

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



RELATÓRIO ANUAL GERAL DE ATIVIDADES

Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade

INCLUSÃO E CIDADANIA SEMPRE EM CONSTRUÇÃO!...



(2016)

Índice

Índice	2
1. Introdução	3
2. Caracterização da População Abrangida	5
3. Caracterização das Respostas Sociais	5
4. Recursos Humanos	6
5. Formação	8
6. Avaliação de Desempenho	9
7. Parcerias	10
8. Gestão de Ocorrências	11
9. Atividades das Respostas Sociais	11
10. Projetos	15
11. Auditoria Interna	16
12. Avaliação da Satisfação	16
13. Desempenho da Instituição (Monitorização)	17
14. Ações de Melhoria	25
15. Gestão de Sugestões e Reclamações	25
16. Plano de Comunicação Organizacional	26
17. Análise Económica e Financeira	26
18. Conclusões	28

1. Introdução

O presente relatório reflete a gestão da atividade da ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes no ano de 2016, que decorreu segundo as linhas orientadoras do Plano Anual Geral.

Através do compromisso dos colaboradores com a missão e objetivos da instituição e da gestão dos recursos disponíveis, foi possível assegurar um nível de atendimento em linha com níveis de qualidade definidos para as várias estruturas.

Neste sentido, o presente relatório é um documento de análise e avaliação da execução global do plano de atividades do ano 2016, no qual após uma breve caracterização da Instituição, população abrangida e respostas sociais, são apresentados os recursos humanos e as oportunidades de desenvolvimento/envolvimento que lhe estão inerentes, tais como a avaliação de desempenho, parcerias, atividades desenvolvidas, resultados de projetos e as auditorias que tiveram um impacto bastante significativo na dinâmica da ASCUDT, apresentação do desempenho institucional e as respetivas ações de melhoria, seguidas das principais linhas conclusivas.

A ASCUDT 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 com deficiência na sociedade.

Tem por base uma filosofia associativa de e para pessoas com deficiência, desenvolvida 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.

É um projeto pioneiro no Distrito de Bragança, que tem como missão *“Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade: Inclusão e Cidadania Sempre em Construção!”*.

Por seu lado, a Visão consiste em: 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.

A cultura da ASCUDT assenta em oito valores fundamentais: igualdade de oportunidades (associado ao princípio da igualdade de oportunidades de participação e de informação); dignidade da vida humana (princípio da dignidade da pessoa com deficiência); responsabilidade social (princípio da valorização dos colaboradores); confidencialidade (princípio da confidencialidade/consentimento informado); cidadania ativa (princípio do direito à autonomia); privacidade (princípio do direito à privacidade); integridade (princípio da transparência da ação e da não lucratividade) e rigor (princípio da qualidade).

De forma a consolidar o reconhecimento da instituição, a sua política da qualidade traduz-se em vários fatores chave, nomeadamente: oferta de serviços, aposta na qualidade, fidelização dos atuais clientes, e o incentivo à participação das partes interessadas na estratégia da instituição.

A ASCUDT tem como principal finalidade a reabilitação, integração e promoção pessoal, social, cultural e profissional das pessoas com deficiência.

Prossegue 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 2015;

- 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;
- Manter 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;
- 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 são definidos com base na política da qualidade, visão, valores e missão. São ainda estabelecidos os indicadores, atividades a desenvolver e recursos necessários para atingir os objetivos propostos, bem como os compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua dos serviços que prestamos de forma a melhorar a qualidade de vida dos clientes e promover a sua plena inclusão na sociedade.

Numa perspetiva de prossecução dos objetivos definidos e tendo por referência os Princípios da Qualidade do Referencial EQUASS, é propósito da ASCUDT intervir tendo em conta os seguintes domínios: liderança; recursos humanos; direitos; ética; parcerias; participação; abrangência; orientação para o cliente; orientação para os resultados e melhoria contínua.

Acrescenta-se ainda, que a instituição orienta a sua atuação, tendo em conta as suas políticas: qualidade; qualidade de vida; parcerias; responsabilidade social; ética; participação; recursos humanos; confidencialidade; higiene, saúde e segurança no trabalho; económica; inovação e da melhoria contínua e por fim, a política da integração do sistema de qualidade.

A elaboração do presente Relatório Anual de Atividades baseia-se em vários documentos de suporte tais como: relatórios de gestão; checklist EQUASS; ações corretivas/preventivas; plano anual de atividades; plano e relatório anual de formação; resultados dos inquéritos de avaliação da satisfação de todas as partes interessadas; resultados da avaliação de desempenho dos colaboradores; projetos e candidaturas.

O documento, de uma forma geral, pretende comparar o real impacto do executado em relação ao planeado, averiguando se e de que modo foi alcançado o que foi proposto ser realizado. A reflexão sistemática e holística permite perceber a forma como este processo foi conduzido, de modo a compreendermos a sua dinâmica/eficácia e, também, conduzir a eventuais mecanismos de correção que visem sempre a otimização dos serviços prestados e, conseqüentemente, a satisfação dos clientes.

É um documento de análise e de avaliação final do desempenho das atividades desenvolvidas, no contexto da concretização do plano de 2016.



2. Caracterização da População Abrangida

Desde que a ASCUDT iniciou as suas atividades (1994), a sua pertinência tem sido demonstrada pelo crescente número de associados, atualmente com 1356 sócios, tendo-se verificado um acréscimo de +151 associados em relação ao ano transato. Convém referir, que dos associados inscritos, em 2016 verifica-se um total de 251 (-10 que em 2015, justificado por falecimento) sócios que possuem diversas tipologias de deficiência, das quais se destaca a mental, com 90 (36%) associados.

Estes são maioritariamente, naturais do distrito de Bragança (58%), com uma média de idade na faixa etária entre 40-49 anos (28%), prevalecendo em 60% o sexo masculino, na sua grande maioria solteiros (64%). Predomina o 1º ciclo nas suas habilitações literárias (31%), e a 21% assinalaram serem reformados (atividade profissional).

De referir, que muitos destes associados não têm retaguarda familiar necessitando de intervenção urgente, originando assim uma lista de espera.

A Lista de Espera, como consta em RI/NORMA XI, é constituída pela ficha de inscrição em suporte digital, situada no site www.ascudt.org.pt ou em suporte de papel e arquivada em dossier próprio, sendo posteriormente introduzida na plataforma QualityAlive onde é validada e priorizada de acordo com os critérios da instituição.

Não confere qualquer direito, nem expectativa, numa ordem de prioridade de inscrição, por se encontrar inscrito numa resposta social. Logo que seja aberta uma vaga ou que a mesma esteja para abrir, são contactados os clientes, familiares, tutores ou representantes legais, de modo a se proceder ao início do processo de candidatura.

Esta deve ser atualizada anualmente, como previsto em RI (preferencialmente, no início de cada ano civil) e tendo em conta a atualização do ano em vigor (2016), salientam-se os seguintes dados:

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

Nº de inscrição no Lar Residencial: 12 potenciais clientes (5 masculinos e 7 femininos);

Nº de inscrição na Residência Autónoma: 2 potenciais clientes (1 masculino e 1 feminino);

Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: 0 potenciais clientes.

Tipologia de Deficiência		
	2015	2016
Auditiva	1%	5%
Esquizofrenia	2%	2%
Física	12%	11%
Mental	36%	36%
Motora	15%	16%
Multideficiência	4%	4%
Paralisia Cerebral	4%	4%
Paraplégico	10%	10%
Tetraplégico	1%	2%
Visual	10%	10%

No que se refere, à análise das tipologias de deficiências (2016), tal como no ano transato, a deficiência mental é a tipologia de predominância, apresentando o mesmo valor face a 2015 e um acréscimo de + 3%, comparativamente a 2014.

Verifica-se um aumento da deficiência auditiva (+4%), motora (+1%) e tetraplégico (+1%).

De salientar, que se evidencia um decréscimo na deficiência física (-1%).

3. Caracterização das Respostas Sociais

Para cumprir os seus objetivos, a ASCUDT integra cinco Respostas Sociais: Centro de Atividades Ocupacionais; Serviço de Apoio Domiciliário; Lar Residencial/Residências Autónomas; Centro de Recursos e o Centro de Reabilitação Formação Profissional.

Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) – Neste espaço são promovidas, a cerca de 10 clientes, atividades ocupacionais, que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das suas capacidades, no sentido de capacitar a autonomia, visando manter a pessoa com deficiência, ativa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social, através de apoio técnico especializado na participação em ações culturais, desportivas, formativas e recreativas.

O **Centro de Recursos (CR)** é uma estrutura de suporte e apoio aos centros de emprego de Bragança e de Chaves. É uma intervenção especializada no domínio da reabilitação e integração profissional, que no decorrer do ano de 2016 apoiou 8 clientes.

O **Centro de Reabilitação e Formação Profissional (CRFP)** é um equipamento que visa colmatar as necessidades formativas e de reabilitação profissional reforçando as atividades das pessoas com deficiência, através de uma sala de TIC, sala de formação, sala multiusos e oficinas de cabeleireiro e manicure, artesanato, bordados e tapeçarias e de jardinagem. Estas áreas valorizam as competências formativas, pessoais e manuais das pessoas com deficiência, dando-lhes autoconfiança e contributo para a sua autosubsistência e para a sociedade, enriquecendo a sua participação no esforço da instituição. A utilidade das pessoas com deficiência e a possibilidade de participarem no esforço coletivo, pela sua intervenção pessoal, é reconhecido como de vital importância para a valorização da sua plena inclusão na sociedade.

No ano 2016, esta resposta não contou com a participação de nenhum cliente devido à falta de formandos que preenchessem os requisitos da candidatura aprovada (financiamento estatal).

Lar Residencial/Residência Autónoma (LRE/RA) – Estas respostas sociais prestam serviços de acolhimento residencial diário. Foram promovidas estratégias de promoção da autoestima, autonomia e desenvolvimento de capacidades pessoais e sociais dos clientes com diversas deficiências e incapacidades, de forma a proporcionar-lhes condições de bem-estar e qualidade de vida ajustadas às suas necessidades mais prementes, privilegiando a interação com a família e com a comunidade. Atualmente, estas respostas contemplam 30 clientes em LRE e 10 em RA.

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) – Este serviço promove a melhoria de qualidade de vida de cada cliente e sua família, facilitando a autonomia, o equilíbrio e o bem-estar, preservando o ambiente sociofamiliar a fim de evitar situações extremas como a institucionalização. Assim, o SAD presta cuidados de higiene pessoal, imagem e conforto pessoal, refeições (confeção, acompanhamento e apoio nas refeições), higiene habitacional, tratamento de roupas, serviços de bricolage, serviços de enfermagem e terapias complementares, abrangendo 4 clientes.

De referir, que ainda existem 36 vagas por preencher nesta resposta social.

4. Recursos Humanos

O quadro que se segue apresenta os recursos humanos da ASCUDT no ano de 2016 (dados de Dezembro).

CATEGORIA FUNCIONAL	Nº DE COLABORADORES 2015	Nº DE COLABORADORES 2016
Direção Serviços/ Técnica	2	2
Técnicos Superiores	13	14
Técnicos Superiores – Estágio Profissional	1	7
Trabalhadores Auxiliares	16	14
Vigilantes	6	6
Supervisores	3	3
Cozinheira/Ajudante de Cozinha	3	3
Cabeleireira	1	1
Motorista	1	1
Voluntária	2	3 (+2 Técnicas EP)
Total	48	54

Após visualização do mesmo, verifica-se que a equipa que integra a instituição é multidisciplinar e bastante completa. Comparativamente com o ano de 2015, houve uma aumento do número de colaboradores, +6, justificado pelo facto da ASCUDT ter contado com a boa vontade de mais voluntários e ter contado com mais estágios profissionais (+6 que o ano transacto).

De salientar que uma Colaboradora manteve-se em regime de licença sem vencimento (desde 2014) e existiram 2 rescisões de contrato, por parte da entidade.

Relativamente às necessidades de novos recursos humanos identificadas, salientam-se as seguintes:

- ▷ Foi identificada a necessidade de colmatar as lacunas existentes na animação, procedendo-se à atribuição desta função a uma Técnica, que acumula a mesma com a função de supervisão.
- ▷ No CAO foi necessário continuar a proceder à substituição temporária de uma Colaboradora que se encontra de licença sem vencimento.
- ▷ Foi contratada uma Técnica de Contabilidade, substituindo temporalmente o regime de maternidade usufruído pela Responsável por esta área na instituição.

De uma forma geral, convém salientar que a equipa de trabalho da ASCUDT ronda a faixa etária entre os 30-39 anos, maioritariamente feminina (79%), estado civil a predominar é o casado (58%) e destaca-se a percentagem de 39%, com 0 filhos.

É uma equipa maioritariamente com habilitações superiores (40% licenciados), cujo grupo funcional predominante é o trabalhador auxiliar (28%) e 70% têm contrato efetivo com a instituição.

A ASCUDT foi, mais um ano, um local aberto à receção de estagiários. Esta iniciativa tem como principal objetivo estabelecer um elo de ligação entre o público-alvo da ASCUDT, o recém licenciado ou em vias de concluir a sua formação e a Instituição, de modo a proporcionar uma troca de saberes promovendo assim, o bem-estar dos clientes, através do incremento de novas iniciativas e atividades.

No ano de 2016, a Instituição recebeu estagiários de cariz profissional e curricular, como podemos constatar na tabela representativa com o número de alunos, bem como a área de estágio desempenhada.

A ASCUDT é uma Instituição cujo trabalho só tem sentido quando é feito a favor da sociedade. Como tal, para alcançar os seus objetivos, ela valoriza e usufrui do Serviço de Voluntariado, que permite uma experiência bastante gratificante a quem quer generosamente intervir de forma altruísta ao serviço da comunidade.

