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

DS24.02 REGISTO DE REUNIÃO

Data da reunião: 26-4-2016 — Nº de processo: 125454, realizado por: Maria Manuela Martins Miranda

Tipologia de Reunião: Reunião Direção

Ordem de trabalhos :

Análise, discussão e aprovação da Ata de Revisão do Sistema 2015.

Participantes

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

Registo:

ATA N.º 269

ATA DE REVISÃO DO SISTEMA 2015

Em maio de 2011 a ASCUDT iniciou, o processo de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade destinado às respostas sociais Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial e Serviço de Apoio Domiciliário, no âmbito do referencial Equass Certificação Assurance, cofinanciado pelo POPH, Programa Arquimedes, Tipologia de Intervenção 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações, tendo como base a ferramenta informática "Quality Alive".
Em Agosto de 2013 a instituição obteve a certificação EQUASS Assurance in Social Servicies e, em setembro de 2015 a sua renovação.
Com o intuito de rever o sistema, até à data implementado, foi realizada uma reunião da Equipa da Qualidade em conjunto com a Direção da instituição, com a seguinte ordem de trabalhos e que focou os seguintes indicadores:

1. Análise das políticas institucionais 2015.
2. Revisão do conteúdo do sistema 2015.

1. Análise das políticas institucionais 2015

Depois de monitorizadas as políticas institucionais de 2015 e analisados os resultados, podemos constatar que se verificaram alguns desvios.

1.1. Política da Ética: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

A ASCUDT pauta a sua atuação por princípios éticos na prossecução da sua missão, adoptando valores fundamentais como o respeito pelos clientes, a qualidade no trabalho, a segurança, retidão, a confidencialidade e a preservação da boa imagem da Instituição, garantindo de forma eficaz a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos.
A Instituição aposta no estabelecimento de uma relação de confiança baseada na lealdade, competência, valorização do espírito de

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

iniciativa e no sentido de responsabilidade dos seus colaboradores. Promove a melhoria e atualização das suas competências/valores para que os requisitos de ética sejam preservados, o que permite garantir que todos agem com respeito pela dignidade, diversidade, no princípio de igualdade de oportunidades e na renúncia a todas as formas de discriminação, nomeadamente, em razão de sexo, idade, raça, nacionalidade, religião, orientação sexual ou quaisquer outras formas de discriminação.
Neste sentido, deve ser reforçada a importância de todos os colaboradores estarem presentes em reuniões, pois através destas, a equipa é formada e informada sobre procedimentos institucionais, uma mais-valia para melhorar o desempenho individual e coletivo. Este ano houve um decréscimo na participação dos colaboradores em reuniões de cerca de (-24%).
No presente ano foi realizada uma auditoria externa, que ocorreu nos dias 24 e 25 de setembro e que consistiu na análise e verificação documental do Sistema Gestão Qualidade, integrando os dez 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.
Destaca-se que a equipa de gestão e todos os colaboradores auditados evidenciaram um grau elevado de sensibilização, empenhamento e motivação no desempenho das suas atividades e relativamente a todas as questões no âmbito da auditoria de renovação (100%).
No que diz respeito à melhoria do desempenho ético, deontológico e profissional, as reclamações são oportunidades para salvaguardar a fidelização e a satisfação das partes interessadas, sendo que no decorrer do ano de 2015, a meta referente a reclamações legítimas, foi para além do planeado (+16). O tratamento de reclamações é uma ferramenta importante ao nível da imagem institucional, sendo que a ASCUDT garantiu o tratamento equitativo, diligente e transparente, de todas as reclamações apresentadas, assegurado pela equipa de gestão da qualidade e, por um sistema de tratamento de reclamações que consideram a pessoa e a situação que é alvo de monitorização periódica.
Destaca-se que as reclamações legítimas relacionam-se nomeadamente com quantidade, preparação, confeção e apresentação das refeições, desaparecimento de roupa, conflitos interpessoais no seio dos clientes e ruídos institucionais.
A percentagem dos registos ainda ficou aquém do esperado (-10%), sendo pertinente dar continuidade ao trabalho de sensibilização e formação na área da qualidade (Manual da Qualidade, Confidencialidade, Ética, Políticas, Instruções) de forma a termos resultados mais eficazes e posturas mais profissionais.

