


EQUASS ASSURANCE CRITÉRIOS

Serviços Sociais de Interesse Geral 2012



© 2012 - European Quality in Social Services (EQUASS)

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial deste documento, por recurso a qualquer meio, electrónico, mecânico, fotocópia, gravação ou outras sem a prévia autorização por escrito do EQUASS.

Introdução

O EQUASS - European Quality in Social Services é uma iniciativa da EPR - Plataforma Europeia de Reabilitação. O EQUASS disponibiliza um conjunto abrangente de serviços na área do desenvolvimento, promoção, aprovação e certificação da qualidade, todos eles em conformidade com os requisitos¹ Europeus para a qualidade da prestação dos Serviços Sociais. O EQUASS tem como objectivo melhorar o sector dos serviços sociais através do compromisso dos prestadores de serviços com a qualidade e a melhoria contínua, e pela garantia de serviços de qualidade aos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) em toda a Europa. O EQUASS pretende contribuir para a criação de um mercado Europeu e para a modernização dos serviços sociais de interesse geral, no qual os prestadores de serviços se possam distinguir e utilizar a qualidade dos seus serviços como uma vantagem competitiva.

A Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS Assurance) é um programa de certificação para garantia da qualidade e controlo de qualidade nos serviços sociais. Permite às organizações que prestam serviços no sector social envolverem-se num processo de certificação externo, de reconhecimento a nível europeu, através do qual asseguram a qualidade dos seus serviços junto de clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e outras partes interessadas.

Este documento apresenta os critérios para a certificação da qualidade do EQUASS, baseado no “*Common Quality Framework for Social Services of General Interest (CQF for SSGI)*” (Plataforma Europeia de Reabilitação, Novembro 2010) e no “*Voluntary European Quality Framework for Social Services of General Interest (VEQF for SSGI) of the Social Protection Committee*” (Comité de Protecção Social, Outubro 2010). O EQUASS Assurance garante um desempenho alinhado com os princípios da Qualidade EQUASS, com o *CQF for SSGI* e com os seus critérios fundamentais para a garantia da qualidade, e com os requisitos estabelecidos pelo *VEQF for SSGI*. Assegura igualmente o desempenho operacional de um Sistema de Gestão da Qualidade, o qual constitui um dos requisitos básicos para a certificação de acordo com o EQUASS Excellence.

¹ Position Paper on Quality (High Level Group on Disability, Setembro 2007); The Voluntary Quality Framework for Social Service of General Interest (SPC, Outubro 2010) e o Common Quality Framework for Social Service of General Interest (EPR, Novembro 2010)

Características do Sistema EQUASS Assurance

A certificação pelo EQUASS Assurance caracteriza-se por:

1. Avaliação da qualidade de acordo com 50 critérios.
2. Critérios de avaliação da qualidade baseados nos 10 princípios da Qualidade EQUASS, no CFQ for SSGI e no VEQF for SSGI.
3. Critérios de avaliação da qualidade cobrem os elementos² essenciais do sistema de gestão da qualidade.
4. Auto-avaliação e auditoria interna baseada nos indicadores chave do desempenho e apresentada sob a forma de questionário.
5. Auditoria externa realizada com base no desempenho da organização relativamente aos indicadores definidos. O auditor verificará o desempenho com base nos indicadores, através da revisão da documental e por entrevistas realizadas durante a visita à organização.

O presente documento tem a seguinte estrutura:

- a. Descrição dos Princípios de Qualidade do EQUASS
- b. Descrição das dimensões relevantes para a Certificação da Qualidade: breve justificação do motivo pelo qual os critérios são considerados relevantes
- c. Descrição dos critérios EQUASS Assurance
- d. Descrição dos Indicadores Chave do Desempenho

O EQUASS Assurance é personalizado para o sector social, e oferece uma abordagem abrangente baseada em critérios de qualidade e indicadores chave do desempenho, recorrendo a um questionário de verificação, utilizado quer na auto-avaliação e auditoria interna realizada pelas próprias organizações, quer na auditoria externa de certificação. Após a organização submeter a sua candidatura, através da Ficha de Registo, e enviar o questionário de auto-avaliação devidamente preenchido, é realizada uma visita ao(s) local(ais) a certificar para auditoria externa. Durante esta auditoria, um auditor independente verifica as evidências da organização, quer através da revisão da documentação, quer através de entrevistas a colaboradores, clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) dos serviços e outras partes interessadas relevantes. Os resultados da visita são reportados por escrito num relatório de auditoria. Uma organização que cumpra todos os critérios do EQUASS Assurance será certificada por um período de 2 anos. O processo é supervisionado pelo Comité de Certificação do EQUASS.

² Os elementos básicos para a gestão da qualidade são: 1. Identificação das necessidades e expectativas dos clientes; 2. Gestão dos processos; 3. Gestão das responsabilidades; 4. Gestão dos recursos; 5. Medição e análise de dados; 6. Satisfação dos clientes; 7. Sistema de melhoria contínua

Visão Global do Sistema

Princípios da Qualidade		Dimensões	Critérios	Indicadores
1	Liderança	Missão, Visão e Política da Qualidade	1 & 2	1,2,3,4
		Comunicação	3 & 4	5,6,7,8
		Planeamento Anual	5 & 6	9,10,11,12
		Contributo para a Sociedade	7 & 8	13,14,15,16
2	Recursos Humanos	Gestão dos Recursos Humanos	9 & 10	17,18,19,20
		Qualificação e Desenvolvimento dos Recursos Humanos	11 & 12	21,22,23,24
		Envolvimento dos Colaboradores	13 & 14	25,26,27,28
3	Direitos	Direitos e Deveres	15 & 16 & 17	29,30,31,32,33,34
		Autodeterminação	18 & 19	35,36,37,38
4	Ética	Política de Ética	20 & 21 & 22 & 23 & 24	39,40,41,42,43,44,45,46,47,48
		Papéis e Responsabilidades	25	49,50
5	Parcerias	Parceiras na Prestação de Serviços	26 & 27	51,52,53,54
6	Participação	Envolvimento dos clientes (utentes/ pessoas servidas /utilizadores)	28 & 29	55,56,57,58
		Empowerment dos clientes (utentes/ pessoas servidas /utilizadores)	30 & 31	59,60,61,62

