

## REGISTO DE REUNIÃO

Data de reunião: 28-03-2018

Processo: 183474, realizado por: Luísa Sousa

### Ordem de trabalhos

- 1 - Análise das políticas institucionais 2017;
- 2 - Revisão do conteúdo do sistema 2017.

**Tipo de reunião:** Reunião de Revisão do Sistema

### Registo de reunião:

A ASCUDT através do Programa Arquimedes, medida integrada na Tipologia de Intervenção 6.4 do POPH - Qualidade dos Serviços e Organizações, iniciou a implementação e desenvolvimento do seu Sistema de Gestão de Qualidade no âmbito da norma Europeia EQUASS Assurance, tendo como base a ferramenta informática "QualityAlive".

Este processo teve início em Maio de 2011, destinado às respostas sociais Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial e Serviço de Apoio Domiciliário.

Em Agosto de 2013 a instituição obteve a certificação EQUASS Assurance in Social Services e, em setembro de 2015/novembro 2017 a sua renovação.

Com o intuito de rever o sistema, até à data implementado, foi realizada uma reunião com a direção e as responsáveis pela implementação/manutenção deste sistema, onde foram discutidos e analisados os resultados da monitorização das políticas do ano de 2017, cuja informação mais pormenorizada se encontra em anexo.

### Plano estratégico e Plano de atividades operacional

A ASCUDT prosseguiu os caminhos da melhoria, da eficácia e da excelência de forma coerente, com determinação e consciência da missão com a finalidade de cumprir os seguintes objetivos gerais:

- Adequar o modelo organizacional e processual às necessidades dos clientes;
- Garantir efetividade e qualidade no serviço prestado;
- Otimizar a organização interna da qualidade, através da implementação de instrumentos de melhoria contínua;
- Manter e melhorar as ofertas de serviços aos clientes, diversificando-os;
- Adequar e adaptar a ASCUDT às limitações económicas e financeiras previsíveis;
- Implementar as ações e atividades transitadas de 2016;
- Privilegiar o diálogo com todas as partes interessadas;
- Partilhar com as famílias/clientes e comunidade o dia-a-dia da Instituição, garantindo a transparência da mesma;
- Renovar a Certificação Equass Assurance;
- Continuar a promover a sustentabilidade financeira, combatendo o desperdício, racionalizando os custos e captando investimento;
- Reforçar os protocolos de parcerias existentes e criar novas;
- Promover a formação dos colaboradores na área da qualidade, segurança e humanização de serviços;
- Divulgar a exposição/venda dos produtos executados na ASCUDT na loja e outros locais;
- Manter a ligação da instituição à comunidade (Voluntariado, Estágios, Estudos de campo);
- Aumentar a visibilidade e melhorar a imagem da ASCUDT nas Redes Sociais;
- Angariar novos sócios e donativos;
- Implementar o Plano Anual Geral aprovado pelos Órgãos Sociais.

Estes objetivos, considerados estratégicos foram definidos com base na política da qualidade, visão, valores e missão. Foram ainda estabelecidos os indicadores, atividades a desenvolver em 2017, bem como os recursos necessários para atingir os objetivos propostos, e os compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua dos serviços prestados, de forma a melhorar a qualidade de vida dos clientes e promover a sua plena inclusão na sociedade.

A ASCUDT considerou que a sua missão se manteve adequada aos propósitos da Instituição e à estratégia definida. Considera-se que no decorrer de 2017, os valores institucionais continuaram a transmitir os ideais da Instituição, face a todas as partes interessadas, destacando as pessoas servidas: os clientes.

Ao longo do ano, não foi realizada nenhuma alteração à missão, valores, visão e políticas da qualidade da ASCUDT, que

foram ordem de trabalho na reunião geral de clientes e colaboradores a 27-01-2017.

Visando a construção de uma reflexão crítica acerca do desempenho dos diferentes serviços, é relevante identificar as barreiras em cada resposta social, relativamente à continuidade dos serviços, ou de acesso aos programas e serviços.

#### Barreiras à continuidade de serviços

Centro de Atividades Ocupacionais/Lar Residencial/Residência Autónoma: É emergente a necessidade de manter a focalização na abrangência de serviços, identificando quais os parceiros estratégicos na comunidade local que nos permitam abarcar todas as áreas de qualidade de vida das pessoas que atendemos, e existir um foco essencialmente nestes, pois são as entidades que acrescentam valor à prestação de serviços.

Terá de se mover mais esforços para potenciar outros agentes, como as redes de voluntariado na incrementação das oportunidades de participação das pessoas com deficiência e incapacidade quer no trabalho, no lazer, na cultura, no acesso a serviços, na participação comunitária, indo assim ao encontro da visão.

Alguns clientes, têm regredido nas suas competências autonómicas, muitas vezes inerentes ao processo de envelhecimento que os impede de realizar os cuidados da mesma forma que o faziam até há algum tempo, e a doenças degenerativas.

Manifesta-se a necessidade de repensar o formato e o conceito de cliente na prestação de serviços de reabilitação do LRE, obrigando a um esforço cada vez maior na gestão dos recursos humanos e organização de trabalho por parte dos técnicos, para garantir a resposta às necessidades dos nossos clientes.

Os conceitos da autodeterminação/empowerment são ainda pouco compreendido pelos colaboradores que prestam serviços e intervenções diretas.

Esta evidência revela a importância de investir e insistir em atividades, formação, reuniões sobre as temáticas, com a intenção de clarificar o conceito em todas as vertentes de intervenção da ASCUDT e no desempenho dos seus colaboradores.

A prevenção dos maus tratos deve ser debatida interna e externamente, pela importância que adquire justifica-se que continue a ser incluída no plano de formação interno.

Valerá a pena promover momentos privilegiados para a análise e reflexão acerca deste instrumento de trabalho entre os vários serviços.

Os planos individuais devem estar interligados nas respostas sociais, frequentadas pelo mesmo cliente, emergindo assim a continuidade dos serviços.

Evidenciam-se barreiras financeiras, no sentido de apesar de o LRE ter alargado o número de vagas para +6, não existem até ao momento aumento de participações sociais, o que tem exigido um grande esforço financeiro, por parte da instituição.

Em CAO, evidencia-se um acordo apenas para 10 clientes, considerando a Instituição que tem capacidade logística para abranger um maior número.

Neste momento, esta resposta social encontra-se temporariamente nas instalações do CRFP da ASCUDT, justificado pela falta de verbas para a construção de um CAO na zona do pinhal da instituição.

Serviço de Apoio Domiciliário: O grande desafio à continuidade da prestação de serviços no SAD prende-se essencialmente com a falta de clientes em lista de espera, número alargado de concorrência no concelho de bragança, e o nem sempre ser possível manter os poucos clientes admitidos nesta resposta, face às exigências dos mesmos. Tendo em conta que esta resposta social, em RI é destinada a pessoas com deficiência e incapacidade com idade superior a 16 anos, a instituição deveria sensibilizar e divulgar o SAD, em meio rural e urbano, pois poderão existir muitos potenciais clientes que a desconhecem ou não estão sensibilizados para melhorar a sua qualidade de vida.

#### Mapa de processos

O mapa de processos é atualizado e alterado anualmente (pela GQ), fruto de uma análise detalhada das tarefas realizadas, dos pressupostos das entidades financiadoras, das necessidades de monitorização que surgiram das auditorias interna e externa e do levantamento realizado com a responsável pelo SGQ e a equipa diretiva.

Este mapa permite agilizar o modelo de controlo e cumprimento dos objetivos institucionais, pois reflete a estrutura orgânica da ASCUDT; prevê atividades de planeamento e avaliação (referidas no modelo EQUASS); e aborda a execução de serviços, incluindo todas as áreas de prestação de serviços.

O mapa de processos é comunicado anualmente, via email, a todos os destinatários e utilizadores da Plataforma QualityAlive.

Em 2017, é possível constatar, através da estatística de revisões aos processos:

Processos de Realização:

1 revisão: seleção de cliente cao, admissão cao, adaptação cao, planeamento de atividades socialmente úteis cao, execução de atividades socialmente úteis cao, tratamento de ocorrências cao, confirmação de pré-inscrição de cao, inscrição de cliente externo, inativação de clientes, inscrição fpr, seleção de cliente fpr, planeamento individual - fpr, tratamento de ocorrências - fpr, transferência de cliente para fpr, confirmação de pré-inscrição de fpr, seleção de cliente Ire, admissão Ire, adaptação Ire, acompanhamento clínico interno - Ire, acompanhamento clínico externo - Ire, tratamento

de ocorrências Ire, anulação inscrição, plano atividades, planeamento de cuidados individual, planeamento de sessões v2, gestão de pertences, planeamento de avaliações, alteração de dados de cliente, renovação de contrato, gestão de significativos, revisão de critérios de selecção, comunicação clientes, pré-inscrição no portal de cliente, reinscrição de cliente, avaliação do índice de qv, registo de controlo corporal, registo de avaliação do cliente, admissão - sad, adaptação - sad , seleção de cliente - sad , apoio psicossocial - sad , acompanhamento clínico externo - sad , tratamento de ocorrências - sad, confirmação de pré-inscrição de sad .

2 revisões: identificação clientes - fpr, admissão fpr, inscrição Ire, identificação clientes Ire, registo de turno, tratamento de ocorrências, acompanhamento clínico externo geral, execução de sessões sem planeamento , inscrição - sad, identificação clientes - sad, avaliação de cliente - sad .

3 revisões: inscrição cao, identificação clientes cao, registo de cuidados individuais, avaliação do plano desenvolvimento sem listas .

