competências nas suas próprias organizações. Constitui-se ainda como etapa primeira e fundamental para iniciar o diagnóstico de necessidades de desenvolvimento e formação dos profissionais.

#### *4.2. Certificação da qualidade*

Certificar consiste em demonstrar a conformidade das características de um produto, serviço ou sistema face a um referencial que estabelece os parâmetros, os requisitos da qualidade que devem ser verificados, assegurados, satisfazendo assim as necessidades e expectativas dos clientes, financiadores e outras partes interessadas.

A estratégia ao nível da garantia da qualidade dos serviços sociais relativos às deficiências e incapacidades, pela via da certificação das organizações que asseguram a respectiva provisão, requer a adopção de um referencial e de um sistema da qualidade capaz de assegurar, não apenas a certificação do sistema de gestão da qualidade, mas também a certificação da qualidade dos serviços, da sua conformidade com as especificações e requisitos da qualidade aplicáveis. A certificação da qualidade das organizações abarca assim a demonstração de que a organização não apenas tem implementado um sistema de gestão da qualidade, mas também e antes de mais, que a organização está capacitada para prestar os serviços a que se propõe, em conformidade com os referenciais da qualidade definidos, e que os presta efectivamente nesses moldes, evidenciando capacidade técnica e de gestão para o efeito.

Pela existência de dois grupos-alvo de organizações a envolver no Programa, com naturezas, filosofias, missões e estratégias de intervenção diferenciadas, importa considerar de forma particular essa natureza diferenciada, não apenas no que respeita à estrutura diversa das respectivas estratégias de consultoria, como também no que respeita aos referenciais da qualidade a utilizar para efeitos de certificação.

Existem hoje vários referenciais e sistemas de gestão da qualidade em utilização, com características bem distintas relativamente ao seu âmbito e orientação. Tendo em conta os pressupostos anteriormente referidos constituem-se como sistemas de gestão da qualidade ajustados aos objectivos do Programa:

#### **A) Organizações prestadoras de serviços de apoio e representação – Sistema ISO 9001:2000**

A certificação de acordo com a NP EN ISO 9001:2000 reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua. É reconhecida como uma norma de referência para a garantia da qualidade, definindo responsabilidades e procedimentos a seguir, garantindo um funcionamento óptimo do sistema de trabalho. O processo de certificação associado abarca a concepção, criação, implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade, conforme a um modelo de garantia da qualidade adequado.



B) Organizações prestadoras de serviços de reabilitação – Sistema EQUASS – European Quality Assurance for Social Services, através do seu nível 1 – Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais, ou do nível 2 – Certificação da Excelência dos Serviços Sociais, para as organizações que possam a ele aceder. (Vide documento de enquadramento do Sistema EQUASS)

A certificação no âmbito do **EQUASS** baseia-se numa abordagem abrangente da organização, indo o seu foco muito para além do sistema de gestão da qualidade. Ao assumir como referencial 9 Princípios da Qualidade, que se desdobram em critérios e indicadores, a certificação permite reconhecer a qualidade da organização nos seus diferentes domínios: a relação directa com os clientes, a relação com as partes interessadas, a gestão dos recursos humanos da organização, a gestão dos recursos financeiros, a monitorização e a medição dos resultados, enfim a qualidade total da organização.

A certificação do **EQUASS** assegura ainda a conformidade com os requisitos do referencial **CQAF** – *Common Quality Assurance Framework*, um referencial em desenvolvimento na Europa para o sector da educação e da formação profissional, conferindo-lhe assim uma vasta amplitude em termos dos sectores que abrange, abarcando todos os serviços sociais, com excepção apenas do sector da saúde, onde existem sistemas desenvolvidos especificamente para esse sector.

## 5. Implementação do Programa

O Programa será implementado de forma faseada, no período compreendido entre 2008/2013, integrando diferentes ciclos, cada um com 24 meses de duração.

Por cada organização beneficiária poderão participar no Programa:

A) Organizações prestadoras de serviços de apoio e representação

- 2 dirigentes
- 2 a 3 quadros técnicos, um dos quais responsável pela gestão da qualidade

B) Organizações prestadoras de serviços de reabilitação

- 2 a 4 dirigentes/ quadros de gestão

- 1 a 2 responsáveis pela gestão da qualidade
- 2 a 3 quadros técnicos

## 6. Operacionalização da Candidatura

As candidaturas apresentadas no âmbito do Programa Arquimedes podem ser apoiadas no seu financiamento através de candidatura ao POPH. A candidatura ao referido financiamento é feita no âmbito da tipologia de intervenção 6.4 alínea b), nos moldes previstos no seu regulamento específico e nos períodos previstos para o efeito a serem devidamente publicitados quer no site no POPH quer nos meios de comunicação previstos para o efeito.

