

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes

Sistema de Gestão da Qualidade

MANUAL DA QUALIDADE



(2015)

I – ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I – ÍNDICE | 2 |
| CAPÍTULO 0 – GENERALIDADES | 3 |
| I – Lista de revisões | 3 |
| II – Lista de detentores | 3 |
| III – Confidencialidade | 3 |
| IV - Referência Normativa | 3 |
| V - Promulgação | 3 |
| CAPÍTULO 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL | 4 |
| 1.1 Objetivo do Manual da Qualidade | 4 |
| 1.2 Estrutura, Gestão e Organização do Manual da Qualidade | 4 |
| 1.2.1. Cabeçalho | 4 |
| 1.2.2. Rodapé | 4 |
| 1.4. Revisão | 5 |
| 1.5. Controlo e Distribuição do Manual de Gestão da Qualidade | 5 |
| CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA ASCUDT | 6 |
| 2.1. Denominação | 6 |
| 2.2. Síntese Histórica da ASCUDT | 6 |
| 2.2.1. Nova Sede da ASCUDT | 7 |
| 2.3. Dinâmica de serviços e atividades | 8 |
| 2.3.1. Centro de Atividades Ocupacionais | 8 |
| 2.3.2. Lar Residencial | 9 |
| 2.3.3. Residências Autónomas | 9 |
| 2.3.4. Serviço de Apoio Domiciliário | 9 |
| 2.3.5. Centro de Reabilitação e Formação Profissional | 9 |
| 2.3.6. Centro de Recursos | 10 |
| 2. 4. Serviços e Atividades | 10 |
| 2.5. Projetos e parcerias desenvolvidas | 11 |
| 2.6. Prémios atribuídos | 12 |
| 2.7. Referencial | 12 |
| 2.8. Missão/Valores/Visão/Política da Qualidade | 12 |
| 2.9. Estratégia | 13 |
| 2.10. Responsabilidade e Autoridade | 14 |
| Organograma funcional da ASCUDT | 15 |
| 2.11. Representantes da Gestão | 15 |
| 2.12. Comunicação Interna | 15 |
| 2.13. Partes Interessadas | 15 |
| CAPÍTULO 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | 17 |
| 3.1. Âmbito e Campo de Aplicação | 15 |
| 3.2. Referências | 15 |
| 3.3. Exclusões | 15 |
| 3.4. Modelo de Gestão por Processos | 15 |
| CAPÍTULO 4 - PROCESSOS | 20 |
| 4.1. Estrutura Documental | 20 |
| 4.2. Agrupamento de Processos | 20 |
| 5. ANEXOS | |
| 5.1. Mapas de Interação de Processos | 22 |
| 5.2. Abreviaturas | 22 |

CAPÍTULO 0 – GENERALIDADES

I – Lista de revisões

| N.º | Descrição | Páginas revistas | Data |
|-------------|------------|------------------------------|------------|
| MQ-1.0/2012 | Elaboração | MANUAL DA QUALIDADE | 08/06/2012 |
| MQ-2.0/2013 | Revisão | ANEXOS 1 E 2 | 01/04/2013 |
| MQ-3.0/2014 | Revisão | Pgs. 20-21 | 25/02/2014 |
| MQ-3.0/2015 | Revisão | Pgs. 04-05-07-08-10-11-14-22 | 18/03/2015 |

II – Lista de detentores

Original – Direção/Gestão da Qualidade

Cópia – Dossier da Gestão da Qualidade (Colaboradores)

III – Confidencialidade

Este Manual da Qualidade (MQ) é da responsabilidade da ASCUDT – Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser atualizado de forma permanente, para que da sua utilização não decorra qualquer não conformidade. Não é permitida a sua utilização, através de cópia, suporte informático ou qualquer outro suporte, sem a autorização expressa da Direção da ASCUDT (**S51 – Controlo da Confidencialidade**).

IV - Referência Normativa

EQUASS Assurance.

V - Promulgação

O Manual da Qualidade refere os meios adotados pela ASCUDT para assegurar a qualidade adequada dos serviços prestados, constituindo o suporte documental da organização geral da instituição, das competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Este Manual permitirá a todos os colaboradores da ASCUDT, aos seus clientes, parceiros, fornecedores, entidades financiadoras e comunidade em geral, agirem eficazmente para que os objetivos da Instituição sejam alcançados.

A Direção da ASCUDT declara a sua aprovação e assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão de qualidade prescrita neste manual.

CAPÍTULO 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

1.1 Objetivo do Manual da Qualidade

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).

Num cenário de crescente exigência e de desafios, de rápida e permanente inovação, da alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem atualmente a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, tendo como objetivo principal a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado, da satisfação dos seus clientes e outras partes interessadas e consequentemente a sustentabilidade da própria organização.

O MQ tem por principal objetivo documentar o SGQ da ASCUDT, com vista a satisfazer os requisitos da Norma NP EN ISO 9001, definindo de um modo claro e formal: as políticas adotadas; a estrutura documental, os processos e procedimentos e a estrutura organizacional.

1.2 Estrutura, Gestão e Organização do Manual da Qualidade

O MQ é realizado pelo Gestor da Qualidade (GQ) e sujeito à aprovação da Direção. É emitido conforme o formato desta página e encontra-se organizado por capítulos que se apresentam do seguinte modo:

Capítulo 0 – Generalidades

Capítulo 1 – Estrutura e Gestão do Manual

Capítulo 2 – Apresentação da ASCUDT

Capítulo 3 – Sistema de Gestão da Qualidade

Capítulo 4 – Processos

Anexos

1.2.1. Cabeçalho

No cabeçalho de cada página é apresentado:

- Logotipo da Instituição;
- Logotipo da Certificação Equass Assurance;

1.2.2. Rodapé

No rodapé de cada página é apresentado:

- Título do documento;
- Codificação do documento;
- Logotipo da Plataforma Informática;
- Número de página;
- Número total de páginas do MQ.