Total:85

#### Processos de Suporte:

1 revisão: registo de equipamento, avaliação de desempenho de colaboradores, criação de parceria, bolsa de auditores v2, rescisão de parcerias, afectação de recursos, definição do perfil na avaliação desempenho, execução manutenção equipamentos - 1, registo de equipa - 1, definição de objetivos do colaborador - 1, validação registo km - 1, disputa registo quilómetros - 1, convocatória de reunião - 1, planeamento da comunicação organizacional - 1, requisição de materiais e produtos - 1, registos de controlo - 1, registo de incidentes críticos - 1, avaliação de formação - 1, registo de presenças da formação - 1, recolha de roupa - 1, devolução de roupa - 1, receção de encomenda - 1 impressão de inquéritos globais - 1, planeamento de higienização de espaços - 1, execução de higienizações de espaços - 1, verificação de higienização de espaços - 1, tratamento de roupa, cálculo de mensalidade , plano de avaliação de desempenho, planeamento de manutenção equipamento, disputa horas extras, validação férias, definição de objetivos da equipa, anulação horas extras , registo de reunião, criação de inquéritos globais, registo de incidentes críticos v2.

2 revisões: execuções de avaliações de desempenho, criação de encomenda, preenchimento de questionário.

4 revisões: gestão salarial, comunicação de senha a utilizadores externos .

7 revisões: validação horas extras.

12 revisões: abertura de inquérito .

Total:89

#### Processos de Medição:

1 revisão: monitorização do pasu cao, monitorização do pi - fpr, monitorização do pco, execução auditorias internas, monitorização do pei, monitorização do plano estratégico - social, auditorias internas v2.

2 revisões: monitorização das parcerias, monitorização do psei, monitorização de plano de parcerias, comparação de necessidades e expetativas e satisfação, processamento de inquéritos.

3 revisões: monitorização do pi.

Total:22

#### Processos de Gestão:

1 revisão: implementação de ações de melhoria, registo de reclamações e sugestões, planeamento de cuidados individual, controlo férias, controlo adiantamentos, permuta férias, anulação férias, processar valores retroactivos.

2 revisões: gestão de parceria, criação de protocolos de parcerias, execução de parcerias, disputa férias.

3 revisões: gestão da melhoria, plano parcerias, validação faltas, fecho contrato.

4 revisões: gestão de reclamações e sugestões, permuta banco horas.

Total: 36.

Processos não categorizados: 32 revisões.

#### Monitorização dos Processos-Chave

A gestão da qualidade é entendida cada vez mais como o maior e fundamental desafio da gestão, agregando e integrando todas as suas dimensões (residindo mesmo nessa integração o valor e o mérito da gestão da qualidade). No essencial, é hoje comumente aceite que qualquer organização existe para satisfazer necessidades e expectativas dos seus clientes e/ou significativos, bem como, das outras partes interessadas, através de processos de trabalho que começam por identificar clara e pormenorizadamente essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação, de forma eficaz e eficiente.

Assim, foram identificados 7 processos-chave na prestação de serviço, independentemente da sua natureza e dimensão: - Candidatura

No decorrer de 2017, constata-se:

Nº de inscrição no Centro de Atividades Ocupacionais: 3 potenciais clientes (1 masculino e 2 femininos);

Nº de inscrição no Lar Residencial: 16 potenciais clientes (7 masculinos e 9 femininos);

Nº de inscrição na Residência Autónoma: 0 potenciais clientes;  
Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: 0 potenciais clientes.

- Admissão e Acolhimento

Em 2017, foram admitidos:

Centro de Atividades Ocupacionais: 0 clientes;

Lar Residencial: 2 femininas a 01-11-2017 e 01-12-2017.

Residência Autónoma: 0 clientes;

Serviço de Apoio Domiciliário: 1 masculino e 1 feminino a 02-10-2017.

- Plano de Adaptação:

Tendo em conta os clientes admitidos, desde 2016:

Centro de Atividades Ocupacionais: ---

Lar Residencial: Ausência de 2 planos de adaptação.

Residência Autónoma: Ausência de 1 plano de adaptação

Serviço de Apoio Domiciliário: Ausência de 2 planos de adaptação.

- Plano Individual

No decorrer do ano de monitorização, é evidente:

Nº de inscrição no Centro de Atividades Ocupacionais: Em conformidade (todos os clientes têm PI elaborado).

Nº de inscrição no Lar Residencial: 2 documentos em não conformidade, num total de 30 clientes.

Nº de inscrição na Residência Autónoma: 1 documentos em não conformidade, num total de 10 clientes.

Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: 2 documentos em não conformidade, num total de 5 clientes.

- Cuidados Pessoais e de Saúde

No decorrer do ano de monitorização, é evidente:

Nº de inscrição no Centro de Atividades Ocupacionais: Em conformidade (todos os clientes têm PCI elaborado).

Nº de inscrição no Lar Residencial: Em conformidade (todos os clientes têm PCI elaborado).

Nº de inscrição na Residência Autónoma: 1 documentos em não conformidade, num total de 10 clientes.

Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: 3 documentos em não conformidade, num total de 5 clientes.

A monitorização dos processos-chave é também levada a efeito, de forma contínua, através do acompanhamento das atividades, ocorrências e reclamações.

Auditoria interna

A Auditoria Interna, realizada dia 20 de Setembro de 2017, foi realizada pela Dr.<sup>a</sup> Raquel Araújo, em colaboração com a Gestora da Qualidade, e consistiu na análise dos 10 princípios para a qualidade.

Ressalvando-se que a auditoria foi realizada de acordo com metodologias de amostragem de atividades, processos, documentos, stakeholders entrevistados, tendo a ASCUDT identificado e analisado situações paralelas ou associadas às constatações registadas em relatório e ao desencadeamento de eventuais ações de melhoria adequadas.

Foi evidente a adequação das práticas associadas à gestão da organização e dos seus processos chaves decorrente do projeto em causa. Neste sentido devem ser tidas em conta as ações de melhoria sugerida pela auditora Dr.<sup>a</sup> Raquel Araújo, criação de PASUS, alterar os parâmetros comportamentais da avaliação de desempenho, pois estão muito centrados na assiduidade e pontualidade e nas condições de desempenho; deve ainda constar nos relatórios da avaliação de desempenho, melhorias possíveis, e se houver regressões, explicitar o que aconteceu e as ações de melhoria.

Auditoria externa

A Auditoria Externa de Certificação da ASCUDT pelo Modelo de Qualidade EQUASS ASSURANCE, decorreu, nos dias 13 e 14 de novembro, conduzida pela Eng.<sup>a</sup> Marta Ferreira.

A ASCUDT cumpre na generalidade os 100 indicadores do modelo EQUASS Assurance, embora tenham sido detetadas oportunidades de melhoria que, não tendo ligação direta com a capacidade de prestar um serviço de qualidade, poderão melhorar o desempenho da organização:

- O código de ética poderia ser ampliado para incluir os princípios de conduta da ASCUDT em relação a colaboradores, parceiros, famílias e fornecedores.

- Incluir nos regulamentos internos a missão, visão e valores. Definir quais os indicadores que podem medir se a organização está a cumprir a sua missão, visão e valores para identificar lacunas e fornecer uma base para a próxima revisão crítica que pode ser feita na revisão do sistema.

- Uma ligação mais direta poderia ser feita entre os princípios do EQUASS e a política de qualidade.

- Criar indicadores para monitorar esta questão (sucesso na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade),

além da satisfação da comunidade. Alguns indicadores já estão a ser monitorizados, mas não são vistos como medição do sucesso da ASCUDT na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade.

- Analisar os questionários de avaliação de necessidades e expectativas das partes interessadas para identificar: áreas que os parceiros não valorizam e que podem ser objeto de trabalho por ASCUDT (ex: participação em iniciativas ASCUDT); os valores de satisfação em áreas que o parceiro valoriza mais (definição de valores mínimos de satisfação para definir planos de ação).
- Para os clientes da residência autónoma, o papel do colaborador de referência não é evidente. Os clientes não reconhecem sua existência ou as suas responsabilidades.
- A ASCUDT tem 44 parcerias ativas. Apenas 4 estão envolvidos nos PI's. Este pode ser o resultado da metodologia utilizada para determinar o conteúdo do PI (com base nas áreas ASCUDT em vez do modelo de qualidade de vida adotado).
- A identificação das necessidades e expectativas dos clientes poderia ser mais eficaz se fosse baseada em todas as dimensões que contribuíam para a qualidade de vida, refletidas no modelo escolhido.
- Os PI's são conduzidos pelas áreas da organização em vez dos domínios da qualidade de vida. Esta estratégia poderá impedir a identificação completa de todos os aspetos que possam promover a qualidade de vida individualmente e podem desviar daqueles que têm um impacto real nos clientes. Esta forma de formalização do PI também pode desencorajar o envolvimento multidisciplinar e de parceria.
- Foi identificado na auditoria interna a necessidade de ser mais precisa a identificação das barreiras aos serviços.
- Pode ser útil ter uma outra abordagem das parcerias para garantir que as barreiras sejam reduzidas em uma configuração multidisciplinar ou multi-agência. A ASCUDT pode refletir sobre os seus parceiros atuais para ver se eles promovem a ação multidisciplinar, se ajudam a promover a inclusão (e como), se há áreas importantes para o empowerment que podem ser apoiadas em parcerias, etc.
- Diferentes funções têm competências diferentes necessárias para promover a qualidade de vida. Essas competências podem ser explícitas na plataforma QualityAlive e deve ter, na avaliação de desempenho, um tratamento especial.

É relevante referir que os trabalhos realizados na auditoria permitiram compreender a filosofia da organização e os colaboradores demonstraram verdadeiro empenho no seu SGQ e na prestação de um serviço de qualidade.

#### Gestão de Sugestões e Reclamações

Da análise dos registos das sugestões / reclamações / elogios, assinalados ao longo do ano de 2017, podemos concluir que:

- Houve acréscimo das reclamações registadas, relativamente a 2016 (+20), bem como do número de sugestões registadas, comparativamente ao ano transato (+36). Relativamente ao registo de elogios (9), não existe termo de comparação, pois só foram implementados no início de 2017;
- Registou-se um decréscimo de reclamações legítimas (-3) e um aumento de sugestões legítimas (+1 relativamente a 2016);
- Assinala-se um aumento das reclamações não legítimas (+23 que em 2016), bem como das sugestões não legítimas (+35 que em 2016);
- A parte interessada que registou mais reclamações foi o Colaborador (16), seguida do Cliente (8). Das 16 reclamações registadas pelo colaborador, apenas 1 foi considerada legítima. Considerou-se 1 reclamação legítima, entre as 8 registadas pelo Cliente;
- Entre as partes interessadas, a que registou mais sugestões foi o Colaborador (75), sendo que 41 foram consideradas legítimas.

