REGISTO DE REUNIÃO

Data da reunião: 30-4-2021 | Nº de processo: 284117, realizado por: Luísa Sousa

Tipologia de Reunião: Reunião de Revisão do Sistema

Ordem de trabalhos:

Introdução

Barreias à Continuidade de Serviços

Desempenho das Atividades-Chave (Processos)

Desempenho da Instituição (Monitorização das Políticas)

Revisão de conteúdo do sistema

Participantes

Tipo Participante	Participante	Função	Tipo	Assinatura
Outro Participante	Ângela de Fátima Coelho Neca de Azevedo	Tesoureira	Interno	
Outro Participante	Bruno Alexandre Morais Borges	Secretário	Externo	
Outro Participante	Luísa da Assunção de Oliveira Sousa	Vogal/Gestora da Qualidade	Interno	
Outro Participante	Raúl Fernando Parente Freire	Vice-Pesidente	Interno	
Outro Participante	Viriato Curralo Galego	Presidente	Externo	
Colaborador	Maria Manuela Martins Miranda	Diretor/a de Serviços	Interno	

Registo:

1. Introdução

A ASCUDT encontra-se certificada desde agosto de 2013, pelo Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) da norma Europeia EQUASS Assurance, tendo como base a ferramenta informática "QualityAlive", destinado às respostas sociais Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial, Residências Autónomas e Serviço de Apoio Domiciliário.
Neste âmbito e com o objetivo de rever o sistema, a presente ata é um instrumento capital de análise de resultados de desempenho e do próprio sistema de gestão, no ano de 2020, cuja informação mais pormenorizada se encontra em anexo.
Para a presente revisão, tem-se em conta os seguintes "inputs": taxa de concretização das políticas (qualidade); taxa de cumprimento de objetivos estratégicos, operacionais e metas; relatório de auditorias internas, externas e inspeções; controlo de melhoria, reclamações, sugestões e elogios; resultados de satisfação das partes interessadas; gestão de parceiros e fornecedores; relatório anual de atividades e de formação; avaliação de eficácia das ações de formação, outros factores e indicadores que possam ter impacto na instituição.
Desta revisão, resultam "outputs": ações de melhoria do sistema, desempenho dos processos, serviços; identificação de necessidades.
De salientar que a lista de políticas foi revista pela gestora da qualidade, apresentada, discutida e aprovada em reunião de clientes e de colaboradores, a 24 de janeiro de 2020.

2. Barreias à Continuidade de Serviços

No decorrer dos serviços prestados, a instituição identificou algumas barreiras aos programas desenvolvidos, nomeadamente:
Centro de Atividades Ocupacionais:
-Aumento de vagas para 30 e acordos apenas para 33,33% dos clientes admitidos;
-Falta de 55% de financiamento para construção de equipamento da resposta social, a funcionar em instalações provisórias (no CRFP);
- Resposta social parcialmente suspensa, em determinados períodos de 2020, face à situação pandémica vivida;

Lar Residencial/Residência Autónoma:

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

-Perda de autonomia de alguns clientes (consequência de doenças mentais e neurodegerativas e do processo de envelhecimento);
-Pandemia Covid-19, que exigiu a implementação de novas metodologias de trabalho;
-Decréscimo de trabalho em determinados domínios, sendo necessário repensar a organização da equipa técnica, abrangendo assim o maior número de clientes possíveis;

Serviço de Apoio Domiciliário:
-Forte concorrência por parte de outras instituições;
-Inexistência de lista de espera;
-Impossibilidade de transferência de acordos para outra resposta social;
-Perda de clientes devido à pandemia sofrida;

Centro de Recursos:
-Falta de recursos comunitários para encaminhar os avaliados (postos de trabalho, formação financiada);
-Fraca sensibilização das entidades patronais, no âmbito desta medida de emprego;

Centro de Reabilitação e Formação Profissional:
-Falta de candidaturas de formação financiadas;
-Dificuldade em cumprir os requisitos de formandos (deficiência).

De uma forma geral, todas as respostas sociais evidenciam barreiras à continuidade de serviços. É importante continuar a trabalhar procedimentos existentes (confidencialidade, código de ética, participação) com os recursos humanos e na comunidade (direitos das pessoas com deficiência e incapacidade, prevenção de maus-tratos), a cumprir prazos na realização de tarefas e a prestar serviços com o foco sempre no cliente, registando toda e qualquer informação que a este diga respeitos (esteja ou não conforme).

