

**FERRAMENTA DE  
AUTOAVALIAÇÃO PARA A  
MELHORIA DA  
RESPONSIVIDADE DOS  
SERVIÇOS SOCIAIS**

**PASSO 2**

Definição de prioridades

## 1 Participação e autodeterminação

### Questão introdutória

A experiência do cidadão é suficientemente reconhecida como conhecimento especializado no seio do serviço?

| Indicador                                                      | Subquestão                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço? | Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade? | De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário? |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilização do conhecimento experiencial no seio do serviço     | Se a experiência do cidadão é reconhecida como uma forma de conhecimento especializado no seio do serviço, de que modo é valorizada? Por exemplo, é tida em conta na definição das necessidades de apoio, no planeamento de atividades de grupo ou no estabelecimento dos objetivos do serviço? |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |
| Estratégia para o desenvolvimento do conhecimento experiencial | Se a experiência do cidadão não for totalmente reconhecida como conhecimento especializado (perícia) no serviço, quais são os principais desafios? Como podem estes desafios ser ultrapassados?                                                                                                 |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |

## 2 Comunicação e escuta ativa (qualidade da partilha)

### Questão introdutória

Que práticas ajudam a incentivar o feedback construtivo

| Indicador                                       | Subquestão                                                                                                                                                                                                                                                               | Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço? | Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade? | De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário? |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relevância dos suportes/fermentas de informação | Quais são as melhores formas de partilhar informação sobre os serviços prestados (como e-mails coletivos, sítios web, brochuras, etc.) — tanto para profissionais como para cidadãos? Que métodos proporcionam o acesso mais fácil à informação e como foram escolhidos? |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |
| Qualidade da informação                         | O que significa 'informação útil e necessária'? O que significa, efetivamente, informar alguém? No contexto dos serviços sociais, o que significa um utente estar ou sentir-se informado — e estar suficientemente informado?                                            |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |

## Confiança e respeito na relação entre o cidadão e o profissional

### Questão introdutória

Existem ações ou práticas implementadas para construir a confiança mútua entre todos os intervenientes no serviço — tais como cidadãos, parceiros e profissionais de todos os níveis?

| Indicador                                                           | Subquestão                                                                                                                                                                                                                                            | Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço? | Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade? | De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário? |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Práticas para promover a autoconfiança e reforçar a confiança mútua | O serviço implementou mecanismos para ajudar os cidadãos e os profissionais a sentirem-se seguros e confortáveis ao partilharem as suas opiniões com honestidade? Que mecanismos são estes e de que modo contribuem para construir a confiança mútua? |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |
| Estratégia de resolução de conflitos                                | Existem ferramentas utilizadas para gerir abertamente conflitos e tensões — tanto com profissionais como com cidadãos? Que ferramentas são utilizadas e para que tipo de temas? Existem temas que são habitualmente evitados?                         |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |

4

## Acessibilidade e Inclusão

**Questão introdutória** O serviço está a desenvolver uma abordagem proativa à inclusão e acessibilidade?

| Indicador                                  | Subquestão                                                                                                                                                                                                                                  | Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço? | Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade? | De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário? |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desinstitucionalização e desburocratização | Quais são as várias iniciativas existentes no serviço que visam a desburocratização e a desinstitucionalização, incluindo o ativismo? Procuram dar visibilidade a estas iniciativas junto dos órgãos de decisão? Quais são os seus efeitos? |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |
| Apoio de pares e apoio externo             | O serviço facilita o apoio aos utentes por pessoas da sua escolha — tais como acompanhantes de pares, familiares, amigos ou membros de associações — durante as diferentes fases do processo de apoio?                                      |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |

5

## Estruturas para a participação e o poder de influência do cidadão

**Questão introdutória** Os cidadãos têm influência suficiente na forma como o serviço é organizado e no que este oferece?

