

VISÃO GERAL EQUASS 2018



PRINCÍPIOS	CRITÉRIOS	INDICADORES	DOCUMENTAÇÃO
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 Missão, a sua Visão e os seus Valores institucionais nos serviços prestados através do estabelecimento de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos.	1. A organização tem implementado a Missão, Visão e Valores da organização (É necessário enviar documentação da Missão, Visão e Valores). 2. Os colaboradores demonstram a sua contribuição para a implementação da Missão, Visão e Valores da organização.	A1. Visão, missão e valores da organização xxx
	Critério 2 A organização define e implementa um sistema de gestão que promove uma cultura da qualidade.	3. A organização tem implementado formas de trabalho que contribuem para uma cultura da qualidade comum do prestador de serviço social.	xxx
	Critério 3 A organização demonstra o seu compromisso com os objetivos a longo prazo da qualidade, a aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.	4. A organização tem implementada a sua política da qualidade. (É necessário enviar documentação da política da qualidade da organização). 5. A organização tem definido objetivos a longo prazo da qualidade e demonstra medidas para a aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.	A2. Política da qualidade da organização xxx
	Critério 4 A organização define e implementa um processo de planeamento anual e de revisão que reflete os objetivos da organização e o desempenho das atividades de prestação do serviço.	6. A organização tem implementado um planeamento anual. (É necessário apresentar documentação do plano anual). 7. A organização realiza uma revisão dos objetivos e resultados dos serviços descritos no plano.	A3. Plano anual atual xxx
	Critério 5 A organização demonstra o seu compromisso com a justiça social e com a inclusão ativa das pessoas servidas na sociedade.	8. A organização demonstra um compromisso concreto com a justiça social e com a inclusão ativa das pessoas servidas.	xxx
	Critério 6 A organização demonstra Responsabilidade Social Corporativa através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade.	9. A organização desenvolve um compromisso concreto e práticas concretas de Responsabilidade Social Corporativa.	xxx
2. COLABORADORES As organizações lideram e gerem os seus colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada na pessoa. 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 potenciam 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 de 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 colaboradores qualificados com base nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas.	10. A organização tem implementado uma política e procedimentos de recrutamento e retenção de colaboradores (É necessário apresentar documentação da política e procedimentos de recrutamento e retenção de colaboradores). 11. Os colaboradores da organização estão conscientes da política de recrutamento e retenção.	A4. Descrição completa da política de recrutamento e retenção dos colaboradores xxx
	Critério 8 A organização desenvolve o seu serviço em conformidade com a legislação nacional aplicável para a saúde e segurança, proporcionando condições de trabalho apropriadas, níveis e rácios adequados e acordados de colaboradores, e medidas para premiar colaboradores e voluntários.	12. A organização demonstra conformidade com os requisitos da legislação nacional para saúde e segurança, proporcionando condições de trabalho apropriadas, níveis e rácios de adequados e acordados de colaboradores. 13. A organização tem implementadas medidas para o reconhecimento dos colaboradores e voluntários.	xxx xxx
	Critério 9 A organização implementa medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento.	14. A organização tem implementado um plano de desenvolvimento para os colaboradores com base nas suas necessidades. (É necessário apresentar documentação do plano de desenvolvimento dos colaboradores). 15. A organização revê o plano de desenvolvimento com os colaboradores de forma regular.	xxx xxx
	Critério 10 A organização define e implementa os requisitos de competência para os cargos e funções identificados dos colaboradores e avalia-os anualmente.	17. A organização tem implementado requisitos de competência, funções e responsabilidades para cada cargo na organização. (É necessário apresentar documentação dos requisitos de competência, funções e responsabilidades para cada cargo). 18. A organização tem avaliado anualmente os requisitos de competência, funções e responsabilidades dos colaboradores.	R1. Resultados do crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento dos colaboradores xxx