3. Desempenho das Atividades-Chave (Processos)
O SGQ é entendido como um conjunto de processos que interagem entre si. A sua gestão é efetuada com o objetivo de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência da Instituição, são eles:
Processos Chave: Estão diretamente relacionados com os serviços prestados e influenciam diretamente a qualidade dos mesmos, justificando a actividade da instituição.
Estes processos estabelecem as regras gerais para o desempenho de todas as atividades associadas às respostas sociais, nomeadamente candidatura e admissão dos clientes, gestão da lista de espera, abertura do processo, elaboração do plano individual e dos planos de atividades, apoio psicológico; apoio na alimentação; cuidados pessoais e de saúde.
Processos de Medição e Gestão: Estabelecem a gestão e a melhoria do sistema de gestão da qualidade da instituição, assegurando a sua medição e monitorização, com vista à contínua adequação dos serviços às necessidades e expetativas das partes interessadas.
Processos de Suporte: Dão apoio aos processos chave, assegurando os recursos necessários e contribuindo para que eles obtenham os resultados desejados.
Os processos de suporte englobam os recursos humanos, ou seja, aplicam-se às atividades de recrutamento e seleção de colaboradores, gestão da formação, gestão de carreiras, reconhecimento, avaliação de desempenho, avaliação de necessidades, expectativas, satisfação, de riscos e de motivação dos colaboradores.
De forma a clarificar o recrutamento, acolhimento e princípios comportamentais dos recursos humanos, a ASCUDT tem à disponibilidade de todos o Manual de Funções (que descreve a política de recrutamento, critérios de seleção, bem como as competências, responsabilidades/funções), o Manual de Acolhimento e Integração (que contém informação geral sobre a instituição) e o Código de Ética (que apresenta os princípios e valores éticos que os colaboradores devem cumprir).
A monitorização das atividades/processos-chave é levada a efeito, de forma contínua, através do acompanhamento das atividades, ocorrências e reclamações e monitorizada anualmente (ver desempenho políticas).

4. Desempenho da Instituição (Monitorização das Políticas)
Para monitorizar se este está eficazmente implementado e se está adequado à instituição, ou seja, se estão abrangidos pelo sistema todos os aspectos chave, em que medida está operacionalmente implementado e até que ponto estão a ser cumpridos a política e objetivos da qualidade, segue a análise alargada das 13 políticas vigentes.

Política da Inovação e da Melhoria Contínua
Definição: 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.
Análise: Em 2020, foram comparados os resultados de desempenho, resultando desta troca algumas ações de melhorias, as quais serão implementadas em 2021.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

abuso físico, mental e financeiro.
Análise: A organização promove comportamentos éticos, através de ações de formação acerca do código de ética, que em 2020 contou com a participação de 52,83% (-27,17% que o previsto); avaliação das competências éticas (82,75%, -5, 25% que o planeado) e satisfação das partes interessadas (código de ética=55,25% e política de ética e bem-estar para todos=61,49%).
Os direitos das pessoas servidas não foram trabalhados em atividades lúdicas e inclusivas, apenas em ações de formação para clientes e colaboradores (9,12% de sessões de formação, -17,88%) que contaram com a presença de 21,06% de participantes (-50,44% que o esperado). Os clientes revelam-se satisfeitos face à conquista dos seus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre (83,93%), os colaboradores conhecem e compreendem a forma de respostas às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviço (76,47%) e as partes interessadas revelam uma satisfação de 87,23%, no que diz respeito à carta de direitos e deveres.
Foram implementadas 20,00% das sugestões realizadas pelos clientes (+19,00% que a meta traçada).
Apesar de não ter sido possível realizar as atividades previstas, de gestão emocional para os colaboradores, devido à situação pandémica vivida, a instituição implementou novas metodologias de trabalho (work free-light), concluindo-se uma taxa de satisfação neste âmbito de 70,59% (+13,34%).
Continuou a garantir-se um sistema de reclamações acessível a todos, do qual resultam 25,00% de registos legítimos (+25,00% que o esperado), relacionadas com a falta de aderência a um evento festivo (dia da amizade). Todas as reclamações foram devidamente tratadas e comunicadas, resultando assim uma taxa de satisfação de 56,70% (+3,45%) no que concerne à resposta e 74,29% (+5,96%) ao procedimento para apresentação de opinião.
Taxa de concretização da política: 45,00% (-15,00%, 2019).

