Assurance in Social Services

ASCUDT

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

ATA DE REVISÃO DO SISTEMA (2021)

Data da reunião: 30-3-2022 | Nº de processo: 316164, realizado por: Luísa Sousa

Designação da reunião: Reunião de Revisão do Sistema

Participantes

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

Registo / Enquadramento

No dia 30 de Março, pelas 16 horas, teve início a reunião de revisão do sistema, com os membros da Direção da Organização e Representante do SGQ, de forma presencial e por conferência zoom.

Assuntos tratados

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 20201 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 necessidades e expetativas e satisfação das partes interessadas; gestão de financiador, fornecedores e parceiros; 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.

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 2021, face à situação pandémica vivida;

Lar Residencial/Residência Autónoma:
-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:

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 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

-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 atividade da instituição.
Estes processos estabelecem as regras gerais para o desempenho de todas as atividades associadas às respostas sociais, nomeadamente candidatura e admissão dos clientes, gestão da lista de espera, abertura do processo, elaboração do plano individual e dos planos de atividades, apoio psicológico; apoio na alimentação; cuidados pessoais e de saúde.
Processos de Medição e Gestão: Estabelecem a gestão e a melhoria do sistema de gestão da qualidade da instituição, assegurando a sua medição e monitorização, com vista à contínua adequação dos serviços às necessidades e expetativas das partes interessadas.
Processos de Suporte: Dão apoio aos processos chave, assegurando os recursos necessários e contribuindo para que estes obtenham os resultados desejados.
Os processos de suporte englobam os recursos humanos, ou seja, aplicam-se às atividades de recrutamento e seleção de colaboradores, gestão da formação, gestão de carreiras, reconhecimento, avaliação de desempenho, avaliação de necessidades, expectativas, satisfação, de riscos e de motivação dos colaboradores.
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 aspetos 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: A inovação e a melhoria contínua foram promovidas através de melhores práticas de gestão e do recurso a novas tecnologias de informação, ainda que no presente ano não tenham sido alcançadas as metas traçadas, evidenciando-se em todos os indicadores, desvios negativos.
Os impactos dos serviços foram avaliados, através da certificação externa (+7,56 pontos, realizada em 2020), 0 ações resultantes das visitas de acompanhamento (não realizada) e taxa de medidas de melhoria (+3,95%). Os restantes indicadores

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 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

não foram alcançados.
O SGQ foi continuamente melhorado através de ações de melhoria eficazes (+13,65%) e trabalhado através de outras estratégias, ainda que não tenham sido devidamente superadas, nomeadamente a ação de formação no âmbito dos princípios da qualidade, resultados da escala de OEES e taxa de satisfação, no que concerne à melhoria contínua e aprendizagem.
A organização inovou e diversificou, para melhorar a prestação de serviços, porém revela índices de satisfação (partes interessadas) nesta matéria, inferiores ao esperado.
Pela primeira vez, em 2021 foi possível implementar ações de melhoria, com origem na comparação de resultados e aprendizagens com entidade do mesmo sector, resultando assim uma taxa de +35.00%, comparativamente ao planeado.
A taxa de concretização da política de inovação e melhoria contínua, em 2021, é de 31,58% (-13,42% que em 2020).

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: O envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para o plano de atividades é visível na taxa de concretização do documento (88,00%), taxa de contributos dos objetivos (30,00%) e taxa de satisfação dos colaboradores nesta matéria (76,74%), ainda que as metas não tenham sido alcançadas como previsto (desvios negativos de -6, -3 e -0,24%, respetivamente).
Os serviços foram prestados de forma coordenada, revelando-se uma taxa de satisfação da comunidade de 54,00% (-11,75%), alinhados com a missão e visão.
O conhecimento e compreensão dos resultados das políticas da organização resultam em 71,43% de satisfação, por parte dos colaboradores (-5,07% que o expectado) e a missão do trabalho desenvolvido pela entidade social, 48,00%, por parte da comunidade (-22,00%).
Os serviços são prestados de forma multidisciplinar, com o apoio de 75,00% da equipa técnica, envolvida nos planos individuais (+10,00%), somando um valor percentual de satisfação de 72,09%, nesta vertente (-10,26%).
A taxa de concretização da política de integração do sistema de gestão, em 2021, é de 11,11% (-33,33% que em 2020).