	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.	19. A organização tem demonstrado medidas para o envolvimento dos colaboradores no planeamento, no desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade.	xxx
	Critério 12 A organização desenvolve medidas específicas que potenciam a motivação dos colaboradores.	20. A organização tem demonstrado medidas para a satisfação e motivação dos colaboradores.	xxx
3. DIREITOS As organizações estão empenhadas em proteger, promover e respeitar os direitos das pessoas servidas em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e 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 dos direitos humanos.	21. A organização tem implementado uma Carta de Direitos para as pessoas servidas com base nas convenções internacionais em matéria de direitos humanos (É necessário enviar documentação da carta dos direitos fundamentais das pessoas servidas). 22. Os colaboradores estão conscientes dos direitos das pessoas servidas e demonstram o respeito pelos direitos dos utilizadores de serviços.	A7. Carta dos Direitos que reflete os direitos fundamentais das pessoas servidas xxx
	Critério 14 A organização informa e apoia as pessoas servidas de forma a compreenderem os seus direitos de forma acessível.	23. A organização assegura que as pessoas servidas estão conscientes dos seus direitos.	xxx
	Critério 15 A organização respeita que as pessoas servidas persigam livremente os seus objetivos e pessoais em linha com as suas escolhas, necessidades e capacidades.	24. A organização apoia as pessoas servidas a perseguirem os seus objetivos pessoais.	xxx
	Critério 16 A organização avalia o seu desempenho na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas em todas as áreas da organização.	25. A organização tem resultados na promoção e no respeito pelos direitos das pessoas servidas. (É necessário enviar um documento com os resultados sobre a promoção e a prática dos direitos das pessoas servidas).	R2. Resultados da promoção e da prática dos direitos das pessoas servidas respeitados no seu trabalho diário xxx
	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.	26. A organização tem implementado um sistema de gestão de reclamações acessível. (É necessário apresentar documentação do sistema de gestão de reclamações). 27. O sistema de gestão de reclamações responde a todas as reclamações.	A8. Descrição do sistema de gestão de reclamações xxx

PRINCÍPIOS	CRITÉRIOS	INDICADORES	DOCUMENTAÇÃO	
4. ÉTICA As organizações funcionam com base em orientações éticas que respeitam 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 proteção das pessoas servidas contra abusos e má conduta.	Critério 18 A organização promove o comportamento ético e de bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores.	28. A organização tem implementada uma política de ética e de bem-estar para todos. (É necessário apresentar documentação sobre a política de ética e de bem-estar). 29. Colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores demonstram como atuam de acordo com a política de ética e de bem-estar para todos da organização.	A9. Descrição completa da política de Ética e bem-estar para todos xxx	
	Critério 19 A organização define e implementa as suas orientações em matéria de ética, que garantem que a dignidade das pessoas servidas é respeitada.	30. A organização tem implementado um Código de Ética para assegurar a dignidade das pessoas servidas e para orientar o comportamento dos colaboradores na prestação de serviços (É necessário enviar documentação do Código de Ética). 31. A organização garante que os colaboradores, pessoas servidas e famílias estão conscientes do Código de Ética e atuam em conformidade.	A10. Código de Ética da organização xxx	
	Critério 20 A organização facilita o acesso a serviços e a recursos de forma transparente e não discriminatória.	32. A organização assegura acesso à advocacia e/ou a pessoal de apoio. 33. A organização demonstra não discriminação sobre o acesso aos serviços.	xxx xxx	
	Critério 21 A organização garante serviços que operam num ambiente de trabalho seguro de forma a garantir a segurança física das pessoas servidas, suas famílias e cuidadores.	34. A organização tem implementado um plano de saúde e segurança. (É necessário apresentar documentação do plano de saúde e segurança).	A11. Plano de saúde e segurança para colaboradores e pessoas servidas	