Política da Participação
Definição: 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.
Análise: A ASCUDT trabalha no sentido de aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores na sua dinâmica organizacional, alcançando em 2020, uma taxa de 94,73% (+5,23%) de participação ao inquérito de satisfação, 0 eventos organizados pela comissão paritária (devido à pandemia) e uma média de 50,00% de recursos humanos participantes em atividades (-34,00%).
Apesar dos constrangimentos sentidos, o valor percentual de satisfação dos colaboradores foi superado, nomeadamente no que diz respeito ao conhecimento de oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade (82,35%), à participação em atividades comemorativas e eventos (85,29%) e planos individuais dos clientes (64,71%).
A taxa de sugestões dos colaboradores, neste ano atípico, é de 83,56% (-4,94% que o expectado).
Foram realizadas 7,00% de reuniões com sócios, conselho fiscal, direção e assembleia geral (-1,00% que o planeado), sendo que a taxa média de reuniões com as partes interessadas, ronda os 93,00% (+60,50%).
Os clientes continuaram a ter acesso a pessoas que os representam, nomeadamente colaboradores de referência, escolhidos de forma transparente e discriminatória (100,00% de clientes com colaboradores definidos), 66,66% elegeram o grupo de auto-representação, superando a taxa de satisfação, no que diz respeito a esta abordagem que facilita o acesso aos serviços e pessoal de apoio (87,57%) e no conhecimento de como podem ter acesso a pessoas que os representem e apoiem (96,55%).
A participação e inclusão dos clientes também foi promovida, com destaque na participação nos planos individuais (79,72%), satisfação em relação à abordagem para expressar opiniões e pontos de vista (79,92%), aos planos (66,46%) e à política e procedimento para a inclusão (54,72%).
As pessoas servidas expressaram a sua opinião por meio de 6,84% (-26,49%), das quais 20,00% foram implementadas (-33,33%). Resulta em 2020, uma taxa de participação em eventos de 46,66% e em sugestões (2,00%) de clientes.
Taxa de concretização da política: 57,14% (+23,81%).

Política da Qualidade
Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.
Análise: A organização implementa uma missão, visão e valores nos serviços prestados, relevados na taxa de avaliação de competências éticas dos colaboradores (73,02% (-13,24% que o planeado) e na satisfação sentida neste âmbito (88,24%, +11,74% que o esperado).
A avaliação de necessidades e expetativas não foi auscultada, por ser realizada de 2 em 2 anos, no entanto foram satisfeitas (taxa de satisfação de 84,11%, +2,2% que o previsto).
Não foram revistas as comparticipações de CAO e a taxa de financiamento público não surtiu o resultado esperado, sendo este um objetivo bastaste difícil e moroso de se alcançar (68,19%).
O compromisso com a política da qualidade e a aprendizagem contínua foi demonstrado através da realização de reuniões com a

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Data da reunião: 30-4-2021 Nº de processo: 284117, realizado por: Luísa Sousa

Os impactos dos serviços foram monitorizados, sendo este exercício um elemento relevante no compromisso com a melhoria contínua, realizado através da renovação da certificação Equass Assurance com um pontuação de 47,56 (+7,56% que o planeado); visitas de acompanhamento (não realizada); avaliação de desempenho de colaboradores, constatando-se que 92,68% obtiveram resultados superiores a bom (+26,68%); conformidade do SGQ em auditoria interna (100,00%); eficácia das ações de melhoria (94,23%, +16,23% que o esperado); satisfação da comunidade em relação ao esperado e necessitado por parte da instituição (49,35%, -13,15%) e das partes interessadas externas, relativamente ao sentimento de recompensa com o protocolado), 76,89% (+4,73% que o planeado).
As práticas de gestão e do recurso a novas tecnologias é um objetivo de aposta em 2021, por não se verificarem os resultados previstos, nomeadamente no que diz respeito aos incidentes críticos negativos (incumprimento do prazo de correções e negligência nos registos de trabalho) e participação através de sugestões (colaboradores).
O SGQ foi melhorado através da eficácia das ações de melhoria (94,23%), com recurso ao ciclo PDCA, conhecido e compreendido pelos colaboradores (satisfação: 82,35%).
Trabalhou-se na inovação e diversificação, visando a melhoria dos serviços, ainda que não tenha sido possível a criação de no respostas sociais, por falta de abertura de candidaturas.
A forma de participação dos colaboradores, nas ações de melhoria e inovação, são conhecidas e compreendidas, revelando um grau de satisfação de 79,41% (+2,91% que o planeado), considerando-se assim uma organização inovadora e em permanente melhoria pelas suas partes interessadas (satisfação: 85,45%).
Taxa de concretização da política: 45,00% (-26,42%, 2019).