#### Gestão de Ocorrências

Da observação do registo das ocorrências durante o ano de 2017 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- No ano 2017 registaram-se 98 ocorrências (+48/2016), sendo que 95 (+50/2016) dizem respeito à resposta social LRE e 3 (- 2 que no ano transato) ao CAO. Não foi registada nenhuma ocorrência no SAD.
- Conclui-se que a ASCUDT tem um plano eficaz de prevenção, correção e controlo de comportamentos de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação e que sempre que é detetado um comportamento menos correto, quer por parte dos clientes, quer por parte dos colaboradores, este origina ações corretivas.

#### Gestão de Ações de Melhoria

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2017 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- O número de ações registadas revela um aumento de +68 face a 2016, resultando assim 214 planos de melhoria. Deste total, constata-se que 8 são de correção (+3/2016), 10 corretivas (+3/2016), 86 de melhoria (+46/2016) e 4 preventivas (+3/2016).
- Dos 108 planos de melhoria registados, 55 tornaram-se eficazes, 6 não eficazes (63 ações devidamente implementadas/avaliadas, +24/2016) e 45 não foram avaliados. É relevante mencionar destes 45, 41 encontram-se em

curso (em conformidade), resultando assim um total de 4 ações não conformes: 147064/168682/168592/168584.

- A percentagem de ações de melhoria, com o objetivo de melhorar continuamente o SGQ foi alcançada/superada, tendo sido planeada em 70%, revelando-se atingida em 94%, +24% que o previsto.

#### Avaliação da Satisfação

Em 2017 foi avaliado o grau de motivação/satisfação de todas as partes interessadas, nomeadamente clientes, familiares/significativos, colaboradores, fornecedores e entidade financiadora:

-O grau de motivação dos colaboradores aumentou significativamente (de 82,59% para 86,22%).

-O grau de satisfação dos colaboradores aumentou ligeiramente (de 89,14% para 89,42%), não tendo atingido em -8,58% a meta prevista para 2017;

-O grau de satisfação dos clientes apresenta uma ténue evolução (de 91,11% para 91,45%), ficando a -3,89% do alcance da meta prevista para 2016;

-O grau de satisfação dos familiares/significativos é o que assume o decréscimo mais baixo (de 92% para 91,11%), não tendo atingido em -3,55% a meta prevista para 2017;

-Não é possível avaliar o grau de satisfação dos financiadores, pois esta parte interessada não respondeu, salientando-se que em 2016 evidenciou-se um ligeiro aumento (de 54,17% para 61,11%), não tendo alcançado a meta prevista, em -8,89%;

-O grau de satisfação dos fornecedores revela um decréscimo de (de 88,70% para 75,23%), ficando a -13,77% da meta prevista para 2017;

-O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2017, evidência clara em 2016, (de 82,56% para 77,51%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -17,49%.

o Os índices médios de satisfação dos clientes, colaboradores e a sua motivação aumentaram significativamente.

o Os índices médios de satisfação diminuíram relativamente à satisfação dos familiares/significativos, fornecedores e parceiros;

o A ASCUDT deve dar prioridade e atenção aos indicadores que apresentam um índice mais baixo adotando as respetivas ações de melhoria, não esquecendo de manter ou melhorar os restantes indicadores. De uma forma geral podemos verificar que as partes interessadas estão satisfeitas com a instituição, sendo a média de satisfação 84,95%, não alcançando em -5,05% as metas planeadas para o presente ano.

#### Gestão de Parcerias

Porque estas parcerias são de importância capital, é do interesse da ASCUDT que o seu valor acrescentado seja avaliado formalmente, foi evidente na prestação dos serviços, nomeadamente: rentabilização de recursos; cedência de equipamentos/espacos gratuitamente; partilha de experiências; redução de gastos; formação e qualificação de recursos humanos; acordos de cooperação; acompanhamento institucional; partilha de experiências; prestação de serviços/estágio gratuitos e campanhas de sensibilização e educação a clientes, gratuitamente; responsabilidade social e promoção da imagem e sustentabilidade institucional.

Os parceiros são fundamentais no sentido em que sendo os olhos da organização na comunidade, trazendo a sua visão, necessidades emergentes e expectativas do que será a resposta mais adequada por parte da ASCUDT. Para além de serem ativamente envolvidos na deteção de necessidades, os parceiros são posteriormente inseridos no desenvolvimento dos serviços, participando em projetos realizados em parceria, nos quais são desenvolvidos programas e serviços de apoio, alcançando-se assim uma taxa de execução de 80% (16 metas superadas, 2 não realizadas/rescindidas e 2 não superadas).

#### Competências dos Recursos Humanos

No decorrer do ano de 2017:

- Implementaram-se 25 ações de formação interna (+8 que em 2016), das quais resultaram 43h30 (+25h15 que em 2016), frequentadas por 495 formandos, o que corresponde a um volume de formação de 1037 (+507h15 que em 2016).

- Realizaram-se 26 ações de formação externa (+11 que em 2016). Destas ações, resultaram 892h15 (+507h15 que em 2016);

- Verificaram-se 26 ações de formação certificadas, correspondentes a 900h30 (+451h15 que em 2016), as quais foram frequentadas por 63 (-430 que em 2016) formandos. O volume de formação foi 2623h,50m;

- Os 55 colaboradores da ASCUDT, -2 que em 2016, frequentaram 752h30m de formação interna e 2660h15m de formação externa, totalizando assim 3412h45m (+2117h45m que em 2016);

- Apenas 8 colaboradores (38%) cumpriram com o plano de desenvolvimento do colaborador;

- A maioria das ações de formação interna (62,5%; +21,5% que em 2016) tiveram uma avaliação excelente por parte dos formandos, quer ao nível do desenvolvimento da ação, quer ao nível de desempenho do formador;

- A percentagem de colaboradores que cumpriu com as 35 horas de formação certificada (58%) é bastante superior à dos anos anteriores.

## Avaliação de Desempenho

Comparando estes resultados com os da avaliação de desempenho do ano transato, houve uma regressão significativa, de cerca de -3.3% ao nível da média global na área das competências, sendo a média descritiva de Bom. Este resultado poderá ser devido à associação do registo de incidentes críticos negativos ao colaborador quando existem inconformidades nas práticas e procedimentos inerentes às competências comportamentais, operacionais, técnicas, tecnológicas, éticas e performativas.

Compete-nos salientar que globalmente os resultados ficaram aquém do expetável, com a média final de -0.89%, relativamente a 2016, possivelmente devido, também ao aumento do rigor e exigência requeridas nas práticas e procedimentos do SGQ, bem como do aumento da qualidade dos serviços da instituição. Referimos, também que na sequência dos resultados da avaliação de desempenho foram elaborados 21 Planos de Desenvolvimento de forma a serem melhoradas as competências performativas e cumpridos os requisitos de habilitações literárias e de formação complementar exigidas nos respetivos perfis funcionais destes colaboradores.

Entendemos que estes resultados são consequência de vários fatores de índole pessoal, emocional, ambiental, circunstancial, motivacional e que podem ser imputáveis quer aos colaboradores pelo seu bom desempenho ao longo do ano quer à instituição pelas condições proporcionadas que lhes permitiu atingirem estes resultados de desempenho pessoal e profissional.

Como reflexão final, os dados obtidos permiti-nos deduzir que a maioria dos colaboradores cumpriram com sucesso a missão da sua função, denotando um perfeito alinhamento com a missão, visão, valores e políticas institucionais e um aumento de sentimentos de pertença e de identidade para com a ASCUDT.

## Planos de desenvolvimento individuais

A ASCUDT promoveu diversas atividades internas e externas, que foram ao encontro das necessidades evidenciadas e identificadas nos Planos Individuais (PI'S) dos clientes, no sentido de promover a sua autonomia e uma melhor qualidade de vida.

O PI é monitorizado continuamente, nas reuniões de equipa e através dos registos efetuados pelos colaboradores, avaliado e revisto semestralmente.

O trabalho desenvolvido ao longo dos semestres de 2017, foi levado a cabo pela equipa multidisciplinar da ASCUDT, e teve como objetivo primordial alcançar as metas propostas para o mesmo.

Em guisa de conclusão, salienta-se que a média relativa às monitorizações das dimensões do Modelo de Qualidade de Vida, no que concerne às três Respostas Sociais (CAO, LRE e SAD), no decorrer do ano de 2017, vão ao encontro do PI dos clientes bem como às suas necessidades, pretendendo dotá-los com competências essenciais que lhes permitam facultar uma melhor autodeterminação, qualidade de vida e empowerment.

Assim, e de forma sucinta, os valores obtidos mediante as respostas sociais são os seguintes:

CAO: No 1º semestre foram cumpridas 94,86% das metas e não cumpridas, 5,13%. Face ao 2º semestre, evidencia-se um decréscimo das conquistas (-1,96%), resultando 92,90% de ganhos e 7,10% de metas não cumpridas.

LRE: Em relação ao 1º semestre, foram alcançadas 88,70% de metas e não cumpridas, 11,30%, evidenciando-se um decréscimo de -0,97% nas conquistas, resultando assim 87,73% de metas supridas e 12,27% de metas não cumpridas.

SAD: em relação ao SAD, ambos os semestres superaram 100% dos ganhos.

Em suma e apesar dos grandes resultados evidenciados torna-se necessário que a Equipa Técnica continue a trabalhar para manter/desenvolver as competências dos clientes e encontrar estratégias de forma a colmatar as lacunas existentes nas várias respostas sociais.

## Iniciativas que visam a qualidade de vida

As iniciativas que visam a qualidade de vida de cada cliente encontram-se espelhadas nos PI's, uma vez que nestes são registadas as intervenções particulares em cada um dos domínios da qualidade de vida do modelo escolhido e que permitem ir ao encontro do que é a qualidade de vida para o cliente, famílias e o que é considerado mais adequado por parte dos técnicos. Assim, a eficácia das iniciativas que visam a qualidade de vida está diretamente relacionada com o cumprimento dos objetivos de cada PI. A % média de objetivos atingidos nos PI's está reportada nesta revisão (monitorização das políticas) e foi também adequadamente divulgada junto de todas as partes interessadas, nomeadamente dos clientes e seus significativos (individual).

