

# sistema de qualificação das respostas sociais

- ✓ QUALIDADE
- ✓ SATISFAÇÃO
- ✓ EXCELÊNCIA
- ✓ INOVAÇÃO
- ✓ EFICÁCIA

Para mais informações contacte  
os serviços da Segurança Social  
da sua área de residência

Instituto da Segurança Social, I.P.  
Rua Castilho n.º 24 - 8.º, 1250-066 Lisboa  
Telefone : 213 184 900  
Fax: 213 184 951



## conhece esta marca?



SABE QUE A CRECHE QUE O SEU FILHO  
FREQUENTA PODE SER UMA  
RESPOSTA SOCIAL CERTIFICADA?



# gestão da qualidade das respostas sociais

## O QUE É O SISTEMA DE QUALIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS?

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS) foi desenvolvido pelo Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS) com o objectivo de garantir aos cidadãos o acesso a serviços e equipamentos de qualidade.

É um sistema de gestão da qualidade especificamente concebido para as seguintes Respostas Sociais:

- Centro de Dia
- Centro de Acolhimento Temporário
- Centro de Actividades Ocupacionais
- Creche
- Lar de Idosos
- Lar de Infância e Juventude
- Lar Residencial
- Serviço de Apoio Domiciliário

Baseia-se num conjunto de critérios e requisitos que, uma vez cumpridos pelas Instituições, lhes dará a oportunidade de serem detentoras de uma **Marca de Qualidade**, legalmente registada, que atesta a conformidade dos seus serviços com estes mesmos requisitos.

## O QUE É A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE?

Quando o cidadão procura os serviços de um Equipamento Social quer garantias de que este é capaz de responder às suas necessidades, expectativas e exigências de qualidade. A Certificação da Qualidade das Respostas Sociais é o reconhecimento, por uma entidade externa e independente à Segurança Social (*Entidade Certificadora*), que os serviços prestados satisfazem de uma forma eficaz os clientes e as exigências legais e regulamentares ao seu funcionamento.

O ISS disponibiliza a Marca “Resposta Social Certificada” que apresenta 3 níveis de Qualificação de crescente exigência. Dependendo do grau de desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade, a Resposta Social pode solicitar a qualificação:



**Certificação de Nível C** - cumprimento dos requisitos estabelecidos para a qualificação de Nível C



**Certificação de Nível B** - cumprimento dos requisitos estabelecidos para a qualificação cumulativa dos Níveis C e B



**Certificação de Nível A** - cumprimento dos requisitos estabelecidos para a qualificação cumulativa dos Níveis C, B e A (a totalidade dos requisitos do Modelo de Avaliação da Qualidade)

## QUAIS AS VANTAGENS PARA O CIDADÃO DA CERTIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS?

Garantia de um **serviço personalizado**, empenhado na satisfação dos seus clientes e de qualidade publicamente reconhecida.

Garantia de um **serviço prestado por profissionais** devidamente qualificados para o desempenho das suas funções e responsabilidades.

Garantia de que estão assegurados todos os **requisitos legais ao funcionamento da Resposta Social** (p.e. segurança ao incêndio, higiene e segurança alimentar, segurança, higiene e saúde no trabalho, acessibilidades, etc).

Garantia de que a sua opinião e a **sua participação serão fundamentais** para a melhoria da prestação dos serviços