Política da Integração do Sistema de Gestão
Definição: 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.
Análise: A gestão integrada dos serviços foi trabalhada na prestação de serviços de forma coordenada e multidisciplinar (64,70% dos elementos da equipa técnica trabalharam o Plano Individual, -0,30% que a meta planeada), revelando-se uma satisfação de 82,35% no que diz respeito à abordagem multidisciplinar; com base na comunidade, materializada no alinhamento da missão (satisfação: 46,05%, -23,95%) e visão (satisfação:48,05%, -27,45%), concluindo-se um grau de satisfação desta parte interessada de 71,74% (+21,74% que o esperado).
Os resultados das políticas são conhecidos e compreendidos pelos recursos humanos (satisfação: 76,47%).
A taxa de concretização do plano anual geral foi de 88,88% (-5,12%), para o qual contribuíram 32,78% de sugestões de colaboradores, resultando uma taxa de satisfação de 76,41%, desta parte interessada.
Taxa de concretização da política: 44,44% (-11,11%, 2019).

Política de Responsabilidade Social
Definição: 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.
Análise: A organização assume o compromisso com a responsabilidade social, através de uma série de atividades que promovem a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva, nomeadamente: 12 estágios curriculares (áreas: educação social, desporto, administração e serviço social) e trabalho comunitário (-15 que o definido); participação em 13 estudos (âmbitos: importância da rede de contactos dos membros das organizações sociais; ecossistema da economia circular no território da cooperação; sexualidade em saúde mental; impacto do COVID-19 e do estado de emergência nas organizações sociais; sistemas de recompensas na satisfação com o trabalho em IPSS no distrito de Bragança; construção de um alojamento totalmente inclusivo; contextos, necessidades e perceções dos cenários existentes e reais na nossa sociedade; impacto da pandemia por COVID19 no combate à pobreza e exclusão social; intervenção das organizações da sociedade civil nos domínios da igualdade de género, cidadania e educação; resiliência comunitária e bem-estar; integração de imigrantes no concelho de Bragança; sustentabilidade das organizações da economia social em Portugal e liderança e governação das instituições particulares de solidariedade social); recolha de resíduos (130 litros de óleo, 0,70 toneladas de papelão e 42,50 quilos de tampas); 17,00% dos clientes de CAO têm um plano de atividades socialmente úteis; encaminhamento de 60,00% dos clientes, do Centro de Recursos, para a vida ativa; satisfação dos parceiros, no que concerne a este compromisso (74,07%, +4,07% que o previsto) e o reforço da equipa de recursos humanos com 4,10% dos voluntários da bolsa da organização (-0,9%), nas áreas da estética, eletricidade e medicina.
Taxa de concretização da política: 66,66% (+33,33%, 2019).

Política da Ética e Bem-Estar para Todos
Definição: 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

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

68,00% (+10,00% que o expectado) e 100,00% das pessoas servidas, respetivamente.
Através da avaliação de satisfação, é possível constatar que estas atividades são importantes para os clientes (58,84%, -27,47%).
O empowerment é potenciado em sessões de trabalho com os clientes e avaliado semestralmente através da monitorização de objetivos que contribuem para o seu alcance (52,53%, -17,47% que o esperado). Este conceito é conhecido e compreendido pelas partes interessadas, evidenciado na avaliação de satisfação (44,86%, -17,47%).
Os colaboradores conhecem e compreendem as condições de ambiente que facilitam o empowerment das pessoas servidas (satisfação de 73,53%).
Os serviços prestados, foram orientados pelas necessidades, expetativas, potencialidades e capacidades dos clientes, parâmetros definidos nos planos individuais, cuja taxa de cumprimento de clientes é de 64,00% (-8,00% que o planeado) e de metas é de 95,50% (-1,00% que a meta definida), revelando-se uma taxa de satisfação nesta vertente de 52,94% (-22,81%).
As partes interessadas revelam-se satisfeitas em 72,26%, em relação à resposta a escolhas, necessidades e capacidades, na prestação de serviços.
Os serviços tendem a ser desenvolvidos numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas dos stakholders, resultando um valor percentual de satisfação de 72,76% (+5,76% que o previsto).
Por forma a garantir que os clientes possam ter um continuum de serviços, em 2020 nenhum dos clientes admitidos foi encaminhado para outras estruturas, respostas ou serviços e 66,66% dos potenciais inscritos em lista de espera foram encaminhados para outras respostas sociais similares e por vezes mais adequadas.
Todos os planos individuais seguem o modelo de qualidade de vida arquitetado pela organização.
Taxa de concretização da política: 40,00% (-60,00%, 2019)