1.2. Política da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde segurança e conforto.

A higiene e a segurança são duas atividades que estão intimamente relacionadas com os objectivos de melhorar condições/conhecimentos de trabalho, capazes de manter um nível de saúde dos colaboradores da Instituição.
As condições de saúde, higiene e segurança no trabalho propõe-se combater, dum ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os factores que podem afetar o ambiente do trabalho e o colaborador, visando eliminar ou reduzir os riscos profissionais (condições inseguras de trabalho que podem afetar a saúde, segurança e bem estar do trabalhador), tendo a ASCUDT no presente ano excelentes resultados (0 acidentes de trabalho devido à falta de condições de saúde, higiene e segurança).
As ações implementadas sobre HACCP aquando do planeamento incorporavam diferentes grupos funcionais, vindo apenas, a realizar-se acção que envolveu a equipa alimentar, não alcançando assim a meta prevista (-22%).
De forma a melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança, a ASCUDT propõe-se combater, também dum ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer educando os colaboradores a utilizarem medidas preventivas, através de uma ação de formação e orientações periódicas, sendo necessário sensibilizar os colaboradores na sua participação (-10%). No ano de 2015, não se verificaram acidentes de trabalho devido ao conhecimento das regras de higiene e segurança.
Com uma periodicidade anual, é realizada a avaliação de riscos, cujas linhas conclusivas passam a constar na presente ata:
Analisando os resultados obtidos das respostas dos inquiridos, verificou-se que apesar de ter sido ministrada uma ação de formação de condições de SSHT, onde foram evidenciados os riscos associados a cada posto de trabalho e respetivas medidas de prevenção, os colaboradores não conseguem identificar os mesmos.
Anualmente é realizada uma formação, (Plano de Segurança Interno), que visa informar sobre planos de prevenção, emergência e caminhos de evacuação, onde são referenciadas medidas de autoproteção e de segurança a ter em situações de catástrofe, existindo também a realização de exercícios de preparação para eventuais situações de emergência (Simulacros). Importa referir que existem medidas de segurança, plantas de emergência e planos de evacuações de clientes expostos no interior do edifício, podendo o PSI ser consultado a qualquer altura pelos colaboradores a fim de se manterem informados ou relembrarem conceitos que já foram apreendidos.
Pode-se concluir que ainda existem dúvidas sobre movimentação de cargas/clientes, posturas a adotar e uso de EPI's, podendo alguns dos acidentes de trabalho ocorrerem devido a estas questões.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

No geral os resultados tendem a ser positivos, demonstrando que a maioria dos colaboradores possuem conhecimentos e executam as suas tarefas de encontro com as boas práticas da SHST.

1.3. Política da Responsabilidade Social: A organização define, implemente e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

A ASCUDT tem como uma das suas capitais linhas orientadoras o envolvimento efetivo das várias partes interessadas, presentes nos diversos níveis da instituição e na comunidade.
É imperativo melhorar a participação das partes interessadas na instituição, nomeadamente no envolvimento de clientes (-29%), colaboradores (-4%) e familiares/significativos (-1%) na participação de atividades.
Todos eventos são devidamente divulgados, através de meios de comunicação social, redes informáticas (facebook, website, email), conforme o previsto no Plano de Comunicação Organizacional. Em termos de planeamento verificou-se total eficácia, porém o nível de participação por parte dos colaboradores ficou aquém das expectativas, mas não se revela necessária qualquer acção de melhoria
Em 2015, a ASCUDT participou em 5 estudos de investigação, aumentando assim o seu contributo para a comunidade.
No que respeita ao número de clientes apoiados nas respostas sociais de CAO, CR e CRFP ficou muito aquém do planeado (-30; -4 e -30, respetivamente).
Tal como aconteceu em anos transatos, a instituição investiu em acções de formação, pois considerou pertinente ter colaboradores que estejam muito bem preparados para enfrentar quaisquer tipo de desafios que possam surgir no contexto da sua atividade profissional. O número de clientes e colaboradores formados profissionalmente, ficou longe de ser alcançado (-34%), em primeiro porque os clientes com capacidades cognitivas de aprendizagem é reduzido e, por outro lado, os colaboradores entendem que estas acções são uma perda de tempo.
Foi entendimento da organização passar as actividades de formação, mesmo que inseridas na comunidade, para a política de Recursos Humanos, pois assim, os colaboradores terão melhor percepão das acções de formação, pois estas, preparadas e direccionadas para a realidade institucional, pretende-se sempre valorizar a imagem do colaborador e da ASCUDT nas mais variadas competências, tendo sempre como referência o triângulo dos saberes nomeadamente as competências psicossociais/ sócio-afetivas, que permitem desenvolver as atitudes comunicacionais e os efeitos comportamentais, as competências cognitivas que se situam ao nível do desenvolvimento intelectual e as competências psicomotoras para o desenvolvimento das capacidades manuais, situadas ao nível do saber-fazer.
Aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem foi um objectivo mantido em 2015, tendo sido realizadas 2 ações de formação: UFCD 6290, modo de produção biológico e UFCD 6303, cultura das hortícolas comestíveis, na qual só possível incluir 2 clientes (-10 que o planeado) e 16 colaboradores (+8).
É pertinente continuar a garantir que este espaço é devidamente aproveitado para fins agrícolas, envolvendo o máximo de número de participantes possíveis.
A ASCUDT foi devidamente representada nas diferentes organizações parceiras e desenvolveu 10 projetos em 2015, nomeadamente: Encontro de CAO's; Jornadas Desportivas ARDAD; Projeto ECOCLUBE; Colónias de férias; Ser+Autónomo; Reiki; Caninoterapia; Hipoterapia; Jardim e Horta Biológica e AntiStress.
Tornar a organização responsável para com a comunidade, foi um objetivo não concretizado na sua totalidade, destacando-se desvios negativos no número de contratos de emprego inserção realizados (no ano de 2015, não foi realizado nenhum); execução de sessões de separação dos lixos (cuja meta foi muito promissora, não sendo alcançada em -88) e não foi entregue nenhuma tampa à AZIMUT.
É de realçar que a ASCUDT, em 2015 reuniu sensivelmente os 50 Kg de tampas, no entanto por lapso um cliente colocou-as nos lixos residuais.

