

EQUASS 2018

Princípios, critérios e indicadores para a certificação EQUASS Assurance

© EQUASS 2017
V.181017

Tabela de conteúdos

Apresentação	3
Princípios	5
1. Liderança	5
2. Recursos Humanos	9
3. Direitos	14
4. Ética	17
5. Parcerias	21
6. Participação	23
7. Abordagem centrada na pessoa	27
8. Abrangência	31
9. Orientação para os resultados	35
10. Melhoria contínua	40

Apresentação

O EQUASS – European Quality in Social Services é uma iniciativa da EPR - Plataforma Europeia de Reabilitação. O EQUASS disponibiliza um conjunto abrangente de serviços nas áreas de desenvolvimento, promoção, qualificação e certificação da qualidade, todos eles em conformidade com os requisitos¹ Europeus de qualidade na prestação de Serviços Sociais. O EQUASS visa melhorar o sector dos serviços sociais através do envolvimento das organizações do sector na qualidade, melhoria contínua, aprendizagem e desenvolvimento, a fim de garantir a qualidade dos serviços aos seus utilizadores em toda a Europa.

O EQUASS oferece programas de qualificação e certificação da qualidade nos serviços sociais. Permite que as organizações que proporcionam serviços no sector social possam-se envolver num processo de avaliação externa a nível europeu. Isso significa que podem provar a qualidade dos seus serviços às pessoas servidas e outras partes interessadas.

O sistema EQUASS 2018 consiste em 10 princípios para a qualidade que são derivados da consulta das partes interessadas no sector social e com base no Quadro Europeu da Qualidade para os Serviços Sociais (Comité de Proteção Social, 2010). Cada princípio da qualidade está discriminado em critérios detalhados da qualidade. Indicadores de desempenho específicos irão clarificar o desempenho de acordo com o critério da qualidade. Este documento apresenta os princípios, critérios e indicadores que devem ser tidos em conta durante a implementação dos critérios EQUASS e no empenho para obter resultados válidos e relevantes para a qualificação EQUASS Assurance pela Qualidade Europeia nos Serviços Sociais. Também descreve resumidamente cinco perspetivas sobre os quais o desempenho da implementação e dos resultados serão avaliados.

A qualificação EQUASS Assurance 2018 será às organizações que possam demonstrar a implementação bem-sucedida de todos os critérios EQUASS 2018. Para ajudar nesta avaliação, foi desenvolvida uma grelha de avaliação, com as seguintes perspetivas:

- 1) "Implementação de abordagens": em que medida as organizações implementaram abordagens claras e sólidas, métodos e sistemas para os critérios e são capazes de implementar melhorias.

¹ Position Paper on Quality (Grupo de Alto Nível sobre a Deficiência, Setembro 2007) e o Voluntary Quality Framework for Social Services (SPC, Outubro 2010)

- 2) "Resultados": em que medida as organizações identificaram resultados relevantes para os critérios e são capazes de implementar com sucesso a melhoria baseada na comparação de resultados com outras organizações do sector. Cada perspetiva tem 5 níveis de desempenho² que correspondem a fases de desenvolvimento organizacional e de aprendizagem. Estão ligados a diferentes tipos de qualificações: "Comprometido com o EQUASS Assurance" (Fase 1), "Certificação EQUASS Assurance" (Fase 2), "Comprometido com o EQUASS Excellence" (Fase 3) e "Certificação EQUASS Excellence" (Fases 4 e 5).

As certificações EQUASS³ asseguram que existe um desempenho satisfatório de acordo com os princípios de qualidade do EQUASS que satisfaça os requisitos estabelecidos no Quadro Europeu da Qualidade para os Serviços Sociais. Também garante o desempenho com base nos elementos-chave de um Sistema de Gestão da Qualidade operacional.⁴

O sistema EQUASS 2018 é personalizado para o sector social e oferece uma abordagem abrangente baseada em critérios de qualidade específicos, indicadores de desempenho e de clara avaliação externa e auditoria dos procedimentos. Após o envio do formulário e de alguns documentos principais, é efetuada uma visita à organização. Este processo envolve uma auditoria externa com base em como o prestador de serviços implementou os critérios EQUASS e a obtenção de resultados válidos e relevantes. Durante esta visita, um auditor independente verifica a implementação dos critérios do candidato e os resultados alcançados através da revisão da documentação principal e a realização de entrevistas com os colaboradores, as pessoas servidas e outras partes interessadas relevantes.

A avaliação de resultados e a auditoria estão detalhados num relatório escrito de auditoria. Uma organização que satisfaça os critérios de certificação EQUASS será certificada por três anos. As organizações com certificação EQUASS estão empenhadas em reportar anualmente o seu progresso ao nível do desempenho, melhorias e desenvolvimento. O Comité de Certificação do EQUASS, um consórcio internacional de vários intervenientes do sector social europeu, supervisiona o sistema EQUASS e os seus processos.

² Os níveis de desempenho estão intimamente relacionados entre si: cada nível também inclui critérios de desempenho obtidos a partir do nível anterior.

³ Reconhecimento / certificação EQUASS é baseado num sistema de pontuação abrangente. O sistema de pontuação EQUASS é descrito num documento separado.

⁴ Os elementos básicos para a gestão da qualidade são: 1. Identificar as necessidades e expectativas dos clientes; 2. Gestão de processos; 3. Gestão das responsabilidades; 4. Gestão dos recursos; 5. Medição e análise de dados; 6. Satisfação do cliente; 7. Sistema de melhoramento sistemático da qualidade (sistema ISO 9000)

1. Liderança

- As organizações evidenciam boa governação, liderança e responsabilidade social. Promovem a justiça social pela inclusão na sociedade. Estabelecem objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos e fomentam as melhores práticas. As organizações estão comprometidas com a aprendizagem contínua e a inovação.

Critério 1

A organização define e implementa a sua visão, os seus valores institucionais nos serviços prestados através do estabelecimento de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos.

- Indicadores:
 1. A organização tem implementado a Missão, Visão e Valores da organização (*Documentação de Missão, Visão e Valores é necessário*).
 2. Os colaboradores demonstram a sua contribuição para a implementação da Missão, Visão e Valores da organização.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma clara descrição escrita da Missão, Visão e Valores. A descrição está afixada, mas é raramente usada para conduzir ações.	Existe uma clara descrição escrita da Missão, Visão e Valores. A maioria das pessoas no interior da organização demonstram a sua contribuição para a Missão, Visão e Valores.	Existe uma clara descrição escrita da Missão, Visão e Valores. A maioria das pessoas no interior da organização demonstram a sua contribuição para a Missão, Visão e Valores e a organização compreende como a Missão, Visão e Valores foram implementados com sucesso.	A organização explora atividades de aprendizagem para identificar abordagens inovadoras para implementar a sua Missão, Visão e Valores.	A organização tem realizado abordagens inovadoras para implementar a Missão, Visão e Valores com sucesso como consequência das atividades de aprendizagem.

Critério 2

A organização define e implementa um sistema de gestão que promove uma cultura de qualidade.

- Indicador: 3. A organização tem implementado formas de trabalho que contribuem para a cultura de qualidade comum do prestador de serviço social.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
A organização tem uma forma comum de atingir os requisitos de qualidade que estejam alinhados com a Missão e os Valores organizacionais e que é adotada pela maioria das pessoas na organização.	A organização tem uma forma comum de atingir os requisitos de qualidade que estejam alinhados com a Missão e os Valores organizacionais e que é adotada por todas as pessoas na organização.	A organização tem uma forma comum de atingir os requisitos de qualidade que estejam alinhados com a Missão e os Valores organizacionais e que é adotada por todas as pessoas na organização. A organização compreende como as formas de trabalho foram implementadas com sucesso. Estas formas de trabalho refletem a cultura de qualidade da organização.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de trabalho que contribuam para uma cultura de qualidade organizativa comum.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de trabalho para contribuir para uma cultura de qualidade organizativa comum como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 3

A organização demonstra o seu compromisso com os objetivos da qualidade a longo termo, a aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.