1.4. Revisão

O MQ é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. Propostas de revisão do MQ podem ser efetuadas por qualquer pessoa, dirigidas à GQ por escrito. Qualquer alteração ao seu conteúdo implica a emissão de uma nova versão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado em uma unidade. A primeira versão é a zero.

1.5. Controlo e Distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

A distribuição do MQ é da responsabilidade da GQ e pode ser efetuada em suporte de papel ou digital.

Aquando de alterações realizadas no MQ deverá efetuar-se a substituição do documento, passando a designar-se o anterior de “Obsoleto”.

CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA ASCUDT

2.1. Denominação

A ASCUDT é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos, que tem por base uma filosofia associativa diretamente resultante da iniciativa dos próprios deficientes.

Trata-se de um movimento associativo **de e para** pessoas com deficiência, desenvolvido no sentido de encontrar conjuntamente as melhores soluções para os seus problemas, sempre numa linha de reabilitação, integração e promoção pessoal, social, cultural e profissional.

| Dados Gerais da Instituição | |
|---|---|
| Sede: | Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes Avenida Dinastia de Bragança nº19 5300-399 Bragança |
| Constituição e Identificação Fiscal: | Instituição Particular de Solidariedade Social, IPSS |
| Telefone: | 273 382 506 |
| Fax: | 273 382 507 |
| Email: | geral@ascudt.org.pt |
| Página Web: | www.ascudt.org.pt |
| Nº. Contribuinte: | 503 190 284 |
| Instalações e Meios Humanos | |
| Número de membros da Gestão (Direção/Conselho): | 2 5 |
| Número total de clientes: | 47 (referente a 2015) |
| Número de Edifícios: | 03 |

2.2. Síntese Histórica da ASCUDT

A instituição foi constituída, em 19 de julho de 1993, fruto da vontade de dez sócios fundadores, com e sem deficiência que apoiados pelo Projeto de Luta Contra a Pobreza e sobre a tutela do Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, deram os primeiros passos no sentido de combater a exclusão social e promover a plena inclusão das pessoas portadoras de deficiência da região de Trás-os-Montes.

Na apresentação pública da ASCUDT, em 16 de abril de 1994, como Centro de Atividades Ocupacionais de Pessoas Portadoras de Deficiência, o Presidente da Direção, Dr. José Manuel Rodrigues Alves, referiu as razões motivadoras da criação da ASCUDT, que passamos a transcrever: (...) *ocupar um espaço específico institucional desta região (...), que ajude o deficiente a encontrar, dizer e fazer o seu próprio caminho (...)* para a sua autonomia (...) e plena integração social.

(...) *É um projeto onde cabem todos os deficientes [visuais, auditivos, motores, mentais, paralisia cerebral, orgânica e multideficiência], promovendo (...) a ideia da sua complementaridade e reciprocidade funcional e cultural,*

*[que o] ajudará a ser capaz de dizer a sua própria palavra, única forma de marcar a sua presença como pessoa viva e atuante no todo social*¹.

Desde a sua fundação, em 1993 e, desde o início da sua atividade, em 1994, que a pertinência da ASCUDT tem sido demonstrada pelo crescente número de associados, atualmente com 1098 sócios e, de cerca de 210 clientes com diversas tipologias de deficiência que são apoiados em diversas áreas.

Até maio de 2011 a ASCUDT desenvolveu, em instalações precárias, acolhimento residencial; cuidados alimentares e de higiene; atividades ocupacionais; apoio à integração profissional; atendimento psicológico; orientação e encaminhamento médico e terapêutico; reorientação educativa e formativa; promoção de competências tecnológicas da comunicação e informação; manutenção física e expressão corporal; desenvolvimento pessoal, social e profissional; tendo como suporte as seguintes respostas sociais:

- Centro de Atividades Ocupacionais – capacidade para 20 pessoas com deficiência, mas só 10 com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança;
- Serviço de Apoio Domiciliário - capacidade para 3 pessoas com deficiência, com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança;
- Residência Autónoma - capacidade para 5 pessoas com deficiência, com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança.

Em 2011 abriu o Lar Residencial e outra Residência Autónoma; em 2012 concluiu o Centro de Reabilitação e Formação Profissional e o Centro de Recursos, e em 2013 alcança a Certificação da Qualidade dos Serviços (Equass Assurance), um programa de certificação para garantia da qualidade e controlo de qualidade nos serviços sociais.

2.2.1. Nova Sede da ASCUDT

A construção da sede da ASCUDT remonta desde o ano de 1997, tendo-se elaborado diversos projetos, no entanto, após inúmeras reformulações do mesmo, várias promessas, algumas candidaturas que nunca foram financiadas, só em 2008 o projeto foi aprovado no âmbito do PARES – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais para a construção de um Lar Residencial, Residência Autónoma e Serviço de Apoio Domiciliário.

O investimento total deste equipamento foi de 1.247,525mil euros dos quais o PARES financiou 510.288,60 mil euros, cerca de 41% (contrariando o previsto em sede de candidatura), tendo sido também financiado pela autarquia de Bragança em 215mil euros, cerca de 17 %, e a instituição recorreu a uma entidade bancária para suportar o restante financiamento de 522.236,40mil euros, cerca de 42% do valor global do equipamento.

