



**BUREAU
VERITAS**

Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

SERVIÇO DE RESPOSTAS SOCIAIS

Refº: **CER-PRT-08**

Edição: **18-12-2009**

Página: **1 de 3**

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve a metodologia do Bureau Veritas Certification como Organismo de Certificação, para a avaliação da conformidade na prestação do serviço de acordo com os Modelos de Avaliação da Qualidade desenvolvidos pelo Instituto da Segurança Social, nomeadamente:

- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Centro de Acolhimento Temporário
- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Centro de Actividades Ocupacionais
- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Centro de Dia
- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Creche
- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Estruturas Residenciais para Idosos
- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Lar de Infância e Juventude
- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Lar Residencial
- Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Serviço de Apoio Domiciliário

2. DEFINIÇÕES

Resposta Social - Conjunto de Serviços, no âmbito do sistema de acção social, concretizados por uma entidade ou unidade orgânica, a partir de estabelecimentos de apoio social e que, autonomamente ou em articulação com outras áreas de intervenção, se organizam de forma a atingir objectivos previamente definidos.

Modelo de Avaliação da Qualidade – Referencial normativo, adiante designado por Modelo baseado nos princípios de gestão da qualidade, onde são estabelecidos os requisitos necessários à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais.

Equipamento Social – Espaço físico onde são desenvolvidas respostas sociais (instalações).

Nível de Qualificação – Exigência para cumprimentos dos requisitos do Modelo de Avaliação da Qualidade. Existem 3 níveis de qualificação: C; B e A.

Qualificação Nível C – Quando a Resposta Social cumpre com os requisitos estabelecidos para o nível C.

Qualificação Nível B – Quando a Resposta Social cumpre com os requisitos estabelecidos para o nível C e B.

Qualificação Nível A – Quando a Resposta Social cumpre com os requisitos estabelecidos para o nível C, B e A (corresponde ao cumprimento de todos os requisitos do Modelo).

3. PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE


A metodologia do Bureau Veritas Certification para a avaliação da conformidade das Resposta Sociais é constituída por 4 fases para a certificação e posteriormente uma avaliação anual para acompanhamento do controlo da prestação do serviço:

1. Pedido do Cliente e envio de proposta
2. Análise de Candidaturas
3. Avaliação da Conformidade do Serviço
4. Encerramento do Processo de Auditoria

1) Pedido do cliente e envio de Proposta

Para que o Bureau Veritas possa apresentar uma proposta comercial, é necessário que o cliente forneça a seguinte informação:

- tipo de Resposta Social;
- nível de qualificação requerido;
- nº de equipamentos sociais abrangidos;
- existência de um sistema de gestão comum (para entidades com mais equipamentos sociais).
- Nº utentes (ou nº equipas no caso SAD)

 BUREAU VERITAS	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Refº: CER-PRT-08
		Edição: 18-12-2009
	SERVIÇO DE RESPOSTAS SOCIAIS	Página: 2 de 3

2) Análise de Candidaturas

Para que o Bureau Veritas possa avaliar se o cliente reúne as condições que possibilitam a realização da auditoria, é necessário que este apresente os seguintes elementos:


CANDIDATURA					
		Carácter	Documento	Entidade Emissora	
Geral		O	Licença de utilização	Câmara Municipal	
		O	Licença de Funcionamento ⁽¹⁾	ISS, I.P.	
		O	Certificado das Condições de segurança	Serviço Nacional de Bombeiros	
		F	Certificado de conformidade	Entidade Certificadora	
		F	Regulamento Interno da Resposta Social	Cliente	
		F	Mapa de Processos	Cliente	
		F	Organograma e Funções	Cliente	
		F	Listagem de actividades Subcontratadas	Cliente	
		F	Listagem de EMM's	Cliente	
		Construções até 2007	O	Certificado das condições Higiene-sanitárias	Autoridade de saúde
		Construções após 2007	F	Certificado das condições de Higiene e Saúde Certificado de Segurança contra riscos de incêndio das instalações ou do edifício ⁽²⁾	-
		Construções até 1997	O	Declaração que ateste a adaptação do equipamento ao nível de acessibilidade ⁽³⁾	Câmara Municipal ou ISS, I.P.
		Construções após 1997	O	Declaração de acessibilidade	Câmara Municipal ou ISS, I.P.
Específico	Cresche	até 1989	O	Alvará e ofício do ISS que ateste a conformidade de funcionamento	ISS, I.P.
		após 1989	O	Licença de funcionamento (despacho 99/89)	
	Estruturas Residenciais para idosos	até 2002	O	Alvará e ofício do ISS que ateste a conformidade de funcionamento	ISS, I.P.
		após 2002	O	Licença de funcionamento (despacho 12/89)	