Política de Parcerias
Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.
Análise: A ASCUDT atua em parceria com as suas partes interessadas para garantir a continuidade de serviços e a inclusão dos clientes, alcançando uma taxa de eficácia de 51,21% (-28,79% que o planeado).
Desde 2019 que investe na inovação e melhoria dos serviços, estabelecendo protocolo com 2,43% das parcerias, com instituições do mesmo sector.
19,51% (-2,49%) das entidades parceiras, participam de forma mais ativa nos planos individuais, possibilitando a concretização do objetivo desta política (continuum de serviços).
Taxa de concretização da política: 33,33% (-16,67%, 2019).

Política da Confidencialidade
Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legitima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.
Análise: A ASCUDT tem implementado um procedimento para garantir a confidencialidade das informações sensíveis, avaliado por 85,10% dos colaboradores (+5,10%) e 75,00% dos clientes do grupo de autorrepresentação (+25,00%).
Todos os clientes têm o consentimento informado assinado (ato de admissão). Não existem reclamações com base em quebras de confidencialidade e o procedimento desta matéria é conhecido pelas partes interessadas, assim evidenciado na avaliação de satisfação (72,90%, -6,57% que o planeado).
Taxa de concretização da política: 80,00% (+22,86%, 2019).

Política da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
Definição: 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.
Análise: A instituição garante a segurança física dos seus clientes, familiares e colaboradores, não existindo em 2020, ocorrências e reclamações nesta matéria.
A política de segurança, higiene e saúde no trabalho e plano de contingência são conhecidos e compreendidos pelos clientes, revelando uma taxa de satisfação de 75,36% (+10,11% que o previsto).
De forma a serem melhoradas as condições e conhecimentos desta política, foram realizadas 14,28% de ações de formação, participadas por 54,71% dos colaboradores (+27,71% que o esperado).
Não existiram baixas médicas profissionais.
Os recursos humanos conhecem e compreendem os requisitos legislativos nesta matéria e estão satisfeitos com as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho (72,73% e 82,35%, respetivamente).

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

responsável pelo sistema, de forma a este ser melhor conhecido e compreendido (20,00%), taxa de satisfação dos colaboradores nesta vertente (81,82%) e o sucesso de concretização da política da qualidade (50,00%, +15,00% que a meta estabelecida).
Em 2020, encontram-se integradas em lista de espera 100 inscrições.
Um dos propósitos do SGQ é disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes que fazem parte da organização, concretizado através do valor percentual de 79,14% (+6,48%) de satisfação.
O desempenho da instituição em relação aos resultados de desempenho são disseminados anualmente, e a eficácia desta divulgação é avaliada através do inquérito de satisfação (68,77%, +18,02% que o pretendido).
O marketing social não foi muito fomentado, transferindo-se as atividades previstas para 2021. Neste seguimento, é de mencionar que o número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas no site da instituição soma 1931619.
Taxa de concretização da política: 50,00% (+13,00%, 2019).