## Projetos de melhoria

Como melhoria, apenas existiu um projecto, "Sistema de Recompensas", um instrumento coerente, alinhado com a estratégia da instituição, de natureza material e imaterial, que constitui um ponto de partida para a motivação, participação e responsabilização dos clientes envolvidos nas tarefas do Projeto Ser + Autónomo.

## Projetos de inovação

A ASCUDT, continua a procurar introduzir, de forma consistente e sustentada, cada vez mais formas de trabalho inovadoras. Em 2017, os projetos de inovação assentaram no "Cuidar de Quem Cuida" e na "Arteterapia".

## Resultados no fortalecimento do empowerment

Participação na organização: Disponibilização de meios de participação, nomeadamente as sugestões e reclamações, inquéritos de satisfação, necessidades e expectativas, reuniões regulares com os clientes para que as suas opiniões sejam ouvidas, reuniões para definição, planeamento e avaliação dos PI's (clientes, colaboradores de referência e famílias). Reuniões do grupo de autorrepresentação.

Participação na comunidade: Desenvolvimento de competências específicas relacionadas com a autodeterminação e a autonomia estabelecidas no PI, possibilidade de participar em saídas, efetuar compras pessoais, recorrer aos serviços da comunidade, possibilidade de manter uma vida social ativa e independente (ida a restaurantes, cafés, etc) para alguns clientes, realização de atividades com o envolvimento da comunidade.

Através do relatório de medição de autodeterminação, empowerment e qualidade de vida, constata-se que em 2017, estas dimensões revelam valores mais elevados na resposta social de LRE.

- Centro de Atividades Ocupacionais: autodeterminação = 47,34%, empowerment = 44,94%; e qualidade de vida = 52,37%;

- Lar Residencial: autodeterminação = 47,94%; empowerment = 52,12%; e qualidade de vida = 54,42%;

- Serviço de Apoio Domiciliário: empowerment = 24,00%.

## Taxa de sucesso dos programas e serviços na comunidade

Visando alcançar uma das quatro visões da instituição, "seremos uma instituição de referência a nível regional na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência", cumpre-nos saber qual o impacto e opinião da sociedade, revelando-se que 92% dos associados (n=12 no 1º semestre e n=7 no 2º semestre), consideram a ASCUDT uma referência na região, obtendo assim, ao longo do tempo e do crescimento institucional, esta meta planeada. Apenas um dos inquiridos respondeu negativamente a esta questão, e outro não respondeu.

A instituição revela-se assim uma estrutura aberta e dinâmica, que realiza e desenvolve a sua atividade de forma a dar crescimento a outras respostas que a própria interação dos serviços irá gerar inevitavelmente, caso continue a mesma dinâmica institucional.

No que diz respeito à classificação de serviços, usufruídos pelos respondentes, constata-se que estes se evidenciam maioritariamente, pela sua qualidade (n=16), pelo apoio que é prestado na prestação dos serviços (n=14), pela duração do serviço (n=13) e pelo seu preço (n=12).

Verifica-se que no item do preço, dois dos inquiridos não revelaram a sua opinião. No item de apoio prestado ao sócio, três dos inquiridos não responderam à questão, bem como seis sócios não revelaram nenhuma opinião referente aos itens da duração, equipamento, entrega e atividade. No item na qualidade apenas um sócio não respondeu ao solicitado no inquérito.

É de salientar que nenhum dos serviços foi classificado como mau, devendo ser esta a performance a continuar a ser prosseguida no sentido da melhoria contínua. A ASCUDT tem vindo a possibilitar a todas as suas partes interessadas, serviços de apoio que vão no sentido de colmatar as suas reais necessidades almejando atingir a plena satisfação daqueles que servimos diariamente. É pois, partindo deste contexto real de necessidades dos seus clientes e sócios que a ASCUDT alarga, dia após dia, o seu âmbito de atuação e presta com melhor qualidade os seus serviços.

## Monitorização das políticas

### Política da Confidencialidade

A ASCUDT expressa o seu compromisso com a confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços, ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possam causar indesejada e legitimamente insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

O sucesso deste compromisso é claramente associado aos indicadores "número de reclamações sobre quebra de confidencialidade" e "percentagem de autorizações de consentimento informado assinados", nos quais as metas foram na sua totalidade atingidas.

A ação de informação/sensibilização aos colaboradores sobre procedimentos neste âmbito foi realizada, não existindo nenhum registo de incumprimento desta política.

Convém realçar que a ASCUDT possui um procedimento específico para a gestão da confidencialidade da informação, bem como um código de ética e um termo de confidencialidade assinado por todos os colaboradores.

Para salvaguardar a instituição, anualmente este procedimento é avaliado pela equipa funcional e pelo grupo de autorrepresentação dos clientes.

Contrariamente ao ano anterior, em 2017, a percentagem de satisfação dos clientes, no que diz respeito à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais) decresceu em -16%.

Após análise dos clientes do grupo de auto-representação (constituído por 4 elementos, dos quais 3 responderam, não alcançando a meta prevista por -4%), é possível constatar que 100% desta parte tem conhecimento do processo que define os procedimentos de confidencialidade sobre todas as partes interessadas; 100% afirma não ter conhecimento de

quebra de confidencialidade sobre dados pessoais de colaboradores, familiares/significativos, financiadores, fornecedores, parceiros ou outras partes interessadas; 33% considera ter conhecimento de quebra de confidencialidade de dados pessoais dos clientes; 33% refere que a razão de quebra de confidencialidade se prende com: fuga de informação pessoal e consulta de informação confidencial pela pessoa errada; colaboradores comentarem assuntos pessoais dos clientes e colaboradores e clientes comentarem assuntos pessoais dos clientes e colaboradores. Para evitar quebra de confidencialidade 66% dos respondentes consideram importante existirem reuniões de consciencialização e sensibilização sobre ética e profissionalismo e 100% chamar a atenção das pessoas que quebram a confidencialidade e confrontá-las com a situação.

100% dos inquiridos assume nunca ter quebrado a confidencialidade.

Segundo 44 Colaboradores (+2 que o ano 2015), que correspondem a uma percentagem de 90%, têm conhecimento que a ASCUDT possui um procedimento que garante o controlo de confidencialidade.

Dos inquiridos que assumem ter conhecimento de quebra de confidencialidade, destaca-se que a mesma, incide maioritariamente sobre os dados pessoais dos clientes (38%, n=18, +9 que em 2016), seguindo-se os dos colaboradores (31%, n=15, +4 que em 2016).

Na opinião dos Colaboradores respondentes, este procedimento não é cumprido devido a fugas de informação pessoal (n=30, 61%, +1 respondente que em 2016), os colaboradores comentarem assuntos pessoais dos próprios (n=29, 59%, -3 respondentes que em 2016) e dos clientes (n=27, 56%, -2 inquiridos que em 2016), e os clientes comentarem assuntos pessoais dos mesmos (n=24, 49%, -6 colaboradores que em 2016).

Para evitar que este procedimento seja quebrado, 37 dos inquiridos (= em 2016), consideram importante a realização de reuniões de consciencialização e sensibilização sobre ética e profissionalismo, assumindo assim que esta estratégia, implementada anualmente possa a estar a ser eficaz.

No total de 49 inquiridos, 8%, n=4 (+1 que em 2016) dos Colaboradores assumem ter quebrado o sigilo profissional de alguma informação de acesso controlado. Tendo em conta os respondentes que assumir ter quebrado a confidencialidade, o acesso à informação foi alcançado maioritariamente, através de conversas de colaboradores (n=5, 11%) e equipa responsável pela gestão da qualidade (n=4, 10%).

Como ação de melhoria, o armário onde se encontram os dossiers individuais deveria ser fechado à chave e de acesso controlado; será realizada uma auditoria aos processos no âmbito da confidencialidade, de forma a retirar qualquer informação que possa colocar em causa o próprio.

#### Política Económica

A ASCUDT procura adaptar-se às novas realidades, definindo os resultados de desempenho organizacional e verificando o seu impacto nos serviços prestados e benefícios adquiridos para os clientes, resultantes, direta ou indirectamente, das atividades, acções, serviços, programas ou projectos desenvolvidos, tanto a nível individual como coletivo.

É através de uma divulgação clara dos resultados obtidos da performance da Instituição, que é possível aumentar a confiança das partes interessadas e promover o seu envolvimento em todo o processo de melhoria contínua dos serviços prestados.

#### Política da Ética

Relativamente aos valores, nomeadamente éticos, os indicadores associados viram algumas das suas metas alcançadas, nomeadamente na divulgação de documentos informativos (cuja divulgação não traduz que os colaboradores saibam reproduzir estes conhecimentos), reclamações legítimas que coloquem em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos, resposta a reclamações e conformidade das práticas.

Os colaboradores foram partes interessadas mais participativas (+30%) e evidenciaram um aumento na média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho (+0,49%). A ASCUDT tem a ética como um princípio fundamental da sua acção, afirmando-se como um referencial de qualidade e dignidade. É um princípio estruturante da orientação dos colaboradores na prática diária, baseando-se em valores éticos e deontológicos, bem como, num conjunto de normas e princípios de conduta reunidos no código de ética da Instituição.

Apesar da ASCUDT pretender reger-se pelos mais elevados princípios éticos e morais nas suas intervenções através da promoção da atualização de conhecimentos adequados, que permitirá atingir níveis de integridade profissional e pessoal, promovendo a relação de mútua confiança, como elemento básico da prática profissional, a percentagem de participantes em sessões de esclarecimento sobre códigos, manuais, doc's e processos do SGQ, satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais), satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento) e número de inconformidade dos registos são indicadores não alcançados no decorrer do ano de 2017.

Estas regressões podem traduzir ou comprometer a melhoria contínua, bem como a falta de incumprimento ou responsabilização da realização de registos.