1.4. Política da Participação: A Organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus Clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

A procura e recolha constante das suas sugestões, comentários e opiniões é um fator determinante para conseguir alcançar o sucesso e garantir uma qualidade de serviço abrangente e inovador, não só para os clientes mas também para a comunidade, parceiros e outras entidades relevantes. É também desta forma que a ASCUDT adequa o planeamento dos serviços às necessidades detetadas e estabelece estratégias na prossecução de uma participação efetiva e dinâmica.

É procurado melhorar a participação dos stakeholders no planeamento e avaliação de serviços, ou seja, uma participação abrangente e representativa de toda a instituição ao mais alto nível, para que a estratégia seja baseada em visões de diferentes partes interessadas.
A equipa da qualidade deve continuar a reunir periodicamente e registar a informação em reunião (-3), evidencia que falha, na medida

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

em que as reuniões por vezes têm caracter informal e não são registadas. Deve a organização estudar a possibilidade de criar acção de melhoria no sentido de criar reuniões sistemáticas da equipa da qualidade.
O número de reuniões com os stakeholders foi superado, com execeção dos financiadores e fornecedores, não dependendo este factor directamente da ASCUDT.
Os documentos mais relevantes de planeamento, elaborados pela Direção, (Planos Anuais de Atividades e Orçamento) e resultados (Relatórios Anuais de atividades e contas) são levados a discussão e aprovação pela Assembleia Geral. Os associados são os decisores da aprovação destes documentos sendo, maioritariamente, constituídos por clientes, familiares e colaboradores da instituição, mas também por membros da comunidade em geral, que consideram o trabalho da instituição relevante. As reuniões com sócios, conselho fiscal, direcção e assembleia geral apresentam um desvio negativo de -2.
No que respeita às sugestões verificamos que a meta para os clientes foi alcançada e para os colaboradores superada. Para as restantes partes interessadas ficou aquém do planeado.
As sugestões são muito importantes para a melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição, devendo ser devidamente ouvidas, registadas, tratadas e comunicadas. Devem ser consideradas pertinentes, quando de facto, melhoram o desempenho institucional, sem colocar em causa a prestação individual de cada um.
De forma a fomentar a inclusão social dos clientes, a média de participantes nas várias atividades sócio-culturais foi 20 (-2 que o planeado).
A ASCUDT facilita aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio, através da escolha individual dos colaboradores de referência, realizada após a avaliação do PADAPT, pela GQ e do acompanhamento dos vários departamentos: contabilidade, formação, jurisdição, entre outros.
Para além disto, os clientes anualmente elegem representantes, determinando assim quem estes querem que os representem em assuntos institucionais. O número de clientes participantes em 2015, não foi alcançado, justificado pela saída de clientes da instituição (-2).
Cada cliente tem um plano individualizado construído a partir do levantamento de necessidades e expetativas individuais da pessoa assistida. A planificação/monitorização das atividades é realizada em conjunto com o cliente/representante e de acordo com estes, sendo assim garantida uma participação individualizada no serviço específico prestado. A percentagem de participantes em reuniões de elaboração/avaliação do PI foi superada em +11%, melhorando a cultura e clima organizacional (empowerment).

1.5. Política da Confidencialidade: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos Clientes, incluídos todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possam prejudicar a prestação de serviços; possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possam causar indesejada e legítima insatisfação dos Clientes e/ou seus representantes.