Assim, no dia 1 de junho de 2011 a ASCUDT mudou-se para a sua nova Sede e acolheu mais 29 pessoas com diversas tipologias de deficiência, disponibilizando-lhe uma equipa de pessoal especializado, todos os cuidados, bens e serviços que lhes permitem ter bem-estar e qualidade de vida com dignidade valorizando a sua plena inclusão na sociedade.

¹ Fonte: Nordeste – Semanário Regional de Intervenção, 7 de outubro de 1996.

2.3. Dinâmica de serviços e atividades

Atualmente a ASCUDT dá resposta a um grupo significativo e heterogéneo de pessoas com deficiência, distribuídas por 4 Respostas Sociais e 2 outras Estruturas.

Os serviços disponibilizados pela instituição são uma estrutura organizada e sistematizada, cuja forma de crescimento tem tido uma relação muito profunda e direta com as necessidades reconhecidas no terreno.

Tratando-se de uma estrutura aberta e dinâmica, a ASCUDT realiza e desenvolve a sua atividade de forma a dar nascimento a outras respostas sociais que a própria interação dos serviços irá gerar inevitavelmente, caso continue a mesma dinâmica institucional.

Assim, através da mutação verificada na maioria da população-alvo da ASCUDT os seus clientes com deficiência requerem outros tipos de serviços que vão ao encontro das suas necessidades mais básicas de vida humana. Estes deficientes são adultos com diversas tipologias de deficiências; com uma média de idade a rondar os 45 anos; sem uma retaguarda de apoio familiar adequada ou mesmo, em alguns casos, inexistente; com um isolamento geográfico e graves dificuldades de acessibilidades a que estão dotados os locais onde residem e; sem possuírem respostas institucionais adequadas às suas necessidades imediatas de apoio a nível de cuidados básicos de saúde, de alimentação, higiene, de reabilitação psicomotora, profissional, de formação e educação, de apoio afetivo e emocional que lhes proporcione uma melhor qualidade de vida.

Torna-se, assim, premente que a ASCUDT possibilite aos seus clientes e familiares serviços de apoio que vão no sentido de colmatar as suas reais necessidades. É pois, partindo deste contexto real de necessidades básicas dos seus clientes que a ASCUDT alargou o seu âmbito de atuação e presta com melhor qualidade os serviços do centro de atividades ocupacionais, o serviço de apoio domiciliário, o lar residencial, duas residências autónomas, um centro de reabilitação e formação profissional, onde está implementado, em parceria com o IEFPP um Centro de Recursos para pessoas com deficiência.

2.3.1. Centro de Atividades Ocupacionais – CAO, capacidade para 10 clientes

Esta é uma estrutura que visa proporcionar aos jovens e adultos portadores de deficiência atividades socialmente úteis e estritamente ocupacionais, através de ações culturais, artísticas, recreativas e gimnodesportivas (Decreto-Lei n.º18/89).

Esta resposta social está implementada nas instalações da antiga sede da ASCUDT. No entanto, devido a constrangimentos espaciais, em apenas 4 salas são apoiadas 21 pessoas com todas as tipologias de deficiência que realizam diversas atividades ocupacionais, é de todo impossível maximizar os principais objetivos do CAO. Torna-se assim premente a remodelação dos espaços para o CAO de acordo com as normas regulamentadas pelo Ministério do Trabalho e Solidariedade Social. No ano de 2012, a ASCUDT foi também apoiada pela iniciativa “Ajude quem Ajuda” promovida pelos colaboradores da PT no âmbito da melhoria e requalificação das salas e equipamentos do Centro de Atividades Ocupacionais da ASCUDT.

2.3.2. Lar Residencial – LRE, capacidade para 24 clientes

O Lar Residencial é uma resposta social destinada a disponibilizar apoio residencial, permanente ou temporário, para pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar (Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, Portaria n.º 59/2015).

Pretende-se, ainda, promover a qualidade de vida usando estratégias de empowerment, autonomia e desenvolvimento de capacidades pessoais e sociais dos clientes com diversas deficiências e proporcionar-lhes condições de bem-estar ajustadas às suas necessidades mais prementes, privilegiando a interação com a família e com a comunidade.

2.3.3. Residências Autónomas – RA I e RA II, capacidade para 10 clientes

A resposta social de RA da ASCUDT é um estabelecimento de alojamento temporário ou permanente, que funciona num apartamento, moradia ou outra tipologia similar, destinado a pessoas com deficiência e incapacidade que, mediante apoio, possuem capacidade de viver de forma autónoma (Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, Portaria n.º 59/2015).

Estas respostas funcionam acopladas tecnicamente ao LRE, mantendo a sua independência a nível de estrutura física. São estruturas autónomas com capacidade máxima de cinco clientes com deficiência cada, organizadas no sentido de facilitar condições de vida normalizadas pelos próprios residentes, mediante a realização de tarefas que assegurem aspetos da vida diária, tais como a alimentação e higiene, sendo sempre orientados e apoiados por uma equipa técnica da ASCUDT.

2.3.4. Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, capacidade para 43 clientes

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário – SAD consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito (Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Portaria n.º 38/2013). Atualmente a instituição apoia só quatro pessoas, existindo 39 vagas.

2.3.5. Centro de Reabilitação e Formação Profissional – CRFP, capacidade para 30 clientes

Esta estrutura de CRFP da ASCUDT foi inaugurada dia 1 de junho de 2012, na cave do edifício da Sede da ASCUDT onde se pretende desenvolver ações de reabilitação e formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidades.

