Data da reunião: 30-3-2023, as 14:00 Nº de processo: 349257, 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 Azevedo	Tesoureira	Interno	
Outro Participante	Bruno Alexandre Morais Borges	Secretário	Externo	Bruno Borges
Outro Participante	Luísa da Assunção de Oliveira Sousa	Vogal/Gestora da Qualidade	Interno	Luísa Sousa
Outro Participante	Maria Manuela Martins Miranda	Diretora de Serviços	Interno	Miranda
Outro Participante	Raúl Fernando Parente Freire	Vice-Pesidente	Interno	Raul Freire
Outro Participante	Viriato Curralo Galego	Presidente	Externo	

Registo / Enquadramento

Ata de Revisão do Sistema de Gestão, Ano de 2022

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 "QualityMaking", destinado às respostas sociais Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, Lar Residencial, Residências de Automatização para a Inclusão 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 2022 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 e visitas de acompanhamento; controlo de melhoria, reclamações, sugestões e elogios; resultados de 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 em cada resposta social, nomeadamente:

Centro de Atividades e de Capacitação para a Inclusão:
- Aumento do valor de construção, comparativamente ao valor financiado para a resposta social;
- Inexistência de lista de espera;
- Ausência de planos de atividades socialmente úteis, dinamizados na comunidade;
- Falta de resposta de parceiros, para colaboração nos planos de atividades socialmente úteis;
- Redefinição de planos individuais;

Lar Residencial/Residência de Automatização para a Capacitação:
-Perda de autonomia de alguns clientes (consequência de doenças mentais e neurodegerativas e do processo de envelhecimento);
-Falta de resposta à lista de espera;

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

- Redefinição de planos individuais;

Serviço de Apoio Domiciliário:
-Forte concorrência por parte de outras instituições;
-Inexistência de lista de espera;

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:
-Exigência de burocracia.

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, 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 relatório de desempenho políticas).

4 - **Desempenho da Instituição (Norma Equass)**

Princípio 1 - Liderança
As organizações evidenciam boa governação, liderança e responsabilidade social. Promovem a justiça social pela inclusão na sociedade. Estabelecem objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos e fomentam as melhores práticas. As organizações estão comprometidas com a aprendizagem contínua e a inovação.

Critério 1 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização define e implementa a sua Missão: Apoiar a plena inclusão das pessoas com deficiência e incapacidade na sociedade, prestando-lhes serviços promotores da sua qualidade de vida. Inclusão e cidadania sempre em construção! A sua Visão: Ser uma instituição de referência a nível distrital na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência e incapacidade, em parceria ativa com agentes sociais, económicos, culturais e políticos; Garantir a sustentabilidade financeira, mediante uma gestão eficiente dos recursos e uma aposta crescente na inovação e na prestação de serviços de apoio às pessoas com deficiência e incapacidade e comunidade em geral; Integrar a maioria dos clientes a nível sociocultural, formativo e/ou profissional, valorizando as capacidades da pessoa com deficiência e incapacidade. Os Valores institucionais nos serviços prestados através do estabelecimento de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos: dignidade da vida humana;

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

igualdade de oportunidades; responsabilidade social; cidadania ativa; confidencialidade; rigor; privacidade e integridade.
Em 2022 foi revista a metodologia de avaliação das políticas de modo a simplificar e garantir o alinhamento das mesmas com a estratégia organizacional e com os processos de trabalho definidos no sistema de gestão, possibilitando uma melhor utilização, compreensão, divulgação e compreensão dos colaboradores, clientes e outras partes interessadas.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de competências transversais: apresenta compromisso ético e atua segundo a identidade e valores organizacionais, que revela uma melhoria face ao ano transato (2021) de +17.82, resultando em 91.30%.

A instituição tem executado algumas atividades inovadoras que contribuem para a implementação da missão, visão e valores, como por exemplo, projeto amor à mesa e o projeto em curso que possibilita que os clientes viagem às suas aldeias natais.

Critério 2
A organização define e implementa um sistema de gestão que promove uma cultura da qualidade.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação dos colaboradores: conheço e compreendo o contributo da minha função para a concretização da missão, visão e valores, onde se constata um ligeiro aumento de +1.38%, comparativamente a 2021 (em 2022, 78.12%); e taxa de concretização do plano estratégico (42.85%).