Política dos Recursos Humanos
Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação, avaliação e retenção 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.
Análise: A instituição potenciou o desenvolvimento dos recursos humanos, através da capacitação e aprendizagem contínua: esforço (87,80%) e número de horas de formação profissional (2664,5), ações de formação, sensibilização e informação (71,50% concretizadas) cuja eficácia positivamente (100,00%) rondou o 82,83% (+42,83% que o previsto). A taxa de satisfação dos colaboradores em relação à participação na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal é de 76,47% (+3,47% que o expectado).
Nestas ações participaram 95,00% elementos, revelando-se a satisfação de 82,35% (-0,15% que o planeado).
O desempenho dos colaboradores foi avaliado, somando a percentagem de 88,62% (-0,38% que o planeado), da qual resultou uma média de parâmetros comportamentais de 86,80% e uma taxa de satisfação de 82,86% (+3,36% que o planeado, nesta matéria).
95,23% dos elementos do staff tinham objetivos individuais a alcançar (-6,00%), somando-se um grau de satisfação de 78,79% (+7,79%) e 17,50%, planos de desenvolvimento (+0,50%), com uma taxa de 80,89% (+9,89% que o esperado).
O relacionamento interpessoal dos colaboradores é dinamizado através de uma série de estratégias/atividades de conciliação entre a vida profissional, familiar e privada, não possíveis de implementar em 2020.
Para manter os recursos humanos motivados, a organização implementa um sistema de recompensas, com destaque para os elogios (54,00% colaboradores elogiados) e usufruto do dia de aniversário (26,00% usufruíram).
Para além do definido como recompensas, a organização valorizou o esforço dos colaboradores que se revelaram mais flexíveis, e possibilitou o aumento em mais 100 € a 78,95% dos elementos da equipa técnica. A taxa e motivação é de 84,62% (-1,38% que o planeado), cujos resultados são conhecidos e compreendidos pelos colaboradores (satisfação de 82,35%, -9,15% que o esperado).
Foram atribuídos, ainda que fora do tempo previsto, prémios de mérito e honrosos a 8,00% dos colaboradores, evidenciando-se nesta matéria, uma taxa de satisfação de 79,41% (+9,41% que o previsto).
As carreiras foram geridas, visando alcançar os objetivos da instituição e assegurar que a prestação de serviços é centrada no cliente, sendo o procedimento de gestão de recursos humanos conhecido e compreendido pelo staff, evidenciando-se um grau de satisfação de 76,47%, superado em +2,47% do planeado.
A taxa de turnover foi para além do expectado em -0,06 (0,10).
Taxa de concretização da política: 53,85% (+7,19%, 2019).

Política da Qualidade de Vida
Definição: 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.
Análise: A qualidade de vida é um conceito arquitetado em modelo próprio, medida anualmente através da ferramenta de Gencat, não alcançando a meta prevista em 2020, resultando um índice médio de 102,20 (-19,80). Este conceito é conhecido e compreendido pelas partes interessadas, evidenciando na avaliação de satisfação (67,91%, +2,16% que o traçado como meta).
Para a qualidade de vida, contribuíram 52,91% dos objetivos cumpridos dos planos individuais (-9,09% que o esperado).
Taxa de concretização da política: 33,33% (-41,67%, 2019).

Política da Inclusão
Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à inclusão social, envolvendo clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as necessidades das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes. A inclusão social é materializada:1) no planeamento e organização dos serviços; 2) na prestação dos serviços; 3) na realização de outros programas; 4) na escolha de processos e recursos (espaciais, temporais, humanos e materiais) adequados às necessidades das partes interessadas envolvidas.
Análise: A inclusão social dos clientes foi fomentada através de ações de formação e atividades socioculturais, participadas por

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte**: 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