Pode-se aferir que a ASCUDT em 2015, garantiu a confidencialidade dos dados relativos aos clientes, não existindo reclamações sobre quebra e ter sido alcançada a percentagem média de satisfação dos clientes de (70%).
O procedimento S51, após divulgado em reunião geral de Colaboradores (20-01-2015) não carece de revisão, devendo a instituição continuar, de forma ainda mais rigorosa, a controlar e regular o acesso e gestão de documentos internos e externos confidenciais, que incluam dados ou informações, na forma de registos, ofícios, cartas, relatórios, questionários, comentários, etc., importantes para os processos da organização que se encontram fora da plataforma informática e carecem de acesso controlado.
É importante referir, que este procedimento é avaliado anualmente, sendo que se destacam as seguintes linhas conclusivas: 91% dos respondentes tem conhecimento do procedimento que controla a confidencialidade; 11 Colaboradores assinalaram ter conhecimento de quebra de confidencialidade; 30 Colaboradores consideraram que a razão de quebra de confidencialidade se prende com o facto dos clientes comentarem assuntos pessoais dos clientes/colaboradores.
Chamar a atenção das pessoas que quebram a confidencialidade e confrontá-las com a situação é considerada a estratégia de evitamento de quebra de confidencialidade, por 83% dos colaboradores e 7% 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.

1.6. Política da Inovação e da Melhoria Contínua: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade. A melhoria contínua é materializada na gestão de processos segundo o modelo PDCA e na inovação dos processos.

A ASCUDT tem como princípio orientador do seu Sistema de Gestão da Qualidade a implementação de ciclos de melhoria contínua a vários níveis da organização, com o objetivo de aumentar a probabilidade de atingir a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas, baseado no ciclo PDCA (Planear-Executar-Verificar-Atuar).
Através da auditoria externa de renovação, concluiu-se que o SGQ está bem implementado. A avaliação externa faz apenas a análise dos 100 requisitos da norma e teria sido de importância elevada a realização visita de acompanhamento pela Segurança Social, pois

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

revelaria a eficácia total do sistema garantindo a conformidade das Respostas Sociais.
De forma a melhorar continuamente o SGQ, em 2015 o registo das ações manteve-se bastante elevado (154), especificamente: 68 corretivas, 12 preventivas, 66 de melhoria e 8 de correção;
Apesar de se evidenciar um registo elevado de acções de melhoria, a percentagem de avaliação das mesmas não foi alcançado, tendo sido planeada em 90%, revelando-se atingida em 38%. É de salientar a não avaliação das ações, nomeadamente de melhoria (46), seguindo-se as corretivas (38), assim num total de 154 ações, 20 encontram-se em curso, 75 não estão avaliadas, o que induz uma falha neste processo, a ser colmatada.
Dos vários tipos de problema, constata-se que as ações incidem com base nos inquéritos do sistema (14) e em maus comportamentos por parte dos clientes (13). Salienta-se aqui, a não definição do problema por parte do responsável pelo registo (17), situação a ser suprida. Acrescenta-se ainda, a incorreta definição de indicadores (32), 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.
Inovar para melhorar a prestação dos serviços foi um objetivo mantido em 2015, através da criação de 1 projeto de melhoria e 3 de inovação, não alcançando as metas planeadas.
Os resultados dos projetos tiveram um impacto real na organização, podendo ditar alterações de linhas de pensamento, metodologias, atividades e ferramentas. Pretendeu-se assim melhorar o funcionamento organizacional, garantindo estratégias de futuro, melhorando a motivação dos colaboradores e, incrementando a satisfação de todas as partes interessadas, através da melhoria da qualidade de vida dos clientes. A ASCUDT considera essencial o desenvolvimento do seu carater inovador e aborda esta questão no âmbito do seu sistema de gestão da qualidade para que esta se torne nuclear e distintiva dos outros agentes que atuam no seu setor e na comunidade em que se insere.
A uniformização das práticas atingiu uma percentagem de 100%.

1.7. Política da Integração do Sistema de Gestão: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, com base na gestão por processos e na cadeia de valor. A integração do sistema de gestão é materializada no alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços, na monitorização sistemática da execução dos processos e da elaboração e execução dos planos e na orientação para resultados.