- Indicadores: 4. A organização tem implementado a sua política da qualidade (*Documentação da política da qualidade da organização é necessário*)
- 5. A organização tem definido objetivos da qualidade a longo termo e demonstra medidas para a aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
A política da qualidade é traduzida num conjunto de objetivos concretos. Algumas pessoas dentro da organização estão familiarizados com os objetivos.	A política da qualidade é traduzida num conjunto abrangente de metas concretas a longo prazo. Os objetivos são claros e concretos e têm uma estrutura temporal para medição. A maioria das pessoas da organização conhecem os objetivos. A política da qualidade é frequentemente usada para definir prioridades.	A política da qualidade é traduzida num conjunto abrangente de metas concretas a longo prazo. Os objetivos são claros e concretos e têm uma estrutura temporal para medição. Todas as pessoas na organização conhecem os objetivos. A política da qualidade é frequentemente usada para definir prioridades e dar início a ações concretas. A organização compreende como a política foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de melhorar a compreensão da abordagem política da qualidade da organização e de medidas de inovação e novas tecnologias.	A organização tem implementado com sucesso a abordagem inovadora à abordagem da política da qualidade da organização e as medidas para a inovação e novas tecnologias como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 4

A organização define e implementa um plano anual e um processo de revisão que reflete os objetivos da organização e o desempenho das atividades do serviço.

- Indicadores:
 6. A organização tem implementado um plano anual. *(Documentação do plano anual é necessário)*
 7. A organização realiza uma revisão dos objetivos e resultados dos serviços descritos no plano.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
A organização tem um plano anual definido incluindo os objetivos e atividades do serviço. A revisão dos objetivos e resultados dos serviços são efetuados numa base ad-hoc. O plano anual está ligado a atividades de planeamento estratégico e é usado para orientar as operações / atividades.	A organização tem um plano anual definido incluindo os objetivos e atividades do serviço. A revisão dos objetivos e resultados dos serviços são efetuados numa base regular. O plano anual está ligado a atividades de planeamento estratégico e é usado para orientar as operações / atividades. O plano anual aplica-se ao âmbito de aplicação. Os colaboradores contribuem para a sua implementação.	A organização tem um plano anual definido incluindo os objetivos e atividades do serviço. A revisão dos objetivos e resultados dos serviços são efetuados numa base regular. O plano anual está ligado a atividades de planeamento estratégico e é usado para orientar as operações / atividades. O plano anual aplica-se ao âmbito de aplicação. Os colaboradores contribuem para a sua implementação. A organização compreende como o plano foi implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar abordagens inovadoras de planeamento anual.	A organização tem implementado com sucesso uma abordagem inovadora para o planeamento anual como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 5

A organização demonstra o seu compromisso com a justiça social e a inclusão ativa das pessoas servidas/ clientes na sociedade.

- Indicador: 8. A organização demonstra um compromisso concreto com a justiça social e a inclusão ativa das pessoas servidas/ clientes.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
A organização demonstra uma liderança inspiradora e enérgica com o compromisso concreto com a justiça social e a inclusão da pessoa servida/ cliente na sociedade. A organização incentiva os outros a fazê-lo.	A organização demonstra uma liderança inspiradora e enérgica com o compromisso concreto com a justiça social e a inclusão da pessoa servida cliente na sociedade. A organização incentiva os outros a fazê-lo. Este compromisso com a justiça social e a inclusão é relevante para todas as áreas da organização.	A organização demonstra uma liderança inspiradora e enérgica com o compromisso concreto com a justiça social e a inclusão da pessoa servida/ cliente na sociedade. A organização incentiva os outros a fazê-lo. O compromisso com a justiça social e a inclusão é relevante para todas as áreas da organização. Esta organização compreende como a abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para a inclusão das pessoas servidas/ clientes.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de inclusão das pessoas servidas/ clientes como resultado das atividades de aprendizagem

Critério 6

A organização demonstra Responsabilidade Social Institucional através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade.

- Indicador: 9. A organização desenvolve um compromisso concreto e práticas concretas de Responsabilidade Social Corporativa.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
A organização demonstra uma liderança inspiradora e enérgica com o compromisso concreto da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) através de atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade.	A organização demonstra uma liderança inspiradora e enérgica com o compromisso concreto da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) através de atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade. Este compromisso é relevante para todas as áreas da organização.	A organização demonstra uma liderança inspiradora e enérgica com o compromisso concreto da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) através de atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade. Este compromisso é relevante para todas as áreas da organização. A organização compreende como a abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para contribuir para a Responsabilidade Social Corporativa.	A organização tem implementado com sucesso atividades inovadoras que contribuem para a Responsabilidade Social Corporativa como resultado das atividades de aprendizagem.

2. Recursos Humanos

- As organizações lideram e gerem os seus colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizaconais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente. Estão comprometidas com o recrutamento de pessoal qualificado, baseando-se nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas. Promovem uma cultura de diversidade de colaboradores na equipa de trabalho. As organizações promovem uma cultura de envolvimento, bem estar, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos colaboradores para benefício das pessoas servidas. As organizações cumprem com requisitos a nível de saúde, segurança e as condições de trabalho apropriadas das pessoas servidas e dos colaboradores (incluindo voluntários).

Critério 7

A organização define e implementa uma política de recrutamento e retenção que promove a seleção de recursos humanos qualificados com base nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas.

- Indicadores:
 10. O prestador de serviço social tem implementado uma política e procedimentos de recrutamento e retenção de recursos humanos
(*A documentação da política e procedimentos de recrutamento e retenção de recursos humanos é necessária*).
 11. Os colaboradores da organização estão conscientes da política de recrutamento e retenção.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma política clara e procedimentos para o recrutamento de recursos humanos e para a sua retenção. É conhecida, mas é raramente utilizada para direcionar ações de recrutamento e retenção.	Existe uma política clara e procedimentos para o recrutamento de recursos humanos e para a sua retenção. A política é relevante e conhecida pela maioria das pessoas dentro da organização.	Existe uma política clara e procedimentos para o recrutamento de recursos humanos e para a sua retenção. A política é relevante e conhecida pela maioria das pessoas dentro da organização. A organização compreende como a política e os procedimentos de recrutamento e de retenção de recursos humanos foram implementados e respeitados com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de recrutamento de recursos humanos e para a sua retenção.	A organização implementa com sucesso formas inovadoras de recrutamento e retenção de recursos humanos como resultado das atividades de aprendizagem

Critério 8

A organização desenvolve o seu serviço em conformidade com a legislação nacional obrigatória para a saúde e segurança, proporcionando condições de trabalho apropriadas, níveis e rácios de recursos humanos adequados e acordados, e medidas para premiar colaboradores e voluntários.

- Indicadores:
 - 12. A organização demonstra conformidade com os requisitos da legislação nacional para saúde e segurança, proporcionando condições de trabalho apropriadas, níveis e rácios de recursos humanos adequados e acordados.
 - 13. A organização tem implementadas medidas para o reconhecimento dos colaboradores e voluntários.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem evidências claras e relevantes que demonstram a conformidade com a legislação nacional em matéria de saúde e segurança e condições de trabalho apropriadas. Existe uma abordagem clara sobre a prática de níveis e rácios adequados de recursos humanos e do sistema de reconhecimento de colaboradores e voluntários.	Existem evidências claras e relevantes que demonstram a conformidade com a legislação nacional em matéria de saúde e segurança e condições de trabalho apropriadas. Existe uma abordagem clara sobre a prática de níveis e rácios adequados de recursos humanos e do sistema de reconhecimento de colaboradores e voluntários. Conformidade com a legislação	Existem evidências claras e relevantes que demonstram a conformidade com a legislação nacional em matéria de saúde e segurança e condições de trabalho apropriadas. Existe uma abordagem clara sobre a prática de níveis e rácios adequados de recursos humanos e do sistema de reconhecimento de colaboradores e voluntários. Conformidade com a legislação nacional é relevante para todas	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de cumprir a legislação obrigatória para a saúde e segurança.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de cumprir com a legislação obrigatória para a saúde e segurança como resultado das atividades de aprendizagem.

nacional é relevante para todas as áreas da organização e a maioria dos colaboradores conhece os requisitos legislativos. Medidas para o reconhecimento de colaboradores e voluntários são implementadas.	as áreas da organização e a maioria dos colaboradores conhece os requisitos legislativos. O prestador de serviços compreende como os requisitos legislativos e medidas de reconhecimento foram implementadas e cumpridas com sucesso.
---	---

Critério 9

A organização implementa medidas de desenvolvimento dos recursos humanos com base num plano de crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento.