A instituição tem executado algumas atividades inovadoras que contribuem para a implementação de uma cultura de qualidade organizativa, por exemplo, a utilização de uma plataforma informática como suporte de apoio ao sistema de gestão, onde os recursos humanos recebem procedimentos, instruções e outras informações; são efetuados registos; consta o dossier de documentos do sistema; dossier informatizado do cliente e colaborador; são tratados e analisados resultados; processados resultados de inquéritos, entre outras possibilidades. Esta plataforma é acedida por login e senha, de forma individual e intransmissível, em qualquer lugar com acesso à internet.

Critério 3
A organização demonstra o seu compromisso com os objetivos a longo prazo da qualidade, a aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação dos colaboradores: conheço e compreendo o contributo da minha função para a concretização da missão, visão e valores, onde se constata um ligeiro aumento de +1.38%, comparativamente a 2021 (em 2022, 78.12%).
Alia-se a este indicador, a taxa de sugestões inovadoras de colaboradores, consideradas pertinentes, com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função (implementadas), que resulta num aumento de +1.64 (2021, 96.36 e 2022, 98.00), o que conclui uma maior envolvência e participação, dos recursos humanos, na cultura da qualidade organizacional.

A instituição tem executado algumas atividades inovadoras que contribuem para a implementação da política da qualidade e de medidas de inovação e novas tecnologias, por exemplo, o recurso a uma plataforma informática como suporte de apoio ao sistema de gestão, onde os recursos humanos recebem procedimentos, instruções e outra informação; são efetuados registos; consta o dossier de documentos do sistema; dossier informatizado do cliente e colaborador; são tratados e analisados resultados; processados resultados de inquéritos, entre outras possibilidades. Esta plataforma é acedida por login e senha, de forma individual e intransmissível, em qualquer lugar com acesso à internet.
Aliada a este recurso, existe um sistema de incidentes críticos negativos e positivos, implementado na organização e com impacto na avaliação de desempenho do colaborador.

Critério 4
A organização define e implementa um processo de planeamento anual e de revisão que reflecte os objetivos da organização e o desempenho das atividades de prestação do serviço.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de concretização do plano: +5.00 que em 2021, o que resulta num valor percentual de 93.00.
Em 2022 foi revisto a estrutura do plano anual, nomeadamente no que diz respeito ao alinhamento entre este documento, as orientações estratégicas, os indicadores dos processos e os objetivos das políticas da organização. A simplificação do documento facultará a sua avaliação e comunicação a todas as partes interessadas.

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

A instituição tem executado algumas atividades inovadoras que contribuem para a implementação do plano anual, como por exemplo, a sua conversão em vídeo, realizado em conjunto com todas as partes interessadas.

Critério 5
A organização demonstra o seu compromisso com a justiça social e com a inclusão ativa das pessoas servidas na sociedade.

A implementação deste critério é adquirida pela taxa de clientes que reflete melhorias ou manteve as metas cumpridas, no seu plano individual, contribuindo assim para o sucesso da missão da organização, ou seja, a inclusão. Resulta uma taxa de clientes integrados na comunidade (60.60%).
Em 2022, constata-se que o valor percentual de 90.91 dos clientes, melhorou ou manteve as metas cumpridas, comparativamente ao ano anterior.
Este resultado prende-se com o facto de a instituição incluir cerca de 18 clientes em formação profissional, 5 em ASU's e 1 no mercado laboral. A organização tem vindo a sensibilizar a comunidade para as atividades socialmente úteis, porém ainda sem grande sucesso, prevê num futuro próximo que esta sensibilização seja realizada pela equipa de marketing (atividade a inserir num próximo plano).

Critério 6 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização demonstra Responsabilidade Social Coorporativa através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade.

A implementação deste critério é adquirida pelo impacto que as atividades sustentáveis da organização, têm para a sociedade, através da ficha de produção de resíduos, relatório MIRR, da responsabilidade da Agência Portuguesa do Ambiente (APA), que revela em 2022, a redução de consumo de materiais médicos, papel e óleos alimentares.
A organização reduziu em -0.0246 toneladas o consumo de contaminantes, diminuindo deste modo a produção de resíduos prejudiciais ao ambiente e melhorando o impacto ambiental.

Princípio 2 - Colaboradores
As organizações lideram e gerem os seus colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada na pessoa. Estão comprometidas com o recrutamento de pessoal qualificado, baseando-se nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas. Promovem uma cultura de diversidade de colaboradores na equipa de trabalho. As organizações potenciam uma cultura de envolvimento, bem-estar, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos colaboradores para benefício das pessoas servidas. As organizações cumprem com requisitos a nível de saúde, segurança e de condições de trabalho apropriadas das pessoas servidas e dos colaboradores (incluindo voluntários).

Critério 7 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização define e implementa uma política de recrutamento e retenção que promove a seleção de colaboradores qualificados com base nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas.