De forma a garantir o alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação, a ASCUDT reconhece que todos os colaboradores reconhecem a importância de manter os seus processos chave de prestação do serviço alinhados com as necessidades demonstradas ao nível da obtenção dos objetivos da qualidade de vida dos seus clientes. Este é um compromisso assumido por todos e que faz com que todos os processos sejam olhados frequentemente com uma visão crítica, sem medo de alterar o que está programado e definido, sempre que o objetivo seja a melhoria dos serviços. O controlo sobre os processos, a sua monitorização e a análise dos objetivos da qualidade definidos em plano de atividades é crucial para prevenir e corrigir desvios, assegurando a excelência dos serviços.
A instituição procura melhorar continuamente os seus serviços, monitorizando a execução do plano anual,criando respostas ajustadas às diferentes necessidades dos seus clientes, que procuram materializar a sua missão nas diferentes especificidades da sua população alvo, de acordo com as necessidades da comunidade em que está inserida.
Em cada uma das respostas sociais a organização dispõe de técnicos especializados, coordenados, em equipas multidisciplinares de acordo com as necessidades específicas da população apoiada nessa resposta. A ASCUDT promove a otimização da acessibilidade aos serviços centralizando-os ou deslocalizando-os, sempre que tal se verifica vantajoso para os seus clientes. Uma vez que a instituição tem consciência que a necessidade dos seus clientes, famílias e restantes parceiros evolui ao longo do tempo, implementa variadas formas de recolha de informação nas partes interessadas e participa em grupos de trabalho com parceiros na comunidade para identificar essas necessidades e procurar responder adequada e atempadamente.
O plano anual de atividades atingiu uma conformidade de 100% ao nível da sua validação e execução.

1.8. Política dos Recursos Humanos: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

O trabalho desenvolvido pela ASCUDT é um trabalho de e para pessoas. A instituição assume que a qualidade do serviço que presta está fortemente relacionada com a competência dos colaboradores, o seu nível de motivação, empenho e participação. Neste sentido, a instituição em 2015 promoveu a melhoria de desempenho dos colaboradores, revelando valores positivos. O número de planos de desenvolvimento foi para além do planeado +11, justificado pelo facto de todos os colaboradores não cumprirem todos os requisitos associados à categoria funcional que desempenham.
Através da análise do relatório "Avaliação de desempenho dos colaboradores - Médias" da Plataforma QualityAlive, podemos referir que os resultados globais da avaliação de desempenho dos colaboradores da ASCUDT foram bons. Ao nível das competências

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

comportamentais, operacionais, técnicas, tecnológicas, éticas e performativas dos colaboradores foram atingidos os valores médios globais de Bom, 79.9%. 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 Bom, 83.2% dos colaboradores cumpriram. Por último, a média global dos resultados da avaliação dos parâmetros comportamentais dos colaboradores foram de Muito Bom, 93.1%.

Comparando estes resultados com os da avaliação de desempenho do ano transato, houve uma melhoria significativa de cerca de 3.7% ao nível da média global na área das competências, de 8.9% ao nível do conhecimento organizacional e de cerca de 4.1% ao nível da média global dos parâmetros comportamentais (assiduidade/pontualidade). Quanto à média global dos requisitos para a função houve um decréscimo de cerca 3%.

O ligeiro decréscimo de -3%, pode ser justificado, pelo nível dos requisitos para a função, devido ao facto de 21 colaboradores não cumprirem todos os requisitos necessários para exercerem a função, sendo que 8 colaboradoras estão em fase de conclusão do processo de obtenção do 12.º ano de escolaridade e uma o nível do 3.º ciclo de ensino e os restantes faltam-lhe alcançar algumas formações complementares. Referimos também o facto de 1 colaboradora possuir défice ao nível da comunicação verbal e de audição (surda-muda), não conseguindo obter qualquer nível de qualificação, o que a impossibilita de cumprir os requisitos para a função, mas não a limita para o exercício da mesma.

Referimos, também, que durante o ano de 2015, a melhoria na aquisição de conhecimento organizacional potenciou um maior envolvimento e sentido de responsabilidade dos colaboradores na participação no processo de renovação da certificação da qualidade no âmbito da EQUASS ASSURANCE.

Os colaboradores ainda não são tão participativos como o expectado (-24), contudo a organização continua a potenciar o relacionamento interpessoal entre todos.

A formação dos colaboradores é realizada tendo por base um plano de formação e desenvolvimento, e a eficácia dessas ações de formação é avaliada. A tendência desta eficácia é positiva e ratifica a adequação das ações às necessidades e expectativas detetadas.

No presente ano nenhum colaborador foi requalificado, alcançando assim a meta relativa à adequação do perfil funcional dos colaboradores à função.

Tendo presente a importância de estimular o desenvolvimento de competências dos colaboradores, apenas foram ultrapassadas as metas relativas à assiduidade, eficácia de formação profissional e satisfação dos colaboradores. É pertinente sensibilizar esta parte interessada para a participação e envolvimento institucional, pois a ASCUDT acredita nos seus colaboradores e no seu potencial de incremento de competências, e é política da instituição o fomento do aumento das habilitações dos colaboradores já existentes, assim como um recrutamento de quadros baseado em competências técnicas e pessoais que garantam a qualidade do serviço prestado.