Com este centro, a ASCUDT colmata as necessidades formativas e de reabilitação profissional reforçando as atividades das pessoas com deficiência através de uma sala de TIC, de uma oficina de cabeleireiro e manicure,

oficina de artesanato, oficina de bordados e tapeçarias e uma oficina de jardinagem. Uma sala de formação e outra sala multiusos completam o investimento. Estas áreas valorizam as competências formativas, pessoais e manuais das pessoas com deficiência, dando-lhes autoconfiança, contribuindo para a sua autossustentabilidade e para a sociedade, enriquecendo a sua participação ativa na instituição. As capacidades das pessoas com deficiência e a possibilidade de participarem no esforço coletivo, através da sua intervenção pessoal, é reconhecida como de vital importância para a valorização da sua plena inclusão na sociedade.

Este novo equipamento, representou um investimento de cerca de 207.600 mil euros, dos quais 120 mil euros, foram financiados pela Fundação EDP; de 22.500 mil euros em equipamento móvel que foram financiados pelo IEFP, I.P. no âmbito da Medida de Apoio ao Investimento a Entidades de Reabilitação Profissional e da contribuição de 65.500 mil euros da Câmara Municipal de Bragança. Além deste apoio financeiro, a Autarquia realizou os arranjos exteriores de 2000m² de jardim e horta da sede da ASCUDT.

Em paralelo, a ASCUDT efetuou diversas candidaturas no âmbito do POPH: Medida 2.2. – Cursos de Educação e Formação de Adultos; Medida 2.3. Formação modular Certificada; Medida 6.4. Qualidade dos Serviços e Organizações, das quais a maioria foram aprovadas, assim como o Centro de Recursos, no âmbito do IEFP, que irá garantir o acompanhamento aos destinatários, a sua adaptação/reintegração no mercado de trabalho. Em agosto de 2014 alcançamos o processo de certificação do Centro de Reabilitação e Formação Profissional, como entidade formadora para poder ministrar cursos profissionais a pessoas com deficiência e incapacidade.

2.3.6. Centro de Recursos – CR, capacidade para 15 clientes

Em parceria com o Serviço de Emprego, a ASCUDT, credenciada como Centro de Recursos, pretende promover junto de pessoas com deficiência ou incapacidade a sua integração, manutenção e reintegração no mercado de trabalho, através de uma intervenção especializada junto das mesmas.

Assim, a ASCUDT enquanto CR pode desenvolver as seguintes intervenções técnicas de apoio, no âmbito da reabilitação profissional: Informação, avaliação e orientação para a qualificação e o emprego; Apoio à colocação; Acompanhamento pós-colocação; Adaptação de postos de trabalho e eliminação de barreiras arquitetónicas; Emprego apoiado e apoio às empresas e outras entidades empregadoras no domínio da empregabilidade das pessoas com deficiências e incapacidades e Avaliação da capacidade de trabalho de pessoas com deficiências e incapacidades.

2. 4. Serviços e Atividades

A ASCUDT tem ao dispor dos clientes apoiados diretamente nas suas instalações, os seguintes serviços de apoio e atividades:

Serviços: Intervenção Psicoterapêutica (Programas de estimulação psicológica e cognitiva, desenvolvendo e utilizando baterias de exercícios adequados a cada indivíduo, bem como a estimulação o corpo através do treino e da

mobilidade física); Psicologia; Reabilitação e Psicomotricidade; Enfermagem; Terapia da Fala; Voluntariado; Transporte; Manicura e Cabeleireiro; Religioso (Catequese e Missa); Acompanhamento a Serviços Externos (Em estadias hospitalares, consultas médicas, deslocações a edifícios públicos); Apoio Jurídico; Fiscal; Contabilístico e Desenvolvimento de Formação Profissional.

Atividades: Horticultura e jardinagem; Atividades Ocupacionais; Formação Profissional; Desporto Adaptado (natação, ginástica de manutenção, caminhadas); Ateliers Temáticos (expressão plástica, expressão corporal, informática, teatro, artes decorativas,); Massagens; Caninoterapia; Hipoterapia; Reiki; Atividades de Automatização; Colónias de Férias; Acampamento; Jornadas Desportivas; Jornal New`s Da ASCUDT; Grupo MusicalTukantas e Grupo TuDanças.

2.5. Projetos e parcerias desenvolvidas

Em paralelo com o desenvolvimento das atividades no âmbito da atuação das suas respostas sociais a ASCUDT procura alargar as suas competências através da execução de projetos específicos vocacionados para a promoção da pessoa com deficiência.

A instituição promove estes projetos estabelecendo sempre parcerias com instituições públicas ou privadas no sentido de criar mais valias quer a nível das sinergias que se estabelecem com outras realidades institucionais quer a nível dos conhecimentos e competências que se adquirem e partilham, quer ainda, a nível dos recursos financeiros, materiais e humanos que estes projetos proporcionam.

A ASCUDT entende as parcerias e os seus parceiros como agentes ativos e fulcrais no seu projeto de intervenção. Neste sentido, e de modo crescente, tem-se aberto à comunidade, facilitando diferentes tipos de visitas e expondo o know-how adquirido, bem como, ativamente, tem incluído atividades fundamentais em Plano Individual recorrendo a espaços e parceiros comunitários.