	Critério 22 A organização desenvolve mecanismos que previnem o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas.	35. A organização tem implementado procedimentos que previnem o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas. (É necessário apresentar documentação dos procedimentos que previnem o abuso físico, mental e financeiro).	A12. Procedimentos sobre a prevenção do abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas	
	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.	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 das pessoas servidas. (É necessário enviar documentação de procedimentos para garantir a confidencialidade, a exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física das pessoas servidas). 37. A organização revê os seus procedimentos para a confidencialidade das informações, exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física das pessoas servidas de forma regular.	A13. Procedimentos para garantir a confidencialidade de informação sensível, a exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física das pessoas servidas xxx	
	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 sequência confiável 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 a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão das pessoas servidas.	38. A organização demonstra o uso de parcerias para garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão das pessoas servidas.	xxx
		Critério 25 A organização avalia os resultados e benefícios das suas parcerias para as pessoas servidas e para a organização.	39. A organização tem resultados tangíveis relevantes das suas parcerias e dos benefícios das mesmas para as pessoas servidas e para a organização. (É necessário enviar documentação dos resultados e benefícios das suas parcerias).	R3. Resultados e benefícios das parcerias
	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 da 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 advocacia para promover a igualdade de oportunidades e a participação das pessoas servidas.	Critério 26 A organização é responsiva e apoia as pessoas servidas a expressarem as suas contribuições individuais, opiniões e pontos de vista.	40. A organização proporciona oportunidades às pessoas servidas para expressarem as suas opiniões e pontos de vista.	xxx
		Critério 27 A organização inclui as pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços.	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. (É necessário enviar documentação da política e procedimentos para a inclusão das pessoas servidas). 42. A organização tem resultados da inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços. (É necessário enviar documentação sobre os resultados da inclusão das pessoas servidas).	A14. Uma descrição completa da política e procedimentos para incluir as pessoas servidas no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços R4. Resultados do envolvimento das pessoas servidas no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços
Critério 28 A organização revê e reflete anualmente sobre a participação das pessoas servidas, com base nos seus contributos.		43. A organização demonstra como tem revisto e refletido sobre a participação das pessoas servidas.	xxx	
Critério 29 A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e utilizadores dos serviços compreenderem, potenciarem e melhorarem o empowerment das pessoas servidas.		44. A organização tem definido e implementado o conceito de empowerment das pessoas servidas. (É necessário enviar documentação do conceito definido de empowerment). 45. A organização consegue demonstrar resultados tangíveis do empowerment das pessoas servidas. (É necessário enviar documentação dos resultados tangíveis do empowerment das pessoas servidas).	A15. Conceito definido de empowerment das pessoas servidas R5. Resultados do empowerment das pessoas servidas	
Critério 30 A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e pessoas servidas compreenderem e criarem um ambiente de empowerment.		46. A organização tem estabelecidas as condições para a criação de um ambiente de empowerment. 47. Os colaboradores e pessoas servidas compreendem como o ambiente de empowerment é facilitado.	xxx xxx	
7. ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA As organizações prestam serviços que são orientados pelas necessidades, expetativas e capacidade das pessoas servidas. Os serviços prestados têm em 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 pessoal pelo envolvimento das pessoas servidas na auto-avaliação, no planeamento, na prestação do serviço, no feedback e na avaliação.		Critério 31 A organização presta serviços que são responsivos às escolhas individuais, necessidades e capacidades das pessoas servidas alinhados com a Missão, Visão e Valores da organização.	48. A organização apoia as pessoas servidas para serem capazes de expressar as suas necessidades, expetativas e escolhas. 49. A organização presta serviços com base nas necessidades e expetativas das pessoas servidas.	xxx xxx