- Indicadores:
 - 14. A organização tem implementado um plano de desenvolvimento para os colaboradores com base nas necessidades.
 - *(Documentação do plano de desenvolvimento dos colaboradores é necessário).*
 - 15. A organização revê o plano de desenvolvimento com os colaboradores de forma regular.
 - 16. A organização tem os resultados da eficácia do crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento dos colaboradores.
 - *(Documentação dos resultados do crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento é necessário)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma abordagem clara do desenvolvimento dos colaboradores. O plano de desenvolvimento é baseado nas necessidades dos colaboradores. Uma revisão do plano é efectuada numa base ad-hoc.	Existe uma abordagem clara do desenvolvimento dos colaboradores. O plano de desenvolvimento é baseado nas necessidades dos colaboradores. A maioria dos colaboradores estão conscientes do conteúdo do plano. Todos os planos estão sujeitos a revisão.	Existe uma abordagem clara do desenvolvimento dos colaboradores. O plano de desenvolvimento é baseado nas necessidades dos colaboradores. A maioria dos colaboradores estão conscientes do conteúdo do plano. Todos os planos estão sujeitos a revisão. A organização compreende como o plano de desenvolvimento foi implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de promover o desenvolvimento dos colaboradores, crescimento pessoal e a aprendizagem contínua.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de promoção do desenvolvimento dos colaboradores, crescimento pessoal e de aprendizagem contínua como resultado das atividades de aprendizagem.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem algumas indicações de resultados de desenvolvimento dos colaboradores mas as informações são recolhidas aleatoriamente.	Os resultados de desenvolvimento dos colaboradores são medidos com indicadores relevantes.	Os resultados de desenvolvimento dos colaboradores são medidos com indicadores relevantes. A organização compreende os resultados alcançados.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados do desenvolvimento dos colaboradores com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização tem implementado com sucesso as melhorias para o desenvolvimento dos colaboradores como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.

Critério 10

A organização define e implementa os requisitos de competência nas posições e funções identificadas dos colaboradores e avalia-os anualmente.

- Indicadores:
 - 17. A organização tem implementado requisitos de competência, funções e responsabilidades para cada posição na organização (*Documentação do requisito de competência, funções e responsabilidades para cada função é necessário*).
 - 18. A organização tem avaliado os requisitos de competência, funções e responsabilidades dos colaboradores anualmente.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
As descrições de algumas das funções principais existem e estão bem definidas. As descrições de funções e responsabilidades são claras.	As descrições de algumas das funções principais existem. As posições principais estão bem definidas e todos os colaboradores têm descrições das funções. As descrições das funções e responsabilidades são claras e os colaboradores estão conscientes delas .	As descrições de algumas das funções principais existem. As posições principais estão bem definidas e todos os colaboradores têm descrições das funções. As descrições das funções e responsabilidades são claras e os colaboradores estão conscientes delas . A organização compreende se as funções e as responsabilidades são implementadas e compreendidas pelos colaboradores com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de identificar e analisar as competências dos colaboradores.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora de identificar e revêr as competências dos colaboradores em resultado das actividades de aprendizagem.

Critério 11

A organização reconhece os colaboradores como um recurso para o feedback e envolve os colaboradores no planeamento, no desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade.

- Indicador: 19. A organização tem demonstrado medidas para o envolvimento dos colaboradores no planeamento, no desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há uma clara evidência do envolvimento dos colaboradores no planeamento, desenvolvimento dos serviços e melhoria da qualidade. Oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade são comunicados.	Há uma clara evidência do envolvimento dos colaboradores no planeamento, desenvolvimento dos serviços e melhoria da qualidade. Oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade são comunicados. A maioria dos colaboradores tem conhecimento dessas oportunidades.	Há uma clara evidência do envolvimento dos colaboradores no planeamento, desenvolvimento dos serviços e melhoria da qualidade. Oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade são comunicados. A maioria dos colaboradores tem conhecimento dessas oportunidades. A organização compreende como o envolvimento dos colaboradores tem sido implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de envolver os colaboradores no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora de envolver os colaboradores no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 12

A organização realiza medidas específicas que melhoram a motivação dos colaboradores.

- Indicador: 20. A organização tem demonstrado medidas para a satisfação e motivação dos colaboradores.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem evidências relevantes e claras de medidas específicas para satisfazer e motivar os colaboradores.	Existem evidências relevantes e claras de medidas específicas para satisfazer e motivar os colaboradores. As medidas são aplicadas com todos os colaboradores.	Existem evidências relevantes e claras de medidas específicas para satisfazer e motivar os colaboradores. As medidas são aplicadas com todos os colaboradores. A organização compreende como estas medidas são aplicadas com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para satisfazer e motivar os colaboradores.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora para satisfazer e motivar os colaboradores como resultado das atividades de aprendizagem.

3. Direitos

- As organizações estão empenhadas em proteger, promover e respeitar os direitos das pessoas servidas em termos de igualdade de oportunidades e da igualdade de tratamento e a liberdade de escolha, autodeterminação e igualdade de participação. Este compromisso é visível nos valores organizacionais e em todos os elementos de desenvolvimento dos serviços, e na prestação do serviço. As organizações asseguram que as pessoas servidas compreendem e aprovam todas as suas intervenções individuais propostas.

Critério 13

A organização garante os direitos das pessoas servidas e esses direitos estão descritos numa Carta de Direitos que se baseia nas convenções internacionais de direitos humanos.

- Indicadores:
 - 21. A organização tem implementado uma Carta de Direitos para as pessoas servidas com base em convenções internacionais em matéria de direitos humanos (*Documentação da carta dos direitos fundamentais das pessoas servidas é necessária*).
 - 22. Os colaboradores estão conscientes dos direitos das pessoas servidas e demonstram o respeito pelos direitos dos utilizadores de serviços.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma expressão clara dos direitos das pessoas servidas que reflete os direitos humanos. A expressão sobre direitos humanos é conhecida, mas é raramente utilizada para direcionar ações.	Existe uma expressão clara dos direitos das pessoas servidas que reflete os direitos humanos. A Carta de Direitos é conhecida e compreendida pelas pessoas servidas e pelos colaboradores da organização.	Existe uma expressão clara dos direitos das pessoas servidas que reflete os direitos humanos. A Carta de Direitos é conhecida e compreendida pelas pessoas servidas e pelos colaboradores da organização. O prestador de serviços compreende como os direitos das pessoas servidas/ clientes foram aplicadas e respeitadas pelos colaboradores com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de garantir os direitos das pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de garantir os direitos das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 14

A organização informa e apoia as pessoas servidas de forma a compreenderem os seus direitos de forma acessível.

- Indicador: 23. A organização assegura que as pessoas servidas estão conscientes dos seus direitos.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma evidência clara de informar as pessoas servidas sobre os seus direitos. Esta informação é conhecida, algumas pessoas servidas podem estar conscientes desta informação.	Existe uma evidência clara de informar as pessoas servidas sobre os seus direitos. Esta informação é comunicada de uma forma acessível e compreensível para as pessoas servidas. As pessoas servidas estão conscientes dos seus direitos fundamentais.	Existe uma evidência clara de informar as pessoas servidas sobre os seus direitos. Esta informação é comunicada de uma forma acessível e compreensível para as pessoas servidas. As pessoas servidas estão conscientes dos seus direitos fundamentais. A organização compreende como as pessoas servidas tem compreendido os seus direitos com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para informar as pessoas servidas sobre os seus direitos.	A organização tem implementado com sucesso a forma inovadora de informar as pessoas servidas sobre os seus direitos como resultado das atividades de aprendizagem

Critério 15

A organização respeita que as pessoas servidas atinjam livremente as suas aspirações e objetivos pessoais em linha com as suas escolhas, necessidades e capacidades.

- Indicador: 24. A organização apoia as pessoas servidas a atingirem os seus objetivos pessoais.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem evidências claras que as pessoas servidas atingem os seus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre. As informações sobre os direitos das pessoas servidas são conhecidos.	Existem evidências claras que as pessoas servidas atingem os seus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre. Eles atingem os seus objetivos pessoais e aspirações na prática.	Existem evidências claras que as pessoas servidas atingem os seus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre. Eles atingem os seus objetivos pessoais e aspirações na prática. A organização compreende como a abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para facilitar as pessoas servidas a atingirem os seus objetivos pessoais.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de facilitar as pessoas servidas a atingirem os seus objetivos pessoais como resultado das atividades de aprendizagem

Critério 16

A organização avalia o seu desempenho na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas em todas as áreas da organização.

- Indicador: 25. A organização tem resultados na promoção e no respeito pelos direitos das pessoas servidas. *(O documento com os resultados sobre a promoção e a prática dos direitos das pessoas servidas é necessário)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem alguns resultados de desempenho na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas, que são recolhidos aleatoriamente.	Os resultados de desempenho na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas são medidos com indicadores relevantes.	Os resultados de desempenho na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas são medidos com indicadores relevantes. A organização compreende os resultados alcançados.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados da promoção e da prática dos direitos das pessoas servidas com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização tem implementado com sucesso as melhorias na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.