No decorrer de 2014, deu-se continuidade aos serviços desenvolvidos em parceria, mantendo-se 10 das parcerias, criando-se 7 novos protocolos e verificando-se uma diminuição de 8% relativamente ao índice de satisfação dos parceiros, bem como menos 3 parcerias que em 2013.

| Indicadores | Realizado |
|------------------------------------|-----------|
| Nº de parcerias 2014 | 27 |
| Nº de novas parcerias | 7 |
| Nº de parcerias mantidas | 10 |
| Índice de satisfação dos parceiros | 91% |

Apesar destes resultados, a ASCUDT considera que aumento das oportunidades de envolvimento dos clientes na comunidade é um benefício para a intervenção, pois desta forma, para além de responder positivamente às necessidades e expectativas dos seus clientes, assim como dos significativos e stakeholders, tem acrescentado valor à sua dinâmica de intervenção, otimizando recursos, rentabilizando o melhor possível as sinergias existentes na comunidade.

2.6. Prémios atribuídos

Prémio de cidadania 2006 – 1ª edição

A PricewaterhouseCoopers e a AESE – Escola de Direção e Negócios, atribuíram uma **Menção Honrosa** à **ASCUDT** porque se distinguiu na aplicação das suas políticas de responsabilidade social.

Prémio de cidadania 2007 – 2ª edição

A PricewaterhouseCoopers e a AESE – Escola de Direção e Negócios, Atribuíram o Prémio Cidadania das Empresas e Organizações à ASCUDT que se distinguiu por ser uma das Organizações não Governamentais mais bem sucedidas na aplicação das suas políticas de responsabilidade social, no conjunto das componentes económica, social e ambiental.

2.7. Referencial

A ASCUDT está a implementar o referencial EQUASS Assurance, sendo que este vem garantir a qualidade dos seus serviços junto das diversas partes interessadas. É composto por 10 Princípios, 24 Dimensões, 50 Critérios e 100 Indicadores.

Os Princípios são os seguintes: Liderança; Recursos Humanos; Direitos; Ética; Parcerias; Participação; Abordagem Centrada no Cliente; Abrangência; Orientação para os resultados; Melhoria Contínua.

2.8. Missão/Valores/Visão/Política da Qualidade

Missão

A missão é a razão da existência da ASCUDT, ao contrário de um objetivo que é atingido ou de uma estratégia que é cumprida, a missão é orientadora de um conjunto de comportamentos e desempenhos que visam a sua prossecução: Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade - Inclusão e Cidadania Sempre em Construção!...

Valores

Os valores são o que ASCUDT defenderá incondicionalmente: Igualdade de oportunidades; Dignidade da vida humana; Responsabilidade social; Confidencialidade; Cidadania Ativa; Privacidade; Integridade e Rigor.



Visão

Seremos uma instituição de referência a nível distrital na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência; Teremos a maioria dos nossos clientes integrados a nível sócio-cultural, formativo e profissional; Implementaremos serviços de apoio às pessoas com deficiência e comunidade em geral e Criaremos sinergias e parcerias relevantes para a sustentabilidade organizacional.

Política da Qualidade

As políticas gerais são definidas pela Equipa da Qualidade e aprovadas pela Direção, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitir-lhe-ão concretizar as diretrizes delineadas (**Lista de políticas**).

A política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os clientes e colaboradores da ASCUDT assegurando-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização e revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.

Com base na política da qualidade (missão, valores e visão), a Direção define os objetivos estratégicos da organização. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização.

Periodicamente, procede-se à avaliação da adequabilidade e eficiência das ações, meios/recursos necessários disponíveis, com base em indicadores. Este processo permite analisar o cumprimento dos objetivos inicialmente definidos, de forma a serem desencadeadas as ações necessárias e estabelecidos novos objetivos.

Tendo a consciência de que os nossos clientes (bem como as suas famílias) sofrem diversas consequências negativas na sua Qualidade de Vida (originadas por situações de exclusão, discriminação, desigualdade de oportunidades, entre outros fatores sociais), a ASCUDT tem como sua principal preocupação assegurar a promoção da Qualidade de Vida dos seus clientes. Esta é assegurada tendo em conta as necessidades e expectativas individuais e tornando prática corrente a autodeterminação, capacidade de decisão e autonomia, assim como a participação ativa dos clientes na definição e construção do seu plano individual.

2.9. Estratégia

Os objetivos estratégicos da Instituição refletem-se no **Plano Anual** que traça os grandes objetivos a prosseguir pela Instituição. Estes são elaborados com base na missão e numa análise SWOT efetuada pela organização e desdobram-se em indicadores, metas e atividades.

As estratégias são um conjunto de orientações para a gestão da ASCUDT. Estas têm de conter a forma e a calendarização dos objetivos que foram delineados na missão.

Para a ASCUDT é fundamental que todos contribuam para a melhoria de vida do cidadão com deficiência, incapacidade e em situação de desvantagem, através das seguintes estratégias:

- **Criação de Novos Serviços** (Equipar a sala de snozellen; Descentralizar resposta CAO para outros concelhos do distrito de Bragança; Desenvolver o departamento de formação profissional; Requalificar o Pinhal e o Jardim para zona de recreação, lazer e atividades desportivas).

- **Melhoria dos Serviços existentes** (Promover a satisfação de todas as partes interessadas; Melhorar a Comunicação Interna; Aumentar a quantidade de clientes para SAD).

- **Recursos Financeiros** (Melhorar o desempenho financeiro; Melhorar a sustentabilidade; Angariar fundos; Aumentar o mix de proveitos).