| Indicador                                                          | Subquestão                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço? | Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade? | De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário? |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procedimentos e ferramentas formais para o contributo dos cidadãos | Em que medida são as opiniões das pessoas efetivamente tidas em conta? Em que situações? Que métodos ou ferramentas são utilizados? Sobre que temas? O contributo é de base individual ou de grupo? Ocorre em contextos formais ou informais?                                              |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |
| Nível de codecisão na organização                                  | Em que áreas e sobre que questões podem os cidadãos participar na tomada de decisões? Por exemplo: atividades de lazer, conceção de espaços, planeamento de refeições, regras de alojamento, seleção de pessoal, diretrizes de serviço, objetivos e estratégias, avaliações ou orçamentos? |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |

6

## Transparência e governação

**Questão introdutória** O serviço dispõe de ferramentas, instrumentos ou recursos humanos (técnicos e procedimentais) dedicados ao desenvolvimento de uma governação partilhada?

| Indicador                                                                                          | Subquestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço? | Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade? | De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário? |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nível de transparência e acessibilidade dos procedimentos                                          | Que ferramentas e canais estão disponíveis para ajudar os cidadãos a tomar decisões informadas sobre o apoio e os serviços prestados?                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |
| Práticas e pessoas que garantem a transparência do serviço, adaptando simultaneamente os conteúdos | Que recursos financeiros e de pessoal estão disponíveis para desenvolver ferramentas e práticas profissionais que melhorem a transparência no funcionamento e na gestão do serviço? Se não houver financiamento específico, o orçamento global é ajustado para cobrir esta rubrica, e esta questão é discutida ou code desenvolvida com cidadãos, pares ou cuidadores? |                                                                                        |                                                                          |                                                                                                              |

7

## Gestão de reclamações e resolução de conflitos

### Questão introdutória

O serviço estabelece um processo de monitorização e análise de reclamações e incidentes (situações críticas) e de resolução de conflitos?

Indicador

Subquestão

Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço?

Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade?

De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário?

Existência de um mecanismo interno e/ou externo para o registo, análise e resposta eficaz a reclamações/incidentes (episódios críticos, conflitos) ao nível organizacional.

De que forma assegura o serviço o cumprimento interno dos procedimentos de reclamação, incidentes e resolução de conflitos (por exemplo, através de um gabinete de reclamações ou de processos de monitorização)? Existe supervisão externa e quem é o responsável pela mesma? Os cidadãos ou as suas associações estão envolvidos nestes processos e de que forma? Como são recebidas e analisadas as reclamações (por exemplo, número, conteúdo), que estratégias são utilizadas para as resolver, que feedback é dado aos cidadãos e de que forma contribui isto para a melhoria contínua do serviço enquanto organização de aprendizagem?

Eficiência dos mecanismos de recurso

Que opções têm os cidadãos quando as suas necessidades não são satisfeitas ou os seus direitos não são respeitados? Sentem-se capacitados para agir? Que mecanismos de recurso internos ou externos estão disponíveis e com que facilidade podem aceder aos mesmos?

8

## Processos organizacionais e política de qualidade

**Questão introdutória** O serviço baseia-se na avaliação conjunta com os cidadãos para desenvolver uma política de qualidade?

Indicador

Subquestão

Quais as questões que melhor refletem a nossa realidade quotidiana no seio do serviço?

Que ações podem ser tomadas para melhorar este aspeto da responsividade?

De entre estas ações, o que pretendemos reforçar a curto, médio e longo prazo, e o que deve ser prioritário?

Coconstrução de experimentações

De que forma a coconstrução entre profissionais e cidadãos ajuda a formular novas ideias ou ideias emergentes, que são posteriormente testadas na organização?

Qualidade dos mecanismos de avaliação partilhada

O funcionamento do serviço é avaliado regularmente com os utentes? Como é feita esta avaliação e que mudanças daí resultam? De que forma o contributo dos utentes sobre as suas necessidades influencia o planeamento e o desenvolvimento? Pode dar um exemplo em que o feedback dos utentes tenha levado a melhorias nos serviços ou no apoio prestado?