	Critério 32 A organização tem uma definição clara do conceito de Qualidade de Vida para as Pessoas Servidas e implementa atividades com base na avaliação de necessidades das pessoas servidas, com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida.	50. A organização tem definido e implementado o conceito de Qualidade de Vida para as Pessoas Servidas (É necessário enviar documentação da definição do conceito de Qualidade de Vida). 51. A organização tem resultados tangíveis das atividades que melhoram a qualidade de vida das pessoas servidas. (É necessário enviar documentação dos resultados de melhoria da qualidade de vida das pessoas servidas).	A16. Conceito definido de Qualidade de Vida das Pessoas Servidas R6. Resultados da melhoria da qualidade de vida das pessoas servidas	
	Critério 33 A organização documenta e revê o planeamento e a prestação dos serviços com base na identificação das necessidades individuais, nas expetativas e na modificação das circunstâncias das pessoas servidas num Plano Individual.	52. A organização tem implementado um Plano Individual para cada pessoa servida onde regista as suas necessidades, expetativas, serviços e resultados. (É necessário apresentar documentação do Plano Individual). 53. Os Planos Individuais das pessoas servidas são revistos e atualizados regularmente.	A17. Plano Individual para pessoas servidas (4 exemplos) xxx	
	Critério 34 A organização tem em conta o ambiente físico e social das pessoas servidas aquando do desenvolvimento, prestação e avaliação dos serviços que lhes são prestados.	54. A organização presta serviços que se dirigem às necessidades físicas e sociais das pessoas servidas.	xxx	
	Critério 35 A organização envolve as pessoas servidas na conceção e revisão do Plano Individual para garantir que a sua contribuição individual é parte do plano.	55. A organização tem implementados procedimentos para o envolvimento das pessoas servidas na criação e revisão do seu Plano Individual. (É necessário enviar documentação de procedimentos para o envolvimento das pessoas servidas). 56. A organização tem resultados tangíveis das suas ações para envolver as pessoas servidas no seu plano individual. (É necessário enviar documentação dos resultados do envolvimento das pessoas servidas).	A18. Procedimentos para envolver as pessoas servidas no processo de planeamento individual R7. Resultados do envolvimento das pessoas servidas nos seus Planos Individuais	

PRINCÍPIOS	CRITÉRIOS	INDICADORES	DOCUMENTAÇÃO
8. ABRANGÊNCIA As organizações asseguram que as pessoas servidas têm acesso a um continuum dos 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.	Crítério 36 A organização garante que as pessoas servidas podem ter acesso a um continuum dos serviços que abrangem desde a intervenção precoce até ao apoio e acompanhamento, respondendo às mudanças de requisitos ao longo do tempo.	57. A organização assegura um continuum dos serviços. 58. A organização tem resultados da avaliação do continuum dos serviços. (É necessário enviar documentação dos resultados do continuum dos serviços).	xxx R8. Resultados da garantia do continuum dos serviços
	Crítério 37 A organização desenvolve serviços numa abordagem holística baseada nas necessidades e expectativas das pessoas servidas, suas famílias e cuidadores.	59. Os serviços são baseados na avaliação holística das necessidades e expectativas das pessoas servidas, suas famílias e cuidadores, tendo em conta a situação da vida das pessoas e do ambiente em que vivem.	xxx
	Crítério 38 A organização identifica e revê as atividades de prestação de serviços e monitoriza e mantém o controlo sobre a sua qualidade.	60. A organização tem implementadas as suas atividades chave de prestação de serviços. (É necessário enviar documentação das atividades chave de prestação de serviços). 61. A organização monitoriza regularmente o desempenho das atividades chave de prestação de serviços.	xxx A19. Atividades chave de prestação de serviços
	Crítério 39 A organização presta serviços às pessoas servidas com base na comunidade e alinhados com sua a Missão e Visão.	62. A organização demonstra que presta serviços com base na comunidade. 63. A organização demonstra que as atividades chave dos serviços prestados estão alinhadas com a sua Missão e Visão.	xxx xxx
	Crítério 40 A organização presta serviços às pessoas servidas de uma forma coordenada.	64. A organização mostra evidências de que as atividades são prestadas de forma coordenada e em continuum.	xxx
	Crítério 41 A organização presta serviços às pessoas servidas num ambiente multidisciplinar ou em multiparcerias.	65. A organização demonstra que os serviços são prestados de uma forma multidisciplinar.	xxx
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, alinhados com a sua Missão e as suas atividades chave. Os impactos dos serviços são medidos e monitorizados e são um elemento importante dos processos de melhoria contínua, da transparência e da responsabilização.	Crítério 42 A organização identifica os seus resultados do negócio e dos serviços e tem revisões formais periódicas e independentes.	66. A organização tem identificados e registados os seus resultados do negócio e dos serviços. (É necessário enviar documentação dos resultados do negócio e dos serviços). 67. Os resultados financeiros têm sido periodicamente validados por uma revisão independente para assegurar a continuidade financeira e sustentabilidade. (É obrigatório enviar documentação da revisão independente).	A20. Resultados do negócio e dos serviços (numa base coletiva) A21. Revisão independente para garantia da continuidade financeira e sustentabilidade
	Crítério 43 A organização regista os resultados, efeitos e benefícios dos serviços para as pessoas servidas numa base individual e coletiva.	68. A organização identifica os efeitos e os benefícios para as pessoas servidas numa base individual e coletiva. (É necessário enviar documentação dos efeitos e dos benefícios para as pessoas servidas numa base individual e coletiva).	xxx
	Crítério 44 A organização avalia os resultados e benefícios para as pessoas servidas, em linha com a sua missão, a fim de determinar as formas de melhoria e proporcionar o melhor valor para as pessoas servidas, financiadores e outras partes interessadas relevantes.	69. A organização tem implementado ações para a melhoria dos serviços após a avaliação dos efeitos e benefícios.	xxx
	Crítério 45 A organização mede a satisfação das pessoas servidas e de todas as partes interessadas relevantes através de uma avaliação interna e/ou externa.	70. A organização tem registado uma visão global da satisfação das pessoas servidas e das outras partes interessadas relevantes. (É necessário enviar documentação da satisfação das pessoas servidas e das outras partes interessadas relevantes).	xxx
	Crítério 46 A organização disponibiliza informação acessível e facilmente compreensível dos registos dos resultados e efeitos, incluindo os resultados de inquéritos.	71. A organização demonstra que as informações sobre os resultados são compreendidas pelas pessoas servidas, pelos colaboradores e outras partes interessadas relevantes. (É necessário enviar documentação sobre a informação percebida sobre os resultados pelas partes interessadas).	xxx
	Crítério 47 A organização dissemina ativamente o desempenho da organização em relação aos resultados do negócio e dos serviços entre os seus colaboradores, pessoas servidas e todas as partes interessadas relevantes.	72. A organização demonstra formas de disseminar informação sobre o desempenho da organização.	xxx
10. MELHORIA CONTÍNUA As organizações estão empenhadas na aprendizagem contínua e na melhoria contínua dos seus serviços e dos seus resultados. As organizações são proativas 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 de melhoria contínua.	Crítério 48 A organização define e implementa um sistema de melhoria contínua dos resultados dos serviços, formas de trabalho e de aprendizagem.	73. A organização tem implementado um sistema de melhoria contínua e de aprendizagem. (É necessário enviar documentação do sistema de melhoria contínua e de aprendizagem).	A22. Sistema de melhoria contínua e aprendizagem
	Crítério 49 A organização utiliza mecanismos que fornecem informações para compreender as necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas.	74. A organização demonstra que usa informações sobre as necessidades futuras das pessoas servidas e partes interessadas para desenvolver e melhorar os seus serviços.	xxx
	Crítério 50 A organização inicia iniciativas de melhoria ao comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados dos serviços, atividades e realizações das pessoas servidas.	75. A organização demonstra que comparou abordagens, métodos de implementação e resultados com outras organizações de serviço social. (É necessário enviar documentação da comparação).	xxx