A implementação deste critério é adquirida pela taxa de desempenho, que tem na sua base a avaliação dos conhecimentos, capacidades e competências requeridas para a função, que resulta em 2022 num aumento de +0.5, face ao ano transato (2021, 88.5% e 2022, 89.00%), evidenciando-se a melhoria de conhecimentos de +5.6% (2021, 81.1% e 2022, 86.7%) e uma diminuição das competências requeridas de -5.1% (2021, 91.0% e 2022, 85.9%).
A taxa de cumprimento de requisitos exigidos para o desempenho do perfil funcional resulta numa melhoria de +0.7% comparativamente à avaliação de 2021 (95.4%), resultando num valor percentual de 96.1%, em 2022.

A instituição tem executado algumas atividades inovadoras que contribuem para a implementação da política de recrutamento e retenção como por exemplo, a atribuição de dias de férias (convertidos em banco de horas) ao colaborador que concretizou os seus objetivos individuais.

Critério 8 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização desenvolve o seu serviço em conformidade com a legislação nacional aplicável para a saúde e segurança, proporcionando condições de trabalho apropriadas, níveis e rácios adequados e acordados de colaboradores, e medidas para premiar colaboradores e voluntários.

A implementação deste critério é adquirida pela taxa de satisfação de colaboradores: "conheço e compreendo os requisitos legais em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho", com 75.00% (-1.74% que em 2021) e "o meu desempenho,

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

dedicação e esforço, realizado no trabalho, é reconhecido e avaliado de forma correta e justa" (77.29%, +10.52 que em 2021).
De salientar que a organização mantém 0 não conformidades, nesta matéria.
A instituição definiu uma metodologia de gestão de voluntários, alarga o sistema de recompensas a esta parte interessada e prevê em plano de marketing uma campanha de angariação e atualizar a sua bolsa de voluntários. A ASCUDT planeia investir em programas de voluntariado não só para manter a sua imagem positiva na comunidade onde atua, mas também para proporcionar o desenvolvimento pessoal e profissional de quem participa ativamente nestas iniciativas. Como reconhecimento do trabalho voluntário, a instituição possibilita usufruir do sistema de recompensas.

Critério 9
A organização implementa medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento.

A implementação deste critério é adquirida pela taxa de colaboradores que melhoraram o seu desempenho, comparativamente à avaliação de 2021, ou seja, num total de 42 avaliados, 14 revelam conquistas (31.81%).
Alia-se a este indicador, a taxa de participação em ações de desenvolvimento e capacitação, frequentadas por 100.00% dos recursos humanos (+4.00% que em 2021), que resulta numa taxa de eficácia (com base nas competências desenvolvidas) de 96.75% (+2.09%/2021) e a taxa de concretização do plano de formação 2022 quesoma o valor percentual de 92.30 (+8.3 comparativamente ao ano transato).

Apesar dos resultados serem satisfatórios, a organização prevê melhorar o procedimento de avaliação de eficácia das ações de formação.

Critério 10 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização define e implementa os requisitos de competência para os cargos e funções identificados dos colaboradores e avalia-os anualmente.

A implementação deste critério é adquirida pela taxa de desempenho, que tem na sua base a avaliação dos conhecimentos, capacidades e competências requeridas para a função, que resulta em 2022 num aumento de +0.5, face ao ano transato (2021, 88.5% e 2022, 89.00%), evidenciando-se a melhoria de conhecimentos de +5.6% (2021, 81.1% e 2022, 86.7%) e uma diminuição das competências requeridas de -5.1% (2021, 91.0% e 2022, 85.9%).

Critério 11
A organização reconhece os colaboradores como um recurso para o feedback e envolve os colaboradores no planeamento, no desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de sugestões de colaboradores inovadoras (pertinentes), com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função (implementadas), que resulta num aumento de +1.64 (2021, 96.36 e 2022, 98.00), taxa de satisfação dos colaboradores face ao seu envolvimento e participação (77.78%, +3.36%), taxa de participação de colaboradores na avaliação de satisfação (95.12% (-4.88%) e taxa de motivação de colaboradores (73.93%, -11,17%).

Este resultado prende-se com o facto de a instituição incentivar os colaboradores a sugerir, associando à sugestão pertinente, o registo de um incidente crítico positivo, que tem repercussões na avaliação de desempenho e sistema de recompensas (forma de trabalho considerada inovadora).