A instituição é gerida pela sua direção de acordo com a legislação em vigor, respeitando os direitos dos seus colaboradores, numa relação de proximidade com estes. Procura investir nas condições de trabalho para que os colaboradores se sintam motivados, num ambiente que propicie o bom desempenho e que dê aos clientes as condições adequadas para atingir a evolução e o bem-estar desejados, cumprindo assim os requisitos legais e os contratos colectivos de trabalho.

De forma a reconhecer o desempenho de cada um, no presente ano, e tendo em conta a vasta equipa da ASCUDT, foram eleitos 2 colaboradores como os melhores do ano (+1 que o planeado). Foi, ainda, verificado um aumento remuneratório significativo a todos os colaboradores.

Dia 06 de outubro, decorreu o dia da troca, com o objetivo de valorizar todas as categorias profissionais, no qual participaram -6 colaboradores que o esperado, no entanto a média de satisfação superou o planeado (+7,66%).

A ASCUDT considera de extrema importância que as funções estejam definidas de forma clara e sejam entendidas por todos os colaboradores, para que no exercício das mesmas não exista qualquer dúvida em relação às responsabilidades de cada um, promovendo assim a diminuição da rotatividade dos recursos humanos.

O número que colaboradores que usufruíram do sistema de recompensas aumentou em +4. Foram admitidos +6 colaboradores em 2015, em virtude do aumento de capacidade do lar residencial para mais 6 clientes e do aumento da confeção de refeições para os associados.

De forma a reconhecer o trabalho do colaborador, no dia 1 de maio decorreu a troca entre clientes e colaboradores, não tendo o número de participantes atingido o esperado (-5).

1.9. Política da Qualidade: A Instituição define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos Clientes e de outras partes interessadas. Para garantir a política da qualidade, a organização deve garantir a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

A ASCUDT encontra-se focalizada na obtenção de resultados que cumpram as expetativas de todas as partes interessadas para as quais o serviço prestado pela organização tenha relevância. A organização encontra-se comprometida em apresentar resultados válidos para as partes interessadas relevantes, não só porque da parte destas sente pressão para fornecer um serviço de excelência, mas porque internamente todos os colaboradores estão alinhados com este esforço de melhoria e eles próprios se encontram

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

motivados para atingir os resultados.
Tendo na base melhorar a comunicação interna e externa, considera-se que de deve ter um plano comunicacional eficiente, de forma a identificarmos um modelo de comunicação, o suporte e o conteúdo mais adequado.
Proporcionar registos acessíveis, facilmente compreensíveis e em formatos de fácil entendimento é da mais profunda relevância, uma vez que contribui para um maior envolvimento das partes interessadas, fornece uma imagem de transparência e reforça a confiança na organização. Adicionalmente faz com que todos se sintam envolvidos em todo o processo de melhoria contínua e potencia a sua participação não só na deteção dos problemas, mas também na procura de soluções, apresentando-se assim, número de reuniões para além do esperado, com exceção dos financiadores (-18) e fornecedores (-16).
A instituição é uma organização aberta à sociedade, como não poderia deixar de acontecer, querendo ser uma referência no setor social a nível regional. Promove uma cultura informal de portas abertas para todos, quer ligados diretamente à organização, quer pessoas em geral que, não tendo ligação direta, pretendam conhecer o seu trabalho e filosofia de atuação. Estas ligações são promovidas pelos responsáveis e o espírito aberto e de transparência disseminado a todos os colaboradores. Neste contexto, em 2015 os serviços e atividades da instituição foram divulgados a 100%.
De for a ir ao encontro das expetativas de cada parte interessada, a organização promove a partilha através das comemorações de aniversários, não deixando esquecer o dia de boas vindas a cada um, tendo bastante adesão, mas revelando um desvio pouco significativo de -2 (clientes) e -3 (colaboradores).
A avaliação das partes interessadas é realizada de uma forma sistemática, profunda e isenta e a organização considera tão importante a medição de resultados como o seu posterior reporte.
Em 2015 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, tendo-se constatado uma média de 85,74% (-0,26% que em 2014) de grau de satisfação de todas as partes interessadas.
De salientar, que a média de satisfação mais baixa diz respeito ao financiador (54,17%) e por sua vez a mais alta diz respeito aos parceiros (94,93%).
Assim, e no seguimento do que vem sendo apresentado, no próximo ano (2016) vão ser implementadas ações de melhoria, nomeadamente, na área da comunicação organizacional externa, bem como, no preenchimento dos questionários de forma a colmatar as lacunas existentes.
Acreditando que o ciclo de melhoria contínua assenta em critérios de transparência, relevantes para a obtenção de desempenhos consistentes, a comunicação dos resultados às partes interessadas é extremamente essencial. Pretende-se que a disseminação ativa do desempenho organizacional, alavanque processos de melhoria e que, cada parte interessada, de uma forma mais ou menos profunda que participou na obtenção desses resultados, se sinta espelhada neles e com vontade de aprofundar contactos, melhorar práticas e, desta forma, incrementar resultados, melhorando continuamente os processos, que em 2015 apresentam um diferencial negativo de -62% e manter o SGQ (0 inconformidades).
O Serviço de apoio domiciliário não alcançou o número de inscrições a que nos propusemos (-35), salientando-se que existe uma forte e vasta concorrência no distrito.