Os objetivos do voluntariado são: apoiar e complementar, de forma devidamente enquadrada, a ação desenvolvida pelos serviços da ASCUDT; promover iniciativas de desenvolvimento local, enquanto espaço de cidadania, solidariedade, parceria e co-responsabilidade e sensibilizar a sociedade civil para a importância do voluntariado na melhoria das condições de vida das pessoas com deficiências.

ESTÁGIOS PROFISSIONAIS	
Psicologia	2
Desporto	1
Contabilidade	1
Terapia da Fala	1
Terapia Ocupacional	1
Relações e Comunicação	1
Sub-Total	7
ESTÁGIOS CURRICULARES	
Dietética e Nutrição	8
Educação Social	4
Sub-Total	12
Total	19

Deste modo, a instituição em 2016 alcançou um total de 67 inscrições de voluntários, tendo havido acréscimo de 4 inscrições em relação ao ano transato.

De salientar a prestação ativa de 5 voluntárias de sexo feminino:

- ▷ 1 Voluntária na área manicure e pédicure e com a qual já existe um acordo estabelecido com a instituição;
- ▷ 1 Voluntária na área da comunicação através de um programa ORL de Longa Duração, em parceria com o Instituto Português do Desporto e da Juventude – IPDJ.
- ▷ 1 Voluntária na área da dietética e nutrição através de um programa ORL de Longa Duração, em parceria com o Instituto Português do Desporto e da Juventude – IPDJ.
- ▷ 1 Voluntária na área da psicologia e outra na área da contabilidade e administração.

5. Formação

Relativamente à Formação, apresenta-se de seguida uma síntese do Plano Anual de formação dos Colaboradores para o ano de 2016.

A seguir apresentamos uma tabela referente ao total de número de horas de formação frequentada, por cada colaborador.

Nº de horas de formação	Colaboradores	Função	Nome do Colaborador(a)	Qualificação
6	1	Ajudante de Cozinha	Ivone Rodrigues	3º Ciclo
17	1	Cabeleireira	Maria Leonor Quintã	Secundário
10	1	Cozinheira	Isabel Moreira	3º Ciclo
37	1	Cozinheira	Anabela Bordalo	Secundário
41	1	Diretora de Serviços	Manuela Miranda (Dr.ª)	Mestrado
37	1	Diretora do CAO /SAD/ RA1	Ángela Azevedo (Dr.ª)	Licenciatura
23	1	Gestora da Qualidade	Luísa Sousa (Dr.ª)	Mestrado
56	1	Gestora de Formação	Maria Miranda (Dr.ª)	Licenciatura
7	1	Motorista	Gualter Saraiva	1º Ciclo
8	1	Supervisor	Rafael Leal	Secundário
20	1	Supervisora	Sónia Tomé (Dr.ª)	Licenciatura
81	1	Supervisora	Catarina Aleixo (Dr.ª)	Licenciatura
24	1	Técni. Admin. de Contabilidade	Sónia Marinho (Dr.ª)	Mestrado
5	1	Técnica de Contabilidade	Ana Martins (Dr.ª)	Licenciatura
69	1	Técnica de Desporto	Tatiana Morais (Prof.ª.)	Licenciatura
6	1	Técnica de Enfermagem	Daniela Pires (Enf.ª.)	Licenciatura
20	1	Técnica de Enfermagem	Karine Nunes (Dr.ª)	Licenciatura
10	1	Técnica de Enfermagem	Sara de Almeida (Dr.ª)	Licenciatura
5	1	Técnica de Informática	Ana Pinheiro (Dr.ª)	Licenciatura
11	1	Técnica de Jurisdição	Ana Lage (Dr.ª)	Licenciatura
5	1	Técnica de Psicologia	Ana Coelho (Dr.ª)	Mestrado
5	1	Técnica de Psicologia	Alexandra Barreira (Dr.ª)	Licenciatura
4	1	Técnica de Psicologia	Patrícia Félix (Dr.ª)	Mestrado
3	1	Técnica de Psicologia	Paula Borges (Dr.ª)	Licenciatura
35	1	Técnica de Psicologia	Sara Fernandes (Dr.ª)	Mestrado
145	1	Técnica de Qualidade	Ángela Rodrigues (Eng.ª.)	Licenciatura
33	1	Técnica Educação Social	Elisabete Salgado (Dr.ª)	Licenciatura
24	1	Técnica Educação Social	Daniela Pais (Dr.ª)	Licenciatura
9	1	Técnica Educação Social	Marta Silva (Dr.ª)	Licenciatura
34	1	Técnica Psicomotricista	Marlene Rodrigues (Dr.ª)	Licenciatura
11	1	Técnico de Desporto	Pedro Moreira (Dr.)	Licenciatura
24	1	Técnico de Informática	Bruno Silva	Secundário
137	1	Terapeuta da fala	Bruna Pires (Dr.ª)	Licenciatura
34	1	Terapeuta da fala	Daniela Nascimento (Dr.ª)	Licenciatura
0	1	Terapeuta Ocupacional	Sara Florêncio	Licenciatura
14	1	Trabalhador Auxiliar	Sérgio Sousa	Secundário
18	1	Trabalhador Auxiliar	Ana Calheiros	2º Ciclo
15	1	Trabalhador Auxiliar	Ana Diegues	1º Ciclo
16	1	Trabalhador Auxiliar	Ana Fernandes	Licenciatura
38	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Adelaide Morais	Secundário
8	1	Trabalhador Auxiliar	Margarida Felgueiras	2º Ciclo
10	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Alice Gonçalves	2º Ciclo
17	1	Trabalhador Auxiliar	Marisa Rodrigues	Secundário
7	1	Trabalhador Auxiliar	Maria José Gonçalves	2º Ciclo
12	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Leonor Pereira	3º Ciclo
13	1	Trabalhador Auxiliar	Helena Maria Ribeiro	2º Ciclo
17	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Manuela Moreira	3º Ciclo
18	1	Trabalhador Auxiliar	Sónia Afonso	3º Ciclo
49	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Fátima Lopes	Secundário
0	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Judite Veiga	Analfabeta (*)
6	1	Trabalhador Auxiliar	Telma Fevereiro	Licenciatura
0	1	Vigilante	Eduardo Gonçalves	Secundário
0	1	Vigilante	Eduardo Constâncio	Secundário
5	1	Vigilante	Hugo Martins	Secundário
1	1	Vigilante	Jorge Pires	Secundário
0	1	Vigilante	Manuel Fernandes	3º Ciclo
35	1	Vigilante	Paulino Afonso	Secundário
Total de horas: 1295h00	Total de colaboradores: 57			

(*) Com deficiência auditiva

Os colaboradores da ASCUDT frequentaram, em 2016, 1295h00 de formação interna, externa, certificada e não certificada (-979h30 do que em 2015). Contribuiu para esta diferença o facto de não se terem realizado, como em 2015, as duas UFCD's no âmbito da hortofloricultura, porque o IIEFP, IP. de Bragança não teve cabimento orçamental para a realização das mesmas.

Foi efetuada a avaliação das ações de formação pelos formandos, bem como a avaliação da sua eficácia, cujos valores foram positivos e demonstram que as ações foram eficazes, ou seja, contribuíram para melhorar o desempenho das funções dos colaboradores.

A verificação da concretização dos objetivos foi realizada em todas as ações de formação internas. Foram aplicados testes de avaliação dos conhecimentos adquiridos, propostas de trabalho individuais e/ou em grupo e outras atividades que evidenciaram o alcance do pressuposto (objetivos específicos) a atingir em cada uma das ações.

Foram, igualmente, aplicados inquéritos de avaliação das ações de formação a todos os formandos, onde estes avaliaram cada uma das ações e o formador que ministrou as mesmas. Estes inquéritos de avaliação foram alvo de estudo estatístico, existindo para cada ação um documento que menciona os resultados, em termos gráficos. A partir desses documentos, concluiu-se que as avaliações, tanto das ações de formação como dos formadores que as ministraram, foram extremamente positivas.

Sintetizada e explicitamente, a taxa de execução da formação interna foi de 94,44%, com o total de 18h15 (-7h00 do que em 2015, cujo total foi de 25h15); os colaboradores da ASCUDT frequentaram 385h00 de formação certificada (+227h00 do que em 2015, cujo total foi de 158h00) e dois colaboradores cumpriram na totalidade com o seu PDC; o volume total de formação foi de 1352h00 (-922h30 do que 2015, cujo volume total de formação foi 2274h30); os colaboradores da ASCUDT frequentaram, em 2016, 1295h00 de formação interna, externa, certificada e não certificada (-979h30 do que em 2015); 14,04% dos colaboradores (8 em 57) frequentou pelo menos 35h00 de formação certificada; 31,58% dos colaboradores frequentou pelo menos 80% da formação interna.

Todas as ações de formação frequentadas contribuíram para aumentar e, em alguns casos, aperfeiçoar as competências dos colaboradores da ASCUDT, ao mesmo tempo que ampliaram a sua motivação e consequente eficiência ao nível do desempenho institucional.

Comparativamente com o ano anterior evidenciou-se uma maior diversificação das áreas formativas, ao mesmo tempo que se foi ao encontro da satisfação das necessidades formativas dos colaboradores.

6. Avaliação de Desempenho

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	2015	2016	DESVIO
Competências Comportamentais, Operacionais, Técnicas, Tecnológicas, Éticas e Performativas	Bom - 79.9%	Muito Bom - 81.6%	+1.7%
Conhecimento Organizacional	Bom - 78.2%	Bom - 78.2%	0.0%
Requisitos para a Função	Bom - 83.2%	Muito Bom - 90.2%	+7.0%
Parâmetros Comportamentais	Muito Bom - 93.1%	Muito Bom - 90.3%	-2.8%

Através da análise do relatório "avaliação de desempenho colaboradores - médias" da Plataforma QualityAlive podemos referir que os resultados globais da avaliação de desempenho dos colaboradores da ASCUDT foram muito bons.

Ao nível das competências comportamentais, operacionais, técnicas, tecnológicas, éticas e performativas dos colaboradores foram atingidos os valores médios globais de Muito Bom, 81.6%. Relativamente à avaliação sobre o conhecimento organizacional os colaboradores atingiram uma média global de Bom, 78.2%. Quanto aos resultados médios globais da avaliação dos requisitos de Muito Bom, 90.2% dos colaboradores cumpriram. Por último, a média global dos resultados da avaliação dos parâmetros comportamentais dos colaboradores foram de Muito Bom, 90.3%.

Comparando estes resultados com os da avaliação de desempenho do ano transato, houve uma melhoria significativa de cerca de +1.7% ao nível da média global na área das competências e de cerca de +7% ao nível da

média global dos requisitos para a função. Relativo ao nível do conhecimento organizacional o valor obtido foi idêntico a 2015. Quanto à média global dos parâmetros comportamentais (assiduidade/pontualidade) houve um decréscimo de cerca de -2,8%, devendo-se ao facto de três colaboradoras terem estado longos períodos de baixa por doença e de maternidade.

Compete-nos salientar o aumento significativo, relativamente a 2015, ao nível das médias globais das competências e dos requisitos para a função, justificando esta evidência com o empenho, dedicação e motivação quer dos colaboradores quer da instituição em implementar ações de melhoria eficazes nas áreas do desenvolvimento, qualificação e formação profissional, permitindo o aumento de competências pessoais, técnicas, profissionais e cumprimento dos requisitos para a função.

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 respectivos 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.

7. Parcerias

O trabalho em rede e em parceria constitui-se para a ASCUDT como uma estratégia à operacionalização do PI, visto que a abordagem holística do indivíduo, e o objetivo de promover a sua inclusão social concorrem para a mobilização de outras estruturas da comunidade. A adopção de tal estratégia pode visar não só a implementação de determinada(s) atividade(s), mas também a aquisição ou cedência de recursos.

Indicadores	Realizado 2016
Nº de parcerias 2016	35
Nº de novas parcerias	8
Nº de parcerias mantidas	27
Índice de satisfação dos parceiros	82,56%

A crescente utilização das tecnologias de informação na sociedade, a exigência do uso eficiente de recursos e conhecimentos e o empowerment, requerem cooperação em material de informação, logística e prestação dos serviços.

No ano de 2016 foi possível estabelecer parceria com 35 entidades (+1 que em 2015), cujo valor acrescentado 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.

De forma conclusiva, não foi rescindido nenhum protocolo, mantiveram-se 27 parcerias e foram estabelecidos 8 novos protocolos, +2 do que o previsto, resultando assim um total de 35 entidades parceiras.

De 45 metas previstas, não foram alcançadas 9%, evidenciando-se assim uma taxa de execução de 91%.

É de salientar que em 2017, as entidades parceiras, cujas evidências não estão devidamente formalizadas, devem proceder em conformidade.

Neste sentido, a ASCUDT, enquanto organização que presta serviços sociais, atua em parceria com entidades públicas e privadas, de forma a dar continuidade dos seus serviços, alcançando níveis mais eficazes de impacto e uma sociedade mais aberta e inclusiva (missão).

O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2016 (de 94,23% para 82,56%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -12,44%.

8. Gestão de Ocorrências

Da observação do registo das ocorrências durante o ano de 2016 podemos referir os seguintes pontos de reflexão (não possíveis de comparação a 2015):

- Resultam 45 ocorrências em LRE, 5 em CAO e 0 na resposta social de SAD, totalizando assim 50 registos;
- A maioria das ocorrências foram avaliadas como urgentes (23) e pouco urgentes (22), o que induz por um lado, a não colocação em perigo das partes interessadas (nomeadamente clientes), e por outro, a adoção de medidas estratégicas e preventivas;
- Evidencia-se 1 registo sem classificação em relação ao grau de urgência (a superar);
- Estas ocorrências tiveram na sua base (maioritariamente) maus comportamentos dos clientes (29), justificados por contrariedades, instabilidade emocional, falta de acompanhamento técnico (contínuo), vícios, falta de limites ou perturbações mentais. Estas justificações estão na base também das agressões evidentes (5);
- Da totalização de ocorrências, constata-se que 43 evidenciam registo de tratamento e 7 não contém o preenchimento deste campo (situação a colmatar).