Critério 12
A organização desenvolve medidas específicas que potenciam a motivação dos colaboradores.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de motivação de colaboradores (75.00% em 2022) que evidencia um decréscimo de -10.1%, comparativamente a 2021.
A instituição reconhece a importância do capital humano, avaliando anualmente o grau de motivação, porém também se preocupa com o decréscimo desta avaliação, tendo já anteriormente avaliado as razões que podem levar ao aumento da desmotivação.
A atribuição de um valor pecuniário aos melhores colaboradores e a oferta de dias de férias, convertidos em banco de horas, são incentivos que a organização encontra para melhorar a sua motivação.

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

Princípio 3 - Direitos

As organizações estão empenhadas em proteger, promover e respeitar os direitos das pessoas servidas em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e liberdade de escolha, autodeterminação e igualdade de participação. Este compromisso é visível nos valores organizacionais e em todos os elementos de desenvolvimento dos serviços, e na prestação do serviço. As organizações asseguram que as pessoas servidas compreendem e aprovam todas as suas intervenções individuais propostas.

Critério 13 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização garante os direitos das pessoas servidas e esses direitos estão descritos numa carta de direitos que se baseia nas convenções internacionais dos direitos humanos.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de participantes em atividades no âmbito da carta de direitos e deveres, em 2022 (75.47, não comparável ao ano anterior, pois a atividade não foi realizada).

A instituição tem executado algumas atividades inovadoras que contribuem para garantir os direitos das pessoas servidas, por exemplo, a conversão da carta em imagens, vídeo e cartaz.

Critério 14
A organização informa e apoia as pessoas servidas de forma a compreenderem os seus direitos de forma acessível.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria dos seus direitos (dimensão do empoderamento), ou seja, 69.09% e os que melhoraram competências neste âmbito (9.09%).

A instituição tem executado algumas atividades inovadoras que contribuem para garantir os direitos das pessoas servidas, por exemplo, a conversão da carta em imagens, vídeo e cartaz.

Critério 15 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização respeita que as pessoas servidas persigam livremente os seus objetivos e pessoais em linha com as suas escolhas, necessidades e capacidades.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria dos seus direitos (dimensão do empoderamento), ou seja, 69.09% e os que melhoraram competências neste âmbito (9.09%).

Tendo em conta o público a que se destinam os serviços da instituição, os resultados são positivos e devem ser continuamente trabalhados.

Critério 16
A organização avalia o seu desempenho na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas em todas as áreas da organização.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria dos seus direitos (dimensão do empoderamento), ou seja, 69.09% e os que melhoraram competências neste âmbito (9.09%).
Alia-se a este indicador a taxa de avaliação do compromisso ético dos colaboradores, através do desempenho, que evidencia um aumento de +17.82 em relação ao ano anterior (2022, 91.30%) e a taxa de satisfação de cliente no âmbito dos seus direitos (53.83%, -8,08%).

A instituição tem identificado tendências, por cliente, resposta social e instituição, bem como avalia a taxa de objetivos concretizados no plano individual que contribuíram para manter e/ou melhorar o seu empoderamento.

Critério 17 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização tem um sistema de gestão de reclamações acessível que regista e responde a reclamações das pessoas servidas, colaboradores e outras partes interessadas relevantes.

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

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de reclamações tratadas no prazo máximo de 1 mês (100.00%, igual a 2021) e legítimas (53.00%, -4.14% que em 2021).

Este procedimento encontra algumas falhas na sua execução, pois nem sempre as manifestações recolhidas (clientes) são devidamente registadas e tratadas, pois ocorrem em conversas informais, sessões de trabalho ou em periodos de crise de clientes. Porém, as manifestações devem ser inseridas, analisadas e tratadas. A equipa será sensibilizada para o procedimento.

Princípio 4 - Ética
As organizações funcionam com base em orientações éticas que respeitam a dignidade e o bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores. Fornecem serviços baseados na confiança, confidencialidade e honestidade. As organizações promovem a proteção das pessoas servidas contra abusos e má conduta.

Critério 18 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização promove o comportamento ético e de bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria dos seus direitos (dimensão do empoderamento), ou seja, 69.09% e os que melhoraram competências neste âmbito (9.09%).
Alia-se a este indicador a taxa de avaliação do compromisso ético dos colaboradores, através do desempenho, que evidencia um aumento de +17.82 em relação ao ano anterior (2022, 91.30%).

Tendo em conta os resultados, a organização conclui que o processo está a gerar os resultados pretendidos. Os documentos nesta matéria são revistos de 2 em 2 anos (mínimo).