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 contribui para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva, através de uma série de atividades, como receção de estágios curriculares, profissionais e trabalho comunitário (16); participação em estudos (13); recolha de óleo (180), papelão (0,49), tampas (12); elaboração de planos de atividades socialmente úteis, participadas por 16,66% de clientes de CAO; encaminhamentos para a vida ativa (13,51%) e voluntariado (3% no ativo), ainda que nem todas revelem o alcance das metas previstas.
Evidencia-se uma taxa de satisfação dos parceiros, face ao compromisso concreto com a justiça social e a inclusão dos clientes na sociedade de 77,27% (+2,27%).
A taxa de concretização da política de responsabilidade social e corporativa, em 2021, é de 44,44% (-22,22% que em 2020).

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 abuso físico, mental e financeiro.
Análise: A promoção de comportamentos éticos foi promovida através de ação de formação que contou com a participação de 77,34% de colaboradores, avaliação de competências éticas (49,00%), satisfação no que se refere ao código de ética (66,23%) e política de ética e bem-estar para todos (52,08%), ainda que nem todas as metas tenham sido alcançadas.
A gestão emocional dos colaboradores foi dinamizada através de algumas atividades (projetos de inovação), resultando uma taxa de satisfação de 59,97% (-11,03%) e de desgaste de 7,50 (+5,28). Devido à situação pandémica não foi possível realizar nenhum intercâmbio.
O sistema de reclamações esteve acessível a todas as partes interessadas, tendo-se alcançado 50,00% de reclamações legítimas (+50,00% que o previsto). Todas as reclamações foram devidamente respondidas (100,00%), evidenciando-se uma taxa de satisfação nesta matéria de 54,62% (-11,67%).
Os direitos dos clientes foram trabalhados em ações de formação (18,33%), com a participação de 50,5% dos clientes (14,5%).
A conquista de objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre revelam uma taxa de satisfação de 38,21%; a resposta a

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 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

escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviços, o valor percentual de 72,09% e a carta de direitos e deveres, 59,91%, indicadores não superados.
Foram implementadas 11,11% das sugestões realizadas pelos clientes (-8,89%).
A taxa de concretização da política de ética e bem-estar para todos, em 2021, é de 15,00% (-30,00% que em 2020).

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: Visando melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação de serviços, foram realizadas reuniões com sócios, conselho fiscal, direção, assembleia (6,1%) e partes interessadas (92,35%).
Tendeu-se a aumentar a participação dos colaboradores, contando-se com uma taxa de respondentes ao inquérito de satisfação de 100,00%; organizando-se eventos (comissão paritária, -14,5% que o planeado) que contaram com a participação de 90,90% dos colaboradores (+6,9%) e revelam uma taxa de satisfação de 67,47% (-17,88%).
A participação dos colaboradores, nos planos individuais de clientes ronda os 57,14% de satisfação (-7,61%).
De forma a facilitar o acesso a pessoas que representem os clientes, estes definiram de forma individual, os seus colaboradores de referência (100,00%). 61,78% dos clientes participaram de forma ativa na eleição do seu representante, por resposta social, revelando-se assim um grau de satisfação de 61,78% e 78,29%, em relação à abordagem que facilita o acesso aos serviços e pessoal de apoio e pessoas que os representam e apoiam, respetivamente.
A participação e inclusão dos clientes, foi promovida através da participação de clientes e familiares na elaboração, monitorização e revisão do plano individual (75,34%, -12,16%); avaliação de satisfação; sugestões e eventos, metas superadas.
A taxa de concretização da política de participação em 2021, é de 52,38% (-4,76% que em 2020).

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 política da qualidade integrou o desenvolvimento de atividades, das quais se destaca o alcance de metas da taxa média de necessidades e expetativas das partes interessadas (76,06%, +8,56%), número de visitantes do site da organização (2448699, +448699), taxa de reuniões com a gestora da qualidade (22,00%, =0,00%) e número de inscrições nas várias respostas sociais (104, +5).
Não foi realizada a atualização do site, em termos de template e apresentação; campanha de SAD, plano de marketing e os restantes indicadores revelam desvios negativos, nomeadamente os relativos à satisfação (acessibilidade da linguagem; cultura da qualidade; satisfação global; resultados de desempenho da organização), competências éticas, comparticipações e financiamento público e taxa de concretização da política em questão.
A taxa de concretização da política de qualidade, em 2021, é de 25,00% (-25,00% que em 2020).