Apesar de não existirem ocorrências de maus-tratos, obtiveram-se reclamações consideradas legítimas que não estão directamente relacionadas a valores éticos, evidenciando-se assim o compromisso ético institucional.

## Política da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

A higiene, saúde e segurança no trabalho revele melhorias das condições de trabalho, traduzidas em ações de sensibilização, manutenção da equipa de medicina no trabalho e planos de higiene e segurança atualizados.

O número de colaboradores participantes na ação de HACCP revela um desvio negativo de -10 e não foi realizado nenhum trabalho na comunidade, no que diz respeito à prevenção dos maus-tratos ou negligência. Este desvio pode ser justificado pela falta de organização da equipa afeta à actividade e rescisão de contrato da gestora de formação. De salientar, que apesar de não existir nenhum trabalho nesta área, o filme resultante do ano 2016, continuou a ser divulgado nas redes sociais e nos painéis da cidade.

Durante o ano de 2017 não houve acidentes de trabalho.

A instituição continua a tentar promover o domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto, sensibilizando os mesmos para o bom uso de equipamentos, produtos e materiais, bem como posturas aquando o levantamento de pesos (riscos profissionais).

De forma a avaliar o conhecimento prévio das condições que a ASCUDT oferece aos seus colaboradores, anualmente é realizado um questionário.

Com o objetivo de avaliar o sistema de segurança, higiene e saúde da Instituição, foram abordadas questões sobre formação para a Segurança, colegas/pessoas com que trabalha, procedimentos e equipamentos de proteção, produção versus segurança (pressão do trabalho), relato de incidentes e acidentes, responsabilidades coletivas, comunicação na Instituição e aprendizagem organizacional.

Para além deste tipo de questões, estão também presentes itens de natureza sociodemográfica. Estes incluem questões de carácter informativo relativas a dados pessoais com o objetivo de caracterizar os participantes (amostra) quanto a variáveis como sexo, idade, escolaridade e dados profissionais como antiguidade, posição hierárquica, função, natureza do contrato, experiência de acidente de trabalho e sua gravidade.

No geral, os resultados tendem a ser positivos, demonstrando que a maioria dos colaboradores possuem conhecimentos e executam as suas tarefas de encontro com as boas práticas da SHST e demonstram que a maioria dos trabalhadores se encontram satisfeitos com as condições de trabalho ministradas pela ASCUDT.

Constitui determinação da ASCUDT o reforço constante da cultura de segurança e saúde no trabalho, promovendo um ambiente seguro e saudável, protegendo os seus colaboradores de eventuais riscos profissionais através de serviços de higiene, segurança e saúde no trabalho, desenvolvidos com o apoio de serviços de consultadoria de entidades especializadas na área e cumprindo assim todos os requisitos legais.

## Política da Inovação e da Melhoria Contínua

A ASCUDT está orientada para a melhoria contínua na prestação dos serviços, para a optimização das condições operacionais da instituição e para a satisfação das necessidades dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação eficazes, formando e qualificando os seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todas as partes interessadas.

Em 2017, +24% que o previsto, foi o desvio positivo resultante da percentagem de ações de melhoria eficazes.

Foi realizada uma auditoria interna ao modelo EQUASS, no dia 20 de Setembro, constatando-se 0 inconformidades, evidenciando 100% de conformidade da aplicação do SGQ e de práticas eficazes. A auditoria teve por finalidade apreciar a legalidade dos atos e avaliar o desempenho e a gestão administrativa dos serviços, adquirindo esta actividade, um papel fundamental na melhoria contínua do sistema de controlo interno e procedimentos, quer através da identificação de erros, quer através da elaboração de propostas para a sua resolução.

Não foi realizada nenhuma visita de acompanhamento, por parte da Segurança Social.

A ASCUDT, continua a procurar introduzir, de forma consistente e sustentada, cada vez mais formas de trabalho inovadoras. Em 2017, os projetos de inovação assentaram no "Cuidar de Quem Cuida" e na "Arteterapia".

Uma Instituição Social é um instrumento regulador e normativo das ações humanas, as quais reúnem um conjunto de regras e procedimentos reconhecidos pela sociedade, que possuem uma relação de interdependência, ou seja, não atuam de maneira isolada, e surgem para suprir diversas necessidades.

De forma a pretender aumentar a sua eficiência e a sua eficácia, através de melhoria nas práticas de gestão e organização para poderem oferecer serviços de melhor qualidade aos seus beneficiários, a ASCUDT foi desafiada através do projeto, "Cuidar de quem Cuida" a conhecer as práticas e a realidade de outra instituição, a AFACIDASE (Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela) constituída a 15 de maio de 2001 por um grupo de pais, com o intuito de criar melhores condições de vida ao coletivo de cidadãos com necessidades especiais. Esta associação subsiste através de quotas dos seus associados, de donativos individuais e coletivos e de subsídios pontuais de entidades públicas e privadas, e é certificada pelo Equass Assurance.

Para salvaguardar possíveis custos que o projeto possa acarretar, a Instituição parceira, submeteu o projeto a uma candidatura do INR, área prioritária A, a qual foi aprovada.

Este projeto foi implementado em dois fins-de-semana, 6 e 7, 20 e 21 de outubro, um em Manteigas na AFACIDASE e outro em Bragança na ASCUDT, destinado a Colaboradores (e Familiares/Significativos) de ambas as Instituições. Nestes dias foram realizadas terapias/atividades de relaxamento e de debate sobre o trabalho realizado na área da deficiência, visando a troca de experiências, aprendizagem e melhoria contínua.

As pessoas com deficiência e incapacidade só poderão evoluir se os seus cuidadores procurarem incessantemente novas formas de trabalho e de apoio.

A "Arteterapia" é toda a expressão não-verbal que favorece a exploração, expressão e comunicação de aspetos dos quais nem sempre os clientes são conscientes. Neste sentido, o trabalho com as emoções através da arteterapia melhora a qualidade das relações humanas porque se centra no fator emocional, essencial para ajudar o cliente a ser mais consciente de aspectos obscuros.

Os projectos de inovação, tal como os de melhoria, não alcançaram a meta prevista em -2.

Como melhoria, apenas existiu um projecto, "Sistema de Recompensas", um instrumento coerente, alinhado com a estratégia da instituição, de natureza material e imaterial, que constitui um ponto de partida para a motivação, participação e responsabilização dos clientes envolvidos nas tarefas do Projeto Ser + Autónomo.

Este projecto vem reforçar a importância desta parte interessada, ser um elemento ativo no dia-a-dia da ASCUDT e em simultâneo, compensar com competências e recompensas, a participação ativa de cada um deles, focando a necessidade de dar e/ou contribuir para receber.

Ao longo do ano, outros projectos foram apresentados, no entanto não implementados, como por exemplo, Manequim Challenge, CRI ASCUDT e Rastreo de Qualidade de Vida. Todos estes projectos, são formalizados em folha de registo específica, com definição de objetivos, tarefas, atribuição de responsabilidades e timings de concretização. A jusante do processo é realizada a avaliação de cada projecto.

A instituição continua a apostar na melhoria contínua da qualidade para transformar os seus serviços e apoios prestados, apesar de evidenciar um desvio negativo de -19,07% face à percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria), e a trilhar o caminho da eficácia em atingir os resultados desejados, eficiente na utilização dos recursos e mais sustentável no que respeita a adaptação, a mudança, através da transformação organizacional, orientada no sentido de melhor satisfazer e responder aos desafios atuais, face ao Sistema de Gestão da Qualidade.

#### Política de Integração do Sistema de Gestão

Relativamente à área da integração do sistema de gestão, foi possível monitorizar o sistema de gestão, alcançando as metas previstas, com exceção do sucesso da política da qualidade, que evidencia um desvio negativo de -56% e um decréscimo significativo face a 2016.

Esta diminuição tem a ver com o simultâneo decréscimo de satisfação, sustentabilidade financeira e melhoria contínua.

#### Política de Parcerias

A ASCUDT considera as suas parcerias de importância fundamental, para que os serviços prestados aos clientes sejam de qualidade superior direcionados para as suas reais necessidades.

Constata-se que as atividades, cedência gratuita de espaços para venda de artesanato (-1) e doação/ Venda de materiais com desconto (-1) não alcançaram as metas previstas. Foram rescindidas 3 parcerias (Mirapapel, Obra Kolping e Élder Rodrigues), criadas 9 (AFACIDASE, Colégio Sagrado Coração de Jesus, Associação Nacional de Estudantes de Medicina, EC3R, PALJET, Dental Prada, Centro de Fisioterapia e de Reabilitação do Nordeste, UTAD e Carolina Tiago) e mantidos 36 protocolos, dos quais 3 são informais.

Os parceiros são fundamentais no sentido em que sendo os olhos da organização na comunidade, trazendo a sua visão, necessidades emergentes e expectativas do que será a resposta mais adequada por parte da ASCUDT. Para além de serem ativamente envolvidos na deteção de necessidades, os parceiros são posteriormente inseridos no desenvolvimento dos serviços, participando em projetos realizados em parceria, nos quais são desenvolvidos programas e serviços de apoio, alcançando-se assim uma taxa de execução de 80% (16 metas superadas, 2 não realizadas/rescindidas e 2 não superadas).

#### Política de Participação

A ASCUDT fomenta os princípios da sociedade aberta e inclusiva com todas as partes interessadas, promovendo ativamente a sua participação e envolvimento em reuniões e na implementação das suas sugestões, atividades cuja meta não foi alcançada em relação aos parceiros, financiadores, fornecedores, familiares/significativos, equipa da qualidade, sócios, conselho fiscal, direção, assembleia geral e reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's.

As reuniões agendadas foram cumpridas na sua íntegra, cujo cronograma foi monitorizado mensalmente nos relatórios de verificação de registos. Em 2018, deverão ser planeadas as reuniões com as partes interessadas que evidenciam desvios negativos e responsabilizar as responsáveis para a importância do registo.