- **Recursos Físicos** (Requalificar o espaço envolvente do Pinhal e do Jardim; Adquirir um espaço adequado para funcionamento do CAO).

- **Recursos Materiais** (Equipar a sala de snozellen; Adquirir uma carrinha adaptada para transporte de clientes e um veículo ligeiro para serviço externo da instituição).

- **Parcerias com Entidades Públicas** (Aumentar protocolos de cooperação para financiamento com Organizações Públicas; Desenvolver projectos na área da cultura e lazer dos clientes; Manter / criar protocolos de parceria).

- **Formação e Desenvolvimento** (Estimular o desenvolvimento de competências dos colaboradores; Melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função; Atribuir o prémio de mérito ao melhor colaborador do ano; Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho; Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores; Reconhecer o trabalho do colaborador; Valorizar todas as categorias profissionais da instituição; Recrutar e seleccionar capital humano; Aumentar a motivação dos colaboradores; Diminuir a rotatividade dos recursos humanos do grupo funcional; Promover a melhoria de desempenho dos colaboradores; Melhorar continuamente o SGQ; Avaliar a conformidade das Respostas Sociais; Uniformizar práticas; Inovar para melhorar a prestação dos serviços).

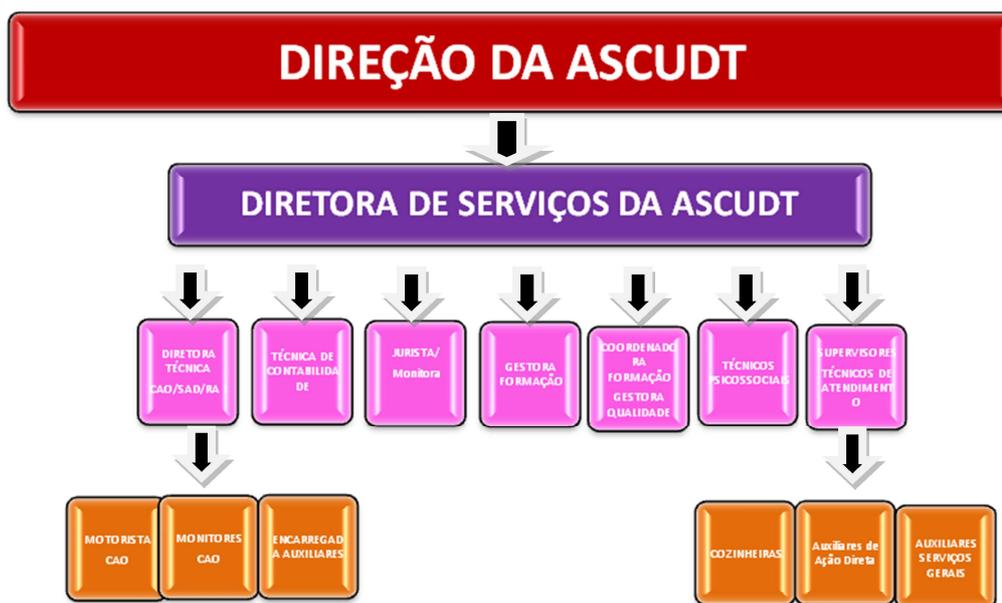
2.10. Responsabilidade e Autoridade

A estrutura hierárquica da ASCUDT apresenta-se descrita nos seguintes organogramas:

Organograma geral da ASCUDT



Organograma funcional da ASCUDT



2.11. Representantes da Gestão

A Direção da ASCUDT – Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes delega na Diretora de Serviços, **Dra. Manuela Miranda** funções de direção executiva representando a entidade e designa a **Dr.ª Luísa Sousa** como gestora da qualidade e responsável operacional pelo SGQ, que assegura o estabelecimento, implementação e manutenção dos processos necessários ao sistema de gestão da qualidade e de lhe reportar o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.

2.12. Comunicação Interna

Os meios de comunicação utilizados na Instituição para divulgação da informação relevante estão descritos no Procedimento Gestão da Comunicação e Informação (**Plano de Comunicação Organizacional - PCO**), onde é ainda descrito o fluxo de comunicação (interna e externa), bem como as diferentes ferramentas de comunicação.

2.13. Partes Interessadas

As partes interessadas da ASCUDT são os clientes, familiares/significativos, colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores.

Tendo em mente a melhoria contínua dos serviços, a ASCUDT incentiva as partes interessadas a darem o seu feedback relativamente ao funcionamento da Instituição. Esta informação é recolhida através de: sugestões (colocadas na caixa de sugestão, enviadas através do site institucional, verbalizadas ou entregues na receção),

questionário de satisfação, reuniões ou outras formas (escritas/verbais); índice de satisfação (existe um questionário de satisfação criado para cada parte interessada); reclamações (através do livro de reclamação, bem como as recebidas por outro meio escrito ou verbal); necessidades e expectativas (identificadas nos questionários de satisfação, fichas de sugestões, aquando da elaboração/revisão dos Planos Individuais dos Clientes, outras formas (escritas/verbais) e motivação (medida através de um questionário que é administrado a todos os colaboradores).

CAPÍTULO 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1. Âmbito e Campo de Aplicação

Este documento constitui um documento de referência do SGQ da ASCUDT no âmbito do Referencial EQUASS Assurance, apresentando a informação de um modo sucinto e referindo aspetos organizacionais.

O MQ procura, ainda, contribuir para a evidência do compromisso da Direção relativamente à implementação do SGQ e constituir um documento de apresentação da própria instituição.