Serão objecto de financiamento as candidaturas que estejam de acordo com os seguintes elementos e/ou pressupostos:

Apenas se candidatem a um tipo de certificação ISO 9001:2000 ou EQUASS, apresentando este último sistema de qualidade dois níveis de certificação (nível 1 e nível 2);

Que se candidatem à consultoria e aos apoios à certificação, ou apenas aos apoios à certificação;

Cumpram os limites de financiamento estipulados para cada tipo de certificação e para cada fase do processo;

Os recursos humanos a envolver, por cada entidade, no contexto da consultoria devem estar em conformidade com os limiares estabelecidos, não podendo ser em número inferior a 4/5 pessoas, conforme se trate, respectivamente, de organizações prestadoras de serviços de apoio e representação (A), ou de organizações prestadoras de serviços de reabilitação (B).

A não apresentação de certificado de qualidade como produto do processo de certificação implica a redução ou restituição do financiamento de acordo com o disposto no art. 43º e 44º do Decreto-Regulamentar 84-A/2007, de 10.12., respectivamente.

Os conteúdos de consultoria são estritamente dirigidos para os dois sistemas de certificação em causa (Sistema ISO 9001:2000 e Sistema EQUASS);

## 7. Organização Pedagógica e custos máximos elegíveis por candidatura

Os custos considerados por segmento organizacional e por organização a apoiar são os seguintes:

A) Organizações prestadoras de serviços de apoio e representação. Os conteúdos do plano de consultoria no âmbito da certificação ISO 9001: 2000 seguem obrigatoriamente o modelo disponibilizado no Anexo I.

a) Custos com as acções de consultoria	€20.895
b) Custos com a certificação ISO 9001: 2000	€3.000
<i>Total</i>	€23.895

Pode ser apresentada candidatura conjunta à alínea a) e b) ou apenas ao processo de Certificação ISSO 9001: 2000, alínea b).

B) Organizações prestadoras de serviços de reabilitação. Em função da estratégia de cada organização, esta pode candidatar-se à certificação da qualidade ou à certificação da excelência, tal como mencionado. Os conteúdos do plano de consultoria no âmbito da certificação EQUASS seguem obrigatoriamente o modelo disponibilizado no Anexo II.

a) Custos com as acções de consultoria	€30.588
b) Custos com a certificação da qualidade – nível 1 do EQUASS	€3.000
c) Custos com a certificação da excelência – nível 2 do EQUASS	€8.640
<i>Total</i>	€33.588 ou €39.228

Pode ser apresentada candidatura conjunta relativa às acções de consultoria e processo de certificação EQUASS, alínea a) e b) ou alínea a) e c) ou apenas ao processo de Certificação EQUASS, nível 1 ou 2, alínea b) ou c).

A não apresentação de documento que comprove a atribuição de um certificado de qualidade pressupõe a redução ou restituição do respectivo financiamento de acordo com a legislação que regula os apoios concedidos no âmbito do FSE.

Cada entidade candidata deve indicar a entidade consultora responsável pelo processo de consultoria. A escolha desta entidade, embora seja da responsabilidade da organização candidata, obedece à constituição de um portfólio onde se verifiquem, obrigatoriamente, os aspectos constantes no Anexo III.

## **8. Processo de Operacionalização do Programa**

O circuito administrativo do Programa, em termos do seu financiamento pelo POPH, compreende os seguintes passos:

- a) Apresentação de candidatura ao POPH, nos termos definidos pelo Regulamento Específico da Tipologia de Intervenção 6.4 e nos períodos definidos para o efeito;
- b) O Instituto Nacional para a Reabilitação, I. P. (INR) procede à emissão de parecer prévio, conforme o previsto no Regulamento Específico da Tipologia de Intervenção 6.4;
- c) A Comissão Directiva do POPH toma decisão final sobre as candidaturas apresentadas.

## ANEXO I

Plano de Consultoria no âmbito da certificação das organizações prestadoras de serviços de apoio e representação – referencial ISO 9001:2000

Fases e domínios de consultoria	Créditos (horas)	Formato
1. Mobilização e envolvimento	21	Sessões de trabalho conjunto
Da gestão da qualidade à qualidade da gestão – desafios à gestão das organizações de economia social decorrentes dos novos enquadramentos socioeconómicos e políticos	21	1 Seminário para imersão no Programa 2 <i>Workshops</i> para monitorização 1 Seminário final para avaliação de resultados
2. Imersão nos referenciais	70	
Gestão		
Modelos conceptuais e de política e estratégias de intervenção social em geral e em particular na deficiência	35	Workshop
Referenciais internacionais e nacionais de política social em geral e para a deficiência em particular		
Modernização dos serviços sociais – enquadramento e desafios às organizações do sector		
Estratégia e gestão das organizações de trabalho – dinâmicas transversais e especificidades das organizações da economia social		
Gestão da qualidade		
Sistemas de gestão da qualidade – análise comparada dos diversos modelos	35	Workshop
Abordagem/ gestão por processos		
Monitorização e medição		
Melhoria contínua		

