

Impacte do EQUASS

nas organizações da economia social

A Qualidade Europeia nos Serviços Sociais (EQUASS) tem como objectivo envolver as organizações da economia social no desenvolvimento e melhoria contínua da qualidade, para que a excelência do serviço que prestam possa ser garantida aos utilizadores. Portugal é dos países europeus que detém o maior número de organizações do sector com certificação EQUASS e a perspectiva, segundo Guus Van Beek, especialista no sistema EQUASS da Plataforma Europeia de Reabilitação, é que mais organizações portuguesas adiram ao EQUASS durante 2013, contando com o apoio financeiro no âmbito do Programa Arquimedes.

Quais os principais objectivos que estiveram subjacentes à criação do EQUASS?

O EQUASS é uma iniciativa da Plataforma Europeia para a Reabilitação (EPR – European Platform for Rehabilitation) com o objectivo de envolver as organizações prestadoras de serviços sociais no desenvolvimento da qualidade e sua melhoria contínua, de forma que a qualidade do serviço possa ser garantida aos utilizadores dos serviços e outras partes interessadas. Para promover e cumprir a missão da iniciativa EQUASS foram estabelecidas três actividades núcleo: o reconhecimento dos prestadores de serviços sociais no fornecimento de serviços de qualidade através da certificação, a formação de auditores, consultores e gestores da qualidade e o apoio aos prestadores de serviços sociais na implementação dos princípios do EQUASS.

A promoção da qualidade no sector da reabilitação é um dos três pilares da EPR desde o estabelecimento da rede em 1993. Em 1995 um grupo de trabalho da EPR sobre a qualidade propôs o desenvolvimento de uma marca da qualidade para a excelência e em 2000 foi realizado um estudo para introduzir um siste-

ma de reconhecimento da excelência no sector da reabilitação vocacional, tendo sido criada a Marca Europeia da Qualidade em Reabilitação (EQRM). O sistema foi desenvolvido no período 2001-2002, testado na Finlândia e em Portugal e avaliado pela Universidade de Maastricht. Em 2003 três organizações passaram por uma avaliação externa do seu desempenho e receberam o reconhecimento EQUASS Excellence: National Training and Development Institute Tallaght na Irlanda, Ceder Foundation na Irlanda do Norte e Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (CRPG) em Portugal.

Em 2005 o Comité de Certificação do EQUASS solicitou o desenvolvimento do nível de garantia e controlo da qualidade – EQUASS Assurance, com vista a tornar o sistema mais acessível às organizações da economia social. Ao introduzir um “sistema de escada”, estas poderão aderir aos princípios do EQUASS segundo diferentes níveis. O programa de certificação EQUASS Assurance foi testado em 2006 na Noruega, Itália, Eslovénia e Portugal e avaliado pela Universidade de Maastricht. Em 2007 ocorreu na Noruega a primeira certificação segundo este primeiro nível do sistema EQUASS.

Portugal em destaque

Qual o nível de implementação do EQUASS até ao momento?

No que respeita a Portugal, mais de 120 prestadores de serviços sociais foram certificados de acordo com o sistema EQUASS. Existem três instituições portuguesas que foram reconhecidas com o nível EQUASS Excellence: Fundação AFID Diferença, Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Vila Nova de Gaia e Centro de Reabilitação Profissional de Gaia, o qual obteve esta certificação há dez anos. Portugal e a Noruega são os países onde se concentra a maior parte das organizações certificadas segundo o sistema EQUASS.

São três factores importantes que contribuem para a implementação do EQUASS nos estados-membros da UE, designadamente o reconhecimento oficial das autoridades nacionais, o empenho das redes de prestadores de serviços sociais e a oportunidade para financiamento adicional. Os três factores são interdependentes, influenciam-se uns aos outros e existem os três em Portugal, Estónia e Eslovénia.

Na reunião de Maio de 2012, a par dos ní-



GUUS VAN BEEK

veis EQUASS Assurance e EQUASS Excellence, o Comité de Certificação do EQUASS concordou em promover o reconhecimento segundo a “escada para a Excelência”. Isto é, um “reconhecimento formal dos esforços efectuados e dos resultados parciais atingidos no caminho para a Excelência”. Este reconhecimento será concedido aos prestadores de serviços sociais que cumpram os requisitos do EQUASS Assurance, mas que ainda não cumprem os requisitos do EQUASS Excellence na dimensão dos “Resultados”. Para o reconhecimento “escada para a Excelência”, o prestador de serviços sociais tem de facultar um plano de acção sobre como atingir os requisitos da excelência. Após 18 meses a organização será sujeita a uma auditoria adicional.