Critério 17

A organização tem um sistema de gestão de reclamações acessível que regista e responde a reclamações das pessoas servidas, compradores e outras partes interessadas relevantes.

- Indicadores: 26. A organização tem implementado um sistema de gestão de reclamações acessível. *(Documentação do sistema de gestão de reclamações é necessário)*
27. O sistema de gestão de reclamações responde a todas as reclamações.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um sistema claro responsivo às reclamações. O sistema é conhecido. As reclamações das pessoas servidas, financiadores e outras partes interessadas são respondidas de forma aleatória.	Existe um sistema claro responsivo às reclamações. As pessoas servidas, os colaboradores, financiadores e outras partes interessadas estão familiarizados com o processo de reclamações. As reclamações são recolhidas e registadas. Todas as reclamações são respondidas.	Existe um sistema claro responsivo às reclamações. As pessoas servidas, os colaboradores, financiadores e outras partes interessadas conhecem o processo de reclamações. As reclamações são recolhidas e registadas. Todas as reclamações são respondidas. A organização compreende como os procedimentos são implementados com sucesso	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de gerir as reclamações.	A organização tem implementado com sucesso as formas inovadoras de gerir reclamações como resultado das atividades de aprendizagem.

4. Ética

- As organizações funcionam na base de orientações éticas que respeitem a dignidade e o bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores. Fornecem serviços baseados na confiança, confidencialidade e honestidade. As organizações promovem a protecção das pessoas servidas contra abusos e má conduta.

Critério 18

A organização promove o comportamento ético e bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores.

- Indicadores:
 - 28. A organização tem implementado uma política de ética e de bem estar para todos. *(Documentação sobre a política de ética e de bem estar é necessária)*
 - 29. Colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores demonstram como atuam de acordo com a política da organização sobre a ética e bem estar para todos.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma clara expressão escrita da política em matéria de ética e bem-estar para todos. A expressão é conhecida, mas é raramente utilizada para ações diretas ou para governar o comportamento.	Existe uma clara expressão escrita da política em matéria de ética e bem-estar para todos. A política é conhecida e compreendida por todos.	Existe uma clara expressão escrita da política em matéria de ética e bem-estar para todos. A política é conhecida e compreendida por todos. A organização compreende como essa política tem sido implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de promover o bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e as suas famílias ou cuidadores.	A organização tem implementado com sucesso a forma inovadora para promover o bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 19

A organização define e implementa as suas orientações em matéria de ética, que garantem que a dignidade das pessoas servidas é respeitada.

- Indicadores:
 - 30. A organização tem implementado um Código de Ética para assegurar a dignidade da pessoa servida e para orientar o comportamento dos colaboradores na prestação de serviços (*Documentação do Código de Ética é necessário*)
 - 31. A organização garante que os colaboradores, pessoas servidas e famílias estão conscientes do Código de Ética e atuam em conformidade

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um código claro de ética escrito. Este é conhecido, mas é raramente utilizado para orientar o comportamento dos colaboradores.	Existe um código claro de ética escrito. Este é conhecido e compreendido por todos.	Existe um código claro de ética escrito. Este é conhecido e compreendido por todos. A organização compreende como o código foi implementado e respeitado por todos com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para promover o respeito pela dignidade das pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso a forma inovadora de promover o respeito pela dignidade das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 20

A organização facilita o acesso a serviços e a recursos de uma forma não discriminatória e transparente.

- Indicadores:
 - 32. A organização assegura acesso a defensores e/ou pessoal de apoio.
 - 33. A organização demonstra não discriminação sobre o acesso aos serviços.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma abordagem clara sobre a facilitação do acesso aos serviços e pessoal de apoio. A abordagem é conhecida, mas é raramente utilizada pelos colaboradores e não é conhecido pelas pessoas servidas. Há algumas evidências de um sistema de não discriminação sobre o acesso aos serviços.	Existe uma abordagem clara sobre a facilitação do acesso aos serviços e pessoal de apoio. Há evidências claras sobre a não discriminação. As abordagens são conhecidas e compreendidas por muitos dentro da organização.	Existe uma abordagem clara sobre a facilitação do acesso aos serviços e pessoal de apoio. Há evidências claras sobre a não discriminação. As abordagens são conhecidas e compreendidas por muitos dentro da organização. A organização compreende como estas abordagens foram implementadas com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de fornecer acesso a serviços e recursos.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de fornecer acesso a serviços e recursos como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 21

A organização garante serviços que operam num ambiente de trabalho seguro de forma a garantir a segurança física das pessoas servidas/ clientes, suas famílias e cuidadores.

- Indicador: 34. A organização tem implementado um plano de saúde e segurança. (*Documentação do plano de saúde e segurança é necessário*)

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há um claro plano escrito para a saúde e a segurança dos colaboradores e pessoas servidas. Este plano é conhecido, mas é raramente monitorizado para melhorar um ambiente seguro.	Há um claro plano escrito para a saúde e a segurança dos colaboradores e pessoas servidas. Este plano é conhecido e compreendido por muitos dentro da organização.	Há um claro plano escrito para a saúde e a segurança dos colaboradores e pessoas servidas. Este plano é conhecido e compreendido por muitos dentro da organização. A organização compreende como o plano foi implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para criar um ambiente seguro para garantir a segurança física das pessoas servidas/ clientes.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora de criar um ambiente seguro para garantir a segurança física das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 22

A organização desenvolve mecanismos que previnem o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas.

- Indicador: 35. A organização tem implementado procedimentos que previnem o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas. (*Documentação dos procedimentos que previnem o abuso físico, mental e financeiro é necessária*)

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um claro procedimento escrito para prevenir o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas. Os procedimentos são conhecidos, mas são raramente utilizados para a monitorização de prevenção e de avaliação.	Existe um claro procedimento escrito para prevenir o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas. Os procedimentos são conhecidos e compreendidos por muitos dentro da organização.	Existe um claro procedimento escrito para prevenir o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas. Os procedimentos são conhecidos e compreendidos por muitos dentro da organização. O prestador de serviço. A organização compreende como estes procedimentos foram implementados e respeitados com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de prevenção de abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso as formas inovadoras de prevenção de abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 23

A organização define, monitoriza e avalia um conjunto de princípios, valores e procedimentos que regem o comportamento na prestação do serviço contendo os aspetos de confidencialidade, exatidão, privacidade e integridade.

- **Indicadores:** 36. A organização tem implementados procedimentos para garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física da pessoa servida. *(Documentação de procedimentos para garantir a confidencialidade, a exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física da pessoa servida é necessária)*
- 37. O prestador de serviços sociais revê os seus procedimentos para a confidencialidade das informações, exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física da pessoa servida de forma regular.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um claro procedimento escrito para a confidencialidade, exatidão, a privacidade e a integridade das pessoas servidas. Os procedimentos são conhecidos, mas são raramente utilizados para garantir e reger o comportamento na prestação dos serviços.	Existe um claro procedimento escrito para a confidencialidade, exatidão, a privacidade e a integridade das pessoas servidas. Estes procedimentos são conhecidos e compreendidos por muitos dentro da organização.	Existe um claro procedimento escrito para a confidencialidade, exatidão, a privacidade e a integridade das pessoas servidas. Estes procedimentos são conhecidos e compreendidos por muitos dentro da organização. A organização compreende como estes procedimentos foram implementados e respeitados com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de garantir a confidencialidade, privacidade e a integridade da pessoa servida.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora de garantir a confidencialidade, a privacidade e a integridade das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

5. Parcerias

- As organizações atuam em parceria com as partes interessadas relevantes para apoiar a organização a atingir a sua visão e missão. As parcerias apoiam a continuidade de serviços abrangentes e dos resultados centrados na pessoa. As parcerias contribuem para a inclusão das pessoas servidas na sociedade.

Critério 24

A organização trabalha em parceria com as partes interessadas relevantes para garantir uma continuidade de serviços abrangentes e a inclusão das pessoas servidas.