Fases e domínios de consultoria	Créditos (horas)	Formato
3. Diagnóstico organizacional e plano de desenvolvimento da qualidade	35	Por organização
4. Implementação do plano de desenvolvimento da qualidade	150	Por organização
Total de créditos por organização	276	

## ANEXO II

**Plano de Consultoria** no âmbito da certificação das organizações prestadoras de serviços de reabilitação – referencial EQUASS

Fases/ domínios de consultoria	Crédito (horas)	Formato
1. Mobilização e envolvimento	21	
Da gestão da qualidade à qualidade da gestão – desafios à gestão das organizações de economia social decorrentes dos novos enquadramentos socioeconómicos e políticos	21	1 Seminário para imersão no Programa 2 <i>Workshops</i> para monitorização 1 Seminário final para avaliação de resultados
2. Imersão nos referenciais	210	
Gestão		
Modernização dos serviços sociais – enquadramento e desafios às organizações da economia social	70	Workshop
A gestão da qualidade na estratégia de gestão das organizações		
Política e estratégia organizacional – desafios e instrumentos de referência		
Planeamento e controlo de gestão		
Política e estratégia de gestão dos recursos humanos		
Liderança e gestão de equipas		
Sistemas de informação de apoio à gestão		
Gestão da qualidade		
Sistemas de gestão da qualidade – análise comparada dos diversos modelos	70	Workshop
Abordagem/ gestão por processos		
Monitorização e medição		
Melhoria contínua		
Técnica da intervenção		
Modelos conceptuais e de política e estratégias de	70	Workshop

Fases/ domínios de consultoria	Crédito (horas)	Formato
intervenção social em geral e em particular nas deficiências e incapacidades		
Referenciais internacionais e nacionais de política social em geral e para a deficiência em particular		
Princípios orientadores, estratégias e recursos nas intervenções com pessoas com deficiências e incapacidades		
A avaliação de necessidades e o desenvolvimento de Planos Individuais de intervenção com pessoas com deficiências e incapacidades		
A gestão contínua dos Planos Individuais de intervenção		
3. Diagnóstico organizacional e plano de desenvolvimento da qualidade	70	Por organização
4. Implementação do plano de desenvolvimento da qualidade	175	Por organização
Total de créditos por organização	476	



## ANEXO III

Faz parte do processo de instrução de candidatura a apresentação dos seguintes requisitos:

### 1) Perfil da entidade responsável pela consultoria:

- Cada entidade candidata a esta medida tem que identificar qual a entidade externa responsável pelo processo de consultoria;
- Apresentação de documento comprovativo da personalidade jurídica da entidade consultora;
- Portefólio de competências da entidade consultora, com discriminação dos projectos realizados anteriormente, entidades e âmbitos respectivos;
- A entidade consultora terá que possuir experiência comprovada em matéria de formação, consultoria, avaliação de políticas e intervenções no âmbito das pessoas com deficiências e incapacidades, sistemas de qualidades e temáticas relacionadas com o terceiro sector, designadamente na implementação e gestão de projectos de consultoria.

### 2) Perfil dos consultores:

- Identificação dos responsáveis da entidade consultora, do responsável pelo projecto e consultores a envolver, com *curricula vitae* respectivos;
- Formação específica como assessores/ consultores/ auditores dos referenciais de garantia da qualidade;
- Experiência de trabalho no âmbito do combate à discriminação relativa às deficiências e incapacidades e ao género, de pelo menos um consultor.

### 3) Declaração de compromisso da entidade relativamente à sua responsabilização pelo cumprimento integral dos Planos de Consultoria consoante o Anexo I ou Anexo II.

Os requisitos atrás referidos, bem como a responsabilização das entidades consultoras pelo seu integral cumprimento, deverão constituir matérias a regular em sede de contrato de prestação de serviços a celebrar entre as entidades candidatas aos apoios e a entidade consultora, após aprovação dos apoios.

Os requisitos solicitados, bem como informação complementar que se considere relevante, deverão ser parte integrante do formulário de candidatura do Sistema Integrado de Informação do Fundo Social Europeu (SIIFSE) através da possibilidade de importação de ficheiros. (Apenas é permitida a importação das extensões: .zip e .rar e com uma capacidade máxima de 50 kb).