Critério 19 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização define e implementa as suas orientações em matéria de ética, que garantem que a dignidade das pessoas servidas é respeitada.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria dos seus direitos (dimensão do empoderamento), ou seja, 69.09% e os que melhoraram competências neste âmbito (9.09%).
Alia-se a este indicador a taxa de avaliação do compromisso ético dos colaboradores, através do desempenho, que evidencia um aumento de +17.82 em relação ao ano anterior (2022, 91.30%).

Tendo em conta os resultados, a organização conclui que o processo está a gerar os resultados pretendidos. Os documentos nesta matéria são revistos de 2 em 2 anos (mínimo).

Critério 20 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização facilita o acesso a serviços e a recursos de forma transparente e não discriminatória.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de ocorrência em matéria de discriminação (0.00%, igual a 2021).

Critério 21 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização garante serviços que operam num ambiente de trabalho seguro de forma a garantir a segurança física das pessoas servidas, suas famílias e cuidadores.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes com plano de saúde e segurança (100.00%, igual a 2021).

Visando avaliar o plano de segurança, a instituição planeia um simulacro de forma surpresa, garantindo assim que todos conhecem e agem de acordo com o procedimento instituído.

Critério 22

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

A organização desenvolve mecanismos que previnem o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de ocorrência em matéria de maus-tratos (0.00%, igual a 2021).

Prevê-se a clarificação do procedimento, nomeadamente no que diz respeito às estratégias de prevenção já implementadas nesta matéria.

Critério 23
A organização define, monitoriza e avalia um conjunto de princípios, valores e procedimentos que regem o comportamento na prestação do serviço contendo os aspetos de confidencialidade, exatidão, privacidade e integridade.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de ocorrência em matéria de confidencialidade (0.00%, igual a 2021).

Prevê-se a clarificação do procedimento, no sentido de clarificar a abordagem a todos os colaboradores e voluntários. Este procedimento é avaliado anualmente, através de inquérito por questionário, realizado diretamente no sistema informático, sendo assim possível identificar a existência de quebra de confidencialidade e outras informações, que podem justificar a revisão do mesmo.

Princípio 5 - Parcerias
As organizações atuam em parceria com as partes interessadas relevantes para apoiar a organização a atingir a sua visão e missão. As parcerias apoiam a sequência confiável de serviços abrangentes e dos resultados centrados na pessoa. As parcerias contribuem para a inclusão das pessoas servidas na sociedade.

Critério 24
A organização trabalha em parceria com as partes interessadas relevantes para garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão das pessoas servidas.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de parcerias que garantem o continuum de serviços (envolvidos na prestação de serviços), que resultam num valor percental de 22.44 (-2.00 que em 2021) e ainda pela taxa de clientes que mantiveram o índice de qualidade de vida e/ou que melhoraram a mesma (48.97%), resultados considerados positivos para a organização.

Critério 25
A organização avalia os resultados e benefícios das suas parcerias para as pessoas servidas e para a organização.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o índice de qualidade de vida (22.44%) e que melhoraram a mesma (26.53%) e pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria da dimensão da qualidade de vida, ou seja, 77.35% e os que melhoraram competências neste âmbito (11.32%).

Princípio 6 - Participação
As organizações promovem a plena participação e a inclusão ativa das pessoas servidas e a sua representação a todos os níveis da organização e dentro da comunidade. As organizações envolvem as pessoas servidas como membros ativos no processo de tomada de decisão da equipa de trabalho. Com vista a uma maior igualdade de participação e inclusão, as organizações apoiam o empowerment das pessoas servidas. As organizações apoiam a advocacia para promover a igualdade de oportunidades e a participação das pessoas servidas.

Critério 26 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização é responsiva e apoia as pessoas servidas a expressarem as suas contribuições individuais, opiniões e pontos de vista.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de reclamações realizadas por clientes (21.05%) e de sugestões (3.03%), ainda que face ao ano anterior, se revelam decréscimos de participação, comparativamente a 2021, de -36.09% e -7.31%, respetivamente.

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

A organização apoia os clientes a expressarem as suas contribuições individuais, opiniões e pontos de vista, através de sugestões, reclamações, inquéritos de avaliação de satisfação, grupo de autorepresentação e reuniões, evidente também na taxa de satisfação, clientes (conheço a abordagem para poder expressar as minhas opiniões e pontos de vista), 56.35% (-10.14 que em 2021).

Critério 27
A organização inclui as pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação, clientes (envolvimento dos clientes, 46.47%, +7.75 que em 2021) e de satisfação de clientes sobre as atividades realizadas (58.00%, +1.59 que em 2021), no planeamento, implementação e avaliação dos planos individuais (75.67%, +0.33%).

