

# CERTIFICAÇÃO DE RESPOSTAS SOCIAIS

## Interesse na Certificação

Qualquer entidade prestadora de serviços sociais, ou seu representante, pode solicitar à EIC a apresentação de uma proposta de certificação de uma ou mais das suas Respostas Sociais de acordo com os oito Modelos de Avaliação da Qualidade do Instituto de Segurança Social (ISS, I.P.) disponíveis:

### Respostas Sociais dirigidas à Infância e Juventude:

- Creche
- Centro de Acolhimento Temporário
- Lar de Infância e Juventude

### Respostas Sociais dirigidas à Pessoa com Deficiência:

- Centro de Actividades Ocupacionais
- Lar Residencial

### Respostas Sociais dirigidas à População Idosa:

- Centro de Dia
- Estrutura Residencial para Idosos
- Serviço de Apoio Domiciliário

## Pedido de Proposta

A EIC apresentará um questionário, o qual deve ser preenchido e acompanhado com a documentação de suporte aos dados aí registados (p.e. cópia de certificados de conformidade). É com base nesta informação que a EIC elabora a sua proposta com a apresentação discriminada dos custos envolvidos nas diferentes fases do processo.

## Adjudicação da Proposta

O Cliente deve manifestar a sua aceitação da Proposta EIC, fazendo chegar o seu "Pedido de Certificação", devidamente preenchido e com a indicação da data (a qual não pode ser inferior a quinze dias) pretendida para a auditoria de concessão. Após a entrada do pedido a EIC dá início ao processo de certificação.

## Análise Documental

O processo de certificação de Respostas Sociais pressupõe um momento de análise documental pré-auditoria de concessão da certificação. A EIC, após recepção do "Pedido de Certificação" enviará ao Cliente um documento listando a documentação que deverá ser enviada para viabilizar a análise.

Após a recepção e análise da documentação e caso esta satisfaça os requisitos do respectivo Modelo de Avaliação do ISS, I.P., a EIC seleccionará e nomeará a Equipa Auditora que contactará o Cliente para agendar a data da auditoria de concessão da certificação. A EIC procurará a aprovação do Cliente relativamente à data e à constituição da Equipa Auditora.

## Preparação da Auditoria

Durante a preparação da auditoria, a Equipa Auditora pode solicitar documentos adicionais ao Cliente para elaborar o Plano da Auditoria. Este será enviado ao Cliente com a antecedência mínima de 3 dias face à data da auditoria.

# CERTIFICAÇÃO DE RESPOSTAS SOCIAIS

## **Realização da Auditoria**

A auditoria decorrerá na data acordada com o Cliente e com o acompanhamento permanente dos seus representantes. No final da auditoria a equipa auditora elabora o respectivo relatório.

A resposta às não conformidades eventualmente constatadas pela Equipa Auditora no decorrer da auditoria, deverão ser respondidas nos prazos definidos para tal no relatório, de acordo com a sua classificação.

## **Concessão da Certificação**

A EIC analisa o relatório da auditoria, a resposta do Cliente ao relatório e as evidências fornecidas relativamente à implementação das acções de correcção e correctivas determinadas para resolver as não conformidade eventualmente constatadas e, caso estas sejam consideradas corrigidas, autoriza a emissão do Certificado de Conformidade.

## **Certificado e Utilização da Marca de Conformidade**

A EIC emite um certificado por cada tipo de Resposta Social, e neste são claramente identificados todos os Equipamentos e/ou Estruturas abrangidos pela Certificação.

O certificado tem a validade de três anos, embora a Entidade seja sujeita a auditorias anuais de acompanhamento.

Simultaneamente o Cliente fica autorizado a utilizar a marca de conformidade EIC Respostas Sociais, de acordo com regras próprias, as quais lhe serão transmitidas aquando da entrega do Certificado de Conformidade.

## **Acompanhamento da Certificação**

Com periodicidade mínima anual a EIC desencadeia o mecanismo de verificação da manutenção dos requisitos inicialmente aceites, através de auditoria de acompanhamento às Respostas Sociais certificadas. O Cliente é contactado com cerca de um a dois meses de antecedência pela Equipa Auditora de forma a agendar uma data para a realização da auditoria e esta realizar-se-á nos mesmos moldes da auditoria de concessão.

## **Renovação da Certificação**

Decorridos três anos após a concessão da certificação a EIC elabora uma proposta para a auditoria de Renovação a qual dará lugar à emissão de um novo certificado.