A ASCUDT assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa de garantia da prevenção, correção e controlo de comportamentos de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação.

De forma a garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos e prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida, proceder-se-á com uma periodicidade anual, à gestão de ocorrências, não se evidenciando no ano de 2016, ocorrências de maus-tratos ou negligência.

9. Atividades das Respostas Sociais

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.

Dada a sua natureza subjetiva, Qualidade de Vida assume diferentes significados para diferentes indivíduos em locais e momentos distintos da vida. Alicerçada nesta complexidade a instituição adotou o modelo de Qualidade de Vida baseado na teoria de Schalock e Verdugo (2002). De acordo com estes autores, este conceito é multidimensional, comporta oito domínios: bem-estar emocional, relações interpessoais, bem-estar físico e material, desenvolvimento pessoal, autodeterminação, inclusão social e direitos, sendo transversal a estes domínios, o empowerment.

Com base neste modelo foram definidas áreas de intervenção para a elaboração do PI do cliente, tendo sido desenvolvidas diversas atividades, conforme a seguinte tabela:

Áreas de Intervenção	Nº de Sessões de Trabalho 2015			Nº de Sessões de Trabalho 2016		
	CAO	LRE	SAD	CAO	LRE	SAD
Desportivas	77	77	---	118	120	---
Expressão Oral e Corporal	51	---	---	---	37	---
Expressão Plástica	346	---	42	97	---	1
Fisioterapia/Psicomotricidade/Orientação Espacial	---	16	2	---	79	---
Inclusão	48	69	7	55	60	---
Lazer e Bem Estar	20	200	---	43	37	---
Musicais	17	3	---	10	3	---
Projeto Caninoterapia	32	109	11	63	116	---
Projeto Hipoterapia	18	21	---	18	26	---
Projeto Jardim e Horta Biológica	9	88	---	4	30	---
Projeto Reiki	7	89	---	1	---	---

Projeto Ser +Autônomo	90	242	---	41	33	---
Psicoterapêuticas	---	67	6	---	53	---
Tecnologias de Informação e Comunicação	49	7	---	29	18	---
Terapia da Fala	142	466	42	230	223	---
Sexualidade	---	---	---	24	---	---
Oridance/Tudanças	---	---	---	40	---	---
Sub Total	906	1454	110	773	856	1
Total de Sessões Realizadas = 2470			Total de Sessões Realizadas = 1630			

De uma forma geral, constata-se que em média as áreas mais trabalhadas em 2016 foram no CAO: Terapia da Fala, Desportivas e Expressão Plástica; e no LRE: Terapia da Fala, Desportivas e Caninoterapia.

Comparativamente a 2015, as áreas que evidenciam mais registos são similares.

Na resposta social de SAD, não são realizadas execuções de sessões, mas sim avaliações semestrais, face à participação pontual destes clientes.

Num total de sessões registadas em 2015, de 2470, no presente ano revela-se um decréscimo de -840 sessões, resultando assim um total de 1630 sessões com evidências.

Comparativamente ao ano transato, a área mais evidenciada em CAO e LRE mantem-se: Terapia da Fala.

Tendo, ainda, em conta o Modelo de Qualidade de Vida, semestralmente são monitorizados os planos individuais de cada cliente de forma a podermos verificar se evoluíram, mantiveram ou regrediram no alcance das metas propostas.

De salientar que as metas não cumpridas devem-se essencialmente ao facto de os técnicos não trabalharem de forma adequada as áreas que constavam nos PI's dos clientes (situação esta que deve ser colmatada por parte da equipa técnica), bem como às aptidões físicas e mentais dos próprios clientes.

Apresentam-se os resultados, relativos às metas cumpridas e não cumpridas nos PI's, por cada resposta social e mediante os dois semestres monitorizados:

Resposta Social: Centro de Atividades Ocupacionais					
1º Semestre			2º Semestre		
Cliente	% Metas Cumpridas	% Metas Não Cumpridas	% Metas Cumpridas	% Metas Não Cumpridas	
VALORES POR CLIENTE	Anabela Lebreiro	91,94%	8,06%	98,39%	1,61%
	António Monteiro	90,91%	9,09%	92,73%	7,27%
	Bruno Lousada	97,40%	2,60%	97,40%	2,60%
	Carlos Neves	83,33%	16,67%	87,50%	12,50%
	Dalila Fernandes	80,33%	19,67%	90,16%	9,84%
	Isabel Mouta	83,08%	16,92%	93,85%	6,15%
	Jaime Fernandes	91,89%	8,11%	91,89%	8,11%
	João Tomé	96,88%	3,13%	96,88%	3,13%
	José Anes	72,41%	27,59%	96,55%	3,45%
	Manuel Costa	95,35%	4,65%	95,35%	4,65%
	Maria Eugénia Meleiro	90,57%	9,43%	94,34%	5,66%
	Maria Zélia Costa	96,55%	3,45%	86,21%	13,79%
	Maria Isabel Fernandes	93,65%	6,35%	95,24%	4,76%
	Nelson Saraiva	100,00%	0,00%	97,92%	2,08%
	Rafael Neves	77,27%	22,73%	96,97%	3,03%
	Raúl Freire	95,24%	4,76%	95,24%	4,76%
Sandra Silva	81,63%	18,37%	91,84%	8,16%	
Solange Cordeiro	86,76%	13,24%	92,65%	7,35%	
Geral	89,66%	10,33%	93,72%	6,28%	

Na resposta social de CAO e relativamente ao 1º semestre, apenas 1 cliente, o equivalente a 5,00% (Nelson Saraiva) atingiu a totalidade das metas previstas. Os restantes clientes (17=94,74%) não conseguiram alcançar todas as metas propostas. Assim, foram cumpridas em média 88,83% e não cumpridas 10,33% das metas (cliente).

É de realçar que, apesar da maioria dos clientes terem alcançado quase a totalidade das metas, os que revelam um resultado menos satisfatório são: José Anes (27,59%) e Rafael Neves (22,73%).

No 2º semestre, apesar dos clientes terem obtido resultados satisfatórios, não conseguiram alcançar as metas na sua plenitude, desacatando-se a Anabela Lebreiro (98,39%) e o Nelson Saraiva (97,92%). Foram cumpridas em média 93,72% e não cumpridas 6,28% das metas (cliente).

Realçam-se com resultados menos satisfatório os clientes: Carlos Neves (12,50%) e Maria Zélia Costa (13,79%). Comparativamente ao semestre anterior, constata-se que houve um acréscimo (+4,09%) de metas cumpridas e um decréscimo (-4,05%) de metas não cumpridas.

Neste sentido, a equipa técnica deverá continuar a trabalhar motivando todos os clientes, de forma a adquirirem, as competências necessárias para a aquisição das metas pretendidas, aumentando a sua qualidade de vida.

Resposta Social: Lar Residencial					
		1º Semestre		2º Semestre	
Cliente		% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas	% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas
VALORES POR CLIENTE	Amadeu Afonso	(85,71%)	(14,29%)	(78,57%)	(21,43%)
	Anabela Lebreiro	(100,00%)	(0,00%)	(100,00%)	(0,00%)
	Antónia Alice Ferreira	(72,22%)	(27,78%)	(83,33%)	(16,67%)
	António Gouveia	(78,26%)	(21,74%)	(78,26%)	(21,74%)
	Dalila Fernandes	(86,67%)	(13,33%)	(87,50%)	(12,50%)
	Edeltrudes Maria Alves	(73,68%)	(26,32%)	(84,21%)	(15,79%)
	Fátima Pinto	---	---	(78,16%)	(21,84%)
	Fernanda Silva	(83,02%)	(16,98%)	(69,64%)	(30,36%)
	Gil Gomes	(84,44%)	(15,56%)	(64,44%)	(5,56%)
	Hermes Lopes	(100,00%)	(0,00%)	(88,00%)	(12,00%)
	Hugo Pinto	(90,91%)	(9,09%)	(95,65%)	(4,35%)
	Isabel Mouta	(94,12%)	(5,88%)	(100,00%)	(0,00%)
	Jaime Fernandes	(100,00%)	(0,00%)	(100,00%)	(0,00%)
	João Fernandes	(96,15%)	(3,85%)	(94,23%)	(5,77%)
	João Pedro Tomé	(83,33%)	(16,67%)	(87,50%)	(12,50%)
	José Anes	(100,00%)	(0,00%)	(100,00%)	(0,00%)
	Madalena Miranda	(62,50%)	(37,50%)	(62,50%)	(37,50%)
	Manuel Falcão	(82,35%)	(17,65%)	(88,24%)	(11,76%)
	Marco André	(71,43%)	(28,57%)	(82,86%)	(17,14%)
	Maria Arcelina Teixeira	(50,00%)	(50,00%)	(55,26)	(44,74%)
	Maria Beatriz Alves	(82,46%)	(17,54%)	(94,44%)	(5,56%)
	Maria da Conceição Cruz	(90,57%)	(9,43%)	(93,44%)	(6,56%)
	Maria da Conceição O. Rego	---	---	(91,07%)	(8,93%)
	Maria do Céu Santos	(44,44%)	(55,56%)	(90,00%)	(10,00%)
	Maria Eugénia Meleiro	(80,65%)	(19,35%)	(97,56%)	(1,44%)
	Maria Glória Higino	(80,00%)	(20,00%)	(75,00%)	(25,00%)
	Maria Helena Círiaco	(69,23%)	(30,77%)	(84,21%)	(15,79%)
	Maria Isabel Silva	(71,88%)	(28,13%)	(73,40%)	(26,60%)
	Maria Isabel Fernandes	(100,00%)	(0,00%)	(100,00%)	(0,00%)
	Maria Zélia Martins	(72,73%)	(27,27%)	(100,00%)	(0,00%)
	Nélson Saraiva	(95,00%)	(5,00%)	(92,59%)	(7,41%)
	Pedro Pereira	(65,38%)	(34,62%)	(69,23%)	(30,77%)
	Piedade Borges	(83,33%)	(16,67%)	(91,67%)	(8,33%)
Raúl Freire	(96,00%)	(4,00%)	(96,00%)	(4,00%)	
Sandra Martins	(89,71%)	(10,29%)	(97,18%)	(2,82%)	
Sérgio Rabaçal	(92,71%)	(7,29%)	(92,47%)	(7,53%)	
Solange Cordeiro	(85,71%)	(14,29%)	(93,65%)	(6,35%)	
Tomé Pires	(80,00%)	(20,00%)	(86,67%)	(13,33%)	
Victor Pascoal	---	---	(94,12%)	(5,88%)	
Geral		(82,34%)	(17,66%)	(86,76%)	(13,24%)

No que se refere à monitorização à resposta social de LRE, no 1º semestre, apenas 5 clientes atingiram todas as metas previstas, nomeadamente: Anabela Lebreiro, Hermes Lopes, Jaime Fernandes, José Anes e M^a Isabel Fernandes, o que corresponde a uma média de 13,16%. De referir que os restantes (33=86,84%) não atingiram as metas planeadas.

É de realçar que os clientes que evidenciam resultados mais baixos, no que concerne à média de metas não atingidas, são: Maria do Céu Santos (55,56%), Maria Arcelina Teixeira (50,00%) e Madalena Miranda (37,50%).

Assim, foram cumpridas em média 82,34% das metas e não cumpridas 17,66% (cliente).

Relativamente ao 2º semestre, constata-se que 6 clientes atingiram todas as metas previstas, salientando-

se: Anabela Lebreiro, Isabel Mouta, Jaime Fernandes, José Anes, M^a Isabel Fernandes e Zélia Martins o que corresponde a uma média de 15,38%. De referir que os restantes (33=86,84%) não atingiram as metas planeadas.

Os clientes que se destacam por revelarem resultados mais baixos, no que concerne à média de metas não atingidas, são: Maria Arcelina Teixeira (44,74%) e Madalena Miranda (37,50%).

Assim, foram cumpridas em média 86,76% das metas e não cumpridas 13,24% (cliente).

Por fim, e comparativamente ao semestre anterior, no 2º semestre, é possível constatar um ligeiro acréscimo na percentagem de metas cumpridas e um decréscimo na percentagem de metas não cumpridas, o que equivale a uma média de + 4,42%.

De salientar, que as clientes em questão, apresentam resultados menos favoráveis devido, essencialmente, a problemas de saúde e que foram impeditivos de uma melhor intervenção e avaliação. Por sua vez, a equipa técnica responsável pelas áreas monitorizadas teve um papel pouco ativo em relação com as mesmas não tendo encontrado estratégias de suporte para colmatar as lacunas evidenciadas.

De uma forma geral, todos os clientes devem ser motivados/intervencionados para a aquisição de mais competências, de forma a serem superados e/ou colmatados os desvios evidentes nas monitorizações. A equipa técnica deve ter em conta as necessidades específicas adaptando e melhorando a intervenção com o público-alvo em questão. Desta forma, deve ter um papel mais interventivo por forma a encontrar soluções ajustadas permitindo desta forma promover o bem-estar geral e melhorar a qualidade de vida de todos os clientes.

Resposta Social: Serviço de Apoio Domiciliário					
Cliente		1º Semestre		2º Semestre	
		% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas	% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas
VALORES POR CLIENTE	Filipe Gonçalves	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
	José Miranda	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
	Julieta Navarro	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
	Maria Irene Coelho	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
Geral		100.00%	0.00%	100.00%	0.00%

Respeitante à resposta social de SAD constata-se que a totalidade, ou seja 100,00%, dos clientes (Filipe Gonçalves, José Miranda, Julieta Navarro e Maria Irene Coelho), conseguiram atingir a totalidade das metas definidas no decorrer de 2016.

Assim, foram cumpridas 100,00% das metas e não cumpridas 0,00%, numa média de 100,00% (cliente).