O EQUASS Excellence é o nível mais elevado de reconhecimento no âmbito do sistema EQUASS, mas não existem ainda muitas organizações que o tenham atingido. Todavia, atendendo ao Programa Arquimedes, julgo que muitas organizações portuguesas poderão candidatar-se ao EQUASS Excellence na primeira metade de 2013. Este nível exige resultados tangíveis em todos os critérios durante um período mínimo de três anos, pelo que as entidades prestadoras terão de ter uma tradição de avaliar resultados para provar o seu nível de excelência. Disponibilizar os dados para estes resultados tangíveis será um dos maiores desafios para a maior parte das organizações do sector.

Outro desafio será cumprir o requisito de avaliação comparativa dos resulta-

dos com outros prestadores de serviços sociais. Por norma, estes não estão ansiosos por partilhar os seus métodos, abordagens e estratégias com outros, nem existe o interesse na partilha de informação sobre as suas conquistas e resultados, já que acham que podem perder a sua van-

tagem competitiva. Isto limita as oportunidades de avaliar comparativamente os resultados, contudo a EPR facultava uma plataforma para os prestadores poderem avaliar e aprender por comparação sobre os seus desempenhos em relação aos critérios EQUASS.

HISTÓRICO DO EQUASS NA EUROPA

1997 > O Comité de Ministros do Conselho da Europa adoptou uma recomendação para o desenvolvimento e implementação de sistemas da qualidade nos cuidados de saúde, realçando o envolvimento dos utilizadores na sua concepção, gestão, implementação e avaliação.

2002 > A Plataforma Europeia para a Reabilitação (EPR) definiu, após consulta com as principais partes interessadas no sector da incapacidade, nove princípios da qualidade nos serviços de reabilitação. Com base nestes princípios, a EPR desenvolveu dois programas de certificação da qualidade: nível de garantia e nível de excelência. Após consultas intensivas em 2007, os princípios da qualidade e os critérios para o programa de certificação foram atualizados.

2003 > A Inclusion Europe introduziu uma filosofia sobre a avaliação da qualidade onde os utilizadores e seus defensores desempenham os papéis centrais.

2004 > A European Union for Supported Employment (EUSE) definiu Qualidade como “o nível ou norma de excelência” e desenvolveu um sistema de orientação para os fornecedores de trabalho assistido, adoptado em 2004. Este contém um conjunto de normas baseadas em boas práticas, fornecendo uma estrutura para os fornecedores se avaliarem a si próprios e definirem os alvos da melhoria contínua.

2006 > A European Association of Service Providers for People with a Disability (EASPD) indica vários princípios da qualidade que são fortemente orientados segundo valores e adoptam o conceito da qualidade de vida na sua abordagem à qualidade. A EASPD é da opinião que um sistema europeu da qualidade deve basear-se numa combinação de valores, princípios da qualidade e indicadores subjectivos, objectivos e organizacionais. A visão sobre a qualidade da EASPD está anotada num memorando publicado em 2006.

2007/2008 > O European High Level Group on Disability identificou sete Princípios Europeus da Qualidade e critérios para os Serviços Sociais de Interesse Geral (SSIG) facultados à pessoa com incapacidade. Estes princípios foram enumerados num documento oficial que foi ratificado por todos os estados-membros da EU em 2007. Em 2008 a Plataforma Social Europeia para ONG, uma entidade representante de todas as ONG europeias no sector social, identificou nove princípios essenciais para a qualidade nos serviços sociais.

2010 > O projecto Prometheus, uma iniciativa da Plataforma Europeia para a Reabilitação, com apoio financeiro do Programa PROGRESS, lançou o Common Quality Framework for Social Services of General Interest – CQF for SSGI (Sistema Comum da Qualidade para Serviços Sociais de Interesse Geral). Este sistema da qualidade descreve um conjunto de domínios, pré-condições e princí-

pios, bem como um conjunto de critérios-chave que influenciam a qualidade dos serviços sociais.

> O Comité de Protecção Social (SPC) lançou um Sistema Europeu da Qualidade para Serviços Sociais, de cariz voluntário, com o objectivo de desenvolver um entendimento comum sobre a qualidade dos serviços sociais dentro da UE, identificando os princípios da qualidade que estes serviços devem cumprir. O SPC formulou princípios da qualidade abrangentes para o provisionamento de serviços sociais, bem como princípios da qualidade sobre as relações entre fornecedores e utilizadores dos serviços, as relações entre fornecedores de serviços, autoridades públicas e outras partes interessadas e o capital humano e físico.

2011 > A ERP ajustou os programas de certificação do EQUASS para que ambos os programas estejam em conformidade com o Sistema Europeu da Qualidade para os Serviços Sociais. A certificação EQUASS pode ser considerada uma expressão do cumprimento dos requisitos do Sistema Europeu da Qualidade para os Serviços Sociais.