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: No ano de 2021, foram reconhecidos e premiados 8,00% dos colaboradores (+1,3%), distinguidos pelo seu desempenho, resultando um valor percentual de satisfação de 66,77% (+12,73%).
Continuaram a ser desenvolvidas medidas que potenciam a motivação dos colaboradores, nomeadamente os elogios (-13,1%) e o sistema de recompensas (-18,00%), verificando-se uma taxa de motivação de 85,10% (+0,45%) e de satisfação, neta matéria, de 74,42% (-10,93%).
Relativamente à implementação de medidas de desenvolvimento dos colaboradores, o ano foi marcado por muita formação profissional, tendo 81,63% dos colaboradores frequentado 40 ou mais horas, somando-se assim um esforço de 3360,5. As ações contaram com a participação de 96,00% de colaboradores (-2,00%).
Tendo como base o plano de formação planeado, foram implementadas 80,00% das mesmas (+8,5%), das quais 28,00% foram avaliadas em termos de eficácia (-55,00%). De mencionar que 93,33% dos colaboradores identificaram as suas necessidades formativas (-1,67%).
Em termos de desempenho, a taxa média é de 88,5% (-0,5%), com um valor percentual dos parâmetros comportamentais a rondarem os 88,52% -0,28%).
100,00% das avaliações de desempenho são positivas; 97,72% avaliados têm definidos objetivos individuais (-0,28%) e

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 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

38,63% necessitam de planos de desenvolvimento (+21,63%).
Conclui-se assim uma taxa de satisfação de 75,58% em relação à avaliação de desempenho (-7,93%); 74,42% no que diz respeito a atividades de formação contínua (-7,93%); 76,19% relativamente à participação na definição dos objetivos individuais a atingir (-2,61%); 69,77% no que concerne à elaboração do plano de formação (-6,73%) e 77,89% face ao plano de desenvolvimento pessoal (-3,01%).
De forma a potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores, das 3 atividades planeadas em PAG, apenas foi concretizada 1 (Dia do Trabalhador), que contou com a presença de 58,00% de participantes (-2,00%), reveladores de um grau de satisfação de 98,54% (+13,19%).
As carreiras são geridas com foco nos objetivos da organização, evidenciando-se uma taxa de satisfação, no que diz respeito à política e procedimento de recrutamento, seleção, avaliação e retenção dos recursos humanos, de 66,77% (-9,73%) e um turnover de 15,90% (+15,74%).
A taxa de concretização da política de recursos humanos, em 2021, é de 29,92% (-23,66% que em 2020).

Política da Qualidade de Vida

Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu Análise: A organização coordena os seus serviços, de forma a melhorar a qualidade de vida dos clientes nos vários domínios do seu modelo. No ano de 2021, o índice de qualidade de vida, recorrendo ao instrumento de Gencat, é de 101,9 (-20,1), tendo sido cumpridas 52,02% das metas, nos planos individuais (-9,98%), evidenciando-se um grau de satisfação, no que concerne ao conceito de qualidade de vida, de 58,70% (-2,7%).
A taxa de concretização da política de qualidade de vida, em 2021, é de 00,00% (-33,33% que em 2020).

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: O clima organizacional empowerment, foi potenciado com o alcance de 53,33% das metas em planos individuais (-16,67%), revelando-se uma taxa de satisfação dos colaboradores de 47,94% (+25,61%) em relação às condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes, e 45,55% de satisfação das partes interessadas (+15,61%), no que diz respeito ao conceito.
Os serviços foram desenvolvidos numa abordagem holística, concluindo-se um grau de satisfação das partes interessadas, relativamente à avaliação de necessidades e expetativas, de 53,32% (-19,34%).
Foi garantido o acesso ao continuum de serviços, nomeadamente pelas áreas similares das várias respostas sociais, em planos individuais (100,00%); fomentada a inclusão, destacando-se a participação de 100,00% dos clientes me atividades socioculturais e os serviços foram orientados pelas necessidades e expetativas dos clientes, ainda que se revelem desvios negativos nos indicadores deste objetivo.
A taxa de concretização da política de inclusão, em 2021, é de 40,00% (=2020).

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 continuidade dos serviços foi garantida por 24,44% das parcerias (+2,44%), entre as quais 2,22% (-0,18%) visaram investir na inovação e melhoria dos serviços, resultando assim uma taxa de eficácia de 73,33% (-6,67%).
A taxa de concretização da política de parcerias, em 2021, é de 33,33% (=2020).