Em guisa de conclusão, salienta-se que a média relativa às monitorizações das dimensões do Modelo de Qualidade de Vida, no que concerne às 3 Respostas Sociais (CAO, LRE e SAD), no decorrer do ano de 2016, vão de encontro ao PI dos clientes bem como às suas necessidades, pretendendo dotá-los com competências essenciais e que lhes permitam facultar uma melhor qualidade de vida e empowerment.

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

CAO: Média de metas cumpridas 93,99% e não cumpridas 6,01%, numa média de 94,18% (cliente), não se evidenciando nenhuma área que tenha alcançado a 100% os resultados e nenhum cliente atingiu todas as metas;

LRE: Média de metas cumpridas 86,43% e 13,57% metas não cumpridas, numa média de 87,21% (cliente), destacando-se as áreas de antistress, desempenho técnico, reiki e ser +autónomo e acrescentando que 6 clientes alcançaram a totalidade das metas; e

SAD: Média de metas cumpridas 100,00% e não cumpridas 0.00% numa média de 100,00 % (cliente).

Desta forma, podemos constatar através dos resultados globais, dos dois semestres, que apesar de terem sido positivos, os mesmos não atingiram a sua plenitude. Como referenciado, no decorrer de todo o documento,

verificaram-se ganhos e perdas em algumas áreas. Neste seguimento, é primordial que a Equipa Técnica encontre estratégias de forma a colmatar as lacunas existentes nas várias respostas sociais.

10. Projetos

Relativamente a Projetos e Formações, aprovados e/ou desenvolvidos durante o ano de 2016, são de mencionar as Formações Certificadas e os Projetos apoiados pelo Instituto Nacional para a Reabilitação que permitiram o enriquecimento e diversificação do plano de atividades.

De seguida, são apresentadas as tabelas referentes às formações ministradas no decorrer de 2016.

Formações Certificadas (em parceria):

Nº	Ações de formação qualificadas e certificadas em parceria com IEFP	Duração
--	---	--
Total de horas de formação em parceria		0h00

Formação promovida por outras entidades (formação certificada)

Nº	Ações de formação	Entidade promotora	Duração
1	UFCD 3546 – Prevenção e primeiros socorros- geriatria	IEFP, I.P. de Bragança	35h00
2	Estimulação Cognitiva na Deficiência Mental	MDC Psicologia & Formação, Porto	5h00
3	Planeamento e Desenvolvimento de Projetos: perspetivar o novo ciclo de Fundos Europeus Estruturais e de Investimento 2014-2020	EAPN, Núcleo Distrital de Bragança	14h00
4	Curso de Massagem e de Relaxamento	EVOLUI.COM, Cação e Melo – Consultores de Gestão, Lda., Figueira da Foz	14h00
5	As Salas de Snoezelen	MDC Psicologia & Formação, Porto	8h00
6	Conhecer e intervir no processo de luto	EAPN, Núcleo Distrital de Bragança	12h00
7	Formação profissional de elaboração e certificação de projectos e planos de segurança contra incêndios de edifícios de 3ª e 4ª categoria de risco	Planeta Informático, Lda., Macedo de Cavaleiros	131h00
8	Pós-Graduação em Comunicação Aumentativa e Alternativa, da infância à idade adulta	Instituto CRIAP, Porto	116h00
9	Web seminário: Introdução à Norma ISO 14001:2015	Intedya	3h00
10	web seminário: FSSC 22000 - Sistema de Gestão da Segurança Alimentar	Intedya	3h00
11	web seminário: ISO 9001:2015 – Requisitos	Intedya	3h00
12	Do Autodiagnóstico à certificação “Unidade Humanidade”	VIA HOMINIS CRL – Câmara Municipal de Bragança	6h00
13	Workshop: Prevenção de negligência e maus - tratos	ASCUDT (em parceria com: PSP, NAV, Sta. Casa da Misericórdia de Bragança), Auditório da PSP de Bragança	3h00
14	Qualificação em agente em geriatria	Processo RVCC, NERBA, Bragança	26h00
15	A Economia Social, qualidade e potencial humano nas instituições do 3º sector	F3M +UIPSSDB, NERBA, Bragança	6h00
Total de horas de formação certificada frequentada externamente pelos colaboradores			385h00

Em 2016 os colaboradores da ASCUDT frequentaram 385h00 de formação certificada (+227h00 do que em 2015, cujo total foi de 158h00). Dois colaboradores (Maria Adelaide Morais e Paulino Afonso) cumpriram na totalidade com o seu PDC.

Promovidas por outras entidades (formação não certificada)

Nº	Ações de formação/informação	Entidade promotora	Duração
1	Conferência: “Alzheimer: O que é? Como Lidar com a Doença?”	Departamento de ciências da natureza, IPB, Bragança,	1h30
2	Workshop sobre “Elaboração de Candidaturas à Ação – Chave 2”, no âmbito do Erasmus + Educação e Formação	Agência Nacional Erasmus + Educação e Formação Parque de Ciência e Tecnologia de Bragança	6h00
3	Pure Identity	Teu Estilo Concept , Mirandela	8h00
4	Fórum de Empreendedorismo e a Coesão Territorial	NERBA, Bragança	3h00
5	Arte na Sociedade; Ambiente e Tecnologia	6ª Edição TendArmada, IPB, Bragança	2h00
6	Workshops: “Estimulação Cognitiva” e “Terapia pela Arte”	Zensenses, Centro de Estudos Arco – Íris, Vila Real	6h30
7	Reabilitação Funcional em Cuidados Continuados	Unidade de Cuidados Continuados Integrados, Santa Casa da Misericórdia de Bragança, Bragança	8h00
8	Workshop: “Animação de idosos com demência e dependência severa”	EAPN, Núcleo Distrital de Bragança	3h00

9	Acção de Capacitação para Organizações da Economia Social	Pedra Base, Formação Lda.	7h00
10	Workshop: “ Nova economia social”	Fundação EDP – 4 Change, IPB, Bragança	3h00
--	Total de horas de formação não certificada frequentada externamente pelos Colaboradores	----	58h

Tendo em consideração os dados inseridos na tabela acima, evidencia-se o resultado de 48h00 de formação não certificada, frequentada externamente por todos os colaboradores (-10h que em 2015, onde o total foi de 58h00).

No que concerne aos projetos, convém salientar os seguintes:

- ▷ Instituto Nacional de Reabilitação em 2016: Viver o Natal, Galopar para Reabilitar e Férias Inclusivas – Colónia de Férias. Estes projetos visam essencialmente a promoção, integração bem como a autonomia das pessoas com deficiência e incapacidade.

11. Auditoria Interna

A auditoria interna é uma atividade independente, de garantia e de consultoria, destinada a acrescentar valor e a melhorar as operações da ASCUDT.

No presente ano foi realizada uma auditoria interna, que ocorreu no dia 15 de dezembro, consistindo na análise e verificação documental do Sistema Gestão Qualidade, integrando os nove princípios de excelência (liderança, orientação para os resultados, abrangência, ética, direitos, participação, orientação para o cliente, parcerias e melhoria contínua). 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.

O processo de auditoria interna revelou-se eficaz tendo disso complementado com a inclusão de auditoria aos processos e projetos de melhoria e inovação.

Segundo a conclusão da auditoria, a ASCUDT desenvolve atualmente, intervenção no âmbito das seguintes respostas sociais: CAO, LAR, Residências Autónomas e SAD.

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.^a. Raquel Araújo.

12. Avaliação da Satisfação

Em 2016 foi avaliado o grau de satisfação de todas as partes interessadas, nomeadamente clientes, familiares/significativos, colaboradores, fornecedores e entidade financiadora. O objetivo foi conhecer a opinião de todos estes intervenientes, de forma a melhorar os serviços que prestamos e aumentar a qualidade do desempenho da Instituição.

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e fazendo uma súmula do estudo desenvolvido deve salientar-se as principais conclusões e consequente plano de ação a ser implementado:

Convém realçar as seguintes informações comparativas, entre o ano de 2015 e 2016 e que posteriormente neste relatório serão alvo de reflexão:

Ano	Média de Motivação	Obs.
2015	92,74%	-2% que em 2014.
2016	82,59%	-10,15% que em 2015.

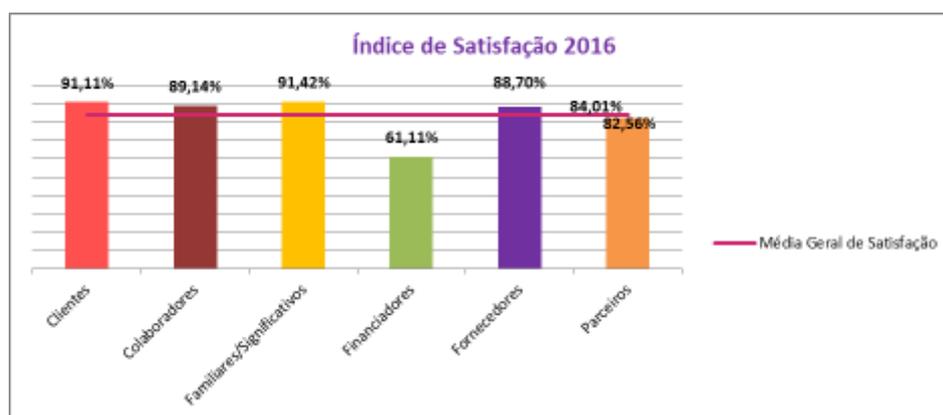
- ☐ O grau de motivação dos colaboradores diminuiu substancialmente (de 92,74% para 82,59%).
- ☐ O grau de satisfação dos colaboradores diminuiu significativamente (de 92,57% para 89,14%), não tendo ultrapassado em -8,86% a meta prevista para 2016;
- ☐ O grau de satisfação dos clientes apresenta uma ligeira diminuição (de 92% para 91,11), ficando a -3,89% do alcance da meta prevista para 2016;

☒ O grau de satisfação dos familiares/significativos revela um decréscimo (de 92% para 91,11%), não tendo ultrapassado em -0,58% a meta prevista para 2016;

☒ O grau de satisfação dos financiadores evidencia um ligeiro aumento (de 54,17% para 61,11%), não tendo alcançado a meta prevista em 2016, em -8,89;

☒ O grau de satisfação dos fornecedores é o que assume o decréscimo mais baixo (de 88,76% para 88,70%), ficando a -0,03% da meta prevista para 2016;

☒ O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2016 (de 94,23% para 82,56%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -12,44%.



Média de satisfação referente ao ano de 2016

- Os índices médios de satisfação diminuíram relativamente à satisfação de todas as partes interessadas, salientando que os parceiros, seguidos dos colaboradores apresentam os desvios negativos mais significativos;

- 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 84,01%, não alcançando em -5,78% as metas planeadas para o presente ano.

No seguimento do que vem sendo apresentado, no próximo ano (2017) vão ser implementadas ações de melhoria, de forma a colmatar as lacunas existentes.

13. Desempenho da Instituição (Monitorização)

O tabela que se segue apresenta a monitorização do Plano de Atividades Geral de 2016 e no qual se podem verificar quais as metas alcançadas.

ATIVIDADE	INDICADOR	META PLANEADA	META ALCANÇADA	DESVIO
CONFIDENCIALIDADE				
Ação de informação/sensibilização aos colaboradores sobre procedimentos no âmbito da confidencialidade	Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	0	0
	Número de ações sobre o procedimento S51	1	1	0
Avaliação de satisfação	Taxa de satisfação dos clientes quanto à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais)	75	95,86	+20,89
Aplicação do questionário de controlo de confidencialidade	Percentagem do grupo de autorrepresentantes dos clientes e dos colaboradores respondentes	100	100	0
Processo de admissão	Percentagem de autorizações de consentimento informado assinados	100	96,8	-3,2

No que concerne à área da **confidencialidade** a ação de informação/sensibilização aos colaboradores sobre procedimentos neste âmbito foi realizada, não existindo nenhum registo de incumprimento desta política. A percentagem de satisfação dos clientes, no que diz respeito à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais) teve um acréscimo de +20,89%.

De forma a garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes, em 2016 foi aplicado o questionário de controlo de confidencialidade a 47 Colaboradores, no decorrer do período de 19 a 26 de janeiro de 2016, via plataforma QualityAlive. 91% dos respondentes assinalou ter conhecimento do procedimento que controla a confidencialidade (+2% que em 2015) e 7%, n=3 (-2 que em 2015) dos respondentes assume ter quebrado a confidencialidade, sendo que a maioria desta percentagem assinalou ter tido acesso à informação, principalmente através dos computadores de trabalho de gabinetes e reuniões/registos de reunião.

Da análise dos clientes do grupo de auto-representação (constituído por 3 elementos), foi possível constatar que 67% desta parte tem conhecimento do processo que define os procedimentos de confidencialidade sobre todas as partes interessadas e 100% dos inquiridos assume nunca ter quebrado a confidencialidade. A percentagem de respondentes foi 100%.

A percentagem de autorizações de consentimento informado não foi cumprida por -3,2, resultante da falta de assinatura do documento por parte de responsáveis/significativos de uma cliente (Fernanda Silva, documento encontra-se na receção).

ECONÓMICA

Campanhas para angariação de novos associados	Número de novos associados	100	149	+49
Gala de solidariedade	Receita angariada	300	133,42	-166,58
Btt Solidário	Não Realizada			
Candidaturas a projetos da estratégia 2020; INR e outras entidades públicas e privadas	Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	100	100	0
Realização de exposições em galerias, feiras regionais e municipais, divulgação da Loja ART'S da ASCUDT	Percentagem de vendas dos produtos artesanais	35	-40,14	-75,14
Relatório de contas	Percentagem de produtividade	95	96,66	+1,66
	Evolução da receita	3	-0,23	-3,23
	Evolução dos custos com pessoal	-5	3,10	+8,10
	Evolução dos custos operacionais	-2	4,61	+6,61

O desafio das organizações, em particular num setor que depende, essencialmente, do financiamento do Estado, é a aposta diária em encontrar soluções que permitam a concretização das atividades previstas. Assim, a angariação de recursos financeiros ou outros, assume uma importância crescente e surge, cada vez mais, como um dos pilares de sustentabilidade da ASCUDT perante a atual conjuntura económica do país.

