

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

PASSO 3

Elaboração do plano de ação

RESPNSIVE

Confiança, participação dos cidadãos e comunicação

Prioridades

Fundamentação

Construir confiança e garantir a participação ativa são fundamentais nos contextos de intervenção social. Esta área foca-se na melhoria das relações entre cidadãos e profissionais, incentivando uma comunicação aberta e adaptada, e envolvendo os cidadãos na tomada de decisão. Ao reforçar a transparência, a qualidade e os mecanismos de feedback, a organização pode promover o respeito mútuo, capacitar os cidadãos para terem voz nos serviços e melhorar a satisfação e qualidade globais. Os componentes-chave incluem o estabelecimento de fóruns para a participação dos cidadãos, o reforço da autodeterminação dos cidadãos e a formação das equipas em comunicação eficaz e empática.

	Específico <i>O que pretende alcançar exatamente?</i>	Mensurável <i>Como irá acompanhar o seu progresso?</i>	Alcançável <i>Avalie a viabilidade com base nos seus recursos.</i>	Relevante <i>De que forma se enquadra nos seus objetivos mais amplos?</i>	Calendarizado <i>Qual é o prazo?</i>
Transformar as prioridades em objetivos, utilizando a Abordagem SMART					
Ações concretas a implementar					
Recursos atualmente disponíveis para atingir os objetivos					
Recursos a captar para atingir os objetivos					
Para cada componente, designar um coordenador ou responsável na organização					
Calendário / prazo					

Acessibilidade e flexibilidade do serviço

Prioridades

Fundamentação

Garantir que os serviços sejam acessíveis e flexíveis é crucial para satisfazer as diversas necessidades dos cidadãos em todos os setores. Esta área foca-se na remoção de barreiras que possam impedir os cidadãos de aceder ao apoio (sejam elas físicas, informativas ou processuais) e em permitir que os serviços se adaptem às circunstâncias individuais. Ao melhorar a acessibilidade (por exemplo, fornecendo informações em linguagem clara e em diversos formatos, ou garantindo que as instalações estão adaptadas a pessoas com deficiência) e ao aumentar a flexibilidade (como a oferta de horários alargados ou métodos alternativos de prestação de serviços), a organização torna o seu apoio mais inclusivo e centrado na pessoa. Os componentes-chave incluem a acomodação de diferentes necessidades / direitos, a redução de obstáculos burocráticos e institucionais, e o ajuste proativo dos serviços com base no feedback dos cidadãos ou na alteração de circunstâncias.

	Específico <i>O que pretende alcançar exatamente?</i>	Mensurável <i>Como irá acompanhar o seu progresso?</i>	Alcançável <i>Avalie a viabilidade com base nos seus recursos.</i>	Relevante <i>De que forma se enquadra nos seus objetivos mais amplos?</i>	Calendarizado <i>Qual é o prazo?</i>
Transformar as prioridades em objetivos, utilizando a Abordagem SMART					
Ações concretas a implementar					
Recursos atualmente disponíveis para atingir os objetivos					
Recursos a captar para atingir os objetivos					
Para cada componente, designar um coordenador ou responsável na organização					
Calendário / prazo					

Estrutura/ órgãos de governação e política de qualidade

Prioridades

Fundamentação

Uma governação robusta, políticas de qualidade e órgãos participativos ajudam a garantir a responsabilização e a melhoria contínua nos serviços sociais. Esta área estratégica centra-se na criação de órgãos ou processos formais que supervisionam os padrões de prestação de serviços e envolvem as partes interessadas na governação. Ao estabelecer comissões ou grupos de trabalho (que incluam a gestão, os profissionais e a representação dos utentes dos serviços) e ao implementar ciclos de avaliação regulares, a organização pode tomar decisões de forma mais transparente e fundamentar as melhorias em evidências e feedback. Os componentes-chave incluem a governação partilhada (ex.: envolver os cidadãos em órgãos de tomada de decisão), o tratamento sistemático de feedback/reclamações e a monitorização contínua de indicadores de qualidade para orientar o aperfeiçoamento dos serviços.

	Específico <i>O que pretende alcançar exatamente?</i>	Mensurável <i>Como irá acompanhar o seu progresso?</i>	Alcançável <i>Avalie a viabilidade com base nos seus recursos.</i>	Relevante <i>De que forma se enquadra nos seus objetivos mais amplos?</i>	Calendarizado <i>Qual é o prazo?</i>
Transformar as prioridades em objetivos, utilizando a Abordagem SMART					
Ações concretas a implementar					
Recursos atualmente disponíveis para atingir os objetivos					
Recursos a captar para atingir os objetivos					
Para cada componente, designar um coordenador ou responsável na organização					
Calendário / prazo					