Critério 28
A organização revê e reflete anualmente sobre a participação das pessoas servidas, com base nos seus contributos.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de reclamações realizadas por clientes (21.05%) e de sugestões (3.03%), ainda que face ao ano anterior, se revelam decréscimos de participação, comparativamente a 2021, de -36.09% e -7.31%, respetivamente, justificada pela evolução de doenças e envelhecimento natural dos clientes que os impossibilitam de serem tão participativos. A instituição considera se que se tendência se mantiver decrescente, poderão ser introduzidas novas formas de participação.

Critério 29
A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e utilizadores dos serviços compreenderem, potenciarem e melhorarem o empowerment das pessoas servidas.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria da dimensão do empoderamento, ou seja, 69.09% e os que melhoraram competências neste âmbito (9.09%).

A instituição tem identificado tendências, por cliente, resposta social e instituição, bem como avalia a taxa de objetivos concretizados no plano individual que contribuíram para manter e/ou melhorar o empoderamento.
Prevê a revisão do conceito em conjunto com os colaboradores, bem como formação nesta matéria.

Critério 30
A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e pessoas servidas compreenderem e criarem um ambiente de empowerment.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação de clientes (39.53%, +10.81 que em 2021) e de colaboradores (75.00%, -1.74 que em 2021), no âmbito das condições de ambiente que facilitam o empowerment.

Princípio 7 - Abordagem Centrada na Pessoa
As organizações prestam serviços que são orientados pelas necessidades, expetativas e capacidade das pessoas servidas. Os serviços prestados têm em consideração o ambiente físico e social das pessoas servidas. Estes serviços visam melhorar a qualidade de vida das pessoas servidas. As organizações respeitam a contribuição pessoal pelo envolvimento das pessoas servidas na auto-avaliação, no planeamento, na prestação do serviço, no feedback e na avaliação.

Critério 31
A organização presta serviços que são responsivos às escolhas individuais, necessidades e capacidades das pessoas servidas alinhados com a Missão, Visão e Valores da organização.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que cumpriram o plano individual, o que resulta num valor percentual de 72.00%, concluindo-se um aumento de +9.73%, comparativamente a 2021.

Critério 32
A organização tem uma definição clara do conceito de Qualidade de Vida para as Pessoas Servidas e implementa atividades

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

com base na avaliação de necessidades das pessoas servidas, com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o índice de qualidade de vida (22.44%) e que melhoraram a mesma (26.53%) e pela taxa de clientes que mantiveram o cumprimento de metas que contribuiram para a melhoria da dimensão da qualidade de vida, ou seja, 77.35% e os que melhoraram competências neste âmbito (11.32%).

A instituição tem identificado tendências, por cliente, resposta social e instituição, bem como avalia a taxa de objetivos concretizados no plano individual que contribuiram para manter e/ou melhorar a qualidade de vida.
Prevê a revisão do conceito em conjunto com os colaboradores, bem como formação nesta matéria.

Critério 33 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização documenta e revê o planeamento e a prestação dos serviços com base na identificação das necessidades individuais, nas expetativas e na modificação das circunstâncias das pessoas servidas num Plano Individual.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes com plano individual, que têm na sua base a identificação das necessidades individuais, expetativas e modificação das circunstâncias (100.00%, igual a 2021).
Os gestores de caso foram capacitados para implementarem objetivos individuais, de acordo com as necessidades de cada cliente.

Critério 34 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização tem em conta o ambiente físico e social das pessoas servidas aquando do desenvolvimento, prestação e avaliação dos serviços que lhes são prestados.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação de clientes (serviços são adaptados (ou o meu PI) para atender às minhas necessidades físicas e sociais), que revela o resultado de 66.23% (-18.13 que em 2021).

Critério 35
A organização envolve as pessoas servidas na conceção e revisão do Plano Individual para garantir que a sua contribuição individual é parte do plano.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de participação de clientes e familiares nos planos individuais (70.00%, -5.34 que em 2021) aliado à taxa de satisfação de clientes (participação na elaboração do Plano Individual) (68.23%, -13.56 que em 2021).

Princípio 8 - Abrangência
As organizações asseguram que as pessoas servidas têm acesso a um continuum dos serviços holísticos e com base na comunidade. As organizações estão empenhadas em prestar serviços que abrangem desde a intervenção precoce até ao apoio e acompanhamento. Os serviços deverão ser prestados de forma coordenada e através de uma equipa multidisciplinar ou numa configuração multiparcerias.