Em relação à **economia**, e atendendo à realização de exposições em galerias, feiras regionais e municipais, divulgação da Loja ART'S é notória a diminuição na percentagem de vendas dos produtos artesanais, face ao planeado (-75,14%).

O número de novos associados foi superado em +49 e a atividade respeitante à gala da solidariedade, resultou um desvio negativo de -166,58.

O Btt solidário, face à sua complexidade não foi realizado.

Tendo na sua base o Relatório e Contas, conclui-se que em 2016, a percentagem de produtividade foi de 96,66, apresentando um desvio de 1,66.

A evolução da receita evidencia um desvio negativo de -3,23% e os custos com o pessoal aumentaram, resultado, por exemplo, da atribuição de diuturnidades aos colaboradores com mais de 5 anos de serviço, refletindo-se num desvio de +8,10, face ao planeado em 2015. O mesmo acontece com os custos operacionais que apresentam um desvio de +6,61, justificado pela aquisição de novos equipamentos e ainda obras de reparação e conservação.

ÉTICA

Avaliação de desempenho	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	80	71,91	-8,09
Reunião com colaboradores	Percentagem de colaboradores presentes em reuniões	60	60	0
Realizar sessões de esclarecimento sobre códigos, manuais, doc's e processos do SGQ	Percentagem de colaboradores presentes em sessões	65	59	-6
Divulgação de cartazes	Número de documentos informativos sobre a visão, missão e valores	100	150	+50
Gestão sugestões e reclamações	Número de reclamações legítimas	0	6	+6
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)	85	95,09	+10,09
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)	75	95,86	+10,86
Gestão de reclamações e sugestões	Percentagem de resposta a reclamações	100	100	0
Análises mensais	Percentagem de conformidade dos registos	80	80	0
Auditoria interna	Percentagem da conformidade das práticas	100	92	-8
Gestão do plano de Saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de colaboradores com doenças infeto contagiosas com responsabilidade da organização	0	0	0
Gestão de sugestões e reclamações	Número de reclamações legítimas que coloquem em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos (ex.: falta de respeito pelo cliente, pela privacidade do cliente, situação de humilhação e maus tratos)	0	0	0

Gestão de ocorrências	Número de ocorrências com responsabilidade institucional	0	3	0
<p>Relativamente à área da ética, com exceção da percentagem de colaboradores presentes em reuniões (60%), melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores (-8,09%), a média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho e colaboradores presentes em sessões (-6%) não cumpriram as metas previstas na melhoria dos valores éticos e morais dos colaboradores.</p> <p>Destaca-se o facto de apenas a percentagem da conformidade das práticas na auditoria interna (-8) não ter cumprido o planeado para a melhoria do desempenho ético, deontológico e profissional.</p> <p>Existe um acréscimo na satisfação dos clientes, relativa à informação sobre sugestões/reclamações que apresentadas (+10,09%) e no sigilo profissional dos problemas e dados pessoais dos clientes (+10,86%).</p> <p>Todas as reclamações foram devidamente respondidas (100%) e alcançou-se a conformidade dos registos, num valor percentual de 80, melhorando assim o desempenho ético, deontológico e profissional.</p> <p>A ASCUDT garante a dignidade dos clientes e a protecção de riscos indevidos, gerindo as reclamações legítimas, que possam colocar em causa a dignidade e protecção de riscos indevidos (0), o número de ocorrências com responsabilidade institucional (+3 Ana Fernandes (2) e Catarina Aleixo (1)) e o número de colaboradores com doenças infecto-contagiosas com responsabilidade da Instituição (0).</p>				
HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da segurança, saúde e higiene	90	93,73	+3,73
Manutenção da equipa da medicina no trabalho e atualização de planos de higiene e segurança no trabalho	Percentagem de eficácia de acções para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	100	100	0
	Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança no trabalho	0	0	0
Ação de formação aos colaboradores sobre HACCP	Número de colaboradores que participam na atividade	3	31	+28
	Número de ações de sensibilização /formação	1	1	0
Ação de formação aos colaboradores sobre condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de colaboradores que participam na atividade	15	24	+9
	Número de ações de sensibilização/formação "condições de saúde, higiene e segurança no trabalho"	2	1	-1
	Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança no trabalho	0	0	0
Prevenção de trabalho em caso de maus-tratos ou negligência	Número de workshop's realizados com a comunidade	1	1	0
	Número de ocorrências de maus tratos ou negligência	0	0	0
<p>No que diz respeito à higiene, saúde e segurança no trabalho, no ano de 2016, evidencia-se um acréscimo de +3,73% face ao planeado no âmbito da satisfação dos clientes no domínio da segurança, saúde e higiene.</p> <p>Esta actividade incide nas melhorias das condições de saúde, higiene e segurança no trabalho, das quais se destaca a eficácia das acções para melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho, HACCP e a falta de acidentes de trabalho.</p> <p>Por forma a melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança, a ASCUDT implementou apenas uma ação de formação sobre as condições de saúde, higiene ou segurança no trabalho (-1) e não se apresentam acidentes de trabalho devido à falta dos mesmos.</p> <p>Visando prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida, a Instituição organizou um workshop, advindo do projecto de inovação "Eu sou contra, e tu?" e não regista ocorrência de maus-tratos ou negligência.</p> <p>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).</p>				
INOVAÇÃO E DA MELHORIA CONTÍNUA				
Monitorização dos PACP (s)	Percentagem de ações de melhoria eficazes	25	68	+43
Auditoria Interna	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	92	-8
Visitas de acompanhamento da Segurança Social/IEFP	Visitas de Acompanhamento da Segurança Social/IEFP	0	7	+7
Nível de implementação do sistema de gestão de qualidade	Percentagem de práticas eficazes	100	92	-8
Monitorização de projetos inovadores	Número de projetos inovadores	2	4	+2
Monitorização de projectos de melhoria	Número de projetos de melhoria	2	3	+1
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	90	94,69	+4,69

No que concerne à **melhoria contínua**, esta é entendida como um processo interno, colaborativo e transformador, que procura satisfazer as necessidades dos clientes e das partes interessadas, bem como, as exigências de programas e serviços de qualidade. Neste sentido, com vista à melhoria contínua do Sistema de Gestão de Qualidade, a ASCUDT propôs a eficácia de 25% das ações de melhoria, superado no decorrer do ano de 2016 com uma taxa de implementação das ações de melhoria na ordem dos 68%.

Visando avaliar a conformidade das Respostas Sociais e a uniformização das práticas, foi realizada uma auditoria interna, cuja percentagem de conformidade da aplicação do SGQ foi 92%, não sendo sido alcançada a meta na sua plenitude.

Em 2016 foi realizada uma visita de acompanhamento por parte da Segurança Social, tendo sido detectadas as seguintes irregularidades:

CAO: Âmbito 5.8 (Regulamento Interno) e 5.9 (Recursos Humanos); LRE: Âmbito 5.5 (Regulamento Interno) e Outras Irregularidades (Atestados); RA I; RA II e SAD: Âmbito 5.5 (Regulamento Interno).

Para a ASCUDT, a inovação é um processo contínuo, onde uma nova ideia é criada ou substancialmente melhorada, através do desenvolvimento ou adoção de novos conhecimentos aplicados com um propósito específico, que dará resposta a clientes e potenciais utilizadoras da Instituição.

Verificam-se em 2016, 4 projetos de inovação (Dia do Colaborador, Oridance, Sardinhada Solidária, Eu sou contra e tu? 3 de melhoria (Clube Amigos do Cavalo, Carta Direitos e Deveres, Doação Reiki).

Inovar para melhorar a prestação dos serviços foi um objectivo superado no presente ano (+4,69), através não só dos projectos existentes, como também da satisfação revelada por parte dos Clientes em relação à inovação e permanente melhoria da Instituição (94,69%).

A ASCUDT, aposta, cada vez mais, na melhoria contínua da qualidade para transformar os seus serviços e apoios prestados, no sentido de apoios prestados, no sentido de melhor satisfazer e responder aos desafios de oferta de programas de qualidade, num contexto de aumento das exigências e diminuição dos recursos disponíveis.

INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

Elaboração da ata de revisão do sistema	Percentagem de sucesso da política da qualidade	85	53	-32
	Número de revisões do sistema	1	1	0
Elaboração do plano anual geral	Grau de execução do plano anual	85	97	+12
	Número de avaliações do plano anual	3	2	-1
Execução e monitorização do plano anual	Grau de conformidade da validação do plano anual	85	97	+12

No que concerne à área da **integração do sistema de gestão**, monitorar o sistema de gestão foi possível, apesar do não alcance da percentagem de sucesso da política da qualidade (-32%), número de revisão do sistema (1), execução do plano anual (-12%) e do número de avaliações do plano anual (-1).

Não se justificam 3 avaliações do PAG, mas sim 2, com uma periodicidade semestral.

Garantir alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços foi um objectivo superado em +12%, através da execução e monitorização do plano anual.

PARCERIAS

Gestão de parcerias	Número de protocolos de parceria mantidos	34	27	-7
	Número de protocolos criados	6	8	+2
	Número de protocolos cessados	0	0	0
Monitorização do plano de parcerias	Grau de eficácia das parcerias	90	91	+1

Em 2016, a ASCUDT desenvolveu mais 2 parcerias do que o previsto, representando um acréscimo de 1%, constituindo-se como uma complementaridade e continuidade na prestação de serviços, bem como uma rentabilização de recursos que se traduziu em valor acrescentado no funcionamento da Instituição.

PARTICIPAÇÃO

Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões de clientes	5	13	+8
Reuniões com clientes	Percentagem de clientes participantes na nomeação dos representantes (autorepresentação)	75	63	-8
Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões de colaboradores	40	55	+15
Reuniões com colaboradores	Número de reuniões com colaboradores	65	86	+21
Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões Parceiros / Financiadores / Fornecedores	5	5	0
Reuniões com parceiros/financiadores/fornecedores	Número de reuniões de Parceiros/Financiadores/Fornecedores	38	62	+24
Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões de familiares/significativos	5	3	-2
Reuniões com familiares/significativos	Número de reuniões com familiares/significativos	75	49	-26
Reuniões com a equipa da qualidade	Número de reuniões com a Equipa da Qualidade	3	2	-1
Número de reuniões com outras partes interessadas	Número de reuniões com sócios, conselho fiscal, direcção, assembleia geral	25	18	-7
Reuniões de elaboração / avaliação de PI autodeterminação - Elaboração do Plano individual	Percentagem de clientes com colaborador de referência definido	100	100	0
Garantir a autodeterminação	Número de reuniões com grupo de autorepresentação	8	8	0
Atividades Sócio-Culturais	Número de clientes que participam na atividade	50	20	-30
Ações de formação	Número de clientes que participam nas ações de formação	30	25	-5
	Número de ações de formação participadas por clientes	12	12	0
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente à participação na elaboração do PI	77	95,12	+18,12

Elaboração do Plano Individual: Reuniões com clientes e familiares/significativos: Elaboração, Monitorização ou Revisão dos PI's	Percentagem de participantes em reuniões de elaboração / avaliação de PI	65	63,5	-1,5
Reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's	Número de reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's	2	125	+123
Reuniões com clientes	Número de reuniões de clientes	125	89	-36

No âmbito da **participação**, com vista a melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços, a gestão de reclamações e sugestões foi superada, com exceção da parte interessada que é a família e/ou responsáveis dos Clientes (-2).

As reuniões agendadas não foram cumpridas na sua íntegra, nomeadamente as dos clientes, familiares/significativos, equipa da qualidade e outras partes interessadas. O cronograma de reuniões em 2017 será alvo de monitorização.

Facilitar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio foi promovido em 2016, através da nomeação de um grupo de autorepresentação, eleito por +8 clientes que o previsto. Todos os clientes têm definido colaboradores de referência.

A Instituição procurou ainda, fomentar a inclusão social dos clientes, promovendo a participação e envolvimento dos seus clientes na vida da Instituição e nas Percentagem de clientes participantes na nomeação dos representantes (autorepresentação), uma média de 20 clientes (-30 que o previsto) a participação em actividades sócio-culturais, realizando 12 ações de formação dirigidas a esta parte interessada e promovendo a participação dos clientes nos PI's, revelando 95,12% de satisfação (+18,12% que o esperado).

Ao longo de 2016, apesar de todos os esforços não foi alcançada a melhoria da cultura e clima organizacional – empowerment através da participação dos em reuniões de clientes, salientando-se que foram registadas +123 reuniões de revisão/avaliação de PI's, justificado pelo facto desta meta ter sido planeada de forma colectiva, quando o deve ser individual, preservando assim a confidencialidade da informação.