O SGQ da ASCUDT aplica-se às seguintes Respostas Sociais: Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial, Residências Autónomas e Serviço de Apoio Domiciliário.

3.2. Referências

O presente MQ foi elaborado de acordo com as orientações descritas na norma: ISO 9001.

3.3. Exclusões

Todas as cláusulas da norma Equass Assurance são aplicáveis ao SGQ da ASCUDT.

3.4. Modelo de Gestão por Processos

O SGQ construído pela ASCUDT organiza-se através do modelo de gestão por processos, variáveis segundo a sua natureza: realização, suporte, gestão e medição, assim como a sua gestão para a eficácia.

Desta forma, ao colaborar para a eficácia da instituição, os processos potenciam a melhoria do SGQ e, conseqüentemente, da organização.

Para a gestão dos processos, a ASCUDT rege-se pela aplicação PDCA – (Plan – Do – Check – Act), em que o planeamento da execução das acções e a sua medição após a realização das atividades de cada processo leva à identificação de acções de melhoria da instituição, em função dos resultados obtidos.

Sustentada neste conjunto de princípios a ASCUDT gere o seu SGQ, com base no seguinte:

Planear: São criados e mantêm-se atualizados os processos e procedimentos que procuram promover a melhoria contínua do serviço prestado (instruções de trabalho, procedimentos, código da ética, plano anual, manual da qualidade), assim como os procedimentos para identificar e ter acesso a requisitos legais ou outros (lista de políticas, regulamentos), que possam aplicar-se aos serviços prestados pela Instituição. Foram estabelecidos e estão documentados os objetivos e as metas a atingir no âmbito da gestão para cada serviço da ASCUDT (plano anual, lista de políticas), sendo intuito do mesmo que estes sejam consistentes com a Política da Qualidade definida pela Direção.

Para se atingirem os objetivos e metas propostas com o SGQ determinaram-se as ações a desencadear, as responsabilidades pela sua execução, os meios e os recursos necessários, o acompanhamento efetuado e o prazo para a sua execução (plano anual).

Executar: Para a implementação do SGQ, a ASCUDT desenvolve capacidades e mecanismos de suporte necessários para observar a sua Política da Qualidade, objetivos e metas (lista de políticas).

Foram estabelecidas e comunicadas as funções e responsabilidades com o objetivo de facilitar uma gestão eficaz do SGQ (manual de funções).

Estão identificadas as competências apropriadas às funções desempenhadas por cada colaborador, assim como são postas em prática ações para que os colaboradores estejam conscientes da sua contribuição, para atingir os resultados esperados (plano de formação).

A Direção apoia completamente todas as medidas relacionadas com a melhoria do SGQ, de modo a assegurar o seu sucesso, sobretudo porque considera que uma certificação da qualidade tem como base um sistema devidamente implementado, com processos e documentos bem definidos.

Monitorizar, Acompanhar e Analisar: As ações de monitorização, os processos de auditoria e a análise sistemática dos desempenhos (monitorização do plano anual, monitorização do plano de parcerias, monitorização do plano de comunicação organizacional, monitorizações dos planos individuais), são aspetos principais do processo de acompanhamento e análise do SGQ, no sentido em que geram informação e se procede ao seu registo e análise, com o objetivo de identificar áreas de melhoria.

Pretende-se sobretudo que estes processos sejam contínuos, com um carácter eminentemente interativo, em ordem a verificações periódicas. Assim, desenvolve-se um sistema de registos da qualidade (na plataforma QualityAlive) resultantes das ações de monitorização e acompanhamento, com análise de resultados e identificação de medidas preventivas, correctivas ou de melhoria. A realização de auditorias (interna realizada anualmente) completa o processo.

Face às características da Instituição, implementa-se e sistematizam-se práticas e atribuem-se responsabilidades (manual de funções), que proporcionam a análise e avaliação contínua pela Direção e pelo GQ. Este último tem a função de assessorar a Direção na revisão/análise do desempenho do SGQ, proporcionando-lhe informações sobre a eficácia do sistema, assim como na determinação de ações corretivas, preventivas e de melhoria. À Direção compete nomear os elementos da Instituição que vão pôr em prática as ações a tomar.

Melhorar: Decorrente da realização e cumprimento do plano de atividades de análise, acompanhamento sistemático e monitorização do SGQ, é altamente provável que os planos de ação, as metas, os objetivos e, em última análise, a política, tenham de ser adaptados ou modificados. É neste sentido que se definiu o Procedimento de Gestão da Melhoria (ITG.03.01: Gestão de Melhoria: Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas), incluindo

a análise e o desencadeamento de ações corretivas e preventivas e outras ações que potenciem a melhoria do desempenho da ASCUDT.

Através da aplicação do ciclo PDCA, a gestão da qualidade da ASCUDT define os indicadores que permitem avaliar a eficácia de todas as actividades relacionadas no processo, a partir dos quais serão definidos objectivos a atingir. Consequentemente, são planeadas as acções a implementar para garantir a eficácia do mesmo. Ao longo da realização das actividades do processo, deverá ser assegurada a sua monitorização de forma a que os resultados obtidos sejam coerentes com os objectivos planeados. Em função destes, e sempre que existirem desvios, devem ser planeadas ações de melhoria que levem à eficácia.

CAPÍTULO 4 - PROCESSOS

4.1. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade integra um conjunto de documentos que constituem a sua estrutura formal. O sistema documental do SGQ integra o MGQ, os Processos da Qualidade e os requisitos dos diplomas legais que regulam os setores de atividade. Proporciona informações normativas e procedimentais, por um lado, e dados e informações processuais na forma de registos da qualidade, por outro lado. Documentos e registos permitem, respetivamente, apresentar a forma e revelar o funcionamento do SGQ, sendo estes controlados no âmbito da ferramenta informática de gestão Quality Alive.