- **Indicador:** 38. A organização demonstra o uso de parcerias para garantir uma continuidade de serviços abrangentes e a inclusão das pessoas servidas.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma abordagem clara sobre parcerias e cooperação com fins lucrativos e/ou organizações sem fins lucrativos ou organizações do sector público. A abordagem é focada na criação de uma continuidade de serviços e a inclusão das pessoas servidas.	Existe uma abordagem clara sobre parcerias e cooperação com fins lucrativos e/ou organizações sem fins lucrativos ou organizações do sector público. A abordagem é focada na criação de uma continuidade de serviços e a inclusão das pessoas servidas. Todas as partes relevantes da organização estão empenhadas em parcerias.	Existe uma abordagem clara sobre parcerias e cooperação com fins lucrativos e/ou organizações sem fins lucrativos ou organizações do sector público. A abordagem é focada na criação de uma continuidade de serviços e a inclusão das pessoas servidas/ clientes. Todas as partes relevantes da organização estão empenhadas em parcerias. A organização compreende como trabalha as suas parcerias com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de criação de parcerias para garantir uma solução abrangente de serviços e a inclusão das pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de criação de parcerias para garantir uma solução abrangente de serviços e a inclusão das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 25

A organização avalia os resultados e benefícios das suas parcerias para as pessoas servidas e para a organização.

- Indicador: 39. A organização tem resultados tangíveis e benefícios relevantes das suas parcerias para as pessoas servidas e para a organização. *(Documentação dos resultados e benefícios das suas parcerias serão necessários)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem algumas informações concretas sobre os resultados da colaboração com as organizações. A avaliação está focada nos resultados da colaboração no desenvolvimento de serviços, na inclusão das pessoas servidas e na garantia da continuidade de serviços.	Existem algumas informações concretas sobre os resultados da colaboração com as organizações. A organização tem indicadores claros para os resultados da sua parceria. A avaliação mostra resultados de parceria sobre a inclusão das pessoas servidas e na garantia da continuidade de serviços.	Existem algumas informações concretas sobre os resultados da colaboração com as organizações. A organização tem indicadores claros para os resultados da sua parceria. A avaliação mostra resultados de parceria sobre a inclusão das pessoas servidas e na garantia da continuidade de serviços. A organização tem dados fiáveis e concretos e compreende os resultados obtidos das suas parcerias.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados das suas parcerias com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização tem implementado com sucesso melhorias nas parcerias como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.

6. Participação

- As organizações promovem a plena participação e a inclusão ativa das pessoas servidas e a sua representação a todos os níveis da organização e dentro da comunidade. As organizações envolvem as pessoas servidas como membros ativos no processo de tomada de decisão na sua própria equipa de trabalho. Com vista a uma maior igualdade de participação e inclusão, as organizações apoiam o empowerment das pessoas servidas. As organizações apoiam a defesa da promoção da igualdade de oportunidades e da participação das pessoas servidas.

Critério 26

A organização é responsiva e apoia as pessoas servidas a exprimirem contribuições individuais, opiniões e pontos de vista.

- Indicador: 40. A organização proporciona oportunidades às pessoas servidas para poderem exprimir as suas opiniões e pontos de vista.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma abordagem clara para as pessoas servidas manifestarem as suas opiniões e pontos de vista. A abordagem é conhecida. O feedback das pessoas servidas é recolhido aleatoriamente.	Existe uma abordagem clara para as pessoas servidas manifestarem as suas opiniões e pontos de vista. A abordagem é compreendida e exercida em todas as áreas da organização.	Existe uma abordagem clara para as pessoas servidas manifestarem as suas opiniões e pontos de vista. A abordagem é compreendida e exercida em todas as áreas da organização. A organização compreende como a abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar oportunidades inovadoras para as pessoas servidas poderem manifestar as suas opiniões e pontos de vista.	A organização tem implementado com sucesso oportunidades inovadoras para as pessoas servidas poderem manifestar as suas opiniões e pontos de vista como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 27

A organização inclui as pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços.

- Indicadores:
 - 41. A organização tem implementado uma política e procedimentos para a inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços. *(Documentação de política e procedimentos para a inclusão das pessoas servidas é necessária)*
 - 42. A organização tem resultados da inclusão das pessoas servidas como participantes activos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços *(Documentação sobre resultados da inclusão das pessoas servidas é necessária)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma política clara e procedimentos para a inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços. A política e os procedimentos são conhecidos, mas são raramente usados na prática.	Existe uma política clara e procedimentos para a inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços . Os procedimentos são relevantes para todas as áreas da organização e são conhecidas pela maioria das pessoas servidas e colaboradores.	Existe uma política clara e procedimentos para a inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços . Os procedimentos são relevantes para todas as áreas da organização e são conhecidas pela maioria das pessoas servidas e colaboradores. A organização compreende como a política e os procedimentos foram implementados com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de inclusão da pessoa servida no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços .	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de inclusão das pessoas servidas no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços .
Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem resultados limitados do envolvimento das pessoas servidas no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços. Estes resultados são recolhidos aleatoriamente.	Existem resultados do envolvimento das pessoas servidas no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços . Estes resultados são medidos com indicadores relevantes.	Existem resultados do envolvimento das pessoas servidas no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços . Estes resultados são medidos com indicadores relevantes organização tem dados fiáveis e concretos e compreende os resultados obtidos do envolvimento das pessoas servidas.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados do envolvimento das pessoas servidas com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização implementou melhorias para o envolvimento das pessoas servidas como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.

Critério 28

A organização revê e reflete anualmente sobre a participação das pessoas servidas, com base nas suas opiniões.

- Indicador: 43. A organização demonstra como reviu e reflectiu sobre a participação das pessoas servidas.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há algumas evidências que as revisões acontecem sobre a forma como as pessoas servidas/ clientes participam. A revisão é efetuada numa base ad-hoc.	As atividades de revisão sobre a forma como as pessoas servidas participam é efetuada regularmente.	As atividades de revisão sobre a forma como as pessoas servidas participam é efetuada regularmente. A organização compreende como a participação das pessoas servidas foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de rever a forma como as pessoas servidas participam.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras para rever a forma como as pessoas servidas participam, como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 29

A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e utilizadores do serviço compreenderem, aumentarem e melhorarem o empowerment das pessoas servidas.

- Indicadores: 44. A organização tem definido e implementado o conceito de empowerment das pessoas servidas. *(Documentação do conceito definido de empowerment é necessária)*
45. A organização consegue demonstrar resultados tangíveis do empowerment da pessoa servida. *(Documentação dos resultados tangíveis do empowerment das pessoas servidas é necessária).*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma clara expressão escrita do conceito de empowerment das pessoas servidas. Existe uma compreensão limitada deste conceito.	Existe uma clara expressão escrita do conceito de empowerment das pessoas servidas. Este conceito é compreendido pela maioria dos colaboradores e pessoas servidas. Medidas específicas para o empowerment das pessoas servidas são implementadas.	Existe uma clara expressão escrita do conceito de empowerment das pessoas servidas. Este conceito é compreendido pela maioria dos colaboradores e pessoas servidas. Medidas específicas para o empowerment das pessoas servidas são implementadas. A organização compreende como o conceito tem sido implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de empowerment das pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de empowerment das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem alguns resultados sobre o empowerment das pessoas servidas. Os resultados são recolhidos aleatoriamente.	Existem alguns resultados sobre o empowerment das pessoas servidas. Os resultados são medidos com indicadores relevantes.	Existem alguns resultados sobre o empowerment das pessoas servidas. Os resultados são medidos com indicadores relevantes. A organização tem dados tangíveis e fiáveis e compreende os resultados obtidos.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados sobre o empowerment das pessoas servidas com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização implementou melhorias no empowerment das pessoas servidas como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.

Critério 30

A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e pessoas servidas compreenderem e estabelecerem um ambiente de empowerment.

- Indicadores:
 - 46. A organização tem estabelecidas as condições para a criação de um ambiente de empowerment.
 - 47. Os colaboradores e pessoas servidas compreendem como o de empowerment é facilitado.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há uma clara evidência de um ambiente de empowerment estabelecido. Existe uma compreensão limitada das condições de um ambiente de empowerment pelos colaboradores e pessoas servidas.	Há uma clara evidência de um ambiente de empowerment estabelecido. As condições para facilitar o empowerment são compreendidos pela maioria dos colaboradores e pessoas servidas.	Há uma clara evidência de um ambiente de empowerment estabelecido. As condições para facilitar o empowerment são compreendidos pela maioria dos colaboradores e pessoas servidas. A organização compreende como o ambiente de empowerment é implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de criar um ambiente de empowerment.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de criar um ambiente de empowerment como resultado das atividades de aprendizagem.

7. Abordagem centrada na pessoa

- As organizações prestam serviços que são motivados pelas necessidades, expectativas e capacidade das pessoas servidas. Os serviços prestados têm consideração o ambiente físico e social das pessoas servidas. Estes serviços visam melhorar a qualidade de vida das pessoas servidas. As organizações respeitam a contribuição dos indivíduos pelo envolvimento das pessoas servidas na auto-avaliação, planeamento, na prestação do serviço, no feedback e avaliação.