Quais as suas expectativas quanto à implementação futura do EQUASS?

Espero um aumento das candidaturas em 2013, especialmente devido ao facto de em alguns estados-membros da UE o financiamento do Fundo Social Europeu ser usado para melhorar a qualidade no sector social e das suas organizações. No entanto, muitas organizações gostariam de manter as suas certificações da qualidade, mas a actual situação económica e financeira em que se inserem pode influenciar grandemente esta decisão. A sua prioridade será manter a actividade. Acredito fortemente nos benefícios da implementação do sistema EQUASS. Estudos recentes confirmam esta convicção. O sistema EQUASS deverá permitir que os prestadores de serviços sociais tenham melhores desempenhos no sentido de atingirem melhores resultados. Por conseguinte, a criação de uma "comunidade EQUASS" seria uma boa iniciativa onde os prestadores de serviços sociais poderiam partilhar e comparar as suas abordagens, métodos, ferramentas e resultados. Criar plataformas para avaliações comparativas, aprendizagem comparativa e troca de boas práticas ao nível nacional e internacional devem constituir uma prioridade para o desenvolvimento futuro.

Melhor organização e maior satisfação interna

O que mudou nas organizações que implementaram o EQUASS?

Em 2010 foi levado a cabo um breve estudo sobre o impacto da implementação

dos critérios EQUASS. Mais de 70% das organizações certificadas expressaram um impacto significativo em três áreas: organização, pessoal e clientes. Em concreto, consideraram que o EQUASS concorreu para a melhoria ao nível da gestão, eficácia, transparência dos serviços, actividades de marketing e promoção, imagem geral, política da qualidade e gestão de processos-chave do negócio. Por outro lado, o EQUASS teve impacto na satisfação, motivação e comportamento do pessoal, na sua formação e desenvolvimento, assim como na sua consciencialização sobre os direitos dos clientes. Por último, o EQUASS teve reflexos na consciencialização dos clientes acerca dos seus direitos e oportunidades para a participação activa.

Este ano ocorrerão avaliações para identificar o impacto da certificação EQUASS na Noruega e na Grécia.

Existe alguma necessidade de revisão ou ajustamento do sistema EQUASS?

O sistema EQUASS consiste nos princípios da qualidade, critérios e indicadores de desempenho. Baseia-se nas necessidades, exigências e expectativas das partes interessadas em relação à qualidade dos serviços sociais. Num contexto europeu em constante mudança, o sistema EQUASS mudou em 2007 e em 2011. Os princípios da qualidade foram ajustados e os indicadores de desempenho foram definidos de forma mais precisa. Em 2011 os dois níveis de reconhecimento (EQUASS Assurance e EQUASS Excellence) conheceram uma ligação mais forte entre si, tornando a ascensão de um para o outro mais

natural. Ambos os níveis se baseiam nos mesmos princípios e nos mesmos critérios, a maior diferença entre si é que o EQUASS Excellence realça resultados tangíveis, tendências de três anos em resultados para todos os critérios e a avaliação comparativa sistemática em todos os princípios do sistema.

Porque o sistema EQUASS se ajustou em 2012, não espero grandes alterações nos próximos três a cinco anos. O único ajuste que poderemos considerar é tornar o processo de avaliação mais "claro" ao desenvolver um sistema de classificação para ambos os programas de certificação, para que a auditoria externa possa ser conduzida de forma mais eficiente e eficaz a nível de custos.

Como avalia a parceria estabelecida com a APQ?

A parceria entre a EPR e a APQ é expressa num contrato de licença para a certificação EQUASS Assurance desde 2009. Isto significa que a APQ promove a abordagem do EQUASS relativamente à qualidade no sector social português e organiza acções de formação para auditores e consultores na área da qualidade. Uma das principais responsabilidades é gerir as auditorias para a certificação EQUASS Assurance de acordo com os procedimentos EQUASS. O Comité Internacional de Certificação decide sobre a certificação. A EPR avalia anualmente o desempenho da APQ na coordenação de auditorias. A cooperação bem-sucedida conduziu até ao momento a mais de 120 certificações EQUASS Assurance e ao alargamento da capacidade dos auditores e consultores portugueses na avaliação e apoio aos princípios da qualidade do EQUASS.

A APQ provou ser um parceiro sólido e de confiança para a disseminação do EQUASS em Portugal. A parceria irá continuar durante os próximos anos e serão exploradas outras iniciativas para uma futura cooperação, nomeadamente no que respeita a formular uma estratégia para todo o sector dos serviços sociais em Portugal, a estabelecer parcerias em projectos europeus e a realizar eventos conjuntos de avaliações comparativas na estrutura do sistema EQUASS. ■