QUALIDADE

Reuniões entre as partes interessadas	Número de reuniões de colaboradores	65	86	+21
	Número de reuniões de clientes	125	89	-36
	Número de reuniões com parceiros	20	29	+9
	Número de reuniões com fornecedores	15	33	+18
	Número de reuniões com financiadores	2	0	+2
	Número de reuniões com familiares/significativos	75	44	-31
Divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	340000	506879	+166879
Fórum do colaborador	Não realizada.			
Dia internacional das famílias	Número de familiares/significativos participantes	35	27	-8
Avaliação de satisfação dos serviços	Percentagem de satisfação da comunidade	75	100	+25
	Número de serviços usufruídos pela comunidade	8	12	+4
Dia aberto do reiki	Número de pessoas que usufruíram da terapia na comunidade	12	12	0
Reunião com clientes/significativos	Número de reuniões com clientes/significativos sobre direitos e deveres	2	2	0
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes relativo ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres)	85	96,22	+11,25
	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente ao (acessibilidade das pessoas que o apoiam)	70	97,62	+27,62
Avaliação de desempenho	Percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores	85	85,07	+0,7
Reuniões/contactos com familiares/significativos	Número de contacto com responsáveis	180	300	+120
Avaliação de satisfação	Percentagem média de avaliação de satisfação de clientes	95	95,11	+0,11
	Percentagem de satisfação dos parceiros	95	82,56	-12,44
	Percentagem de satisfação dos familiares/significativos	92	91,42	+1,42
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	89,14	-8,86
	Percentagem de satisfação dos clientes	93	95,11	+2,11
	Percentagem de satisfação de fornecedores	89	88,70	-0,3
	Percentagem de satisfação de financiadores	70	61,11	-8,89
Comemoração de aniversários	Número de comemorações de aniversários de colaboradores	45	35	-10
	Número de comemorações de aniversários de clientes	40	23	-17
Auditoria interna	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	92	-8
Revisão do sistema	Percentagem de medidas de melhoria	10	68	+58
Avaliação de desempenho	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	85	75,91	-9,01

Divulgação no Site	Número das inscrições na resposta social LRE (Lista de Espera)	1	12	+11
	Número das inscrições na resposta social SAD (Lista de Espera)	35	2	-33
	Número de inscrições de clientes para Centro de Recursos (Lista de Espera)	18	8	-10
	Número de inscrições de clientes para CRFP (Lista de Espera)	15	0	-15
Visitas de acompanhamento	Número de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	0	5	+5

Alusiva à **qualidade**, melhorar a comunicação interna e externa, foi um objectivo trabalhado no presente ano, não tendo sido alcançado na sua plenitude, devido à não concretização de reuniões de clientes, familiares/significativos.

Tendo em vista uma das alíneas da visão "seremos uma instituição de referência a nível distrital (...)", a ASCUDT procurou melhorar a comunicação interna e externa, ultrapassando em muito o número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas (no site institucional), alcançando assim 506879 (+166879).

O fórum do colaborador não foi implementado, devido a existirem muitos meios de comunicação digital.

O dia internacional das famílias, não cumpriu com o previsto em -8.

A instituição procura melhorar e definir estratégias de comunicação, que permitam a afirmação do seu posicionamento na sociedade e na relação com as suas partes interessadas, de forma a promover e aumentar a quantidade de clientes conferindo prestígio e visibilidade, revelando um grau de satisfação de 100%, +25% que o esperado, por parte da comunidade em relação ao usufruto de 12 serviços (+4 que o planeado).

O dia aberto do Reiki, foi um evento realizado com êxito, já que se concretizaram os objetivos delineados e atingiram as metas planeadas (12).

Assumindo como referência fundamental a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e sem prejuízo do que se encontra postulado nas leis nacionais e internacionais consagradas a favor das pessoas com deficiências e incapacidades, a ASCUDT promoveu em 2016, o conhecimento de direitos e deveres dos clientes das pessoas com deficiências e incapacidades, numa tradução acessível e prática das leis e normas instituídas, em conformidade com o Código de Ética, denominada por Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes. Para tal, foram reunidos 2 vezes os clientes, alcançando assim o objectivo.

A Instituição apoia e garante os direitos e necessidades dos Clientes. É compromisso da ASCUDT a não discriminação dos clientes, definindo e exercendo os seus direitos de acordo com a Carta dos Direitos do Cliente que tem como prioridade garantir que estes sejam salvaguardados. A instituição rege-se não só pela Carta dos Direitos do Cliente, mas também tem em conta a Constituição Portuguesa e as convenções e declarações internacionais dos direitos das pessoas com deficiência. A garantia pelo respeito dos direitos desta parte interessada é visível através da satisfação revelada em relação ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres) com 96,22% e acessibilidade das pessoas que o apoiam com 97,62%, revelando um acréscimo de +11,22% e +27,62%, respetivamente. A percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho é 75,91%, -9,09% que o previsto.

Visando garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expectativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores, em 2016, a Instituição continuou a definir os papéis, responsabilidades, autoridade e inter-relação dos colaboradores que gerem, concebem, implementam, suportam e avaliam o processo de prestação de serviços aos clientes. Os requisitos de competências para as responsabilidades e funções são identificados e avaliadas anualmente em termos de desempenho, alcançando uma percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores de 85,07% (+0,7%), demonstrando o compromisso que a ASCUDT tem com o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores.

Neste âmbito, realça-se uma taxa de satisfação dos clientes de 95,11% (+0,11% que o esperado).

Melhorar a participação de entidades interessadas foi uma meta superada através de +120 contatos com responsáveis.

Em 2016 foi avaliado o grau de satisfação de todas as partes interessadas, nomeadamente clientes, familiares/significativos, colaboradores, fornecedores e entidade financiadora, visando a satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas. Os índices médios de satisfação diminuíram relativamente à satisfação de todas as partes interessadas, salientando que os parceiros, seguidos dos colaboradores apresentam os desvios negativos mais significativos, o que poderá expressar o aumento dos níveis de exigência dos colaboradores para com a Instituição, resultante do processo de melhoria contínua.

A ASCUDT deve continuar a 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 84,01%, não alcançando em -5,78% as metas planeadas para o presente ano.

Como forma promotora do relacionamento interpessoal e da união, foram promovidos no decorrer do ano de 2016 as comemorações de aniversários de colaboradores e clientes, sendo que não se atingiu a meta planeada (-10 colaboradores e -17 clientes).

Destaca-se o facto de apenas a percentagem da conformidade das práticas na auditoria interna (-8) não ter cumprido o planeado, ao invés da percentagem de medidas de melhoria e que se tornou eficaz em +50% do esperado.

Através da divulgação do site, e outros meios, é possível constatar a realização de inscrições em várias respostas sociais, sendo que estas no decorrer do ano são analisadas e ficam a aguardar em lista de espera (caso assim ainda o pretendam), destacando-se o desvio positivo da resposta social de LRE.

Da visita de acompanhamento resultaram 5 ações de correção aos Regulamentos Internos ao nível de actualização da legislação em vigor das 5 respostas sociais da instituição.

QUALIDADE DE VIDA

Elaboração/Monitorização dos PI	Percentagem de metas atingidas nos PI	85	92,1	+7,1
	Número de planos individuais participados por clientes - autodeterminação	55	57	+2
	Evolução das metas atingidas nos PI	15	10	-5
Ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia	Número de ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia	1	1	0
Ser + Autônomo	Número de clientes que evoluíram a sua autonomia	10	14	+4
Medição de empowerment, autodeterminação e qualidade de vida	Percentagem de qualidade de vida dos PI's	95	54,22	-40,78
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes (os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades)	85	96	+11

Colónia de férias; Encontro de CAO's; ARDAD	Número de projetos e atividades que potencializem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment	15	19	+4
Reunião com clientes	Número de reuniões de clientes - empowerment	10	8	-2
Reuniões: elaboração, monitorização ou revisão PI's	Porcentagem de metas atingidas nos PI	85	92,1	+7,1
	Evolução das metas atingidas nos PI	28	16,14	-11,86

O modelo da **qualidade de vida** é para a ASCUDT uma referência e marco conceptual para a mudança e transformação organizacional, que os contextos de apoio devem promover para atender às necessidades para atender às necessidades e expectativas dos Clientes.

Trata-se essencialmente de conquistar a igualdade de oportunidades, uma participação ativa, o empowerment que possibilite o desenvolvimento das potencialidades do Cliente, tendo em conta as suas opiniões e preferências, fornecendo-lhes serviços adequados ao próprio. A evolução das metas atingidas nos planos releva um desvio de -5, do expectado.

Ao longo de 2016, constatou-se que a ASCUDT desenvolveu um conjunto de esforços para “promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia”, através da elaboração/monitorização dos PI's, superando a percentagem de metas atingidas e o número de planos individuais participados por clientes.

Foi dada uma acção de formação, promotora de autonomia e consequentemente +4 Clientes, do planeado, melhoraram a sua qualidade de vida, destacando a sua participação nas tarefas inseridas no Ser + Autónomo.

Através da análise dos resultados colectivos e gerais das monitorizações dos PI's, importa referir que, a dimensão de qualidade de vida dos Clientes revela uma média percentual de 54,22% nas respostas sociais da Instituição, destacando-se assim o maior desvio negativo desta área, resultando -40,78%.

A ASCUDT ambiciona, níveis de satisfação elevados, nomeadamente para os Clientes, pois são a parte a quem directamente prestam os serviços. Este processo inclui múltiplas etapas, desde a aplicação do questionário à comunicação dos resultados alcançados. Neste domínio, os indicadores a avaliar tendem a ser específicos à realidade institucional, acrescentando-se que 96% dos Clientes inquiridos encontram-se satisfeitos com o facto de os Colaboradores ajudarem a desenvolver as suas capacidades, resultado visível nas metas atingidas nos PI's (92,1%, +7,1% do que o previsto).

De salientar, que a evolução das metas dos planos não foi alcançada, ficando a -11,86% do planeado.

Assim, cumpre afirmar que a Instituição trabalhou em prol do desenvolvimento das potencialidades dos Clientes.

De acordo com o espírito da missão, “criar condições facilitadoras que permitam a vivência de experiências que facilitem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment do cliente” é uma estratégia de inclusão, sendo que a Instituição promoveu a integração dos Clientes em actividades de inclusão social, desenvolvendo 19 projetos, +4 que previsto, sendo eles: ARDAD, Encontro de CAO's, Realização de 2 Colónias, Reiki, Ser + Autónomo, Caninoterapia, Hipoterapia, Jardim e Horta, AntiStress. Ao descrito, juntam-se os iniciados e implementados pela primeira vez: Clube Amigos do Cavalo, Eu sou contra e tu?, O Verão e o Calor; Família: um tesouro de sangue, Dia do Colaborador; Doação de Reiki, Sardinhada Solidária, Oridance e Projeto Santa Clara.

É possível evidenciar, como um dos pilares da promoção de uma dinâmica institucional que possibilite a cada cliente fazer escolhas pessoais de forma responsável, apoiando-o nas suas decisões e promovendo a sua capacidade de autodeterminação, os grupos de autorepresentação promovidos pela Instituição, cujo principal objectivo da sua constituição é a autorepresentação dos demais Clientes na sociedade, para tal, a ASCUDT desenvolveu um esforço para promover a autorepresentação dentro e fora da instituição, através de 8 sessões de empowerment, -2 que o previsto.

RECURSOS HUMANOS

Avaliação de satisfação	Porcentagem de satisfação dos colaboradores	98	89,14	-8,86
Aplicação do sistema de recompensas e prémios de mérito	Porcentagem de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	75	36	-39
Avaliação de motivação	Porcentagem de motivação dos colaboradores	93	82,59	-10,41
Realização do levantamento de necessidades formativas dos colaboradores	Porcentagem de colaboradores envolvidos	98	94	-4
35 horas de formação a 10% dos colaboradores	Esforço da formação profissional	20	8	-16
Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres	Porcentagem de pontualidade	90	94,51	+4,51
	Porcentagem de assiduidade	92	86,08	-5,94
Ações de formação, sensibilização e informação	Porcentagem de eficácia da formação Realizada profissional (formandos)	100	100	0
	Número de horas de esforço da formação profissional	250	565,30	+315,3
	Número de colaboradores participantes	20	23	+3
	Número de Ações de formação Sensibilização e Informação ministradas	16	17	+1
Avaliação de desempenho	Porcentagem de avaliações de desempenho positivas	100	100	0
Elaboração do plano de desenvolvimento individual do colaborador	Número de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	20	21	+1
Alcance de requisitos de cada grupo funcional	Número de colaboradores que frequentaram o CQEP	9	8	-1
Recrutamento e seleção de pessoal	Porcentagem de turnover contratos laborais mantidos	100	91	-9
Entrega de diploma de mérito em caixilho no aniversário da ASCUDT	Número de colaboradores reconhecidos	2	2	0
Avaliação de satisfação	Porcentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem para reconhecer o desempenho, dedicação e esforço	70	84,62	+14,62
Análise e requalificação de funções	Número de colaboradores requalificados	0	2	+2

Monitorização das não conformidades	Número de não conformidades identificadas ou reconhecidas por entidades fiscalizadoras	0	7	+7
Comemoração de datas	Percentagem média de Colaboradores participantes	60	68	+8
Dia do colaborador	Percentagem de satisfação dos colaboradores	95	75,61	-22,39
	Número de colaboradores participantes	40	37	-3
Comemoração do dia do trabalhador	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	0	-98
	Número de colaboradores participantes	12	15	+3
Dia da troca de funções	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	90,23	-7,77
	Número de colaboradores participantes	35	37	+2

Relativamente aos **recursos humanos**, melhorar a igualdade de oportunidades, tornou-se um objectivo em 2016, registando um desvio de -8,86% relativo à meta prevista (98%), o que expressa o aumento dos níveis de exigência dos colaboradores para com a ASCUDT.

Aumentar a motivação dos colaboradores foi uma meta não alcançada no presente ano, resultando o valor percentual de 82,59, acrescentando que numa meta de 75, 36% dos colaboradores usufruíram do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário). O desvio revelado tem a ver com o facto dos colaboradores excederem o limite de incidentes críticos negativos definidos para este efeito e o dia de aniversário ter sido em dias de descanso de trabalho.

Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores é um propósito da ASCUDT, envolvendo os colaboradores no levantamento das suas necessidades formativas (em 2016, n=94), proporcionando a 8 colaboradores, 35 horas de formação a 10%, sensibilizando os colaboradores para o cumprimento dos seus deveres (pontualidade, 94,51% e assiduidade, 86,06%), incentivar todos os colaboradores a participarem em ações de formação, de modo a melhorar continuamente as suas competências profissionais e pessoais (23 colaboradores participantes em 2016, 17 ações cujo grau de eficácia foi de 100%, e 565,30 horas de esforço de formação).

Fomentar a participação dos colaboradores para aumentar a motivação e, conseqüentemente, a sua satisfação é um dos objetivos da instituição, através da promoção do seu empowerment, pretendendo o incremento da qualidade e desempenho profissional.