Critério 31

A organização oferece serviços que são responsivos à escolha do indivíduo, necessidades e capacidades das pessoas servidas em linha com a missão, visão e valores da organização.

- **Indicadores:**
 - 48. A organização apoia as pessoas servidas para serem capazes de exprimirem as suas necessidades, expectativas e escolhas.
 - 49. A organização presta serviços com base nas necessidades e expectativas das pessoas servidas.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há evidências claras de que a organização apoia as pessoas servidas a manifestarem as suas necessidades. Os serviços são baseados nas suas necessidades e capacidades.	Há evidências claras de que a organização apoia as pessoas servidas a manifestarem as suas necessidades. Os serviços são baseados nas suas necessidades e capacidades. A capacidade de resposta à escolha, necessidades e capacidades na prestação do serviço é compreendida por muitos dentro da organização.	Há evidências claras de que a organização apoia as pessoas servidas a manifestarem as suas necessidades. Os serviços são baseados nas suas necessidades e capacidades. A capacidade de resposta à escolha, necessidades e capacidades na prestação do serviço é compreendida por muitos dentro da organização. A organização compreende a forma como esta abordagem tem sido abordada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de prestar serviços com base nas necessidades das pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de prestar serviços com base nas necessidades das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 32

A organização tem uma definição clara do conceito de Qualidade de Vida para as pessoas servidas e implementa atividades que são baseadas numa análise de necessidades das pessoas servidas, com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida.

- Indicadores: 50. A organização tem definido e implementado o conceito de Qualidade de Vida para as pessoas servidas (*Documentação da definição do conceito de Qualidade de Vida é necessária*)
- 51. A organização tem resultados tangíveis das atividades que melhoram a qualidade de vida das pessoas servidas. (*Documento dos resultados de melhoria da qualidade de vida das pessoas servidas é necessária*)

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma expressão clara organizacional escrita para a compreensão organizacional / interpretação do conceito de qualidade de vida para as pessoas servidas/. Este conceito é conhecido.	Existe uma expressão clara organizacional escrita para a compreensão organizacional / interpretação do conceito de qualidade de vida para as pessoas servidas. Este é compreendido por muitos dentro da organização.	Existe uma expressão clara organizacional escrita para a compreensão organizacional / interpretação do conceito de qualidade de vida para as pessoas servidas. Este é compreendido por muitos dentro da organização. A organização compreende como os colaboradores implementaram este conceito com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar abordagens inovadoras para o conceito de qualidade de vida para as pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso uma abordagem inovadora para o conceito de qualidade de vida para as pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.
Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem resultados limitados sobre a melhoria da qualidade de vida das pessoas servidas. Estes resultados são recolhidos aleatoriamente.	Existem resultados sobre a melhoria da qualidade de vida das pessoas servidas. Estes resultados são medidos com indicadores relevantes.	Existem resultados sobre a melhoria da qualidade de vida das pessoas servidas. Estes resultados são medidos com indicadores relevantes. A organização tem dados tangíveis e fiáveis e compreende os resultados obtidos.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados dos resultados obtidos com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização implementou melhorias na qualidade de vida das pessoas servidas como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.

Critério 33

A organização documenta e revê o planeamento e a prestação dos serviços com base na identificação das necessidades individuais, nas expectativas e na modificação das circunstâncias das pessoas servidas num Plano Individual.

- Indicadores:
 - 52. A organização tem implementado um plano individual para cada pessoa servida que regista as suas necessidades, expectativas, serviços e resultados. (*Documentação do plano individual é necessária*)
 - 53. Os planos individuais das pessoas servidas são revistos e actualizados regularmente.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há evidências claras de que cada pessoa servida tem um plano individual. Estes são revistos e atualizados aleatoriamente.	Há evidências claras de que cada pessoa servida tem um plano individual. Todos os planos estão sujeitos a uma revisão periódica. Esta abordagem é implementada em todos os domínios relevantes da organização.	Há evidências claras de que cada pessoa servida tem um plano individual. Todos os planos estão sujeitos a uma revisão periódica. Esta abordagem é implementada em todos os domínios relevantes da organização. Todos os planos estão sujeitos a uma revisão periódica. A organização compreende como esta abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar abordagens inovadoras para o planeamento individual.	A organização tem implementado com sucesso uma abordagem inovadora para o planeamento individual como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 34

A organização tem em conta o ambiente físico e social das pessoas servidas aquando do desenvolvimento, prestação e avaliação dos serviços prestados às pessoas servidas.

- Indicador:
 - 54. A organização presta serviços que se dirigem às necessidades físicas e sociais das pessoas servidas.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há clara evidência de que os serviços são adaptados para atender às necessidades físicas e sociais das pessoas servidas. A evidência é recolhida numa base ad-hoc.	Há clara evidência de que os serviços são adaptados para atender às necessidades físicas e sociais das pessoas servidas/. A adaptação dos serviços é implementada dentro de todas as áreas relevantes da organização.	Há clara evidência de que os serviços são adaptados para atender às necessidades físicas e sociais das pessoas servidas. A adaptação dos serviços é implementada dentro de todas as áreas relevantes da organização. A organização compreende como as adaptações tem sido compreendidas e implementadas com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar abordagens inovadoras dos serviços de adaptação às características físicas e às necessidades sociais das pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso uma abordagem inovadora de adaptação dos serviços às necessidades físicas e sociais das pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 35

A organização envolve as pessoas servidas na concepção e revisão do plano individual para garantir que a sua contribuição individual é parte do plano.

- Indicadores:
 - 55. A organização tem implementados procedimentos para o envolvimento das pessoas servidas na criação e revisão do seu plano individual. (*Documentação de procedimentos para o envolvimento das pessoas servidas é necessária*)
 - 56. A organização tem resultados tangíveis das suas ações para envolver as pessoas servidas no seu plano individual. (*Documentação dos resultados do envolvimento das pessoas servidas é necessária*)

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem procedimentos claros para envolver as pessoas servidas na criação e revisão do plano individual. Os procedimentos são conhecidos Os comentários das pessoas servidas são recolhidos aleatoriamente.	Existem procedimentos claros para o envolvimento das pessoas servidas na criação e revisão do plano individual. A abordagem para envolver as pessoas servidas é aplicada em todos os domínios relevantes da organização.	Existem procedimentos claros para o envolvimento das pessoas servidas na criação e revisão do plano individual. A abordagem para envolver as pessoas servidas é aplicada em todos os domínios relevantes da organização. A organização compreende como esta abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar abordagens inovadoras para envolver as pessoas servidas na criação e na revisão do seu plano individual.	A organização tem implementado com sucesso uma abordagem inovadora para envolver as pessoas servidas na criação e revisão do seu plano individual como resultado das atividades de aprendizagem.
Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem resultados limitados do envolvimento das pessoas servidas nos seus planos individuais. Estes resultados são recolhidos aleatoriamente.	Existem resultados do envolvimento das pessoas servidas nos seus planos individuais. Estes resultados são medidos com indicadores relevantes.	Existem resultados do envolvimento das pessoas servidas nos seus planos individuais. Estes resultados são medidos com indicadores relevantes. A organização tem dados fiáveis e tangíveis e compreende os resultados obtidos.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados do envolvimento das pessoas servidas nos seus planos individuais com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações num contexto nacional e/ou internacional.	A organização tem implementado melhorias para os resultados do envolvimento das pessoas servidas nos seus planos individuais após a comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações num contexto nacional e/ou internacional.

8. Abrangência

- As organizações asseguram que as pessoas servidas têm um acesso contínuo a serviços holísticos e com base na comunidade. As organizações estão empenhadas em prestar serviços que abrangem desde a intervenção precoce até ao apoio e acompanhamento. Os serviços deverão ser prestados de forma coordenada e através de uma equipa multidisciplinar ou numa configuração multiparcerias.

Critério 36

A organização garante que as pessoas servidas podem ter acesso contínuo a serviços que abrangem desde a intervenção precoce até ao apoio e acompanhamento, respondendo às exigências de mudança ao longo do tempo.