Consciente da importância da capacitação dos clientes para a promoção da sua qualidade de vida, a Instituição cada vez mais aposta na formação, para o reforço das capacidades de decisão e autonomia dos mesmos, 13 ações de formação realizadas em 2017, participadas por uma média de 14 clientes (-26 que o previsto).

A ASCUDT promove estratégias de autodeterminação dos clientes, promovendo a capacidade dos clientes em fazer escolhas que reflectam as suas preferências pessoais, os seus interesses e valores, para alcançar o controlo desejado sobre a sua própria vida e a liberdade para conduzir o seu próprio destino, que se reflectem no seu desenvolvimento

pessoal, nas relações interpessoais, resolução de problemas, tomada de decisões e inclusão social, resultante das 8 reuniões com o grupo de autodeterminação (nomeados por 63 clientes, -12 que o esperado). 63,5% (-1,5%) dos clientes participam na construção do seu plano individual, atendendo às suas capacidades e expectativas, promovendo a sua participação e acesso por qualquer razão que não dependa da sua vontade ou interesse ou de quem os representa (100% de clientes com colaborador de referência definido). A ASCUDT tem assumido um compromisso com o empowerment e a promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade, alcançando a igualdade de oportunidades para todos os seus clientes traduzindo-se num vector que guia as práticas e intervenções no âmbito dos serviços prestados.

#### Política da Qualidade

A obtenção da Qualidade nas atividades desenvolvidas e nos serviços prestados aos clientes pela ASCUDT é um compromisso assumido e partilhado pela Direção e por todos os colaboradores da instituição, mediante a aplicação dos princípios de serviço de solidariedade e os conceitos de trabalho em equipa e dos processos de melhoria contínua, de acordo com as referências aplicáveis. Relativamente ao compromisso da entidade com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e das partes interessadas verificou-se que alguns indicadores não alcançaram a meta planeada, nomeadamente no número de reuniões de financiadores, fornecedores, parceiros e significativos (-2, -17, -16 e -1), inscrições na resposta social SAD (-34), CR (-8) e CRFP (-15), número de serviços usufruídos pela comunidade (-2), percentagem de satisfação da comunidade (-8%), satisfação dos clientes relativamente à acessibilidade das pessoas que o apoiam e cumprimento de direitos e deveres (-22,44% e -23,16%, respectivamente), e contactos com responsáveis (-9 que o previsto). A ASCUDT compromete-se a promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, numa tradução acessível e em conformidade com o código de ética da Instituição, baseado na Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. A Instituição pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando a igualdade de oportunidades e a não discriminação, a privacidade e confidencialidade. Atuando como meio facilitador, tenta garantir que cada cliente tenha a informação e acesso aos mecanismos disponíveis para a concretização dos direitos.

No que respeita a taxa de satisfação convém realçar as seguintes informações comparativas, entre o ano de 2016 e 2017: O grau de satisfação dos colaboradores aumentou ligeiramente (de 89,14% para 89,42%), não tendo atingido em -8,58% a meta prevista para 2017; Não é possível avaliar o grau de satisfação dos financiadores, pois esta parte interessada não respondeu, salientando-se que em 2016 evidenciou-se um ligeiro aumento (de 54,17% para 61,11%), não tendo alcançado a meta prevista, em -8,89; O grau de satisfação dos fornecedores revela um decréscimo de (de 88,70% para 75,23%), ficando a -13,77% da meta prevista para 2017; O grau de satisfação dos clientes apresenta uma ténue evolução (de 91,11% para 91,45%), ficando a -3,89% do alcance da meta prevista para 2016; O grau de satisfação dos familiares/significativos é o que assume também o decréscimo mais baixo (de 92% para 91,11%), não tendo ultrapassado em -3,55% a meta prevista para 2017; O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2017, evidência clara em 2016, (de 82,56% para 77,51%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -17,49%.

Neste sentido, a média de satisfação seria assim de 91,45%, -3,55% que a meta estipulada. Contrariando o decréscimo de satisfação, aumentou o desempenho dos colaboradores, resultando em 2017 uma média de 84,18%, +4,18% que o previsto.

A Instituição continuou a promover a união através da comemoração de aniversários.

Tal como previsto, foram realizadas 2 auditorias, uma interna e outra externa. Esta última decorreu, nos dias 1 e 2 de Julho.

Durante esta auditoria, a Eng.<sup>a</sup> Marta Ferreira, verificou 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 foram reportados por escrito num relatório de auditoria, cumprindo a ASCUDT todos os critérios do EQUASS Assurance, renovando a certificação por um período de 2 anos. O processo foi supervisionado pelo Comité de Certificação do EQUASS.

É relevante referir que os trabalhos realizados na auditoria permitiram compreender a filosofia da organização e os colaboradores demonstraram verdadeiro empenho no seu SGQ e na prestação de um serviço de qualidade. Ficaram registadas em relatório algumas ações de melhoria, contudo não se verificaram não conformidades.

A eficácia das ações de melhoria aumentou em +24% que o previsto e tal como anteriormente, mencionado, não se realizaram visitas de acompanhamento, por parte da Segurança Social.

É propósito da ASCUDT, consolidar o reconhecimento da Instituição como sendo das que apresentam altos indicadores de qualidade de vida dos seus clientes.

Neste sentido, a Política da Qualidade traduz-se na oferta de serviços de qualidade que vão de encontro às necessidades específicas de cada cliente, desenvolvimento de competências dos colaboradores de forma a contribuir para a melhoria contínua dos serviços e para a sua satisfação, sistema organizacional que assegure a eficácia e eficiência dos serviços prestados, melhorar o relacionamento com os parceiros e comunidade na construção de uma sociedade inclusiva e cumprimento dos requisitos legais e regulamentares.

## Política da Qualidade de Vida

A ASCUDT assume o compromisso com a promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade, promovendo o desenvolvimento de potencialidades dos clientes, de acordo com as suas especificidades, proporcionando apoios individualizados e com base num modelo centrado na pessoa. Neste contexto, em 2017, as metas dos PI's evoluíram em +3 planos que o previsto (51,76%, +41,24% que o esperado), a elaboração/monitorização destes documentos contou com a participação de 60% dos clientes (+2% que o planeado), a percentagem de metas atingidas resultou em +1,94% que o expectado (94,94%), foi promovida uma acção de formação acerca da autonomia e 14 clientes evoluíram a sua autonomia.

Tendo em conta o conceito de Qualidade de Vida (documentado), a sua aplicação ao contexto da ASCUDT procura fazer a ponte com a estrutura familiar num modelo partilhado, sendo operacionalizado nos Planos Individuais dos Clientes, fundamentados no modelo de Qualidade de Vida proposto por Schalock e Verdugo (2002).

Face à estrutura do modelo teórico salientam-se os seguintes pressupostos:

- A qualidade de vida é composta por oito variáveis agregadas em três dimensões centrais, sendo cada uma das variáveis passível de ser operacionalmente definida sob a forma de indicadores;
- As variáveis identificadas no Modelo de Qualidade de Vida estão em interdependência com as áreas propostas para os Planos Individuais de cada resposta social;
- As áreas do Plano Individual que concorrem para a qualidade de vida têm em conta os múltiplos aspetos dos clientes bem como as diferentes dimensões físicas, sociais, culturais e ambientais;
- Cada área que integra o Plano Individual contempla um número equilibrado de objetivos que se encontram reciprocamente relacionados e a cada objetivo correspondem os respetivos indicadores de qualidade de vida.

A percentagem de qualidade de vida, medida através dos PI's resulta em 53,40%, -6,6 que o planeado. Por considerar-se que este método de avaliação poderá não ser o mais complexo, prevê-se aliar a esta avaliação em 2018, a aplicação da escala de Gencat.

Aliado a este decréscimo de qualidade de vida, destaca-se que 57% (-41% que o planeado), estão satisfeitos com o facto dos colaboradores da Instituição ajudarem-nos a desenvolver as suas capacidades, valor que diminui significativamente face a 2016 (83,69%), situação a ser verificada e colmatada.

Foram realizados 31 projetos, +11 que o esperado: Caninoterapia, Hipoterapia, Reiki, Jardim/Horta, 2 Colónias de Férias, Desfile Mascarate, Entre Gerações, Arteterapia, 2 Piqueniques (Azibo, Sanábria), Dia do Trabalhador, Hipoterapia para Todos, Oridance, TuDanças, TuKantas, AntiStress, Encontro Intergeracional, Dia dos Idosos, Partilhar Vivências - Criar Laços de Inclusão, Encontro de CAO's, Cantar as Janeiras, Gala, Marchas Populares, Magusto, Halloween, Carnaval, Dia das Plantas, Festa de Natal, Oco de Páscoa e Simulacro.

No que concerne às reuniões de empowerment, em 2017 foram realizadas 8 ações, desenvolvidas pela Educadora Social de CAO. Todas as ações foram desenvolvidas no sentido de permitir aos Clientes a aquisição de conhecimentos e competências necessárias à obtenção de uma vida mais autónoma; adquirir respostas a padrões e comportamentos sociais adequados; identificar, discriminar e utilizar as ferramentas associadas ao trabalho; promover e participar na vida cívica de forma livre, responsável, solidária e crítica; promover a autonomia pessoal e social conducente à tomada de consciência da identidade pessoal e da participação ativa na comunidade.

A participação dos clientes na elaboração do seu PI, PCI e Plano de Sessões representa um passo importante na promoção da autodeterminação, e conseqüentemente, na melhoria significativa da sua qualidade de vida, sendo um critério de avaliação muito importante a considerar para medir o desempenho da organização na garantia da qualidade de vida dos seus clientes.

Todos os clientes da Instituição têm direito à livre escolha e ao controlo sobre as decisões que lhe dizem respeito, incluindo os serviços, programas e produtos de apoio, isto porque os serviços prestados são estabelecidos em função das necessidades de cada um, através da sua participação ativa e escolha informada, nomeadamente na participação da vida da ASCUDT, defesa de direitos e deveres e fomento da autorepresentação.

## Política dos Recursos Humanos

Partindo sempre do pressuposto que um bom staff é o segredo para o bom desempenho da missão da Instituição e prestação de serviços de qualidade aos clientes, o processo de recrutamento e selecção deve centrar-se sempre na qualificação e preparação dos potenciais colaboradores, valorizando as suas competências profissionais e aptidões pessoais.