sensibilizar os colaboradores para o registo de todas as opiniões, pois só desta forma é que o sistema cresce (oportunidade de melhoria).
- Através de registos de sessões e avaliação dos planos individuais, está evidente que os clientes determinam o seu estatuto político e perseguem livremente o seu desenvolvimento económico, social e cultural.
- Facilita o acesso a pessoas que representem e/ou apoiam os clientes (colaboradores de referência e grupo de auto-representação). Pode tornar-se pertinente ao longo de 2021, rever esta lista, pois os colaboradores foram escolhidos livremente, mas as relações mudam e o documento não é atualizado desde 2017 de uma forma global (oportunidade de melhoria).
- Tem definida e documenta a sua política de ética que respeita e assegura a dignidade dos clientes, protegendo-os de riscos indevidos e promove a justiça social, bem como possui mecanismos que previnem o abuso físico, mental e financeiro, a ser mais trabalhado em 2021.
- É conclusivo que a instituição presta serviços num ambiente seguro que garante a segurança física das suas partes interessadas.
- A organização define, documento, monitoriza e avalia o procedimento que regula a confidencialidade, sendo relevante rever o questionário que avalia este, por o documento foi revisto em 2018 e o inquérito não (oportunidade de melhoria).
- A instituição trabalha em parceria com outras organizações na prestação de serviços. Será importante implementar critério de suspensão de protocolo, por exemplo, quando se verificam 3 anos seguidos que não são realizadas atividades em cooperação (oportunidade de melhoria).
- A ASCUDT envolve os clientes como participantes ativos no planeamento e estabelece uma avaliação constituída por um processo de diálogo, incluindo a definição das necessidades, expetativas, capacidades, potencialidades e serviços.
- A participação dos clientes, a nível individual e coletiva, é avaliada anualmente.
- Funciona com instrumentos específicos para que os clientes melhorem o empowerment. Este conceito tal como a autodeterminação, são trabalhados nos planos individuais e ainda que diferentes, são claramente relacionáveis, pois um cliente que aumente a sua autodeterminação, tem maiores possibilidades de melhorar o seu empowerment.
- A ASCUDT adotou o modelo de qualidade de vida de Robert Schalock no planeamento individualizado dos seus clientes, sustentado por oito domínios. Adicionalmente, anualmente é aplica a escala de qualidade de vida de Gencat, que serve de diagnóstico de necessidades técnicas e terapêuticas, de forma individual. É pertinente na ação de formação acerca destes conceitos, explicar bem a relação entre o modelo de qualidade de vida, planos individuais, planeamento de sessões e execuções aos técnicos PI (oportunidade de melhoria).
- Este modelo apoio a prestação de serviços através de uma abordagem holística.
- A organização presta serviços baseados nas necessidades dos seus clientes e restantes partes interessadas, incluindo a comunidade. É relevante em 2021 avaliar-se a eficiência e eficácia organizacional, por parte dos dirigentes e responsáveis pelos departamentos, nomeadamente, qualidade, formação, recursos humanos, financeiro, haccp (oportunidade de melhoria).
- Tem documentados os seus processos chave e de suporte, gestão realizada de acordo com o descrito nos respetivos procedimentos gerais e específicos. Adicionalmente a cada processo, existem instruções de trabalho, planos, regulamentos e registos.
- A ASCUDT assegura o acesso a um contínuo de serviços, sendo relevante integrar como indicador de desempenho a taxa de clientes que usufruem de mais do que uma resposta social (oportunidade de melhoria).
- Trabalha com uma equipa multidisciplinar, tendo técnicos especializados com responsabilidades atribuídas em planos individuais.
- A instituição identifica as competências dos colaboradores que potenciam a melhoria da qualidade de vida dos clientes.
- Numa clara orientação para os resultados, a ASCUDT procura alcançar um valor acrescentado na prestação dos serviços, quer para os clientes, quer para as restantes partes interessadas, procurando avaliar e monitorizar os seus resultados de desempenho, de forma transparente, divulgando os mesmos.
- Avalia anualmente a satisfação individual e coletiva dos stakeholders, melhorada em 2020 e que pode ser reajustada em 2021, no que diz respeito aos responsáveis pelo processo (oportunidade de melhoria).
- Tem procedimentos de melhoria contínua, baseados no ciclo PDCA e procura introduzir cada vez mais, formas de trabalho inovadoras.
- Espera-se que em 2021, a organização demonstre uma evolução continuada, resultado de ações inovadoras (benchmarking).
- A Gestora da Qualidade considera que apesar de um ano atípico, as tendências da maioria dos indicadores são positivas e espelham o esforço e crescimento institucional. É necessário apostar mais na comparação de resultados e melhorar o sistema de gestão da qualidade, de forma gradual e contínua.

O Sistema de Gestão da ASCUDT continua a cumprir os requisitos do modelo de qualidade adotado, devendo os recursos humanos serem sensibilizados a delinear ações de melhoria em relatórios, cumprir procedimentos e atuar de acordo com os códigos e valores vigentes.

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 Gestora da Qualidade.

Bragança, 30 de abril de 2021.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

O clima organizacional e o ambiente de trabalho são adequados, evidenciado na taxa de satisfação dos colaboradores, 76,47% (+27,47%).
Devido à situação pandémica, não foi possível realizar ações na comunidade de prevenção de situações de abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas. Porém, não se evidenciaram ocorrências nesta matéria e este procedimento é conhecido e compreendido pelas partes interessadas (satisfação de 71,78%, +5,28% que o definido em meta).
Não existiram não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras, cumprindo-se assim os requisitos legais e os contratos laborais.
Taxa de concretização da política: 92,31% (+19,59%, 2019).