1.10. Política da Qualidade de Vida: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos Clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

Criar condições facilitadoras que permitam a vivência de experiências que facilitem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e empowerment dos nossos clientes, dos seus desejos e sonhos é a base de todos os serviços da ASCUDT. São estas vozes que guiam a nossa atuação, na procura contínua da excelência, no contacto com o cliente e na promoção, implementação de projetos (+6 que planeados) e participação de partes interessadas (+88 contactos com responsáveis que o expectado).
Relativamente a criar condições facilitadoras que possibilitem a vivência de experiências diversificadas no sentido de desenvolver uma relação de aproximação à experiência de vida ativa, a percentagem de participantes em atividades e o número de ateliês experimentados pelos clientes, que estava previsto, foi alcançado.
Acreditamos que todos os nossos clientes têm sonhos e aspirações e que é propósito da instituição proporcionar-lhes uma dinâmica institucional que possibilite a cada cliente fazer escolhas pessoais de forma responsável, +10 clientes que o planeado, construíram a sua autodeterminação, através da participação no seu PI.
No que concerne à promoção da qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia, a percentagem de clientes autónomos foi alcançada, +10 clientes evoluíram a sua autonomia, no entanto é necessário organizar mais acções de informação, sensibilização promotoras de autonomia (-11 que o esperado).
No que diz respeito a desenvolver as potencialidades dos clientes, a evolução metas atingidas nos PI's foi para além do planeado, ao contrário da proporção, em +1,57% e -0,95%, respetivamente.
Deve dar-se continuidade às condições de segurança e confiança, física e emocional, que lhes permitam sentir que os seus desejos são compreendidos e as suas capacidades são potenciadas, respeitando a sua perceção intrínseca da qualidade de vida.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

2. Revisão do conteúdo do sistema 2015

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

Tendo em consideração a informação analisada, a ASCUDT não vai efetuar alterações na visão, missão, valores e princípios institucionais.

No que se refere às políticas institucionais, surgem algumas alterações em objetivos e atividades, de forma a termos resultados mais concretos e eficazes.

Relativamente aos serviços também não foram encontradas razões para realizar alterações significativas, apenas será melhorada a implementação da comunicação para as partes interessadas. A ASCUDT tem uma cultura muito enraizada baseada num conjunto de princípios e valores que promovem a participação ativa dos seus colaboradores nas atividades de planeamento e avaliação dos serviços, bem como outras partes interessadas. Esta cultura é essencial tendo em consideração a estrutura descentralizada dos seus sites e das diferentes respostas sociais existentes em cada um deles. Quer ao nível da gestão, quer ao nível da execução dos serviços, os stakeholders são encorajados a participar e as suas sugestões são levadas em consideração como contributo essencial, que são na realidade. A estratégia para melhoria da motivação e satisfação dos colaboradores assenta em ações de reconhecimento e investimento contínuo na valorização pessoal e profissional e no desenvolvimento de condições de trabalho condizentes com o estatuto de qualidade na prestação do serviço que a instituição já atingiu na comunidade onde se insere.

A instituição irá trabalhar no sentido de criar um fórum de discussão e consequentemente onde possam ser identificadas metas especificamente direcionadas para a participação e empowerment essencialmente dos colaboradores.

A comunidade é o espaço onde cada pessoa com deficiência ou incapacidade tem direito a crescer, a aprender, a trabalhar, a participar e a viver o seu quotidiano. A promoção da participação na comunidade é prática constante da instituição e dos seus clientes. Tendo como uma das metas a inclusão, a ASCUDT procura atingir taxas elevadas de integração, e em 2016 a participação desta parte interessada será avaliada, através de inquérito por questionário.

Em relação aos planos, encontra-se finalizada a avaliação dos planos individuais e prevista a revisão dos mesmos para junho de 2016, de forma a adequar o mais possível o plano a cada cliente.

No que se refere aos processos e procedimentos, encontram-se a ser implementados os processos necessários para responder aos requisitos da Norma EQUASS.