O desempenho dos colaboradores foi melhorado através da positividade de todas as avaliações de desempenho, da elaboração de 21 planos de desenvolvimento individuais (+1 que o previsto) e da frequência do CQEP por parte de 8 colaboradores (-1 que o planeado), de forma a alcançarem os requisitos do grupo funcional ao qual pertencem.

As carreiras foram geridas adequadamente, mantendo-se 91% de turnover contratos laborais, tendo a meta planeada sido de 100%.

Em 2016, foram atribuídos 2 prémios de mérito aos melhores colaboradores (Hugo Martins e Leonor Pereira) e a percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem para reconhecer o desempenho, dedicação e esforço revela um aumento, 84,62% (+14,62% que o esperado).

De forma a melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função, foram requalificados 2 colaboradores, o que não estava planeado ().

Em 2016 foi realizada uma visita de acompanhamento por parte da Segurança Social, tendo sido detectadas as seguintes irregularidades:

CAO: Âmbito 5.8 (Regulamento Interno) e 5.9 (Recursos Humanos); LRE: Âmbito 5.5 (Regulamento Interno) e Outras Irregularidades (Atestados); RA I; RA II e SAD: Âmbito 5.5 (Regulamento Interno).

Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores continuou a ser um objectivo em 2016, comemorando as datas de festejo por parte de uma média de 68% e outras actividades, como o dia do colaborador, realizado no dia 09 de junho de 2016, contou com a participação de 37 colaboradores (-3), revelando um grau de satisfação de 75,61% (-19,39%).

Reconhecer o trabalho do colaborador foi uma actividade concretizada por 15 participantes (+3 que o esperado), não tendo sido avaliada a taxa de satisfação. Da mesma forma que reconhecer, é importante valorizar todas as categorias profissionais da instituição, comemorando-se anualmente o dia da troca de funções, que contou com a troca de funções de 37 colaboradores (+2 que o previsto), revelando-se uma percentagem de satisfação de 90,23%, menos 7,77% que o planeado.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Manutenção da horta e do jardim	Número de colaboradores envolvidos na atividade	16	16	0
	Número de clientes que participam na atividade	14	19	+5
Construção de 1 CAO	Percentagem de execução do projeto	50	30	-20
Participação em estudos científicos na área social	Número de estudos participados	5	9	+4
Realização de estágios profissionais	Número de estágios profissionais realizados	3	7	+4
Realização de contratos de emprego inserção	Número de contratos de emprego inserção realizados	2	1	-1
Realização de estágios curriculares	Número de estágios curriculares realizados	12	12	0
Aceitação de voluntários	Número de voluntários no ativo	2	5	+3
Aceitação de pessoas para realizar trabalho a favor da comunidade	Número de pessoas que realizaram trabalho a favor da comunidade	3	6	+3
Receção de visitas à instituição	Número de pessoas que visitaram a instituição	1750	2448	+698
Separação dos lixos produzidos	Número de execução de sessões de separação dos lixos	24	17	-7
Recolha de tampas garrafas	Quantidade de tampas entregue à Azimut	50	37,80	-12,2
Recolha de papelão	Quantidade de papelão entregue à Mirapapel	6	7	+1
Recolha de plásticos	Quantidade de Plástico entregue à Mirapapel	5	6	+1
Recolha de óleos	Quantidade de óleo entregue à Mirapapel	90	150	+80
Atividades e projectos	Número de projetos realizados	15	19	+4
Realização de eventos com participação de familiares/significativos	Número de eventos participados por familiares/significativos	5	7	+2
Realização de eventos com participação de clientes	Número de eventos participados por clientes	12	15	+3
Realização de eventos com participação de colaboradores	Número de eventos participados por colaboradores	12	17	+5
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (performativa)	70	88,60	+18,6

Participação e cooperação com organismos e entidades locais (Rede social e outras)	Número de reuniões	2	11	+9
<p>Alusivamente à responsabilidade social, é de realçar que a ASCUDT deu continuidade ao aproveitamento do espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem, contando com 16 colaboradores e 19 clientes (+5 que o previsto).</p> <p>Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade foi possível através da superação das seguintes actividades: participação em 9 estudos científicos na área social, realização de 7 estágios profissionais (Alexandra Barreira; Pedro Moreira; Sónia Gonçalves; Bruna Pires; Ana Pinheiro; Patrícia Félix; Sara Florêncio.), realização de 12 estágios curriculares (Dietética e Nutrição - Elaboração de ementas e fichas técnicas: Adelaide Freitas, Andreia Alves, Liliana Gonçalves e Marta Santos, Dietética e Nutrição - Segurança Alimentar: Cláudia Fontes, Tânia Cunha, Sara Silva e Ana Pinheiro, Educação Social - Intervenção Socioeducativa: Andreia Silva, Luísa Barros, Johnny Roque e Emma Rispal), aceitação de 5 voluntários (Ana Vaz, Ana Pinheiro, Maria Luís, Paula Borges e Sónia Gonçalves), receção de 2448 visitas à instituição, recolha de 7 toneladas de papelão, 6 de plástico, 150 de óleo, realização de 19 atividades e projectos (ARDAD, Encontro de CAO's, 2 Colónias, Reiki, Ser + Autónomo, Caninoterapia, Hipoterapia, Jardim e Horta, Massagens, Clube Amigos do Cavalo, Eu sou contra e tu?, O Verão e o Calor; Família: um tesouro de sangue; Dia do Colaborador; Doação de Reiki, Sardinhada Solidária; Oridance e Santa Clara.), aceitação de pessoas para realizar trabalho a favor da comunidade (Carlos Eduardo Marques da Silva (60 horas); Ana Cláudia Gonçalves Mendes (70 horas); Américo Faria dos Santos de Sousa (40 horas); Fábio (40 horas); Marta Filipa Esteves Costa (35 horas); Tatiana Cristina Gomes Fernandes (60 horas)), e participação de familiares/significativos em 7 eventos organizados pela ASCUDT. Todas as metas das restantes actividades deste âmbito não foram alcançadas.</p> <p>Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição foi um objectivo alcançado na sua íntegra, superando as metas previstas, nomeadamente com a realização de eventos com participação de familiares/significativos, clientes e colaboradores (+2, +3 e +5). A percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (performativa) é de 88,60% (+18,6 que o previsto).</p> <p>A ASCUDT foi representada nas diferentes organizações parceiras com a participação e cooperação com organismos locais, nomeadamente em 11 reuniões (+9 que o planeado).</p>				

14. Ações de Melhoria

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2016 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- O número de ações de melhoria revela um decréscimo, bastante significativo, de 2015 para 2016, de -98 medidas registadas/implementadas/avaliadas;
- Em 2016, evidenciamos as seguintes ações: 7 corretivas, 4 preventivas, 40 de melhoria e 5 de correção. Estes valores, comparativamente ao ano de 2016, reflecte desvios de -61; -8; -44 e -5, respetivamente;
- Das 56 medidas de melhoria registadas, 39 foram devidamente implementadas/avaliadas, 13 encontram-se em curso e 4 não foram avaliadas, tendo já sido superada a data planeada;
- Dos vários tipos de problema, constata-se que as ações incidem com base nos procedimentos do SGQ (29) e higiene e segurança no trabalho (8). Salienta-se aqui, a não definição do problema por parte do responsável pelo registo (4), situação a ser suprida. É evidente uma melhoria nos inquéritos do sistema (em 2015 com 14 medidas registadas), adoção de comportamentos mais assertivos (em 2015, 13 ações com base nos maus comportamentos) e na definição do problema (no ano de 2015, 17 registos não estavam em conformidade);
- Ao invés de 2015, em 2016, resultado de uma ação de explicação acerca do processo G104, verifica-se uma melhoria constante na definição de indicadores (em 2015, 32 registos estavam em não conformidade), sendo que estes representam de forma quantitativa, dentro de uma organização, a evolução e o desempenho, qualidade dos produtos e serviços, participação e motivação de seus colaboradores e não devem ser interpretados como objetivos (nem são na actualidade);
- Os indicadores de avaliação de eficácia devem ser reais evidências da implementação da acção. Verifica-se a recorrência frequente a indicadores percentuais, não sendo tão fácil revelar a sua evidência.
- A percentagem de ações de melhoria, com o objetivo de melhorar continuamente o SGQ foi alcançada/superada, tendo sido planeada em 25%, revelando-se atingida em 70%, +50% que o previsto.

15. Gestão de Sugestões e Reclamações

Da observação do registo das sugestões/reclamações durante o ano de 2016 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Decréscimo do número de reclamações registadas, comparativamente a 2015 (-7), e diminuição do número de sugestões registadas em relação ao ano transacto (-8);
- Redução do número de reclamações legítimas (-9 que em 2015), e diminuição do número de sugestões pertinentes (-12 que em 2015);

- A parte interessada, mais evidenciada como reclamante, foram os Clientes (9), seguindo-se da Comunidade (5), no papel de Associado da Instituição. Destaca-se que as reclamações legítimas relacionam-se nomeadamente com quantidade, preparação, confeção e apresentação das refeições e serviços de lavandaria, evidência similar ao ano transacto;

- O stakeholder mais destacado como sugestor, foi o Colaborador (57). As sugestões pertinentes prendem-se essencialmente em melhorar os procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade (14) e Eventos (11);

- No que concerne às reclamações, constatamos que em 7 legítimas, apenas duas resultaram em planos de correção (serviço de lavandaria), evidenciando-se 5 tratamentos incompletos. Para superar uma reclamação, a Instituição tem de implementar estratégias/meios de colmatar a falha. Ao nível das sugestões, verificamos que das 44 sugestões pertinentes, 23 resultaram em planos de ações preventivas (2), de correção (2) e melhoria (19), resultando 21 sugestões analisadas e tratadas, mas as quais não foram alvo da abertura de planos de melhorias (situação a superar).

16. Plano de Comunicação Organizacional

Tendo em conta o Plano de Comunicação Organizacional 2016, conclui-se que o mesmo foi executado de acordo com o previsto, comunicando ao longo do ano, todos os conteúdos planeados.

Acrescenta-se a pertinência de ter o site da instituição devidamente actualizado e manter os contactos de email dos stakeholders válidos. A ASCUDT deverá continuar a comunicar pelos canais e meios disponíveis.

A organização deverá assegurar a liderança, gestão e estabilidade de forma a concretizar a Missão, envolvendo toda a organização, através de uma comunicação eficaz, na promoção da entidade como referência na comunidade. Procurar realizar a sua Visão, através de projetos inovadores e diversificados, com todas as partes interessadas, para responder às necessidades e expectativas existentes, de forma sustentável. Neste sentido, a ASCUDT deverá esforçar-se para alcançar e manter a estabilidade na prestação dos serviços, no seu desenvolvimento e inovação, e numa estrutura financeira equilibrada.

A organização está orientada para a melhoria contínua na prestação dos serviços, para a otimização das condições operacionais e para a satisfação dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação e divulgação eficazes, qualificando os seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todos os intervenientes. Inovar para melhorar a prestação de serviços é materializado na criatividade e valor que é acrescentado a todas as atividades que desenvolvemos no cumprimento da nossa Missão.

Desenvolver estratégias eficazes de comunicação, valorizar o feedback dos clientes, entidades financiadoras e outras partes interessadas e implementar sistemas de melhoria contínua da qualidade. Fornecer e garantir a qualidade da prestação do serviço são considerados como um processo cíclico de avaliação do desempenho atual e de realização contínua das alterações desejadas. A abordagem sistemática de melhoria contínua é a característica-chave do Sistema de Gestão da Qualidade.

17. Análise Económica e Financeira

O ano de 2016, tal como em 2015, foi um ano de continuidade das atividades da Instituição. Não existiram quaisquer alterações a nível das respostas sociais oferecidas e o número de utentes manteve-se idêntico ao de 2015. A nossa atividade total registou um acréscimo de 4.45% (gastos totais) que não foram na sua totalidade acompanhados pelo crescimento dos rendimentos (+0.23%), o que gerou um aumento dos resultados líquidos negativos de +9.429,24€ para -27.464,52€, em contraciclo com a tendência registada nos últimos anos.

CONTAS DE EXPLORAÇÃO	2015	2016	TAXA CRESCIMENTO
Gastos	787 467,03 €	822 490,72 €	4,45%
Rendimentos	796 896,27 €	795 026,20 €	-0,23%
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	9 429,24 €	-27 464,52 €	-391,27%

CONTAS DE RENDIMENTOS	2015	2016	TAXA CRESCIMENTO
Quotizações	2 708,91 €	3 659,80 €	35,10%
Mensalidades de Utentes	167 238,15 €	175 403,84 €	4,88%
Subsídios - Segurança Social	459 712,78 €	471 996,70 €	2,67%
Subsídios - Estado e O.E.P IEFP	54 011,20 €	29 625,11 €	-45,15%
Subsídios - Outras Entidades CMB	- €	7 500,00 €	100,00%
Donativos E Outros Apoios Financeiros	45 388,18 €	55 645,56 €	22,60%
Sub. Investimento / Doações Inv. (Compensação Depreciações)	50 907,53 €	50 670,19 €	-0,47%

No capítulo dos rendimentos, assinalamos pela positiva os aumentos dos subsídios da Segurança Social em 2.67%, bem como o subsídio do Município de Bragança no montante de 7.500.00€, e o aumento dos donativos e outros apoios em 22.60%, principalmente nas doações para a aquisição de bens e serviços.

Pela negativa, a diminuição dos subsídios de entidades estatais 45.15%, causado pela diminuição dos apoios do Instituto do Emprego e Formação Profissional, que apoia as contratações dos estágios profissionais, que resultou na diminuição dos subsídios de outras entidades.