Apresenta-se de seguida a estrutura documental a utilizar pela ASCUDT:

Manual da Qualidade – Documento que especifica o SGQ de uma organização.

Mapas de Processo – Documentos que descrevem os Processos da organização. Identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afetas às tarefas.

Regulamentos – Documentos que regulam as atividades da ASCUDT.

Procedimentos – Documentos que descrevem atividades, os métodos de realização e gestão das mesmas, ou seja, instruções de trabalho, documentos que descrevem de forma detalhada como realizar e registar as tarefas.

Modelos – Documentos utilizados para registar dados requeridos pelo SGQ.

Registos – Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.

4.2. Agrupamento de Processos

O objetivo do SGQ é assegurar que a ASCUDT transforme os requisitos de todas as partes interessadas em satisfação das mesmas.

O SGQ é entendido como um conjunto de processos que interagem entre si. A sua gestão é efetuada com o objetivo de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência da Instituição, são eles:

Processos Chave: Estão diretamente relacionados com os serviços prestados e influenciam diretamente a qualidade dos mesmos. São os processos de realização do serviço que caracterizam e justificam a atividade da Instituição.

Estes processos estabelecem as regras gerais para o desempenho de todas as atividades associadas às respostas sociais, nomeadamente candidatura e admissão dos clientes, gestão da lista de espera, abertura do processo, elaboração do plano individual e dos planos de atividades, apoio psicológico; apoio na alimentação; cuidados pessoais e de saúde.

Processos de Medição e Gestão: Estabelecem a gestão e a melhoria do sistema de gestão da qualidade da Instituição, assegurando a sua medição e monitorização, com vista à contínua adequação dos serviços às necessidades e expectativas das partes interessadas;

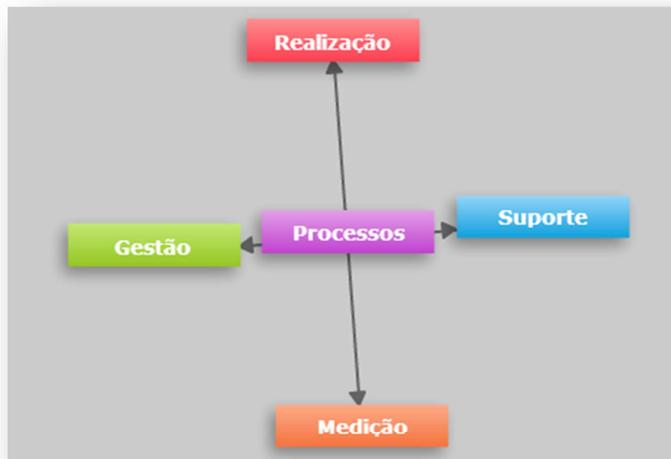
Processos de Suporte: Dão apoio aos processos chave, assegurando os recursos necessários e contribuindo para que estes obtenham os resultados desejados.

Os processos de suporte englobam os recursos humanos, ou seja, aplicam-se às atividades de recrutamento e seleção de colaboradores, gestão da formação, gestão de carreiras, reconhecimento, avaliação de desempenho, avaliação de necessidades, expectativas, satisfação, de riscos e de motivação dos colaboradores.

Por forma a clarificar o recrutamento, acolhimento e princípios comportamentais dos recursos humanos, a ASCUDT tem à disponibilidade de todos o **Manual de Funções** (que descreve a política de recrutamento, critérios de seleção, bem como as competências, responsabilidades/funções), o **Manual de Acolhimento e Integração** (que contém informação geral sobre a instituição) e o **Código de Ética** (que apresenta os princípios e valores éticos que os colaboradores devem cumprir).

5 – ANEXOS

5.1. Processos-Chave: Mapas de Interação de Processos



5.2. Abreviaturas

| ABREVIATURA | DESCRIÇÃO |
|-------------|---|
| ASU | Atividade Socialmente Útil |
| CAO | Centro de Atividades Ocupacionais |
| CEX | Clientes externos |
| DG | Documento de Gestão |
| DM | Documento de Medição |
| DR | Documento de Realização |
| DS | Documento de Suporte |
| DS | Diretora de Serviços |
| FPR | Formação Profissional |
| GQ | Gestor da Qualidade |
| IAOP | Informação, Avaliação e Orientação Profissional |
| IAOQE | Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego |
| LRE | Lar residencial |
| MGQ | Manual de Gestão da Qualidade |
| PA | Plano de Atividades |
| PADAPT | Plano de Adaptação |
| PASU | Plano de Atividades Socialmente Úteis |
| PCI | Plano de Cuidados Individual |
| PCO | Plano de Comunicação Organizacional |
| PCT | Prática em Contexto de Trabalho |
| PG | Processo de Gestão |
| PI | Plano Individual |
| PM | Processo de Medição |
| PR | Processo de Realização |
| PS | Processo de Suporte |
| QA | Quality Alive |
| SAD | Serviço de Apoio ao Domicílio |
| SGQ | Sistema de Gestão da Qualidade |
| UFCD | Unidade de Formação de Curta Duração |

*Manual da Qualidade elaborado pela DS e GQ a 01/04/2013 e aprovado pela Direção a 29/04/2013.
 Revisto pela GQ 01/03/2014; e aprovado pela DS em 24/03/2015.*