Entendem-se como objetivos primordiais da política de recursos humanos: ter colaboradores satisfeitos (89,52%, -5,58 que o planeado), recompensados (44 usufruíram do dia de aniversário), motivados (86,22%, -6,78% que o previsto), com necessidades formativas colmatadas (80% participaram no levantamento de necessidades formativas, -18% face à meta), qualificados (30 colaboradores cumpriram 35 horas de formação, foram realizadas 24 ações internas, cuja média de participação rondou os 20 colaboradores (-5 que o previsto), sendo estas 100% eficazes e totalizando 1037 horas de esforço), assíduos e pontuais (-1,28% e -3,28%, respectivamente, tendo em conta o esperado), com avaliações de desempenho positivas (100%), planos de desenvolvimento definidos (20) e perfil funcional adequado (8 colaboradores frequentaram o CQEP). Adicionalmente, a Instituição promove um bom ambiente de trabalho, através da motivação dos

seus colaboradores, procurando a sua satisfação aos mais diversos níveis: condições de trabalho, benefícios de serviços internos e formação, sensibilização para a melhoria de competências.

A avaliação de desempenho é entendida como um oportunidade de desenvolvimento de melhoria de todo o staff, em prol do crescimento e sucesso da ASCUDT, pretendendo-se colmatar as necessidades dos colaboradores, aumentar competências e criar uma equipa mais motivada e qualificada.

81% dos contratos laborais foi mantido (-19% que o planeado), assegurando-se que o staff têm um perfil de atitudes, capacidades e competências ajustado às necessidades e responsabilidades da Instituição. 2 Colaboradores, tendo em conta a avaliação de desempenho, incidentes críticos e opinião da Comissão Paritária foram reconhecidos pelo seu trabalho (1 Trabalhadora Auxiliar e 1 Vigilante), bem como pelo seu mérito, realizado pela primeira vez (Melhor Hortofloricultora e Melhor Massagista).

De forma a contribuir para o aproveitamento de sinergias no seio das equipas, 2 Colaboradores foram requalificados, passando 1 de Vigilante (part-time) a Motorista (full-time) e outra para além de Supervisor, acumulou a função de Técnica de Animação Sócio-Cultural, -2 que o esperado.

A Direção deve analisar a possibilidade de existir recrutamento interno, oferecendo assim aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional na Instituição. As vagas disponibilizadas internamente, deverão ser divulgadas, destacando-se as exigências de requisitos para a função, perspectivas de desenvolvimento e as competências que serão avaliadas no processo de seleção.

Não foram identificadas inconformidades por entidades fiscalizadoras e tal como anteriormente, em 2017 foram organizados 3 dias diferentes:

- O Dia da Trabalhador decorreu no dia 02 de maio de 2017 visando o reconhecimento do trabalho do colaborador.

Se o propósito da ASCUDT é melhorar a qualidade de vida dos clientes através de uma excelente prestação de serviços, não se alcança este fim sem uma equipa de trabalho, e a melhor forma de um colaborador se sentir realizado e capaz de dar o seu máximo, é saber que o seu trabalho possui um significado, que ele se está a esforçar a favor de algo que realmente valoriza e é valorizado.

Para tal, a instituição organizou e proporcionou um dia diferente, em que os clientes assumem as funções dos diversos colaboradores, orientados antecipadamente e os colaboradores vestem a pele do cliente, facilitando a interpretação dos clientes, na valorização do trabalho, esclarecendo possíveis dificuldades laborais em que muitas vezes os clientes não aceitam colaborar (cuidados de higiene, higienização de espaços, transferencias, posicionamentos, alimentação, etc.). Tendo em conta os resultados globais da avaliação do evento, conclui-se que 41% (n=15) dos inquiridos classifica-se como satisfeito face ao evento realizado, 18% (n=7) muito satisfeito, 7% insatisfeito (n=3), 4% muito insatisfeito (n=1) e 30% (n=11), não estiveram presentes. Assim, obtem-se uma média final de 67,46%, com um desvio padrão de 0,72%.

- O Dia do Colaborador decorreu no dia 02 de junho de 2017, potenciando o relacionamento interpessoal entre os colaboradores.

São as pessoas que fazem uma organização, porém lidar com pessoas é um grande desafio. O ser humano é totalmente complexo, e cada um possui as suas peculiaridades e idiossincrasias.

No trabalho é necessário criar uma ótima relação interpessoal para que além de ter um melhor desempenho profissional, a convivência seja agradável o máximo possível.

Tendo em conta os resultados de avaliação do evento, conclui-se que 60% (n=25) dos inquiridos classifica-se como muito satisfeito face ao evento realizado, 17% (n=7) satisfeito, 2% insatisfeito (n=4), 5% muito insatisfeito (n=2) e 16% (n=7), não estiveram presentes. Assim, obtem-se uma média final de 86%, com um desvio padrão de 0,79%.

- O Dia da Troca decorreu no dia 04 de outubro 2017, promovendo a empatia entre colegas de trabalho, troca de experiências entre as áreas, fortalecimento de valores, missão e cultura da instituição.

Os colaboradores assumiram durante um dia a função exercida por um colega, designada pela comissão paritária, assumindo-a com o mesmo respeito, responsabilidade e comprometimento.

Tendo em conta os resultados globais, conclui-se que 68% (n=24) dos inquiridos classifica-se muito satisfeito face ao evento realizado, 8% (n=3) satisfeito, e 24% (n=9), não estiveram presentes. Assim, obtem-se uma média final de 73,10%, com um desvio padrão de 0,30%.

#### Política da Responsabilidade Social

Mais do que potenciar a participação da comunidade nos seus programas, serviços e vida diária, a ASCUDT desenvolve ações de responsabilidade social, uma vez que considera que os seus colaboradores e os seus clientes têm muito a dar e a receber da e à comunidade.

Assim, é garantida a manutenção da horta e do jardim, em parceria com o IEFP, através da realização de um curso de hortofloricultura, onde participaram 13 colaboradores e 9 clientes, resultado positivo na aplicabilidade prática, apesar das metas previstas de participação não terem sido travadas.

A longo prazo prevê-se a construção de um CAO, no pinhal actual da Instituição, encontrando-se esse projecto executado a 50%.

A ASCUDT desenvolve mecanismos e instrumentos para recolher o "sentimento" da sociedade, tanto proporcionando formas para que esta participe, quer indiretamente fazendo questão de se envolver nos mais diversos grupos de trabalho e reflexão promovidos por entidades da comunidade, recolhendo as necessidades

detetadas e contribuindo com a competência dos seus recursos humanos, para a análise das questões essenciais do setor.

É uma organização aberta à sociedade, como não poderia deixar de acontecer querendo ser uma referência no setor social, que participou em 13 estudos (+3 que esperado): como está de it?; instituições a trabalhar em agricultura social; inquérito da responsabilidade da quaternaire portugal - consultoria para o desenvolvimento sa, entidade contratada pela cnis para a realização da avaliação do projeto capacitação institucional das organizações da economia social; atitudes dos profissionais face à sexualidade das pessoas com dificuldade intelectual; a mobilidade de pessoas com limitações físicas; questionário valor percebido do cidadão, satisfação do munícipe e lealdade do eleitor; efeitos de certas características de personalidade dos gestores de topo na performance das empresas portuguesas; organizações/empresas da região norte; tetra e paraplégicos - entrevistas semi-estruturadas; avaliação do impacto do guia e confirmar a pertinência do mesmo; o impacto da orientação para o mercado na performance das empresas sociais em Portugal; decide - deficiência e auto-determinação: o desafio da "vida independente" em Portugal"; e, retrato social dos cuidadores informais e das pessoas com demência.

Promove uma cultura informal de portas abertas para todos, quer ligados diretamente à organização, quer pessoas em geral que, não tendo ligação direta, pretendam conhecer o seu trabalho e filosofia de atuação. Assim acolheu 3 estágios profissionais, gerontologia, enfermagem e serviço social (-4 que o planeado), 0 contratos emprego inserção (-2 que o previsto), 16 estágios curriculares, 5 educação social, 4 auxiliar de enfermagem, 4 desporto, 2 serviço social e comunitário e 1 desenho gráfico (+4 que o esperado), 2 voluntários, manicure e vigilante (-3 que o esperado), 7 pessoas que realizaram serviço comunitário, 5 masculinos e 2 feminino (+1).

A Instituição recebeu 2146 visitantes, -354 que o planeado, reforçando-se a pertinência da equipa de supervisão registar estes contactos.

Apesar de planeado, as metas prevista na responsabilidade social e ecológica não foram alcançadas, sendo apenas recolhido 18,15 Kg de tampas, plástico, 300 Kg de papelã e 110 litros de óleo.

Tal como anteriormente mencionado, a ASCUDT realizou 31 atividades/projectos, nos quais 2 foram participados por familiares/significativos, 10 por clientes e 11 por colaboradores, evidenciando-se desvios negativos, face ao planeado. Existe um decréscimo face a 2016, evidenciando-se um desvio negativo de -22,33% no que concerne à satisfação nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (66,67%).

Mais um ano de participação e cooperação com organismos e entidades locais, registando-se assim 6 reuniões (-6 que o previsto).

#### Revisão de conteúdo do sistema

A presente revisão tem como objetivo fundamental promover uma reflexão cuidada sobre o desempenho institucional, para que possam sugerir estratégias de melhoria que permitam o incremento do seu valor acrescentado para a organização. Esta é também considerada uma forma de motivação para atingir objetivos e obter consensos no que diz respeito ao que se pretende de cada um e aos recursos ao dispor para o conseguir.