- Indicadores: 57. A organização presta um acesso contínuo a serviços.
- 58. A organização tem resultados da avaliação do acesso contínuo a serviços. *(Documentação dos resultados dos serviços contínuos é necessária)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem medidas claras para assegurar um acesso contínuo aos serviços. As medidas são tomadas numa base ad-hoc.	Existem medidas claras para assegurar um acesso contínuo aos serviços. Estas medidas são implementadas em todas as áreas relevantes da organização.	Existem medidas claras para assegurar um acesso contínuo aos serviços. Estas medidas são implementadas em todas as áreas relevantes da organização. A organização compreende como estas medidas foram implementadas com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de oferecer um acesso contínuo aos serviços.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora de oferecer um acesso contínuo aos serviços como resultado das atividades de aprendizagem.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem resultados limitados na avaliação do nível de fiabilidade do acesso contínuo aos serviços. Estes resultados são recolhidos aleatoriamente.	Existem resultados limitados na avaliação do nível de fiabilidade do acesso contínuo aos serviços. Estes resultados são recolhidos aleatoriamente. Estes resultados são medidos com indicadores relevantes.	Existem resultados limitados na avaliação do nível de fiabilidade do acesso contínuo aos serviços. Estes resultados são recolhidos aleatoriamente. Estes resultados são medidos com indicadores relevantes. A organização tem dados tangíveis e fiáveis e compreende os resultados obtidos das melhorias.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados da avaliação do acesso contínuo aos serviços com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização implementou melhorias na prestação do acesso contínuo aos serviços após a comparação com outros prestadores de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.

Critério 37

A organização desenvolve serviços numa abordagem holística baseada nas necessidades e expectativas das pessoas servidas, da sua família ou de cuidadores.

- Indicador: 59. Os serviços são baseados na avaliação holística das necessidades e expectativas das pessoas servidas, familiares e cuidadores que levam em conta a situação da vida das pessoas e do ambiente em que vivem.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um sistema claro para avaliar de uma forma holística as necessidades e expectativas das pessoas servidas, seus familiares e cuidadores. O sistema é conhecido, mas mal entendido e raramente é utilizado na prática.	Existe um sistema claro para avaliar de uma forma holística as necessidades e expectativas das pessoas servidas, seus familiares e cuidadores. O sistema é compreendido por muitos e implementado em todas as áreas da organização.	Existe um sistema claro para avaliar de uma forma holística as necessidades e expectativas das pessoas servidas, seus familiares e cuidadores. O sistema é compreendido por muitos e implementado em todas as áreas da organização. A organização compreende como o sistema está implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de oferecer serviços holísticos às pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de oferecer serviços holísticos às pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 38

A organização identifica e analisa as atividades de prestação de serviços e monitoriza e mantém o controlo sobre a sua qualidade.

- Indicadores: 60. A organização tem implementadas as suas principais atividades de prestação de serviços. (*Documentação das principais atividades de prestação de serviços é necessária*).
- 61. A organização monitoriza o desempenho das principais atividades de prestação de serviços regularmente.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
As atividades principais da prestação do serviço estão claramente descritas. A descrição é conhecida. A monitorização tem lugar numa base ad-hoc. Existe uma compreensão limitada dos colaboradores.	As atividades principais da prestação do serviço estão claramente descritas. A monitorização está implementada dentro de todas as áreas da organização. Existe uma compreensão comum dos colaboradores.	As atividades principais da prestação do serviço estão claramente descritas. A monitorização está implementada dentro de todas as áreas da organização. Existe uma compreensão comum dos colaboradores. A organização compreende como as abordagens foram implementadas com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de monitorização da qualidade dos serviços prestados.	A organização tem implementado com sucesso as formas inovadoras de monitoramento da qualidade dos serviços oferecidos como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 39

A organização presta serviços às pessoas servidas com base na comunidade em linha com sua a visão e missão.

- Indicadores: 62. A organização demonstra que presta serviços com base na comunidade.
- 63. A organização demonstra que as atividades principais do serviço são prestadas em linha com a sua visão e missão.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há algumas evidências que os serviços são prestados com base na comunidade. Os serviços principais estão em linha com a missão da organização.	Os serviços são prestados em linha com a missão e visão da organização, em todos os domínios relevantes da organização e com base na comunidade.	Os serviços em todos os domínios pertinentes da organização são prestados com base na comunidade e em linha com a missão da organização. A organização compreende como esta abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de prestar serviços com base na comunidade.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de prestar serviços com base na comunidade como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 40

A organização presta serviços às pessoas servidas de uma forma coordenada.

- Indicador: 64. A organização mostra evidências de que as atividades são coordenadas e são prestadas de forma contínua.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um sistema claro para coordenar os serviços para as pessoas servidas. Este sistema é conhecido.	Existe um sistema claro para coordenar os serviços para as pessoas servidas. Este sistema é aplicado em todas as áreas da organização.	Existe um sistema claro para coordenar os serviços para as pessoas servidas. Este sistema é aplicado em todas as áreas da organização. A organização compreende como o sistema foi implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar novas formas de coordenação de serviços para as pessoas servidas.	A organização tem implementado com sucesso novas formas de coordenação de serviços para as pessoas servidas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 41

A organização presta serviços às pessoas servidas num ambiente multidisciplinar ou em multiparcerias.

- Indicador: 65. O prestador de serviço social demonstra que os serviços são prestados de uma forma multidisciplinar.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Há algumas evidências de uma abordagem multidisciplinar. Esta abordagem é conhecida e é compreendida por alguns dos colaboradores.	Há clara evidência de uma abordagem multidisciplinar. Esta abordagem está implementada na organização e é compreendida por todos os colaboradores.	Há uma clara evidência de uma abordagem multidisciplinar. Esta abordagem está implementada na organização e é compreendida por todos os colaboradores. A organização compreende como a abordagem foi implementada com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de prestar serviços às pessoas servidas de uma forma multidisciplinar.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora de prestar serviços às pessoas servidas de uma forma multidisciplinar como resultado das atividades de aprendizagem.

9. Orientação para os resultados

- As organizações procuram atingir os resultados previstos, benefícios e o maior valor para as pessoas servidas e partes interessadas relevantes (incluindo financiadores). As organizações demonstram os resultados alcançados da organização e das pessoas servidas, em linha com a sua missão e as suas atividades principais. Os impactos dos serviços são medidos e monitorizados e são um elemento importante dos processos de melhoria contínua, da transparência e da responsabilização.

Critério 42

A organização identifica os seus resultados de negócio e de serviços e tem revisões formais periódicas e independentes

- Indicadores:
 - 66. A organização tem identificados e registados os seus resultados de negócio e de serviços. (*Documentação dos resultados de negócios e de serviços são necessários*)
 - 67. Os resultados financeiros têm sido periodicamente validados por uma revisão independente para assegurar a continuidade e sustentabilidade financeira. (*Documentação da revisão independente é obrigatória*)

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem alguns resultados que dão uma indicação das realizações da organização. Um organismo independente não tem validado os resultados financeiros.	A organização tem registado sistematicamente os seus resultados de negócios e de serviços com base em indicadores claros e relevantes. Os resultados são relevantes para a organização. Um organismo independente validou os resultados financeiros.	A organização tem registado sistematicamente os seus resultados de negócio e de serviços com base em indicadores claros e relevantes. Os resultados são relevantes para a organização. Um organismo independente validou os resultados financeiros. A organização compreende os seus resultados no contexto nacional.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras para identificar os resultados do seu negócio, serviços e resultados financeiros.	A organização tem implementado com sucesso uma forma inovadora para identificar o seu negócio, serviços e resultados financeiros como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 43

A organização regista os resultados, efeitos e benefícios dos serviços para as pessoas servidas numa base individual e coletiva.

- Indicador: 68. A organização identifica os resultados e os benefícios para as pessoas servidas numa base individual e coletiva. *(Documentação dos resultados e benefícios para as pessoas servidas numa base colectiva é necessária)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem alguns resultados disponíveis sobre os efeitos e benefícios dos serviços prestados que dão alguma indicação dos progressos atingidos.	A organização tem os resultados e os benefícios dos serviços prestados numa base individual e coletiva. Estes resultados são baseados em indicadores claros e relevantes.	A organização tem os resultados e os benefícios dos serviços prestados numa base individual e coletiva. Estes resultados são baseados em indicadores claros e relevantes. A organização tem dados fiáveis e tangíveis e compreende os resultados obtidos dos serviços.	A organização tem identificado tendências e compara os efeitos dos resultados e benefícios com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional.	A organização tem vindo a alcançar com sucesso a melhoria dos resultados e benefícios como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional

Critério 44

A organização avalia resultados e benefícios para as pessoas servidas, em linha com a sua missão, a fim de determinar as formas de melhoria e proporcionar melhor valor para as pessoas servidas, financiadores e outras partes interessadas relevantes.