[O – Obrigatório; F – Facultativo]

(1) Estabelecimentos integrados e IPSS, com acordo de cooperação em vigor – isentos de apresentação da Licença de Funcionamento

(2) Equipamentos que apresentem Licença de utilização, pressupõem o cumprimento das condições de Higiene e Saúde e de Segurança contra riscos de incêndio das instalações ou do edifício

(3) Ou enquadramento relativo ao carácter excepcional previsto no art. 10º do DL 163/2006

 BUREAU VERITAS	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Refº: CER-PRT-08
		Edição: 18-12-2009
	SERVIÇO DE RESPOSTAS SOCIAIS	Página: 3 de 3

3) Avaliação da Conformidade do Serviço

O processo de avaliação da conformidade do serviço das Respostas Sociais, consiste na realização de auditorias, conforme o nível de Qualificação requerido.

As auditorias de Certificação (concessão), apresentam diferentes requisitos, mediante o nível de qualificação, nomeadamente:

Auditoria de Certificação Nível C – Avaliar se o Sistema de Gestão da Qualidade cumpre todos os requisitos estabelecidos para a qualificação de Nível C. Esta auditoria só pode ocorrer após 6 meses de funcionamento ou de implementação dos requisitos estabelecidos no Modelo.

NOTA: Se a Resposta Social tiver implementado parcialmente (não a totalidade) os requisitos, correspondentes a um nível superior de Qualificação (B ou A), pode solicitar a sua avaliação durante a auditoria e como tal constará do Relatório de Auditoria. No entanto, não será emitido o Certificado de Qualificação de nível superior dado que pressupõe o cumprimento da totalidade dos requisitos estabelecidos.

Auditoria de Certificação Nível B – Avaliar se o Sistema de Gestão da Qualidade cumpre todos os requisitos estabelecidos para a qualificação dos Níveis C e B.

NOTA: Se a Resposta Social tiver implementado parcialmente (não a totalidade) os requisitos correspondentes à Qualificação para o Nível A, pode solicitar a sua avaliação durante a auditoria e como tal constará do Relatório de Auditoria. No entanto, não será emitido o Certificado de Qualificação Nível A, dado que pressupõe o cumprimento da totalidade dos requisitos estabelecidos.

Auditoria de Certificação Nível A – Avaliar se o Sistema de Gestão da Qualidade cumpre todos os requisitos obrigatórios estabelecidos para a qualificação dos Níveis C, B e A.

A avaliação é sistematizada, no final da auditoria, pela emissão de um Relatório, no qual constará a informação relevante da avaliação à Resposta Social, Observações e Não Conformidades.

4) Encerramento do Processo de Auditoria

O processo de auditoria só será considerado encerrado após resposta às Não Conformidades, através da respectiva evidência de implementação, ou eventualmente por apresentação de plano de acções.

Após encerramento positivo do processo de avaliação de Avaliação da Conformidade do Serviço, o Bureau Veritas Certification emite um Certificado de Conformidade com validade de 3 anos, a contar da data da decisão da Certificação.

4. MARCA DE CERTIFICAÇÃO

Em conjunto com o Certificado de Conformidade é enviada a Marca de Certificação a ser utilizada pela Resposta Social.

5. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

A manutenção da certificação compreende as seguintes fases:

- Avaliação anual da Resposta Social (no espaço de três anos pelo menos 2 acompanhamentos a clientes – certificação e um acompanhamento).
- Acompanhamento das acções correctivas implementadas decorrentes de não conformidades constatadas durante a avaliação anual.
- Decisão de manter a informação constante no certificado de conformidade.

Auditoria de Acompanhamento – Auditoria anual, após emissão do certificado de conformidade. Esta auditoria tem como objectivo confirmar se o Sistema de Gestão da Qualidade se mantém adequado e continua a cumprir os requisitos estabelecidos para os níveis de Qualificação C, B ou A.

Auditoria de Re-Certificação – Auditoria efectuada de 3 em 3 anos, após emissão do certificado de conformidade. Esta auditoria tem como objectivo confirmar se o Sistema de Gestão da Qualidade se mantém adequado e continua a cumprir todos os requisitos estabelecidos pareis de Qualificação C, B ou A.