Tendo em conta toda a informação obtida e analisada na revisão do sistema, a instituição decide:

- Não efetuar alterações à visão, missão e valores.
- Criar novas políticas, reajustar outras, de acordo com os indicadores do Equass 2018.
- Re-estruturar as atividades do PAG, tendo em conta as dimensões do Equass 2018.
- Com a eleição de novos órgãos sociais, o plano estratégico estabelecerá as metas para o mandato e este plano não será revisto anualmente, mas sim de acordo com a renovação de mandatos.
- O MQV deve ser actualizado, de acordo com a bibliografia atual.
- Os planos individuais devem ser reestruturados, sendo encontrados indicadores transversais à equipa multidisciplinar, garantindo-se assim o trabalho em equipa para serem atingidos os objetivos individuais de cada cliente.
- Tendo em conta o plano de parcerias, enquadrar as entidades de acordo com os serviços e as necessidades do clientes, no seu PI.
- Na presente ata, teve-se em conta alguns indicadores de medição face ao cumprimento da missão, visão e valores, estes devem ser devidamente definidos com asterisco no documento existente para o efeito.
- Criar indicadores para monitorar esta questão (sucesso na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade), além da satisfação da comunidade. Alguns indicadores já estão a ser monitorizados, mas não são vistos como medição do sucesso da ASCUDT na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade.
- Melhorar as análises aos relatórios, tornando-os possíveis de comparações, compreensão fácil e reveladores de oportunidades de melhoria.
- Incluir os parceiros, fornecedores e financiadores, através de estratégias inovadoras na elaboração de documentos institucionais.
- Identificar nos perfis funcionais quais as competências promotoras de qualidade de vida. Essas competências podem ser explícitas na plataforma QualityAlive e devem ter, na avaliação de desempenho, um tratamento especial.
- Foram tecidas algumas sugestões de revisão aos regulamentos internos, no entanto a Diretora de Serviços não considerou ser relevante a sua alteração imediata, aguardando-se pela introdução de mais sugestões.

- Os processos da plataforma informática, sempre que possível, serão simplificados e mais controlados pela GQ.
- Prevê-se a actualização de alguns procedimentos internos, tendo em conta o Novo Regulamento de Protecção de Dados, que deve estar articulado aos processos do SGQ.
- A rentabilização de serviços, definida em 2016, foi cessada no decorrer de 2017, tendo em conta que estes serviços devem ser prestados apenas no âmbito interno, não tendo a instituição autorização da tutela para potenciar a sustentabilidade da instituição desta forma.
- Serão elaborados Planos de Atividades Socialmente Úteis para os clientes que apoiam a prestação de serviços/projectos.
- Administração da escala de eficácia e eficiência organizacional a todo o staff e dirigentes.
- Elaboração de um código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio.
- Avaliação do índice de qualidade de vida dos clientes.
- Avaliação do desgaste emocional e físico dos colaboradores.
- Recolha de oportunidades de melhoria, para a prestação individual de cada colaborador, através de questionários de opinião acerca do desempenho e qualidades profissionais, administrados a todas as categorias funcionais.
- Realização de auditorias internas por dimensões.
- A instituição continua a aguardar pela abertura de candidaturas a financiamento, no âmbito do Portugal 2020, para ampliar o edifício da sede, autorização já concedida pelo PARES, para a construção de novas instalações para o CAO que contemple capacidade para 30 utentes.

Convém reforçar que o plano anual 2017 integrou o alinhamento entre as políticas e as atividades, continuando a cumprir os requisitos do plano anterior.

A ASCUDT define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de doze políticas, interligadas com as 10 dimensões/eixos estratégicos da norma de certificação EQUASS, cujo objetivo envolve prestadores na qualidade, na melhoria contínua, na aprendizagem e desenvolvimento, de forma a garantir aos utilizadores a qualidade dos serviços.

É de reforçar que em 2018, a ASCUDT actualiza as suas práticas, tendo em conta as mudanças do Equass 2018:

**Liderança:** A instituição valorizará a sua cultura da qualidade, comprometendo-se a continuar a desenvolver esforços no sentido de melhorar a sua responsabilidade social e a inclusão da pessoa servida. Irá promover a justiça social por inclusão na sociedade, estabelecendo metas ambiciosas e incentivando as melhores práticas, num compromisso com a aprendizagem contínua e a inovação.

**Recursos Humanos:** A ASCUDT continuará a empoderar os recursos humanos, para desta forma alcançar os objetivos da organização e centrar-se no cliente.

Aprofundará a formação contínua, interna e externa, tendo em conta a necessidade de crescimento pessoal, desenvolvimento e aprendizagem contínua, empenhando-se assim em empregar pessoal qualificado com base no conhecimento exigido, habilidades e competências.

Em 2018, a Instituição integra no seu plano de trabalho, a melhoria da cultura de participação da equipa e do bem-estar dos colaboradores, mantendo/melhorando as condições de saúde, segurança das pessoas servidas e recursos humanos (incluindo voluntários).

**Direitos:** Consubstanciam-se na carta de direitos e deveres, nos valores da organização, mas acima de tudo, no trabalho que é necessário realizar para tornar realidade o cumprimento da convenção dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade.

Após uma melhoria significativa na carta, a ASCUDT deve continuar a empenhar em proteger, promover e respeitar os direitos da pessoa atendida 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 deve estar incutido em todos os elementos da equipa de recursos humanos e outras partes interessadas.

É necessário continuar a trabalhar o entendimento dos direitos pessoais da pessoa servida, dotando-a de competências para se autodeterminarem e terem oportunidade de concretizar a sua plena inclusão social.

**Ética:** Os recursos humanos continuarão a operar com base em diretrizes éticas que respeitem dignidade e bem-estar dos stakeholders.

Os serviços serão prestados baseados em confiança, confidencialidade, honestidade, promovendo a proteção dos clientes de abuso e má conduta, através da explicação do procedimento institucional existente para o efeito.

**Parcerias:** O trabalho em parceria é relevante para apoiar a ASCUDT a alcançar a sua visão e missão, atualmente com 42 parcerias numa série de projetos a nível concelhio, distrital e nacional.

Partindo do pressuposto de que nenhuma instituição sobrevive isolada pretendemos ao longo deste ano de 2018, manter as parcerias já existentes, desenvolver acordos com novos parceiros de forma a criar novas dinâmicas que beneficiem ambas as entidades e avaliar o valor acrescentado da parceria para o cliente.

**Participação:** Os colaboradores devem continuar a assegurar a plena participação e inclusão ativa do cliente. A promoção de iniciativas, que visem aprofundar o espírito de equipa e de coesão institucional para colaboradores, clientes, e órgãos sociais, constituir-se-ão pontos importantes da atividade que juntos, procuramos melhorar a cada dia. Todos os stakeholders deverão ser participantes ativos na tomada de decisões/resposta a serviços, sugestões, reclamações, elogios.

Na procura de uma participação mais igualitária e inclusiva, a liderança deve continuar a apoiar a capacitação das pessoas atendidas, promovendo a sua igualdade de oportunidades. O funcionamento do grupo de autorepresentantes continuará a ser uma referência para 2018, onde estará patente a receptividade face às contribuições individuais, opiniões e perspetivas expressas.

**Orientação para o cliente:** Os clientes, razão da existência da instituição, continuarão a ser os destinatários do nosso trabalho e empenho diários. Os serviços prestados continuarão a ser conduzidos pelas necessidades, expectativas e capacidades das pessoas servidas.

Os serviços prestados terão em consideração, a qualidade de vida, o ambiente físico e social das pessoas servidas. Esses serviços visam melhorar a qualidade de vida das pessoas atendidas, valorizando características pessoais como convicções, valores, personalidade e motivações, sem esquecer os diferentes papéis sociais que assume nos vários contextos em que se move. Procuramos assim respeitar o contributo dos indivíduos ao envolver as pessoas atendidas na auto-avaliação, planeamento, execução, feedback e avaliação do Plano Individual de cada um.

**Abrangência:** Todos os serviços continuarão a ser coordenados, através de uma abordagem multidisciplinar, mantendo o funcionamento das atuais respostas sociais/projetos, atividades em funcionamento e participação em iniciativas promovidas por outras entidades, na procura da plena inclusão e aceitação da população com deficiência e incapacidade.

**Orientação para os Resultados:** A ASCUDT assume uma clara e objetiva orientação para os resultados, centrando as suas grandes preocupações em três grandes áreas: satisfação, melhoria contínua e desempenho financeiro.

A situação económica da ASCUDT vai continuar a exigir, por parte da direção, o acompanhamento que tem tido, no sentido de promover formas complementares de financiamento, que assegurem, com sustentabilidade financeira, o exercício da missão.

Os impactos dos serviços serão medidos e monitorados, e serão um elemento importante na melhoria contínua, transparência e processos de responsabilização.

**Inovação e Melhoria Contínua:** A procura de pontos de inovação constitui o culminar acarinhado pela instituição desde o início da certificação para a qualidade, por isso, continuaremos empenhados no desenvolvimento e qualificação dos serviços já prestados; assumir o compromisso com a aprendizagem, formação e o desenvolvimento dos colaboradores, que se consubstancia na frequência de ações externas e na realização de formações internas.

Pela primeira vez, em 2018, será integrada nas atividades institucionais a comparação sistemática das abordagens, implementação e resultados (benchmarking).

E não havendo mais assuntos a tratar, encerrou-se a Reunião de que se lavrou a presente Ata que vai ser lida em voz alta e assinada por todos os membros da Direção e pela Equipa de Gestão da Qualidade.

#### Participantes

Tipo Participante	Participante	Função	Tipo	Assinatura
Outro Participante	Carlos Manuel Teixeira Constâncio	Secretário	Externo	_____
Outro Participante	Eduardo Rui Preto Coelho	Presidente da Direção	Externo	_____
Outro Participante	Isabel Cristina Miranda Poças	Tesoureira	Externo	_____
Outro Participante	Raúl Frenando Parente Freire	Vice-Presidente da Direção	Externo	_____
Outro Participante	Viriato Curralo Galego	Vogal	Externo	_____
Colaborador	Luísa Sousa	Gestor da Qualidade	Interno	_____
Colaborador	Maria Manuela Martins Miranda	Direção de Serviços	Interno	_____

**Assuntos Pendentes:** Assuntos Pendentes:  
- Atualizar o dossier de SGQ/Procedimentos de acordo com o Equass 2018 e regulamentações atuais.