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: No que diz respeito à confidencialidade das informações sensíveis e exatidão de registos, privacidade, dignidade e integridade física dos clientes, 100,00% dos clientes têm assinado a autorização de consentimento informado e o procedimento S51 foi avaliado por 98,00% dos colaboradores (+12,85%) e 75,00% dos representantes dos clientes (como previsto), não se

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 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

revelando quebras de confidencialidade e resultando assim, uma taxa de satisfação nesta matéria de 49,18% (-23,75%).
A taxa de concretização da política de confidencialidade em 2021, é de 80,00% (=2020).

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 prevenção de práticas de assédio em contexto laboral é avaliada através do grau de satisfação de colaboradores, sobre o clima e o ambiente de trabalho serem adequados, somando assim o valor de 67,44% (-9,06%).
Cumpre afirmar a garantia da segurança física das partes interessadas internas, não se verificando ocorrências com responsabilidade institucional, nem reclamações que colocam em causa a dignidade e proteção de riscos indevidos.
A taxa de satisfação de clientes, relativamente a esta política é de 27,10% (-48,3%).
Visando melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho, foram realizadas 41,66% de ações de formação, que contaram com a participação de 40,90% dos colaboradores (-14,1% que o planeado).
Não foram verificadas baixas médicas, ao nível profissional e a taxa de satisfação de colaboradores em relação à legislação, desta matéria, foi de 76,74% (+2,99%) e relativamente às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho, de 79,07% (-3,28%).
A organização continua a trabalhar de forma a prevenir situações de abuso físico, mental e financeiro do cliente, ainda que no ano a que se refere a presente ata, não tenha sido possível concretizar as ações planeadas neste sentido, devido ao isolamento social vivido.
Não existem ocorrências registas nesta matéria e a taxa de satisfação das partes interessadas, no que concerne ao procedimento existente, é de 46,12% (-26,68%).
Não se verificaram não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades competentes para este efeito.
A taxa de concretização da política de higiene, saúde e segurança no trabalho, em 2021, é de 53,84% (-38,47% que em 2020).

Política Económica

Definição: A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho económico, incluindo a produtividade e a sustentabilidade.
Análise: O desempenho financeiro não foi melhorado como planeado, denotando-se apenas desvios positivos nos donativos, receita angariada na gala de solidariedade e aprovação de projetos subsidiados.
A taxa de concretização da política económica, em 2021, é de 37,5% (-16,34% que em 2020).

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, identificando-se as seguintes linhas conclusivas:
A ASCUDT,
- Não vê necessidade de alterar a sua missão, visão e políticas, pois foram revistas no início de 2020, por clientes e colaboradores;
- Considera que os valores organizacionais continuam a transmitir os ideais e a postura da instituição perante as pessoas servidas e restantes partes interessadas;
- O plano anual foi revisto em 2021 manteve-se alinhado com os valores, políticas e estratégias da organização;
- O plano de formação encontra-se de acordo com o diagnóstico de necessidades formativas;
- O manual de funções deve ser revisto, de forma a integrar competências e não tarefas e desta forma facilitar a sua compreensão (oportunidade de melhoria);
- A instituição inclui nas suas estratégias o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expetativas da sociedade.
- As instruções de trabalho poderão ter de sofrer ligeiras alterações, de acordo com a atualização da nova aplicação informática (oportunidade de melhoria);
- Os regulamentos internos poderão ter de sofrer algumas alterações, caso haja atualização de legislação (oportunidade de melhoria);
- Não se verificam alterações nos procedimentos relativos à participação, melhoria contínua, clima de empowerment, qualidade de vida, confidencialidade e sistema de recompensas;
- A carta de direitos e deveres poderá sofrer alterações, de acordo com atualizações aos regulamentos internos, devendo ser mais trabalhada com os clientes, nomeadamente de forma lúdica (oportunidade de melhoria);
- Não se vislumbram alterações no sistema de reclamações;
- Tem documentados os seus processos chave e de suporte, gestão realizada de acordo com o descrito nos respetivos procedimentos gerais e específicos;

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 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

- Espera-se que em 2022, a organização demonstre uma evolução continuada, resultado de ações inovadoras (benchmarking).

A Gestora da Qualidade considera que apesar de 2021 ser mais um ano atípico, a organização reuniu esforços para alcançar o maior número de metas positivas, evidenciando bastantes desvios negativos, satisfatórios no seio de uma experiência pandémica, que devem ser ultrapassados no novo ano, com a alteração de possíveis metodologias de trabalho e a continuação da aposta na inovação e melhoria contínua.

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 Março de 2022.

Assuntos pendentes

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 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