Princípios da Qualidade	Dimensões	Critérios	Indicadores	
7	Orientação para o cliente (utentes/ pessoas servidas /utilizadores)	Identificação das necessidades e expectativas dos clientes (utentes/ pessoas servidas /utilizadores)	32 & 33	63,64,65,66
		Planeamento individual	34 & 35	67,68,69,70
8	Abrangência	Processo de Prestação de Serviços	36 & 37	71,72,73,74
		Continuidade da Prestação de Serviços	38 & 39	75,76,77,78
		Abordagem Holística	40 & 41	79,80,81,82
9	Orientação para os Resultados	Medição dos Resultados	42 & 43	83,84,85,86
		Avaliação dos Resultados	44 & 45	87,88,89,90
		Comunicação dos Resultados	46 & 47	91,92,93,94
10	Melhoria Contínua	Ciclo de Melhoria Contínua	48 & 49	95,96,97,98
		Inovação	50	99,100

1. LIDERANÇA

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais evidenciam liderança dentro do sector social, internamente através de boa governação e dentro da comunidade através da projecção de uma imagem positiva, desafiando as baixas expectativas existentes, encorajando as melhores práticas, assegurando uma utilização mais eficiente dos recursos, fomentando a inovação, e contribuindo para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva.

- **Missão, visão e política de qualidade**

A declaração de missão fornece ao prestador de serviços sociais uma visão quanto ao futuro e à direcção do desenvolvimento da sua política negócio. Ajuda igualmente à criação de clareza e transparência junto dos seus clientes (utentes/ pessoas servidas /utilizadores), colaboradores e outras partes interessadas.

A política de qualidade descreve metas e objectivos relevantes e o compromisso da gestão para atingir esses objectivos. Enfatiza também a melhoria contínua do desempenho da organização. A implementação da política é considerada uma função chave dentro na organização do prestador de serviço social, garantindo que todos os colaboradores entendam a visão, missão, objectivos e estratégia da organização na satisfação das necessidades e expectativas dos clientes (utentes/ pessoas servidas /utilizadores).

Critérios EQUASS Assurance

1. A organização define, documenta e implementa a sua visão, missão e valores na prestação do serviço.

	Indicadores
1	A organização tem documentada: a. a visão. b. a missão. c. os valores da organização.
2	Os colaboradores conhecem: a. a visão. b. a missão. c. os valores da organização.

2. A organização define, documenta e implementa a sua política da qualidade, estabelecendo metas da qualidade a longo prazo, e evidencia compromisso com a melhoria contínua.

Indicadores	
3	A organização tem uma política da qualidade documentada, contendo: <ul style="list-style-type: none"> a. metas a longo prazo. b. compromisso com a melhoria contínua.
4	Os colaboradores conhecem a política da qualidade da organização.

• Comunicação

A comunicação refere-se aos mecanismos presentes na organização para gestão, partilha e distribuição de informação e *feedback*. A comunicação é considerada eficaz quando as partes interessadas internas e/ou externas têm acesso a informação relevante, precisa e actualizada. Com uma comunicação eficaz, os potenciais e actuais clientes (utentes/ pessoas servidas /utilizadores) podem fazer escolhas informadas, os colaboradores podem maximizar a sua eficácia e a gestão efectuar o seu planeamento de uma forma estratégica.

Critérios EQUASS Assurance

3. Os clientes (utentes/ pessoas servidas /utilizadores), os seus familiares e organizações que utilizem os serviços podem dar *feedback* sobre a sua experiência individual ou colectiva relativamente aos programas e serviços prestados.

Indicadores	
5	As partes interessadas têm oportunidade de dar <i>feedback</i> sobre: <ul style="list-style-type: none"> a. programas. b. serviços.
6	É documentado o <i>feedback</i> de: <ul style="list-style-type: none"> a. colaboradores. b. entidades financiadoras. c. clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

4. A organização informa todas as partes interessadas sobre os programas disponibilizados e serviços oferecidos.

Indicadores	
7	Existe informação disponível sobre: <ul style="list-style-type: none"> a. desenvolvimento de programas e serviços. b. processos e procedimentos. c. desempenho da organização. d. próximos eventos relevantes. e. oportunidades para o envolvimento de clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
8	As partes interessadas estão conscientes dos programas e serviços oferecidos.

• Planeamento Anual

A organização deverá assegurar liderança, gestão e estabilidade por forma a assegurar a concretização da sua missão. Neste sentido, a organização deverá esforçar-se para alcançar e manter a estabilidade na prestação dos serviços, no seu desenvolvimento e inovação, e numa estrutura financeira equilibrada. O planeamento anual é crucial para a implementação e controlo destes objectivos, e portanto, deve estar interligado ao planeamento estratégico da organização.

Critérios EQUASS Assurance

5. A gestão da organização estabelece e documenta o processo de planeamento anual e o respectivo processo de revisão.

Indicadores	
9	O processo de planeamento anual está documentado
10	O processo de planeamento anual: <ul style="list-style-type: none"> a. está implementado. b. é revisto periodicamente.

6. O plano inclui:

- objectivos/metasp anuais
- actividades a desenvolver para atingir os objectivos/metasp anuais
- monitorização do desempenho da organização no cumprimento dos seus objectivos/metasp anuais
- prazos e procedimentos para análise e revisão.

Indicadores	
11	O planeamento anual tem um carácter cíclico: <ul style="list-style-type: none"> a. objectivos/metasp SMART. b. identificação de actividades chave. c. resultados tangíveis. d. revisão dos objectivos e metas.
12	O planeamento anual é aprovado pela gestão de topo.

• Contributo para a sociedade

Os serviços sociais têm impacto na sociedade, resultante da própria natureza e dos objectivos da sua actividade principal. Os resultados destas actividades centrais podem-se manifestar pela satisfação dos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), partes interessadas, entidades financiadoras, comunidade e resultados chave do desempenho. A responsabilidade social de uma organização prestadora de serviços sociais é considerada como um conceito importante a que deve ser dada atenção especial, indo mais além das necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

Critérios EQUASS Assurance

7. A organização demonstra o seu sucesso na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade.

Indicadores	
13	A organização recolhe feedback das suas partes interessadas na sociedade.
14	A organização demonstra resultados tangíveis de satisfação das necessidades e expectativas da sociedade.

8. A organização demonstra a sua responsabilidade social através de iniciativas que contribuem para a sociedade.

Indicadores	
15	A organização está envolvida em actividades baseadas na comunidade.
16	A organização demonstra evidências do seu valor acrescentado para a sociedade.

2. RECURSOS HUMANOS

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais lideram e gerem os seus colaboradores e o respectivo desempenho de forma a alcançar os objectivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente/utilizador. Estão comprometidas com o recrutamento e promoção de pessoal qualificado, baseando-se nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas. Promovem uma cultura de envolvimento, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos seus colaboradores para benefício das pessoas servidas e outras partes interessadas. A organização promove a saúde, segurança e bem-estar dos seus colaboradores, proporcionando condições de trabalho apropriadas.

• Gestão dos recursos humanos

Um factor determinante para a qualidade da prestação do serviço, não é apenas a qualificação e desenvolvimento dos colaboradores, mas também um processo de recrutamento estruturado e transparente. Igualmente importante são as condições de trabalho dos colaboradores e voluntários, de forma a potenciar o seu bom desempenho e a sua motivação no trabalho.

Critérios EQUASS Assurance

9. A organização tem uma política de recrutamento e retenção que promove a selecção de profissionais qualificados baseada nos conhecimentos, capacidades/aptidões e competências requeridos.

Indicadores	
17	A organização tem documentada: <ul style="list-style-type: none"> a. a política de recrutamento de colaboradores. b. os critérios para recrutamento de colaboradores. c. o processo de recrutamento dos colaboradores. d. a sua política de igualdade de oportunidades e não-discriminação.
18	A política de recrutamento e retenção promove uma selecção de colaboradores baseada em: <ul style="list-style-type: none"> a. conhecimentos. b. capacidades/aptidões. c. competências.

10. A organização actua em conformidade com a legislação nacional obrigatória, proporcionando condições de trabalho apropriadas, um nível de qualificação e número de colaboradores adequado e acordado, e uma recompensa apropriada para e funcionários.

Indicadores	
19	A organização tem documentada: <ul style="list-style-type: none"> a. a sua política em conformidade com a legislação laboral nacional. b. a sua política de reconhecimento de: <ul style="list-style-type: none"> i. colaboradores. ii. voluntários (se aplicável).
20	A organização avalia as condições de trabalho: <ul style="list-style-type: none"> a. da gestão. b. dos colaboradores. c. dos voluntários (se aplicável).

• Qualificação e desenvolvimento dos Recursos Humanos

Um factor determinante da qualidade do serviço prestado é a qualificação e competência dos colaboradores, e o seu nível de educação e formação académica. É essencial que as organizações tenham uma abordagem sistemática do recrutamento e do desenvolvimento profissional dos colaboradores envolvidos na prestação do serviço social. As organizações deverão assegurar que os colaboradores têm a devida experiência e competência para o cumprimento das suas funções, e garantir o acesso e incentivar os mesmos a utilizar as oportunidades e os apoios ao desenvolvimento disponibilizados. Deverá igualmente existir uma abordagem sistemática para a identificação de necessidades de formação e desenvolvimento dos colaboradores.

Critérios EQUASS Assurance

11. A organização dá formação a todos os seus colaboradores com base num plano de formação e desenvolvimento, e avalia a eficácia dessa formação.

Indicadores	
21	O plano para a qualificação e apoio ao desenvolvimento dos colaboradores: <ul style="list-style-type: none"> a. está documentado. b. é avaliado anualmente.
22	A organização: <ul style="list-style-type: none"> a. evidencia registos de todas as actividades de formação dos colaboradores. b. avalia a eficácia das actividades formativas (com base na avaliação efectuada pelos colaboradores e outras partes interessadas).

12. A organização define os requisitos de competência na descrição das funções e responsabilidades dos colaboradores e avalia-os anualmente.

Indicadores	
23	Os requisitos de competência dos colaboradores estão: a. identificados. b. especificados. c. documentados. d. a ser avaliados anualmente.
24	O desempenho dos colaboradores directamente envolvidos na prestação de serviços sociais é avaliado periodicamente.

• **Envolvimento dos colaboradores**

O envolvimento dos colaboradores refere-se à criação de oportunidades para que estes se relacionem com os seus colegas, com a gestão e com a organização em geral. Refere-se também à criação de uma ambiente em que os colaboradores são motivados a se conectarem com o seu trabalho e se preocuparem verdadeiramente em fazer um bom trabalho. É um conceito que coloca a flexibilidade, a mudança e a melhoria contínua, no centro do que realmente significa ser um empregado e um empregador num local de trabalho do século 21. As estratégias de envolvimento dos colaboradores potenciam as pessoas a darem o seu melhor no trabalho, reconhecendo que tal só é possível se as mesmas se sentirem respeitadas, envolvidas, ouvidas, bem lideradas e valorizadas por aquelas para quem, e com quem trabalham.

Critérios EQUASS Assurance

13. A organização reconhece os trabalhadores como uma fonte de avaliação do desempenho organizacional, do desenvolvimento dos serviços e do desenvolvimento dos colaboradores.

Indicadores	
25	A organização tem uma política e procedimento para o Envolvimento activos dos colaboradores: a. no planeamento dos serviços, e b. na avaliação dos serviços
26	A organização: a. regista o envolvimento dos colaboradores e a sua avaliação do mesmo. b. utiliza o feedback dos colaboradores no planeamento anual e estratégico e no desenvolvimento dos próprios colaboradores.

14. A organização tem implementados mecanismos que desenvolvem os níveis de satisfação e motivação dos colaboradores.

Indicadores	
27	A organização mede, regista e avalia a satisfação e motivação dos colaboradores.
28	A organização implementa mecanismos de reconhecimento dos colaboradores.

3. DIREITOS

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações prestadoras de serviços sociais comprometem-se com a promoção e a defesa dos direitos dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e liberdade de escolha, autodeterminação e participação equitativa. Asseguram o consentimento informado e a adopção de acções positivas e não-discriminatórias dentro dos seus próprios serviços. Este compromisso está presente em todas as fases do desenvolvimento e prestação dos serviços e nos valores da organização.

- **Direitos e deveres**

Um dos valores fundamentais nas organizações do sector dos serviços sociais é o compromisso com a defesa e a promoção dos direitos dos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e participação equitativa, criando condições para uma escolha informada e adoptando princípios de não-discriminação.

Critérios EQUASS Assurance

15. A organização assegura os direitos dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) numa Carta de Direitos, baseada na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, na Convenção Europeia para a Protecção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais do Conselho da Europa, e outras convenções internacionais em matéria de direitos humanos, em particular as elaboradas no âmbito das Nações Unidas.

Indicadores	
29	A organização tem documentada: <ul style="list-style-type: none"> a. uma carta de direitos dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. uma carta de direitos em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos.
30	Todos os colaboradores, incluindo os voluntários, conhecem os direitos e deveres dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

16. A organização informa os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) sobre os seus direitos e deveres, especialmente quanto à igualdade de tratamento independentemente da idade, deficiências e incapacidades, género, raça, religião ou crença e orientação sexual antes de receber os serviços.

Indicadores	
31	A organização tem evidências acerca da informação prestada aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) sobre os seus direitos e deveres.
32	Os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) estão conscientes dos seus direitos e deveres.

17. A organização tem um sistema de gestão das reclamações acessível, que regista a avaliação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), compradores e outras partes interessadas sobre o seu desempenho.

Indicadores	
33	A organização tem um sistema de gestão das reclamações documentado que assegura um tratamento adequado e objectivo das mesmas.
34	A organização demonstra anualmente transparência dos resultados no sistema de gestão de reclamações.

• Autodeterminação

O direito à autodeterminação, corresponde no direito internacional, ao princípio de que as nações têm o direito de decidir livremente sobre a sua soberania e estatuto politico internacional, sem compulsão externa ou interferências de fora. Por extensão, o termo autodeterminação significa liberdade de escolha das próprias acções sem compulsão externa.

Critérios EQUASS Assurance

18. A organização respeita o direito fundamental de autodeterminação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). Eles determinam livremente o seu estatuto politico e perseguem livremente o seu desenvolvimento económico, social e cultural.

Indicadores	
35	A organização demonstra o seu apoio à autodeterminação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
36	A organização avalia anualmente o seu desempenho em relação ao respeito do direito à autodeterminação dos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

19. A organização facilita aos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) a escolha e o acesso a pessoas que os representem e/ou estruturas/processos de apoio/suporte.

Indicadores	
37	A organização informa os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou estruturas/processos de apoio/suporte.
38	A organização avalia anualmente o seu desempenho quanto à facilitação aos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) do acesso a pessoas que os representem e/ou estruturas/processos de apoio/suporte.

4. ÉTICA

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações prestadoras de serviços sociais funcionam com base num Código de Ética que respeita a dignidade dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), suas famílias e cuidadores, protegendo-os de riscos indevidos, que especifica os requisitos de competência dentro da organização, e promove a justiça social.

- **Política de ética**

A política de ética refere-se às profissões existentes em organizações que prestam serviços sociais. É um código de critérios profissionais que contém aspectos de justiça e de dever para com a profissão e um conjunto de princípios e valores que orientam o comportamento dos profissionais de acordo com as noções de valores de confidencialidade, rigor, privacidade e integridade.

Critérios EQUASS Assurance

20. A organização define e documenta a sua política de ética que respeita e assegura a dignidade dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), protege-os de riscos indevidos e promove a justiça social.

Indicadores	
39	A organização tem a sua política de ética documentada onde reflecte a dignidade dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e os protege de riscos indevidos.
40	A organização informa os colaboradores (incluindo voluntários, se aplicável) sobre a política de ética e os princípios e valores que orientam o seu comportamento na prestação dos serviços.

21. A organização possui mecanismos que previnem o abuso físico, mental e financeiro dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

Indicadores	
41	A organização possui: <ul style="list-style-type: none"> a. políticas documentadas para a prevenção do abuso físico, mental e financeiro dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. procedimentos para a prevenção do abuso físico, mental e financeiro dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
42	A organização avaliação a eficácia da sua política de prevenção do abuso físico, mental ou financeiro dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

22. A organização presta serviços num sistema de trabalho seguro, dentro de um ambiente seguro que garanta a segurança física dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), suas famílias e cuidadores.

Indicadores	
43	A organização tem documentado: <ul style="list-style-type: none"> a. o plano de saúde e segurança dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. procedimentos para assegurar um ambiente seguro e a segurança física dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
44	A organização identifica: <ul style="list-style-type: none"> a. medidas para assegurar a saúde e segurança dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. melhorias anuais para garantir a saúde e segurança dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

23. A organização define, documenta, monitoriza e avalia um conjunto de princípios, valores e procedimentos que orientam os comportamentos na prestação do serviço, contendo aspectos de confidencialidade, rigor, privacidade e integridade.

Indicadores	
45	A organização tem definido um conjunto de princípios, valores e procedimentos (Código de Ética) para garantir e orientar os comportamentos na prestação dos serviços sociais.
46	Os colaboradores (incluindo voluntários, se aplicável) estão conscientes do conjunto de princípios, valores e procedimentos que orientam os comportamentos na prestação dos serviços.

24. A organização define, documenta, monitoriza e avalia os procedimentos para assegurar a confidencialidade da informação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e dos serviços que lhes são prestados.

Indicadores	
47	A organização tem uma política e procedimentos para: <ul style="list-style-type: none"> a. assegurar a confidencialidade da informação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. registo da informação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). c. acesso aos dados pessoais dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
48	A organização revê: <ul style="list-style-type: none"> a. a sua política de confidencialidade, pelo menos a cada dois anos, com os seus colaboradores e clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. os procedimentos de confidencialidade, pelo menos a cada dois anos, com os seus colaboradores e clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

• Papéis e responsabilidades

A identificação dos diferentes papéis e responsabilidades das funções, incluindo as mútuas interações entre as diferentes funções da organização, facilita a transparência, a responsabilização e a eficiência na comunicação com os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) no âmbito da prestação dos serviços. Especialmente nos processos sociais de carácter mais complexo, que implicam uma abordagem multidisciplinar, a identificação dos papéis e responsabilidades de cada função no processo contribui para uma maior eficácia de uma prestação dos serviços coordenada.

Critérios EQUASS Assurance

25. A organização define os papéis e responsabilidades, autoridades e a interrelação de todos os colaboradores que gerem, concebem, implementam, apoiam e avaliam a prestação do serviço aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

Indicadores	
49	A organização: a. define os papéis e responsabilidades da gestão. b. comunica os papéis e responsabilidades da gestão.
50	A organização: a. define os papéis e responsabilidades das funções directamente envolvidas na prestação dos serviços aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. comunica os papéis e responsabilidades das funções directamente envolvidas na prestação dos serviços aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

5. PARCERIAS

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais actuam em parceria com entidades públicas e privadas do sector, empregadores e representantes dos trabalhadores, entidades financiadoras e clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), organizações representativas, grupos locais, famílias e prestadores de cuidados, para criar um contínuo de serviços, alcançando níveis mais eficazes de impacto dos serviços e uma sociedade mais aberta e inclusiva.

- **Parcerias na prestação de serviços**

A crescente utilização das tecnologias de informação na sociedade, a exigência do uso eficiente de recursos e conhecimentos e o empowerment dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), requerem cooperação em material de informação, logística e prestação dos serviços. Neste sentido, as organizações deverão actuar em parceria com entidades do sector público e privado, empregadores e representantes dos trabalhadores, entidades financiadoras e clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), organizações representativas, grupos locais, famílias e prestadores de cuidados. As parcerias na prestação de serviços sociais deverão acrescentar valor ao resultado da prestação dos serviços.

Critérios EQUASS Assurance

26. A organização trabalha em parceria com outras organizações na prestação de serviços.

Indicadores	
51	A organização tem parcerias na prestação de serviços aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) com: <ul style="list-style-type: none"> a. parceiros sociais. b. entidades financiadoras. c. organizações de clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), se aplicável.
52	A organização avalia anualmente o valor acrescentado das suas parcerias.

27. A organização trabalha em parceria com os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), compradores de serviços, entidades financiadoras e outras partes interessadas, no desenvolvimento dos serviços.

Indicadores	
53	A organização envolve no desenvolvimento dos serviços: a. clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e seus representantes. b. compradores de serviços. c. entidades financiadoras.
54	A organização envolve no processo de avaliação das necessidades as partes interessadas externas relevantes.

6. PARTICIPAÇÃO

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais promovem a participação e inclusão dos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) em todos os níveis da organização e dentro da comunidade. As organizações envolvem os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) como membros activos das suas próprias equipas de trabalho. Com vista ao aumento da participação e inclusão equitativa as organizações devem facilitar o empowerment dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). Trabalham em colaboração com entidades e grupos representativos de apoio à defesa, eliminação de barreiras, ensino público e promoção activa da igualdade de oportunidades.

- **Envolvimento dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores)**

Facilitar e encorajar o envolvimento dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) em todos os aspectos-chave dos seus serviços é um factor essencial e importante para o sucesso do programa social. A organização facilita o envolvimento dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) através da criação de procedimentos para incentivar, fomentar e promover o *empowerment* dos mesmo. Desta forma, cria-se uma cultura em que a organização permite a auto-representação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

Critérios EQUASS Assurance

28. A organização envolve os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) como participantes activos no planeamento e estabelece uma avaliação constituída por um processo de diálogo estruturado e contínuo da gestão dos serviços, incluindo a definição das necessidades, a definição dos serviços e a avaliação da qualidade.

Indicadores	
55	A organização tem uma política e procedimentos para o envolvimento activo dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores): <ul style="list-style-type: none"> a. na avaliação das necessidades. b. no planeamento dos serviços. c. na avaliação dos serviços.
56	Os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) participam: <ul style="list-style-type: none"> a. na avaliação das necessidades individuais. b. no planeamento dos serviços individuais. c. na avaliação dos serviços recebidos.

29. A organização tem instituída uma avaliação anual da participação dos clientes (utentes/pessoas servidas)/utilizadores seja a nível individual e/ou colectivo.

Indicadores	
57	As medidas, actividades e política de participação foram acordadas com os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) ou seus representantes.
58	A organização revê anualmente as medidas, actividades e política de participação dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) ou seus representantes.

- **Empowerment dos clientes (utentes/pessoas servidas/ utilizadores)**

Os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) que não têm oportunidade de serem auto-suficientes tornam-se, no mínimo, dependentes de caridade ou beneficência. Perdem a sua auto-confiança porque não se conseguem auto-sustentar totalmente. Esta situação pode conduzir a problemas psicológicos, sociais ou mesmo de saúde mental. O *empowerment* refere-se ao processo de obtenção de oportunidades básicas para os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), quer directamente pelos próprios, quer através da ajuda de terceiros que partilham o seu próprio acesso a essas oportunidades. Inclui igualmente a capacitação dos mesmos no sentido de rejeitarem activamente as tentativas de limitação de acesso a essas oportunidades. O *empowerment* inclui ainda encorajar e desenvolver as capacidades de permitam a auto-suficiência, com vista a eliminar futuras necessidades de caridade ou beneficência em indivíduos do grupo. Este processo pode ser difícil de começar e implementar eficazmente, mas existem muitos exemplos de projectos de *empowerment* que foram bem-sucedidos. O *empowerment* pode ser conseguido através de várias maneiras e muitas vezes considerado como uma condição para a participação.

Critérios EQUASS Assurance

30. A organização funciona com instrumentos específicos para que os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) melhorarem o empowerment e a sua situação pessoal, assim como da comunidade em que se inserem.

Indicadores	
59	A organização facilita sistematicamente e de forma individual o <i>empowerment</i> dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
60	A organização alcançou resultados tangíveis no fortalecimento do empowerment dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

31. A organização funciona com mecanismos específicos para o estabelecimento de um ambiente de *empowerment*.

Indicadores	
61	A organização identifica medidas para criar um ambiente <i>empowerment</i> na organização.
62	A organização forma os colaboradores (e voluntários, se aplicável) no sentido de facilitar o <i>empowerment</i> dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

7. ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE (UTENTES/PESSOAS SERVIDAS/UTILIZADORES)

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais implementam processos com vista à melhoria da qualidade do vida dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), baseados nas necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e de outros potenciais beneficiários. Respeitam o seu contributo individual envolvendo-os na sua auto-avaliação, na avaliação dos serviços que lhes são prestados e demonstram a criação de valor e os objectivos dos serviços tendo em conta o ambiente físico e social em que estão inseridos.

- **Identificação das necessidades e expectativas dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores)**

As organizações que prestam serviços sociais implementam processos elaborados a partir das necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), compradores dos serviços e potenciais beneficiários. Neste sentido, a identificação das necessidades dos actuais e potenciais clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) é essencial para o desenvolvimento de programas e para a prestação dos serviços. As alterações das exigências requerem igualmente uma resposta adequada a essas mudanças, para que a prestação dos serviços permita atender às futuras necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

Critérios EQUASS Assurance

32. A organização selecciona e presta programas de intervenção baseados na avaliação de necessidades na localização mais conveniente para os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), suas famílias e cuidadores.

Indicadores	
63	A organização tem identificadas as necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores): a. actuais (< 3 anos). b. potenciais (< 3 anos).
64	A organização presta os seus serviços na localização mais conveniente para os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), suas famílias e cuidadores.

33. A organização disponibiliza programas consistentes com as necessidades identificadas dos seus clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e com os respectivos objectivos dos programas.

Indicadores	
65	A organização tem identificadas as necessidades: a. das entidades financiadoras. b. de todas as partes interessadas externas relevantes.
66	A organização avalia a taxa de sucesso dos seus programas: a. quanto ao alcance dos objectivos, e b. na satisfação das necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

• Planeamento individual

Os serviços sociais são concebidos com base nas necessidades e expectativas identificadas de cada cliente (utente/pessoa servida)/utilizador. Pela análise das necessidades, expectativas e oportunidades, a organização define os seus serviços por forma a responder às necessidades e expectativas de cada cliente (utente/pessoa servida)/utilizador.

Critérios EQUASS Assurance

34. A organização implementa processos individuais que são elaborados a partir das necessidades de cada cliente (utente/pessoa servida)/utilizador.

Indicadores	
67	A organização presta serviços com base nas necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
68	A organização regista as necessidades e expectativas identificadas no plano individual dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

35. A organização documenta o planeamento dos serviços baseando-se na identificação das necessidades e expectativas de cada cliente (utente/pessoa servida/utilizador) num Plano Individual.

Indicador	
69	O Plano Individual contém: a. a nova situação/condição desejada pelo cliente (utente/pessoa servida/utilizador). b. objectivos gerais. c. objectivos específicos mensuráveis. d. métodos / técnicas / intervenções a utilizar. e. colaboradores envolvidos e responsabilidades para a implementação.
70	Cada Plano Individual é acordado com o cliente (utente/pessoa servida/utilizador) ou seu representante.

8. ABRANGÊNCIA

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais asseguram aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) o acesso contínuo a serviços holísticos e baseados na comunidade, valorizando a contribuição de todos os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e potenciais parceiros, incluindo a comunidade local, empregadores e outras partes interessadas, actuando desde a intervenção precoce, ao apoio e acompanhamento continuado. Os serviços deverão ser prestados por uma abordagem de equipa multidisciplinar ou em parceria com outros prestadores de serviços e empregadores.

- **Processo de prestação de serviços**

Em todas as organizações que prestam serviços sociais existe um sistema de processos que necessita de ser gerido e melhorado. Entre estes processos existem alguns que são cruciais para o sucesso da organização. Os processos que são críticos para o sucesso da organização são muitas vezes transversais, multi-departamentais e multi-funcionais, e requerem uma atenção especial.

Critérios EQUASS Assurance

36. A organização identifica, documenta e mantém os processos-chave da prestação de serviços em consonância com a sua visão, missão e política da qualidade..

Indicadores	
71	A organização tem os seus processos-chave: <ul style="list-style-type: none"> a. identificados. b. documentados. c. revistos regularmente.
72	Os processos-chave da organização estão em conformidade com: <ul style="list-style-type: none"> a. a missão, e b. a política da qualidade da organização. c. os requisitos das entidades financiadoras e compradores dos serviços.

37. A organização revê os processos-chave da prestação de serviços e mantém o controlo sobre a prestação de serviços.

Indicadores	
73	A organização: a. monitoriza regularmente o desempenho dos processos-chave da prestação de serviços. b. avalia regularmente o desempenho dos processos-chave da prestação de serviços.
74	A organização: a. realiza auditorias internas aos processos-chave da prestação de serviços. b. reporta os resultados dos processos-chave da prestação de serviços.

• Continuidade da prestação de serviços

A responsabilidade fundamental das organizações que prestam serviços sociais é garantir uma estrutura de programa abrangente que permita disponibilizar ao cliente (utente/pessoa servida)/utilizador um processo de intervenções bem coordenado de modo a se alcançarem os objectivos desejados.

Critérios EQUASS Assurance

38. A organização assegura que os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) têm a possibilidade de aceder a um contínuo de serviços que vão desde a intervenção precoce ao apoio, respondendo às alterações das necessidades e expectativas ao longo do tempo.

Indicadores	
75	A organização avalia anualmente a continuidade dos serviços prestados.
76	A organização implementa medidas que assegurem a continuidade dos serviços.

39. A organização desenvolve uma continuidade ininterrupta dos serviços e reduz as barreiras em contextos multi-disciplinares ou multi-parcerias.

Indicadores	
77	A organização identifica e reporta anualmente as barreiras: a. à continuidade ininterrupta dos programas. b. ao acesso aos programas e serviços.
78	A organização presta os serviços do Plano Individual do seu cliente (utente/pessoa servida)/ utilizador utilizando uma abordagem multidisciplinar.

- **Abordagem holística**

Os serviços sociais adoptam adicionalmente uma abordagem holística (conhecida internacionalmente como apoio ao bem-estar) concentrando-se na manutenção e melhoria dos níveis de desempenho dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), ao invés de tratar apenas um aspecto específico dos mesmos. A intervenção holística descreve uma abordagem em que os factores físicos, mentais e sociais dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) são considerados. Os serviços consideram a totalidade do indivíduo como um sistema complexo, ao invés de se focar apenas em dimensões particulares das pessoas ou sistemas. Os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) vão ver os resultados a partir de uma perspectiva holística, abrangendo – por exemplo – habitação, transporte, emprego, rendimento e apoios financeiros, e questões mais amplas em torno da discriminação e da igualdade.

Critérios EQUASS Assurance

40. A organização presta serviços utilizando uma abordagem holística baseada nas necessidades e expectativas dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) com o objectivo de melhorar a sua qualidade de vida.

Indicadores	
79	A organização assegura que a qualidade de vida é específica e definida por e para cada cliente (utente/pessoa servida/utilizador) e/ou seu familiar que recebe os serviços.
80	A eficácia das iniciativas que visam a qualidade de vida é: a. medida. b. reportada.

41. A organização identifica as competências, capacidades e apoio necessários aos colaboradores por forma a potenciar a melhoria da qualidade de vida dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

Indicadores	
81	A organização especifica as competências e capacidades dos colaboradores para promover a qualidade de vida dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
82	A organização avalia as competências e capacidades dos colaboradores para promover a qualidade de vida dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

9. ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais orientam-se para resultados, tanto em termos de como eles são percebidos, nos resultados alcançados, e que benefícios proporcionam aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), seus familiares, cuidadores, empregadores, outras partes interessadas e a comunidade em geral. Elas também aspiram alcançar maior valor para os seus compradores de serviços e entidades financiadoras. Os impactos dos serviços são medidos, monitorizados, e são elementos importantes dos processos de melhoria contínua, transparência e responsabilização.

- **Medição dos resultados**

As organizações que prestam serviços sociais orientam-se para resultados, tanto em termos de como eles são percebidos e alcançados, como nos benefícios que proporcionam aos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), seus familiares, cuidadores, empregadores, outras partes interessadas e a comunidade em geral. Um processo social de sucesso é definido como: “Alcançar os resultados estabelecidos no Plano Individual” (PI). Os resultados dos processos devem ser medidos em relação aos objectivos definidos mencionados no Plano Individual. Uma avaliação válida dos resultados da qualidade dos serviços sociais deverá basear-se em factos e critérios objectivos.

Critérios EQUASS Assurance

42. A organização identifica os seus resultados e assegura a sua monitorização e avaliação formal, periódica e independente e os procedimentos para alcançar os resultados pretendidos.

Indicadores	
83	A organização: a. mede anualmente o seu desempenho face aos objectivos definidos. b. reporta anualmente o seu desempenho face aos objectivos definidos.
84	Os resultados e o desempenho são revistos por uma entidade externa e independente.

43. A organização identifica e regista os resultados e benefícios para os clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) dos serviços que receberam tanto a nível individual como colectivo.

Indicadores	
85	A organização: a. mede os resultados alcançados face aos objectivos estabelecidos em cada Plano Individual. b. Identifica e regista os benefícios para os destinatários de cada Plano Individual.
86	A organização: a. mede os resultados alcançados face aos objectivos estabelecidos a nível colectivo. b. identifica e regista os benefícios para os destinatários dos serviços a nível colectivo.

• Avaliação dos resultados

Uma avaliação válida dos resultados, especialmente da qualidade dos serviços sociais, deverá basear-se em factos e critérios objectivos. Por esta razão, a avaliação de resultados deverá realizar-se de forma sistemática e regular.

Critérios EQUASS Assurance

44. A organização avalia os seus resultados de negócio com vista a determinar o melhor valor para os seus compradores de serviços e entidades financiadoras (“melhor valor” também pode ser expresso em termos do aumento da qualidade de vida do cliente (utente/pessoa servida)/utilizador).

Indicadores	
87	A organização mede o valor acrescentado dos resultados de negócio para: a. os compradores de serviços. b. as entidades financiadoras.
88	A organização mede o valor acrescentado dos serviços prestados ao nível da qualidade de vida dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).

45. A organização avalia a satisfação individual e colectiva dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e outras partes interessadas através de uma avaliação interna e/ou externa.

Indicadores	
89	A organização mede a satisfação das suas partes interessadas: a. clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores). b. compradores de serviços. c. entidades financiadoras.
90	A organização assegura uma medição adequada e objectiva da satisfação das partes interessadas.

• Reporte dos resultados

Ao reportar os resultados às partes interessadas relevantes, a organização assegura que os mesmos são correctos, válidos e relevantes. É igualmente essencial que demonstre o valor e o valor acrescentado dos serviços a todos as partes interessadas, pelo que os registos e os resultados devem ser comunicados da melhor forma possível.

Critérios EQUASS Assurance

46. A organização disponibiliza registos acessíveis de fácil compreensão sobre os resultados, incluindo as conquistas e percepções individuais.

Indicadores	
91	O reporte dos registos e resultados é comunicado às partes interessadas em formato e linguagem de fácil compreensão.
92	Os registos dos resultados incluem as conquistas e percepções individuais.

47. A organização dissemina activamente os resultados do desempenho organizacional aos seus colaboradores, clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e restantes partes interessadas.

Indicadores	
93	A organização reporta o seu desempenho a: <ul style="list-style-type: none"> a. compradores dos serviços. b. entidades financiadoras. c. colaboradores. d. clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores).
94	A organização reporta anualmente: <ul style="list-style-type: none"> a. os resultados. b. as percepções pessoais. c. as conquistas/realizações.

10. MELHORIA CONTÍNUA

Princípio da Qualidade EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais são proactivas em ir ao encontro das necessidades do mercado, utilizando os recursos de forma mais eficaz, desenvolvendo e melhorando os serviços, promovendo a investigação e desenvolvimento para obter inovação. Desenvolvem estratégias eficazes de marketing e comunicação, valorizam o feedback dos clientes (utentes/pessoas servidas/ utilizadores), entidades financiadoras e outras partes interessadas e implementam sistemas de melhoria continua da qualidade.

• Ciclo de Melhoria Contínua

Fornecer e garantir a qualidade da prestação do serviço são considerados como um processo cíclico de avaliação do desempenho actual e de realização contínua das alterações desejadas. Neste processo de melhoria contínua dos serviços sociais irão surgir novas oportunidades de melhoria. A abordagem sistemática de melhoria contínua é a característica-chave do Sistema de Gestão da Qualidade.

Critérios EQUASS Assurance

48. A organização tem um procedimentos de melhoria contínua baseado num ciclo de melhoria.

Indicadores	
95	A organização tem documentado e implementa um sistema de melhoria caracterizado pelo ciclo PDCA, que inclui: <ol style="list-style-type: none"> actividades planeadas para atingir os objectivos. implementação das acções. medição dos resultados da acções. implementação de acções correctivas.
96	Os resultados dos projectos de melhoria da qualidade estão documentados.

49 A organização identifica Indicadores de desempenho mas medição dos resultados das acções de melhoria.

Indicadores	
97	A organização estabelece Indicadores de desempenho para medição dos resultados de todos os projectos de melhoria.
98	A organização: <ol style="list-style-type: none"> define objectives para todos os projectos de melhoria. mede os resultados de todos os projectos de melhoria.

• Inovação

A inovação deve reflectir a introdução de novas ideias, bens, serviços e práticas que acompanhem as alterações do Mercado e o desenvolvimento dos serviços. A inovação pode ser considerada como um processo de conversão de conhecimento e ideias em melhores formas de prestar os serviços, ou em serviços novos e melhorados serviços e produtos, valorizados pela comunidade. Um elemento essencial da inovação é uma implementação bem sucedida. A inovação é normalmente considerada ao nível dos serviços/produtos ou processos, sendo que a inovação dos serviços/produtos satisfaz as necessidades dos clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), e a inovação dos processos melhora a eficácia e eficiência dos mesmos.

Critérios EQUASS Assurance

50. A organização introduz e gere formas de trabalho inovadoras que foram identificadas com base nas necessidades das partes interessadas.

Indicadores	
99	A organização demonstra: a. exemplos de formas de trabalho inovadoras. b. que vai ao encontro das necessidades emergentes das partes interessadas.
100	A organização: a. gere os projectos de inovação. b. monitoriza os projectos de inovação. c. regista os resultados dos projectos de inovação.