Critério 36
A organização garante que as pessoas servidas podem ter acesso a um continuum dos serviços que abrangem desde a intervenção precoce até ao apoio e acompanhamento, respondendo às mudanças de requisitos ao longo do tempo.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que frequentam mais do que 1 resposta social (35.71, o que equivale a 25 clientes, +10 que o ano transato).

Critério 37
A organização desenvolve serviços numa abordagem holística baseada nas necessidades e expetativas das pessoas servidas, suas famílias e cuidadores.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de clientes que mantiveram o índice de qualidade de vida (22.44%) e que melhoraram a mesma (26.53%) e taxa de clientes apoiados em contexto de parcerias (47.82%).

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

Critério 38 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização identifica e revê as atividades de prestação de serviços e monitoriza e mantém o controlo sobre a sua qualidade.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de concretização do plano anual geral (93.00%, + +5.00 que em 2021).

Critério 39
A organização presta serviços às pessoas servidas com base na comunidade e alinhados com sua a Missão e Visão.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de avaliação da comunidade, acerca do trabalho desenvolvido pela organização em relação à sua missão, que resulta num valor percentual de 94.29% como muito bom (+46.29%/2021).
Alia-se a este indicador, a taxa de satisfação global, sentida por esta parte interessada, ou seja, 76.85% (+22.85%/2021).

Em 2022, constata-se que o valor percentual de 90.91 dos clientes, melhorou ou manteve as metas cumpridas, comparativamente ao ano anterior, no âmbito da sua inclusão.
Este resultado prende-se com o facto de a instituição incluir cerca de 18 clientes em formação profissional, 5 em ASU's e 1 no mercado laboral. A organização tem vindo a sensibilizar a comunidade para as atividades socialmente úteis, porém ainda sem grande sucesso, prevê num futuro próximo que esta sensibilização seja realizada pela equipa de marketing (atividade a inserir num próximo plano).

Critério 40 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização presta serviços às pessoas servidas de uma forma coordenada.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de concretização do plano anual geral (93.00%, +5.00 que em 2021).

A implementação do sistema de gestão tem contribuído para a melhoria da qualidade de vida dos clientes da instituição. Evidencia um impacto positivo na organização documental, padronização de procedimentos, clarificação de objetivos, funções e melhoria das práticas.
São reconhecidos ganhos de reconhecimento, prestígio e confiança, bem como o aumento do grau de satisfação das partes interessadas.

Critério 41 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização presta serviços às pessoas servidas num ambiente multidisciplinar ou em multiparcerias.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de elementos da equipa técnica e multidisciplinar que contribuem para a execução dos planos individuais (70.58%, -4.42 que em 2021) e pela taxa de parcerias que garantem o continuum de serviços (envolvidos na prestação de serviços), que resultam num valor percental de 22.44 (-2.00 que em 2021).

A instituição reúne profissionais de diferentes competências, sendo uma mais-valia, pois possibilitam diferentes trocas de informação e práticas, diversidade ideológica, maior partilha de conhecimentos, novas perspetivas de resolução de problemas e estimulação ao pensamento crítico.

Princípio 9 - Orientação para Resultados
As organizações procuram atingir os resultados previstos, benefícios e o maior valor para as pessoas servidas e partes interessadas relevantes (incluindo financiadores). As organizações demonstram os resultados alcançados da organização e das pessoas servidas, alinhados com a sua Missão e as suas atividades chave. Os impactos dos serviços são medidos e monitorizados e são um elemento importante dos processos de melhoria contínua, da transparência e da responsabilização.

Critério 42
A organização identifica os seus resultados do negócio e dos serviços e tem revisões formais periódicas e independentes.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de concretização da política económica (em

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

2021, 37.5%), taxa de execução do plano de atividades (93.00%, +5.00) e taxa de concretização dos objetivos dos planos individuais 97.00% (94.00, CACI; 96.00 LRE e RAI's e 100.00 em SAD), +2.02%.

Critério 43 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização regista os resultados, efeitos e benefícios dos serviços para as pessoas servidas numa base individual e coletiva.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de cumprimento de metas nos planos individuais, que resulta numa média percentual de 97.00% (94.00, CACI; 96.00 LRE e RAI's e 100.00 em SAD), tendo sido cumpridos 61.42% de objetivos que contribuíram para a melhoria da autodeterminação; 50.55% para o empoderamento e 50.17 para a qualidade de vida. Comparativamente a 2021, verificam-se +2.02% de metas cumpridas, dos quais 62.32 contribuiram para a autodeterminação; 53.33 empoderamento e 52.02 para a qualidade de vida, ou seja, -0.9, -2.78 e -1.85, respetivamente.
Estes resultados são ainda tratados por resposta social.