Política Económica
Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho económico, incluindo a produtividade e a sustentabilidade.
Análise: A ASCUDT tenta melhorar o seu desempenho financeiro, avaliado periodicamente pelo TOC.
Este é um dos objetivos mais difíceis de concretizar, face à dependência do estado inerente à instituição (vide política da qualidade), concluindo-se em 2020 a evolução da receita em 2,16%, dos custos com pessoal de 7,99%, operacionais, conta 31 de -5,79% e conta 61-68 de 4,42%.
Não foi possível a realização da gala de solidariedade, devido aos constrangimentos pandémicos vividos, apesar da aprovação dos projetos, inclusive este (100,00%).
Não foi elaborado, nem implementado um plano de captação de fundos (fundraising), o financiamento para o novo equipamento do CAO apenas alcançou 25,00% (em falta 55,00) e não foi aprovado a candidatura para colocação de painéis solares.
Taxa de concretização da política: 11,11% (-46,03%, 2019)

5. Revisão de conteúdo do sistema

A presente revisão tem como objetivo fundamental promover uma reflexão cuidada sobre o desempenho institucional, para que possam sugerir estratégias de melhoria que permitam o incremento do seu valor acrescentado para a organização.

Tendo em conta toda a informação obtida e analisada na revisão do sistema, a instituição apresenta as seguintes linhas conclusivas e oportunidades de melhoria:
- A ASCUDT considera que a missão, que foi revista em 2019, se mantém adequada aos propósitos da instituição e à estratégia definida.
- Considera que os valores organizacionais continuam a transmitir os ideais e a postura da instituição perante as pessoas servidas e restantes partes interessadas.
- A visão emergiu ser revista em reunião geral de clientes e colaboradores em 2021 (oportunidade de melhoria), posteriormente atualizada imagem da organização e após atualização da informação, esta foi transmitida após a sua ratificação.
- A lista de políticas, nomeadamente a compreensão da definição de cada uma, é trabalhada em reunião geral de clientes e colaboradores 2021, visando ser conhecida, compreendida e melhorada em termos de linguagem (oportunidade de melhoria).
- O plano anual foi revisto em 2019, encontrando-se em 2020 bastante alinhado com os valores, políticas e estratégias da organização. De acrescentar que este documento inclui objetivos, metas anuais, atividades a desenvolver, monitorização do desempenho, prazos e procedimentos de revisão.
- A ASCUDT inclui nas suas estratégias o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expetativas da sociedade.
- Continua a desempenhar um papel desmistificador da deficiência e incapacidade na comunidade, nomeadamente através de uma série de atividades de responsabilidade social.
- No final de 2020, a organização contabilizava 50 pessoas com vínculo laboral, dos quais 65,96% estão efetivos, diminuindo-se assim a taxa de rotatividades do staff (retenção do pessoal).
- A instituição continua a dar formação aos seus colaboradores com base num plano de desenvolvimento, cuja eficácia das ações é avaliada. De realçar que as ações devem ser realizadas ao longo do ano e não todas em simultâneo no mesmo trimestre (oportunidade de melhoria).
- Mantém definidos os requisitos de competência na descrição das funções e responsabilidades dos colaboradores e avalia os mesmos anualmente. Poderá ser necessário ajustar estas competências, visando tornar o processo de avaliação de desempenho menos moroso (oportunidade de melhoria).
- A ASCUDT reconhece os seus colaboradores como uma fonte de avaliação do desempenho organizacional, desenvolvimento de serviços e deles próprios (as oportunidades de participação e envolvimento não emergem alterações).
- Mantém implementados mecanismos que desenvolvem os níveis de satisfação e motivação dos recursos humanos (excelente sistema de recompensas).
- A carta de direitos e deveres deve ser mais trabalhada com os clientes, nomeadamente de forma lúdica (oportunidade de melhoria).
- A organização tem um sistema de reclamações acessível que regista a avaliação de todas as partes interessadas. É importante

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

REGISTO DE REUNIÃO

Data da reunião: 30-4-2021 | Nº de processo: 284117, realizado por: Luísa Sousa

Assuntos pendentes:

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt