

Como funciona o EQUASS?

OS PRINCÍPIOS DA QUALIDADE COMO QUADRO DE REFERÊNCIA GENÉRICO PARA O EQUASS



PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO EQUASS

A certificação segundo o EQUASS recorre a critérios de avaliação solidamente estabelecidos, para todos os seus níveis, e tem instituídos procedimentos para a auto-avaliação das organizações e para a realização das auditorias externas de certificação. Com base nos Princípios da Qualidade, as organizações devem proceder à sua auto-avaliação ("auditoria interna"), à qual se segue a auditoria externa de verificação, avaliação e pontuação. O desempenho da organização à luz dos critérios de avaliação do EQUASS e as áreas de melhoria identificadas são comunicados à organização candidata à certificação, bem como ao Comité de Certificação. O Comité de Certificação é responsável pela decisão de certificação das organizações.

COMITÉ DE CERTIFICAÇÃO EQUASS

Todo o sistema e processos são supervisionados por um Comité de Certificação que inclui na sua composição um número significativo dos principais stakeholders europeus e internacionais do sector: clientes, parceiros sociais, prestadores de serviços, autoridades públicas e reguladoras, financiadores.

- Council of Europe
- Employers' Forum on Disability
- European Association of Service Providers for Persons with Disabilities
- European Disability Forum
- European Network of Social Authorities
- European Platform for Rehabilitation
- European Social Insurance Platform
- European Trade Union Confederation
- Rehabilitation International

Um sistema europeu da qualidade deve ser capaz de ter em consideração as diferenças entre Estados-membros da União Europeia em termos legais, socio-económicos e culturais. Nesse sentido, a certificação EQUASS baseia-se em princípios universais, gerais, valores de referência e não no estabelecimento de um conjunto de normas prescritivas.

Esta abordagem assegura a compatibilidade e complementaridade do EQUASS com os sistemas de certificação nacionais existentes, os quais podem "adoptar" e adaptar os valores mencionados.

QUEM SÃO OS CLIENTES DO EQUASS?

Os potenciais clientes do EQUASS incluem prestadores de serviços sociais, organizações públicas e privadas, com ou sem fins lucrativos. O traço comum às organizações candidatas ao EQUASS é a sua orientação para os resultados, para a melhoria contínua. Estas organizações aspiram ao reconhecimento e à cooperação, numa dimensão europeia.

"Um dos elementos fundamentais do EQUASS é a sua abordagem baseada em múltiplas perspectivas. Isto significa que os Princípios da Qualidade reflectem os interesses de um vasto conjunto de stakeholders."

- Mr. Frank Flannery,
Presidente do Comité de Certificação do EQUASS -



Para mais informações sobre o EQUASS, contactar:

EQUASS Secretariat

Rue de SPA, 15, 1000 Brussels, Belgium
Tel: +32 2 736 54 44 Fax: +32 2 736 86 22
Email: equass@equass.be; Website: www.equass.be



Desenvolver a capacidade e o desempenho, respondendo às necessidades dos clientes

Na prestação de serviços sociais



Porquê o EQUASS?

O EQUASS RESPONDE ÀS MUDANÇAS PROFUNDAS VERIFICADAS NO SECTOR DOS SERVIÇOS SOCIAIS NA EUROPA

A modernização do sector

conduz à procura de maiores níveis de qualidade e eficiência na prestação dos serviços, reforçando também a necessidade de um sistema de benchmarking e benchlearning, de natureza transnacional, como suporte à melhoria contínua na prestação de serviços sociais.

A introdução da lógica de mercado

acentua o nível de concorrência entre os prestadores de serviços, gerando maior transparência e eficácia. As entidades reguladoras e financiadoras utilizarão critérios de qualidade na aquisição de serviços / atribuição de financiamentos, de modo a garantir uma escolha apropriada dos serviços e dos respectivos prestadores.

A criação de um mercado europeu

implica uma maior internacionalização da prestação de serviços e requer a existência de um sistema europeu de reconhecimento da qualidade, garantindo a qualidade dos serviços junto dos clientes, de forma independente.

O EQUASS RESPONDE ÀS ORIENTAÇÕES EUROPEIAS EM MATÉRIA DE QUALIDADE

A Comunicação da Comissão Europeia sobre os Serviços Sociais de Interesse Geral (Novembro 2007)

proclama a necessidade de um referencial de garantia da qualidade europeu, não prescritivo, que defina, monitorize e avalie os referenciais de qualidade dos serviços sociais.

O documento do Grupo de Alto Nível para a Deficiência sobre a qualidade dos serviços (Outubro 2007)

apresenta os princípios e critérios da qualidade acordados entre os Estados-membros e a Comissão Europeia. Os Princípios da Qualidade do EQUASS encontram-se em consonância com os princípios e critérios referidos.

O CQAF – Common Quality Assurance Framework

aponta as linhas orientadoras para os serviços de Formação Profissional. Está demonstrada a compatibilidade com a perspectiva do EQUASS, na garantia da qualidade.

"Todos os prestadores de serviços na Europa deviam "caminhar" para o EQUASS: fazê-lo agora significa estar na dianteira do sector, fazê-lo mais tarde significa deixar-se ficar para trás."

- Susan Scott-Parker, Employers' Forum on Disability, Reino Unido -

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Dezembro 2006)

proclama a perspectiva dos direitos humanos, considerando o empowerment como um pré-requisito para a participação. O EQUASS pode auxiliar as autoridades públicas e demais partes interessadas na implementação prática dos conteúdos desta Convenção.

O "Disability Action Plan 2006-2015" do Conselho da Europa (Abril 2006)

identifica a qualidade dos serviços como um elemento vital das estratégias nacionais, de implementação e coloca a melhoria contínua como um requisito.

O EQUASS POTENCIA UM MELHOR DESEMPENHO DAS ORGANIZAÇÕES DOS SERVIÇOS SOCIAIS

Os Princípios da Qualidade e os critérios de avaliação associados

integram e conjugam as diferentes perspectivas dos clientes, dos prestadores de serviços, dos parceiros sociais, das entidades financiadoras, reguladoras e dos decisores políticos, possuindo como objectivo último a melhoria dos serviços prestados e dos sistemas de gestão.

O processo abrangente de auto-avaliação

constitui um instrumento ao dispor das organizações para avaliarem o seu desempenho actual e identificarem áreas de melhoria, e para a definição de um Plano de Acção para a implementação dos Princípios da Qualidade.

A certificação formal

permite às organizações distinguirem-se no mercado, cumprindo os requisitos normativos e estatutários nacionais aplicáveis.

O conjunto de serviços de apoio

oferecido pelo sistema, encontra-se disponível apenas para as organizações certificadas, incluindo a formação especializada, aconselhamento e orientação.

O processo de benchmarking subjacente

proporciona às organizações com Certificação da Excelência dos Serviços Sociais (EQUASS Excellence - o nível 2 do sistema) a oportunidade de cooperar com organizações semelhantes no sentido de alcançar melhores processos e resultados.

"Após a certificação pela ISO 9001, consideramos a obtenção da Certificação de Excelência do EQUASS como 'o telhado na nossa casa da qualidade'."

- Jurij Svaiger, Institute for Rehabilitation, Eslovénia -

Quais são os serviços do EQUASS?

O EQUASS - European Quality in Social Services é um sistema integrado de certificação, formação e consultoria no domínio da qualidade, específico para o sector dos serviços sociais. Pretende promover o desenvolvimento do sector dos serviços sociais, incentivando e comprometendo os prestadores de serviços com a qualidade e a melhoria contínua e constituindo-se, numa óptica europeia, como um instrumento de garantia da qualidade junto dos utilizadores desses serviços.

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE

A certificação da qualidade pelo EQUASS garante um reconhecimento independente a nível europeu. Os três níveis de certificação do sistema baseiam-se nos mesmos Princípios da Qualidade e cada nível pode ser entendido como constituindo um patamar de acesso ao nível seguinte.



Assurance
in Social Services

Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS Assurance)

Corresponde ao primeiro nível do sistema. Garante a qualidade da prestação de serviços, através da certificação da conformidade com 38 critérios baseados nos Princípios da Qualidade. Corresponde a um nível de exigência fundamental para a prestação de serviços, significando um patamar de qualidade acessível em termos de esforço e de custos. As organizações que demonstrarem a conformidade com os critérios definidos são certificadas por um período de 2 anos.

PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

- Seminários informativos, cobrindo os diferentes aspectos da qualidade nos serviços sociais e do sistema de certificação EQUASS.
- Formação de aperfeiçoamento ao nível da elaboração do relatório de auto-avaliação.
- Formação de auditores e consultores, com a respectiva certificação, que permite o desenvolvimento de actividades no âmbito do sistema EQUASS.

"O EQUASS proporciona às ONG's um referencial de apoio à melhoria da qualidade dos serviços, quer a nível político quer a nível operacional."

- Retirado do 'Relatório das percepções dos stakeholders sobre as relações públicas da EPR' -



Excellence
in Social Services

Certificação da Excelência dos Serviços Sociais (EQUASS Excellence)

Corresponde ao segundo nível do sistema. Certifica as organizações que demonstrem, ao nível dos 9 Princípios da Qualidade, resultados de excelência e melhoria contínua, em três perspectivas diferentes: abordagem, disseminação e resultados. Os resultados obtidos pelas organizações certificadas são publicados, permitindo o benchmarking e o benchlearning. A certificação é válida por um período de 3 anos.

CONSULTORIA

- Apoio a organizações na implementação do EQUASS.
- Apoio à auto-avaliação das organizações, nomeadamente no exercício de 'Quick Scan', identificando o posicionamento da organização face aos critérios do sistema.
- Aconselhamento aos decisores políticos.

"Para melhorar os nossos serviços temos que aprender uns com os outros, partilhando experiências e perspectivas. O EQUASS proporciona uma excelente forma de o fazer."

- M. Crowley, Rehab Group, Irlanda -



Award
in Social Services

Prémio Europeu da Qualidade nos Serviços Sociais (EQUASS Award)

Corresponde ao terceiro nível do sistema. Reconhece o desempenho particularmente excelente das organizações. A sua atribuição resulta de um processo de competição anual entre as organizações com Certificação da Excelência dos Serviços Sociais e tem por base a avaliação e benchmarking do desempenho.