Critério 44
A organização avalia os resultados e benefícios para as pessoas servidas, em linha com a sua missão, a fim de determinar as formas de melhoria e proporcionar o melhor valor para as pessoas servidas, financiadores e outras partes interessadas relevantes.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação de clientes (75.00%, -8.87/2021), familiares (91.8%, +3.99/2021), colaboradores (90.61%, -0.58/2021), financiador (77.78%, +34.19/2021), fornecedores (93.83%, +1.11/2021) e parceiros (91.21%, -0.79/2021), o que resulta numa taxa percentual de satisfação global de 88.49% (+6.9/2021).

Através de atividades de aprendizagem com outras entidades similares, prevê-se a simplificação do inquérito de avaliação do grau de satisfação, nomeadamente dos clientes e famílias.

Critério 45 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização mede a satisfação das pessoas servidas e de todas as partes interessadas relevantes através de uma avaliação interna e/ou externa.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação global de 88.49% (+6.9/2021).

Critério 46 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização disponibiliza informação acessível e facilmente compreensível dos registos dos resultados e efeitos, incluindo os resultados de inquéritos.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação global, a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão, com um valor percentual de 76.61% (-2.12/2021). Aliado a este indicador, considera-se 0 reclamações nesta matéria.

Critério 47 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização dissemina ativamente o desempenho da organização em relação aos resultados do negócio e dos serviços entre os seus colaboradores, pessoas servidas e todas as partes interessadas relevantes.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de satisfação global, resultados de desempenho da instituição, com um valor percentual de 67.84% (+7.08/2021).

Princípio 10 - Melhoria Contínua
As organizações estão empenhadas na aprendizagem contínua e na melhoria contínua dos seus serviços e dos seus resultados. As organizações são proactivas em ir ao encontro das necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas, com informações baseadas em evidências para o desenvolvimento e melhoria dos serviços sociais prestados. As organizações utilizam sistemas para comparar o desempenho do serviço e de melhoria contínua.

Critério 48

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

A organização define e implementa um sistema de melhoria contínua dos resultados dos serviços, formas de trabalho e de aprendizagem.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de eficácia das ações de melhoria implementadas, que em 2022 é de 89.65% (-8.53/2021) e taxa de concretização de projetos de melhoria (83.33%).
A organização para além de explorar novas metodologias de aprendizagem com outras organizações, tende a avaliar a tendência dos seus resultados e a refletir sobre eles, internamente, por resposta social.

Critério 49 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização utiliza mecanismos que fornecem informações para compreender as necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de necessidades e expetativas de clientes (74.88%, -5.53/2021), familiares (81.60%, -9.72/2021), colaboradores (89.05%, -3.53/2021), fornecedores (79.93%, -2.22/2021) e parceiros (62.19%, -16.53/2021), o que resulta numa taxa percentual global de 76,33% (+0.27/2021).

Critério 50 - Referencial não exige indicador de resultado.
A organização inicia iniciativas de melhoria ao comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados dos serviços, atividades e realizações das pessoas servidas.

A compreensão do sucesso da implementação do critério é adquirida pela taxa de ações que resultam em atividades de comparação e de reflexão, rondando em 2022 na percentagem de 20.00%.

A instituição aposta no benchmarking interno e externo, pois deste exercício assenta a consciência de que a monitorização e comparação de resultados entre entidades do mesmo sector de atuação, permitirá alavancar os processos de melhoria contínua e aprendizagem recíproca.

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 2021, por clientes e colaboradores e são alvo de reflexão anualmente;
- 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, melhorando o alinhamento 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 foi revisto, integrando competências específicas e transversais;
- A instituição inclui nas suas estratégias o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expetativas da sociedade;
- As instruções de trabalho devem ser revistas, de acordo com a legislação em vigor;
- Os regulamentos internos foram revistos de acordo com as portarias que regulamentam as respostas sociais;
- Não se verificam alterações nos procedimentos relativos à participação, melhoria contínua, clima de empowerment, qualidade de vida, confidencialidade e sistema de recompensas;
- O sistema de recompensas poderá ser alvo de avaliação por parte dos recursos humanos, visando assim alguma melhoria;
- 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;
- 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;
- Espera-se que em 2022, a organização demonstre uma evolução continuada, resultado de ações inovadoras (benchmarking).

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 2023.

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

Data da reunião: 30-3-2023, as 14:00 Nº de processo: 349257, realizado por: Luisa Sousa

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