- Indicador: 69. A organização tem implementado ações para a melhoria dos serviços após a avaliação dos resultados e benefícios.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem algumas evidências de ações de melhoria. As ações são realizadas numa base ad hoc.	Existe uma aplicação sistemática das ações de melhoria com base nos resultados da avaliação. Estas ações de melhoria são implementadas em todos os domínios relevantes da organização.	Existe uma aplicação sistemática das ações de melhoria com base nos resultados da avaliação. Estas ações de melhoria são implementadas em todos os domínios relevantes da organização. A organização compreende os resultados das ações de melhoria.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar maneiras inovadoras de melhorar os serviços prestados com base na avaliação dos resultados.	A organização tem implementado com sucesso maneiras inovadoras de melhorar os serviços prestados com base na avaliação dos efeitos como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 45

A organização mede a satisfação das pessoas servidas e todas as partes interessadas relevantes pela avaliação interna e/ou externa.

- Indicador: 70. A organização tem registado uma visão geral da satisfação das pessoas servidas e das outras partes interessadas relevantes. *(Documentação da satisfação das pessoas servidas e das outras partes interessadas relevantes é necessária)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem alguns resultados que fornecem uma indicação dos níveis de satisfação das pessoas servidas e das outras partes interessadas relevantes.	A organização tem resultados que demonstram os níveis de satisfação das pessoas servidas e outras partes interessadas. Os resultados são baseados em indicadores claros e relevantes.	A organização tem resultados que demonstram os níveis de satisfação das pessoas servidas e outras partes interessadas. Os resultados são baseados em indicadores claros e relevantes. A organização tem dados fiáveis e tangíveis e compreende estes dados.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados do nível de satisfação das pessoas servidas e de todas as partes interessadas relevantes com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional	A organização tem melhorado com sucesso os níveis de satisfação das pessoas servidas e de todas as partes interessadas relevantes como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional

Critério 46

A organização disponibiliza informação facilmente compreensível e acessível dos registos dos resultados e efeitos, incluindo os resultados de inquéritos.

- Indicador: 71. A organização demonstra que as informações sobre os resultados são compreendidas pelas pessoas servidas, pelos colaboradores e pelas outras partes interessadas relevantes. *(Documentação sobre a informação percebida sobre os resultados das partes interessadas é necessária)*

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem alguns resultados que indicam que as pessoas servidas, colaboradores e outras partes interessadas relevantes são informados.	A organização tem resultados que demonstram que as pessoas servidas, colaboradores e outras partes interessadas relevantes são informados. Estes resultados são baseados em indicadores claros e relevantes.	A organização tem resultados que demonstram que as pessoas servidas, colaboradores e outras partes interessadas relevantes são informados. Estes resultados são baseados em indicadores claros e relevantes. A organização tem dados fiáveis e tangíveis e sabe como essa informação é compreendida.	A organização tem identificado tendências e compara os resultados dos níveis de compreensão das pessoas servidas e de todas as partes interessadas relevantes com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional	A organização tem implementado com sucesso melhorias na disponibilização de informações acessíveis e facilmente compreensíveis para as pessoas servidas e todas as partes interessadas relevantes, como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um sistema claro para informar as pessoas servidas, colaboradores e as partes interessadas sobre os resultados de negócios e do serviço. A abordagem é conhecida.	Existe um sistema claro para informar as pessoas servidas, colaboradores e as partes interessadas sobre os resultados de negócios e do serviço. A abordagem está implementada em todos os domínios relevantes da organização.	Existe um sistema claro para informar as pessoas servidas, colaboradores e as partes interessadas sobre os resultados de negócios e do serviço. A abordagem está implementada em todos os domínios relevantes da organização. A organização compreende como este sistema foi implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de divulgação dos resultados do negócio e dos resultados do desempenho do serviço.	A organização tem implementado com sucesso as formas inovadoras de divulgação dos resultados do negócio e dos resultados do desempenho do serviço, como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 47

A organização dissemina ativamente o desempenho da organização dos resultados dos negócios e dos serviços entre os seus colaboradores, pessoas servidas e todas as partes interessadas relevantes.

- Indicador: 72. A organização demonstra formas de disseminar informação sobre o desempenho da organização.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um sistema claro para informar as pessoas servidas, colaboradores e as partes interessadas sobre os resultados dos negócios e serviço. A abordagem é conhecida.	Existe um sistema claro para informar as pessoas servidas, colaboradores e as partes interessadas sobre os resultados dos negócios e serviço. A abordagem está implementada em todos os domínios relevantes da organização.	Existe um sistema claro para informar as pessoas servidas, colaboradores e as partes interessadas sobre os resultados dos negócios e serviço. A abordagem está implementada em todos os domínios relevantes da organização. A organização compreende como este sistema foi implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar formas inovadoras de disseminar o desempenho da organização nos resultados dos negócios e serviços.	A organização tem implementado com sucesso formas inovadoras de divulgação do desempenho da organização nos resultados dos negócios e serviços como resultado das atividades de aprendizagem

10. Melhoria contínua

- As organizações estão empenhadas na aprendizagem contínua e na melhoria contínua dos seus serviços e dos seus resultados. As organizações são proactivas em ir ao encontro das necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas, com informações baseadas em evidências para o desenvolvimento e melhoria dos serviços sociais prestados. As organizações utilizam sistemas para comparar o desempenho do serviço e melhoria contínua.

Critério 48

A organização define e implementa um sistema de melhoria contínua dos resultados dos serviços, formas de trabalho e de aprendizagem.

- Indicador: 73. A organização tem implementado um sistema de melhoria contínua e aprendizagem. (*Documentação do sistema de melhoria contínua e de aprendizagem é necessária*)

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe um sistema claro de melhoria contínua e de aprendizagem. O sistema é conhecido	Existe um sistema claro e compreensível de melhoria contínua e de aprendizagem. Este sistema é caracterizado de uma forma cíclica. O sistema é aplicado em todas as áreas da organização e conhecido e utilizado pela gestão e colaboradores.	Existe um sistema claro e compreensível de melhoria contínua e de aprendizagem. Este sistema é caracterizado de uma forma cíclica. O sistema é aplicado em todas as áreas da organização e conhecido e utilizado pela gestão e colaboradores. A organização compreende como este sistema é implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar sistemas inovadores para a melhoria contínua dos serviços e formas de trabalho e de aprendizagem.	A organização tem implementado com êxito um sistema inovador na melhoria contínua dos serviços e nas formas de trabalho e de aprendizagem, com os resultados das atividades de aprendizagem.

Critério 49

A organização utiliza mecanismos que fornecem informações para compreender as necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas.

- Indicador: 74. A organização demonstra que usa informações sobre as necessidades futuras das pessoas servidas e partes interessadas para desenvolver e melhorar os seus serviços.

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existe uma abordagem clara para identificar as necessidades futuras das partes interessadas a fim de desenvolver e melhorar os serviços. Esta abordagem é conhecida e é utilizada aleatoriamente.	Existe uma abordagem clara para identificar as necessidades futuras das partes interessadas a fim de desenvolver e melhorar os serviços. Esta abordagem é implementada dentro de todas as áreas relevantes da organização.	Existe uma abordagem clara para identificar as necessidades futuras das partes interessadas a fim de desenvolver e melhorar os serviços. Esta abordagem é implementada dentro de todas as áreas relevantes da organização. A organização compreende como tem sido implementado com sucesso.	A organização inicia atividades de aprendizagem para explorar abordagens inovadoras para compreender as necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas.	A organização tem implementado com sucesso uma abordagem inovadora para compreender as necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas como resultado das atividades de aprendizagem.

Critério 50

A organização inicia iniciativas de melhoria ao comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados dos serviços, actividades e resultados das pessoas servidas.

- Indicador: 75. A organização demonstra que comparou abordagens, métodos de implementação e de resultados com outras organizações de serviço social. (Documentação da comparação é necessária)

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Existem algumas abordagens melhoradas, métodos e efeitos como resultado da comparação com outras organizações.	A organização tem abordagens melhoradas de uma forma tangível, abordagens, métodos e efeitos como resultado da comparação com outras organizações. Esta comparação é baseada em indicadores claros e relevantes.	A organização tem abordagens, métodos e resultados melhorados de uma forma tangível, como resultado da comparação com outras organizações. A organização compreende o impacto sobre os seus serviços com base em dados fiáveis e tangíveis.	A organização identificou as tendências a partir da sua comparação de abordagens, métodos e resultados com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional	A organização tem implementado com sucesso melhorias baseadas na sua análise de tendências em abordagens, métodos e efeitos, como resultado da comparação com outras organizações de serviço social e/ou outras organizações a nível nacional e/ou no contexto internacional