CONTAS DE GASTOS	2015	2016	TAXA CRESCIMENTO
Fornecimentos e Serviços Externos	113 519,04 €	124 206,89 €	9,42%
Gastos com Pessoal	522 697,95 €	538 883,01 €	3,10%
Depreciações	90 818,92 €	95 355,80 €	5,00%
Juros Suportados	12 118,04 €	11 368,38 €	-6,19%

A nível de gastos, assinala-se um aumento dos gastos com pessoal 3.10% fruto da atualização da tabela salarial em vigor e o aumento dos fornecimentos e serviços externos 9.42% pela realização de obras de manutenção no edifício. O aumento das depreciações em 5.00%, deve-se à aquisição entre outros do Equipamento de Ar condicionado para o Lar Residencial.

CONTAS DE BALANÇO	2015	2016	TAXA CRESCIMENTO
Ativo Fixo Tangível	1 065 818,78 €	1 010 049,86 €	-5,23%
Contas a pagar - Fornecedores	4 794,75 €	4 685,21 €	-2,28%
Contas a pagar - Estado	13 899,02 €	15 438,89 €	11,08%
Financiamentos Obtidos	468 580,92 €	435 619,37 €	-7,03%
Total do Passivo	556 534,55 €	514 818,61 €	-7,50%

Nota final para a diminuição do total do passivo da Instituição em -7.50% fruto do esforço de amortização e estabilização dos montantes dos empréstimos obtidos e da diminuição dos valores a pagar aos fornecedores.

1. Proposta de Aplicação de Resultados

Os mapas relativos às Contas de Direção encontram-se em anexo.

Neste ano de 2016, como reflexo da atividade desenvolvida, obteve-se resultados líquidos negativos no valor de 27.464,52€, os quais a Direção propõe que sejam transferidos para Resultados Transitados.

18. Conclusões

A ASCUDT no seu exercício em 2016, seguiu as linhas definidas no seu Plano Anual Geral, procurando ao longo do ano, um reajuste contínuo entre as necessidades e a realidade das diversas áreas de intervenção.

O presente relatório, permitiu avaliar a performance da instituição e confirmar o seu compromisso com a qualidade dos serviços e referenciais das boas práticas.

A missão da ASCUDT tem vindo a desenvolver-se em torno de uma estratégia aberta aos contributos teóricos e práticos de todas as partes interessadas, e à semelhança de outros instrumentos de gestão, nomeadamente a metodologia participativa, em que todos os interessados dão o seu contributo de forma a que o presente documento reflecta um momento de partilha e reflexão, que contribui para o reforço da qualidade dos serviços, bem como, para a identificação das forças e fragilidades ocorridas em 2016.

A instituição orientou a sua atuação, tendo em conta as suas políticas:

Confidencialidade: A instituição comprometeu-se a cumprir a legislação em vigor sobre a confidencialidade e proteção de dados, adotando regras e métodos que foram/vão ao encontro dessa necessidade.

A política da confidencialidade foi mais um ano transmitida a todos os colaboradores, bem como o código de ética e procedimento da gestão da confidencialidade, para que todos possam compreender e cumprir com os compromissos que esta política estabelece.

Económica: O ano de 2016 foi um ano de continuidade das atividades da instituição, não existindo quaisquer alterações a nível das respostas sociais oferecidas e o número de clientes manteve-se relativamente ao de 2015.

Em 2016 as Demonstrações Financeiras foram elaboradas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Entidade e de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Setor Não Lucrativo (NCRF-ESNL).

As receitas realizadas tiveram como principal origem o recebimento das mensalidades dos clientes, a comparticipação do IGFSS, donativos e quotas.

Quanto às despesas, comparativamente ao ano de 2015, verificou-se um acréscimo, justificado pelo aumento de algumas rubricas, salientando-se a conta 61 (CMVMC) e conta 63 (Custos com pessoal), traduzindo-se num resultado negativo de -27.464,52€.

Ética: A ética é um dos princípios fundamentais da ação da instituição, afirmando-se como referencial da qualidade e dignidade, comprometida com a realidade social, consciente dos direitos e deveres de todos os envolvidos, sobretudo no que diz respeito a equidade, transparência, igualdade e justiça social.

Este é um princípio patente na prática diária dos colaboradores, baseando-se em valores éticos e deontológicos, bem como, num conjunto de normas e princípios de conduta reunidos no código de ética da instituição.

A ASCUDT, em 2016 manteve-se orientada para os clientes, reforçando cada vez mais a autonomia e autodeterminação, trabalhando a liberdade de escolhas. A instituição procurou ir mais além e garantiu a não discriminação e o tratamento diferenciado em função do género, etnia, orientação sexual, estado civil, religião, condições de saúde, deficiência e incapacidade ou situação social. Procurou, ainda, garantir o direito à privacidade e confidencialidade de toda a informação e aspetos relacionados com a vida do cliente, bem como, prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro dos clientes.

Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho: Constituiu determinação da ASCUDT o reforço constante da segurança e saúde no trabalho, promovendo um ambiente asseguro 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 entidades externas, especializadas na área e tentando cumprir todos os requisitos legais.

Inovação e Melhoria Contínua: A ASCUDT utilizou mecanismos quantitativos para o acompanhamento do desempenho organizacional nas suas vertentes interna e externa (qualidade dos serviços prestados, impacto na vida dos clientes, desempenho de colaboradores, resultados financeiros, parcerias), como parte integrante do processo da melhoria contínua.

Revelando a vontade e o compromisso em alcançar e superar as metas definidas, recorreu a estratégias de trabalho inovadoras (pontuais e contínuas), envolvendo de forma eficiente os recursos envolvidos.

Integração do Sistema de Qualidade: Em 2016, a instituição manteve a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma Equass Assurance, realizando uma auditoria interna a todos os processos. Esta auditoria decorreu em dezembro e foi realizada em por uma auditora externa, em conjunto com a responsável pela qualidade da instituição.

Garantir o alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços foi um objectivo superados através da execução e monitorização do plano anual.

Parcerias: A instituição atuou em parceria e procurou/procura constantemente desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos, aumentar a capacidade de resposta, promover a inovação e um contínuo de serviços aos clientes (atuais e potenciais).

As parcerias foram/são essenciais para a promoção da inclusão social, através da participação dos clientes em diferentes contextos.

Participação: A ASCUDT promoveu ativamente a participação e o envolvimento dos seus clientes na vida da instituição, mobilizando todos os colaboradores para o esforço das capacidades de decisão e autonomia dos mesmos. Todos os clientes foram envolvidos na construção do seu plano individual, atendendo às suas capacidades e motivações ou de quem os representa.

O procedimento de controlo de participação foi apresentado aos clientes e colaboradores em reunião e discutido o seu conteúdo. Não houve necessidade de alterar a política ou procedimento, o que confirma os resultados obtidos na satisfação dos clientes relativos à participação e que se encontram no relatório global de avaliação da satisfação das partes interessadas.

Foi também apresentado e disponibilizado aos colaboradores que não apresentaram quaisquer sugestões, pelo que pareceu adequado e sem necessidade de revisão.

A ASCUDT fomentou os princípios da sociedade aberta e inclusiva com todas as partes interessadas.

Qualidade: A obtenção da qualidade nas atividades desenvolvidas e nos serviços prestados aos clientes pela ASCUDT foi um compromisso assumido pela Direção e por todos os colaboradores da instituição, mediante a aplicação do princípio de solidariedade, conceito de trabalho em equipa e processos de melhoria contínua.

Através da qualificação, sensibilização e pretensão do aumento da motivação dos colaboradores para a excelência no seu desempenho, o objetivo da ASCUDT foi em 2016, e é em 2017, oferecer aos clientes serviços que satisfaçam as suas necessidades, acrescentando continuamente valor aos padrões globais da qualidade de vida.

Qualidade de Vida: A ASCUDT considera o cliente como fulcral em toda a sua estratégia de atuação, através de uma intervenção centrada na pessoa, nas suas necessidades e expectativas, respeitando o seu contributo individual, desde o planeamento até à avaliação dos resultados alcançados e à revisão dos procedimentos e estratégias adotadas. Os pressupostos fundamentais assentaram em 2016, no compromisso com a qualidade de vida dos clientes, procurando dar resposta aos planos individuais, apoiados por uma estrutura eficiente, capaz de interagir entre os diversos intervenientes envolvidos na prestação de serviços, nomeadamente, familiares, colaboradores e parceiros.

Recursos Humanos: Tendo em conta que os colaboradores são o segredo para o bom desempenho da missão da instituição e prestação de serviços de qualidade aos clientes, o processo de recrutamento e seleção centrou-se na qualificação e preparação dos potenciais colaboradores, valorizando as suas competências profissionais, capacidades técnicas e aptidões pessoais.

Esta política deve garantir anualmente que a incorporação de novos colaboradores é feita atempadamente; assegurar que estes têm um perfil de atitudes, capacidades e competências ajustado às necessidades e responsabilidades da instituição; contribuir para o aproveitamento de sinergias no seio da equipa; valorizar o potencial de cada colaborador; privilegiar a seleção interna, favorecendo o crescimento e desenvolvimento profissional dos colaboradores que já constituam recursos humanos internos; garantir a confidencialidade no tratamento dos seus dados; assegurar o cumprimento integral da legislação nacional em vigor.

O recrutamento é analisado pela direção de serviços, salientando que sempre que se verifique a possibilidade de existir recrutamento interno, que oferece aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento e crescimento na instituição, as vagas disponibilizadas deverão ser divulgadas na instituição, destacando-se as exigências de requisitos para a função, perspectivas de desenvolvimento e competências humanas, que serão avaliadas no processo de selecção.

A valorização do colaborador pelo reconhecimento do seu trabalho e desempenho continuou a constituir uma das bases para a retenção dos recursos humanos, garantindo o seu envolvimento e compromisso com a estratégia organizacional.

Adicionalmente, a ASCUDT promoveu a melhoria de 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, sistema de recompensas e formação para a melhoria das competências.

A instituição estimulou o desenvolvimento dos seus colaboradores através da avaliação anual de desempenho entendida como uma oportunidade de desenvolvimento de melhoria de todos os profissionais em prol do crescimento e sucesso individual e coletivo.

Para o ano de 2017 pretende-se de forma ativa continuar a colmatar as necessidades dos colaboradores, aumentar as suas competências e manter/criar condições para o incremento de uma equipa motivada e qualificada.

Responsabilidade Social: A ASCUDT estabeleceu uma orientação clara para o cumprimento da missão, envolvendo toda a estrutura, através de uma comunicação eficaz, na promoção da instituição como referência na comunidade e consubstanciou a execução da visão, através da procura com todas as partes interessadas, de projetos inovadores e diversificados que respondam às necessidades e expectativas existentes, de forma sustentável.

Priorizou a melhoria contínua dos serviços prestados, bem com a aposta na qualificação dos recursos humanos, na beneficiação das infraestruturas, no desenvolvimento de parcerias e no envolvimento na comunidade.

Após a análise das linhas conclusivas apresentadas, conclui-se que na génese da ASCUDT, encontra-se, antes de mais, o valor da solidariedade e abertura ao outro, e como principal ambição, o desejo de proporcionar aos clientes, serviços de qualidade que lhes permitam uma inclusão plena na sociedade.

Este é um percurso longo, percorrido por todos, no qual de uma forma ou de outra, a participação dos stakeholders em colaborar é notória, fortalecendo a ideia de que juntos possamos dar passos mais fortes, sentindo a existência do carinho dos pilares em que assenta a diferenciação dos serviços prestados, voluntários, estagiários, familiares, colaboradores, financiadores, fornecedores e parceiros, como meio coadjuvante por excelência no cumprimento dos objetivos e valores institucionais, abraçados aos princípios da solidariedade, participação, cooperação, complementaridade, responsabilidade e convergência.

Porém, não perdendo de vista a especificidade do campo de atuação em que a ASCUDT se move, a implementação de um serviço desta índole passa, forçosamente, pelo seguimento de um conjunto de normas e procedimentos técnico-organizacionais que importa salvaguardar.

A instituição continua a assumir diariamente o objetivo da sua sustentabilidade financeira. O esforço de equilíbrio financeiro mantém-se, sendo uma atitude contínua, de eficiência dos recursos disponíveis para obter o melhor resultado possível.

As equipas de trabalho, que dinamizam todas as atividades, projetos e serviços, diretos e indiretos, englobando todos os processos de suporte existentes no ambiente institucional, estão cada vez mais conscientes,

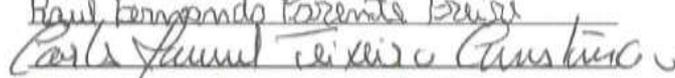
empenhadas e acompanham, com uma atitude incondicionalmente ativa, as novas exigências. A autorepresentação e a autodeterminação, enquanto direitos fundamentais das pessoas com deficiência e incapacidade, estiveram sempre presentes na performance dos serviços e nas atividades da ASCUDT e mais uma vez, ganharão consistentemente destaque em todas as intervenções.

Para a ASCUDT, a deficiência e incapacidade nunca será um obstáculo para o sucesso, mas sim um pilar, uma motivação, um investimento na inclusão invés da exclusão, onde a maior parte do tempo e dos recursos é “gasta” simplesmente na luta constante, de e com os clientes. Colaborando mais, certamente descobrimos que juntar as habilidades, os conhecimentos e os recursos resultam num futuro melhor para todos, onde o presente documento possa ser a evidência do trilhado.⁽¹⁾

Bragança, 30 de março de 2017

À Direção:


Raul Fernando Parente Freixo


Carla Manuel Teixeira Pinheiro


Isabel Cristina Miranda Paço



ANEXO: Relatório e Contas 2016

Relatório Anual Geral de Atividades referente a 2016 elaborado pela GQ a 22 de março de 2017, aprovado pela DS a 22 de março de 2017, em reunião de Conselho Fiscal em 30-03-2017, Direção em 30-03-2017 e Assembleia Geral, por 65 sócios, 29 clientes, 31 colaboradores e 5 membros dirigentes a 30 de março de 2017.