Após a auditoria externa a auditora sugeriu as seguintes acções de melhoria:

1) Reformular a metodologia de recolha de sugestões para o plano anual;
2) Recolher o feeback da sociedade;
3) Rever os requisitos das funções para melhor adequação aos requisitos de contratação em vigor;
4) Elaborar uma versão simplificada da carta de direitos e deveres do cliente:
5) Estender o conceito de condições de trabalho para além do que é requisito por via SST;
6) Colocar mais visível o formulário Sugestões/Reclamações no site.

Estas acções foram devidamente introduzidas no processo G104 e encontram-se em implementação.

Relativamente a documentos prevê-se ligeiras revisões de instruções de trabalho, manual da qualidade e manual de acolhimento, no sentido de melhorar os documentos.

No que concerne ao Plano de Atividades para 2016 este integra o alinhamento entre as políticas e as atividades, continuando a cumprir o alinhamento entre as políticas e as práticas.

Relativo ao desenvolvimento dos colaboradores, o plano de formação para 2016 já se encontra validado e será iniciada a sua implementação, devendo ser feita uma seleção rigorosa dos formandos para as ações de formação, tendo em conta os seus interesses pessoais de desenvolvimento de competências e uma maior adequabilidade em relação às funções que desempenha. Neste sentido, e de forma a atrair mais participantes, os formadores das ações modulares devem continuar a utilizar um vocabulário mais acessível, tornando mais entendíveis e inteligíveis os conhecimentos explanados.

Os projetos de melhoria, diretamente associados à prestação do serviço, a áreas estratégicas ou de suporte da organização, geram a informação necessária e tem origem em diversas fontes (clientes, partes interessadas e comunidade) para que a gestão de topo possa tomar as decisões mais adequadas para a otimização de recursos e o cumprimento dos objetivos estabelecidos, por isso continuam a ser um aposta. Assim, e para que a inovação seja documentada e, consequentemente medida, os projetos são formalizados, acompanhados e o seu desempenho avaliado através de indicadores concretos e ligados aos objetivos predefinidos.

Tendo como referência a avaliação de satisfação vs necessidades e expetativas de todas as partes interessadas, não se salientam ações de melhoria novas em relação a colaboradores/familiares/significativos/financiadores/fornecedores e parceiros, mas sim a continuação da implementação das já identificadas anteriormente.

Não se justifica nenhuma revisão aos questionários, estando estes adaptados a cada público-alvo. A forma de resposta será analisada, de forma a poder ser realizado um preenchimento online.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

DS24.02 REGISTO DE REUNIÃO

Data da reunião: 26-4-2016 Nº de processo: 125454, realizado por:Maria Manuela Martins Miranda

Após as linhas conclusivas, mantém-se a necessidade implícita, de um trabalho dinâmico e permanente a nível institucional e transdisciplinar, onde todos os técnicos e colaboradores trabalhem em parceria e equipa para proporcionarem as melhores condições para um ambiente de aprendizagem e cooperação. Educar, ensinar e instruir para a vida ativa, facultando o desenvolvimento de comportamentos e atitudes adequados para a convivência social.

Acreditamos que, como qualquer pessoa, também a pessoa com deficiência ou incapacidade se constrói no seu percurso de vida e que é dessas pequenas construções que novos desafios vão surgindo e com eles novas etapas e novos sonhos. Os serviços que são disponibilizados procuram criar condições para que todos possam ter um percurso de vida ajustado à satisfação das suas necessidades e dos seus desejos, que potencie capacidades, desenvolva competências e promova a qualidade de vida. As necessidades e expetativas dos clientes atuais e potenciais são determinadas para que se tornem uma ferramenta de trabalho na identificação de novas linhas de atuação que promovem a melhoria contínua dos programas e serviços existentes e, caso se verifique adequado, a criação de novas respostas, abertas à comunidade. Para que esta constante adaptação seja relevante, todas as partes interessadas são levadas a participar pois o seu contributo é considerado essencial.

Foram ainda alterados processos, relatórios e procedimentos de forma a melhorar o desempenho do SGQ.

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

Assuntos pendentes:

- As expetativas e motivações das partes interessadas serão objeto de análise e reflexão, para promover a melhoria contínua.
- Os questionários de avaliação de satisfação, necessidades e expectativas serão aplicados em parceria com a gestora da qualidade, a fim de existir um controlo rigoroso nos seus resultados.
- Em 2016, será avaliado o controlo de gestão da confidencialidade.
- Em 2016, serão avaliados os riscos de todas as categorias funcionais.
- Em 2016 haverá mais verificações in loco, realizadas pela equipa da qualidade, de forma a perceber a veracidade da informação registada na plataforma QualityAlive, por parte de todos os colaboradores, em períodos que não excedem os 15 dias, de forma a implementar ações de melhoria. Todas as inconformidades apuradas vão ter em conta o registo de incidentes críticos.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt