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

Relatório Anual Geral

(2020)

Índice

Índice 2
1. Introdução 3
2. Enquadramento Institucional 3
3. Caracterização da População Abrangida 5
4. Caracterização das Respostas Sociais 5
5. Recursos Humanos 7
6. Formação/Competências dos Recursos Humanos 8
7. Avaliação de Desempenho 9
8. Parcerias 11
9. Gestão de Ocorrências 11
10. Atividades das Respostas Sociais 11
11. Projetos 12
12. Auditoria Interna 13
13. Auditoria Externa 13
14. Avaliação da Satisfação 14
15. Ações de Melhoria 14
16. Gestão de Sugestões e Reclamações 15
17. Plano de Comunicação Organizacional 15
18. Análise Económica e Financeira 15
19. O Sistema de Gestão da Qualidade (Equass Assurance) 16
19.1. Liderança 16
19.2. Recursos Humanos (Colaboradores) 17
19.3. Direitos 18
19.4. Ética 18
19.5. Parcerias 18
19.6. Participação 19
19.7. Abordagem Centrada na Pessoa 19
19.8. Abrangência 19
19.9. Orientação para os Resultados 20
19.10. Melhoria Contínua 20
20. Conclusões 20

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

1. Introdução

O presente Relatório de Atividades e Contas de Gerência, traduz o desempenho organizacional no ano de 2020, marcado pela pandemia de Covid-19, pelos consequentes constrangimentos e dificuldades com que muitas instituições foram confrontadas. A ASCUDT tentou minimizar os impactos negativos pandémicos, protegendo os seus clientes, um grupo bastante vulnerável, através da aquisição e reforço de equipamentos de proteção individuais, restringindo contactos sociais, visitas, estando certos de que estas alterações foram significativas na qualidade de vida das pessoas servidas.

Este documento é uma análise global que aborda a caracterização da instituição, população abrangida, respostas sociais, recursos humanos, aprendizagem contínua, avaliação de desempenho, parcerias, atividades, projetos, ocorrências, reclamações, sugestões e elogios, auditorias, ações de melhoria e principais linhas conclusivas, de acordo com os 10 princípios da norma de certificação EQUASS Assurance.

Terminado 2020, a Direção relembra os principais focos de intervenção, ou seja, existiu a necessidade de alterar metodologias de funcionamento de serviços, privilegiar os recursos humanos e a digitalização, numa perspetiva de satisfazer as necessidades e expetativas dos clientes e outras partes interessadas.

2. Enquadramento Institucional

A ASCUDT foi constituída, em 19 de julho de 1993, fruto da vontade de dez sócios fundadores, com e sem deficiência, que apoiados pelo Projeto de Luta Contra a Pobreza e sobre a tutela do Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, deram os primeiros passos no sentido de combater a exclusão social e promover a plena inclusão das pessoas com deficiência na sociedade.

Tem por base uma filosofia associativa de e para pessoas com deficiência, desenvolvida no sentido de encontrar conjuntamente as melhores soluções para os seus problemas, sempre numa linha de reabilitação, integração e promoção pessoal, social, cultural e profissional.

É um projeto pioneiro no Distrito de Bragança, que tem como missão "*Apoiar a plena inclusão das pessoas com deficiência e incapacidade na sociedade, prestando-lhes serviços promotores da sua qualidade de vida. Inclusão e cidadania sempre em construção!".*

Por seu lado, a Visão consiste em: seremos uma instituição de referência a nível distrital na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência; teremos a maioria dos nossos clientes integrados a nível sociocultural, formativo e profissional; implementaremos serviços de apoio às pessoas com deficiência e comunidade em geral; e criaremos sinergias e parcerias relevantes para a sustentabilidade organizacional.

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

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

Prossegue os caminhos da melhoria contínua, da eficácia e da excelência de forma coerente, com determinação e consciência da missão com a finalidade de cumprir os seguintes objetivos estratégicos e operacionais:

Objetivos Estratégicos
OE1. Promover a qualidade de vida e a inclusão dos clientes.
OE2. Melhorar a participação e contributo para a continuidade dos serviços prestados e inclusão dos clientes.
OE3. Ganhar consistência e compreensão das atividades/processos promotores da qualidade de vida e inclusão das pessoas servidas promovendo a participação todas as partes interessadas.
OE4. Alcançar o certificado Europeu EQUASS EXCELLENCE.
OE5. Capacitar as pessoas para a aprendizagem e melhoria contínua da instituição.
OE6. Desenvolver ações de benchlearning interno/externo sobre conhecimentos, boas práticas e reflexão, entre unidades, ao nível dos colaboradores.
OE7. Assegurar a sustentabilidade da Instituição gerando valor acrescentado a todas as partes interessadas.
OE8. Desenvolver uma estratégia de Fundraising (captação de recursos).
OE9. Desenvolver dinâmicas de comunicação e cooperação entre unidades, que reforcem o sentido de pertença organizacional.
OE10.Desenvolver estratégias minimizadoras do impacto do desgaste emocional e físico dos colaboradores.
OE11. Consolidar uma estratégia de marketing que promova os serviços, respostas e produtos da organização.

Objetivos Específicos

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

- Desenvolver serviços numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas
- Facilitar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio, de forma transparente e não discriminatória
- Fomentar a inclusão social dos clientes
- Garantir a segurança física dos clientes, familiares e colaboradores
- Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo
- Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes
- Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida
- Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes
- Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação
- Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade
- Garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão dos clientes
- Garantir o envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para plano de atividades
- Garantir que os clientes possam ter acesso a um continuum dos serviços
- Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade
- Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas
- Promover a modernização e a inovação através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação
- Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas
- Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes
- Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas
- Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas
- Melhorar continuamente o SGQ
- Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria contínua
- Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores
- Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores
- Gerir adequadamente as carreiras, de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente
- Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua
- Prestar serviços de forma coordenada e num ambiente multidisciplinar
- Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores
- Comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados de serviços, atividades e realizações dos clientes
- Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas
- Rever acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP
- Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos
- Demonstrar compromisso com objetivos da qualidade e aprendizagem contínua
- Desenvolver serviços numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas
- Implementar a Missão, Visão e Valores Institucionais, nos serviços prestados
- Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços
- Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional – empowerment
- Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão
- Cumprir os requisitos legais e os contratos de trabalho
- Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho
- Prevenir práticas de assédio no contexto laboral
- Promover atividades de gestão emocional, aos colaboradores
- Contribuir a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva
- Fomentar o marketing social
- Inovar e diversificar para melhorar a prestação dos serviços
- Promover e aumentar a quantidade de clientes

Estes objetivos, integrados no plano estratégico da instituição, são definidos com base na política da qualidade, visão, valores e missão.

São ainda estabelecidos os indicadores, atividades a desenvolver e recursos necessários para atingir os objetivos propostos, bem como os compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua dos serviços que prestamos de forma a melhorar a qualidade de vida dos clientes e promover a sua plena inclusão na sociedade.

A ASCUDT define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expetativas 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.

A ASCUDT define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de doze políticas, interligadas com as 10 dimensões da norma de certificação EQUASS: liderança; recursos humanos; direitos; ética; parcerias; participação; abrangência; orientação para o cliente; orientação para os resultados e melhoria contínua.

Para além da qualidade, a instituição pauta o seu trabalho, tendo em conta outras políticas, nomeadamente: parcerias, confidencialidade, higiene, saúde e segurança no trabalho, económica, integração do sistema de gestão, responsabilidade social e

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

corporativa, ética e bem-estar para todos, qualidade, inovação e melhoria contínua, qualidade de vida, inclusão e recursos humanos.

3. Caracterização da População Abrangida

Com origem em 1994, a instituição criou uma lista de associados, ligados por interesses em comuns (comunitários), resultando na atualidade (31 de dezembro de 2020) em 1516 elementos (+8 que em 2019).

Em finais de 2020, do universo de sócios, uma amostra 118 (-136/2019) apresentam diagnósticos de deficiência e incapacidade, predominando a mental com 52% (+16%/2019).

Estes associados são maioritariamente do género masculino (56%, -19%/2019), com idades entre > aos 60 anos (35%, anteriormente prevalecia a faixa etária de 40 a 49), estado civil não identificado (100%, no ano transato, maioritariamente solteiros), com certificado de habilitações não definido de 1º ciclo (98%, em 2019 o 1º ciclo), residentes no concelho de Bragança (62%, 4%/2019), com a atividade profissional não assinalada (71%, no ano transato pensionistas).

O decréscimo do número de amostra deve-se á inativação de associados que não têm as quotas regularizadas há mais de 10 anos.

Deficiência e Incapacidade						
Tipologia	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Auditiva	1%	5%	5%	5%	5%	5%
Esquizofrenia	2%	2%	3%	3%	3%	3%
Física	12%	11%	11%	11%	11%	11%
Mental	36%	36%	**36%**	**36%**	**36%**	**36%**
Motora	15%	16%	16%	16%	16%	16%
Multideficiência	4%	4%	4%	4%	3%	3%
Paralisia Cerebral	4%	4%	3%	3%	4%	4%
Paraplégico	10%	10%	9%	9%	9%	9%
Tetraplégico	1%	2%	2%	2%	2%	2%
Visual	10%	10%	11%	11%	11%	11%

Estes 116 associados, alguns dos quais potenciais clientes da instituição, podem usufruir de uma série de serviços e terapias, visando manter e/ou melhorar a sua qualidade de vida. Assim, e de forma a promover a integração destes clientes nas respetivas estruturas funcionais, são estabelecidos critérios considerados ajustados no quadro da missão, aos quais se atribui uma ponderação de acordo com a prioridade social associada, nomeadamente a ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento, temporária ou definitivamente; risco de isolamento, marginalização, exclusão social ou conflito familiar; e pessoa economicamente e socialmente desfavorecida.

De acordo com o Regulamento Interno (Norma XIV), sempre que for efetuada a inscrição de potencial cliente, o mesmo deverá integrar a "Lista de Espera" ordenada por data, a qual deverá conter a Ficha de Inscrição. Esta lista de espera não confere qualquer direito, nem expetativa, numa ordem de prioridade de inscrição, por se encontrar inscrito nesta resposta social.

Anualmente é efetuada uma consulta a todos os inscritos na Lista de Espera, visando aferir o interesse na sua permanência, retirando desta aqueles que já não estejam interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta em outra estrutura, ou não pretenderem continuar a fazer parte desta.

Logo que seja aberta uma vaga ou que a mesma esteja para abrir, são contactados os clientes, familiares, tutores ou representantes legais, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

Tendo em conta a última atualização, conclui-se:

- Nº de inscrição no Centro de Atividades Ocupacionais: 5 potenciais clientes, -11/2019 (03 masculinos e 02 femininos);
- Nº de inscrição no Lar Residencial (integra a Residência Autónoma): 35, +9/2019 potenciais clientes (16 masculinos e 19 femininos);
- Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: 0 potenciais clientes, =2019.

4. Caracterização das Respostas Sociais

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

Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

Conceito: Os Centros de Atividades Ocupacionais (CAO) para pessoas com deficiência e incapacidade, constituem-se como uma resposta social, tendo como principal objetivo promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade através do desempenho de atividades socialmente úteis, sempre que possível na comunidade, com vista ao desenvolvimento das suas capacidades, como seres ativos, criativos e criadores. Estas atividades não implicam uma vinculação às exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.
Capacidade: 30
Nº de Clientes Admitidos: 29 + 1 suspenso
Nº de Vagas: 0

Centro de Recursos (CR)

Conceito: Em parceria com o Serviço de Emprego, a ASCUDT, credenciada como Centro de Recursos, pretende promover junto de pessoas com deficiência ou incapacidade a sua integração, manutenção e reintegração no mercado de trabalho, através de uma intervenção especializada junto das mesmas.
Assim, a ASCUDT enquanto CR pode desenvolver as seguintes intervenções técnicas de apoio, no âmbito da reabilitação profissional: Informação, avaliação e orientação para a qualificação e o emprego; Apoio à colocação; Acompanhamento pós-colocação; Adaptação de postos de trabalho e eliminação de barreiras arquitetónicas; Emprego apoiado e apoio às empresas e outras entidades empregadoras no domínio da empregabilidade das pessoas com deficiências e incapacidades e Avaliação da capacidade de trabalho de pessoas com deficiências e incapacidades.
Capacidade: Ilimitada
Nº de Clientes Admitidos: 30
Nº de Vagas: Ilimitada

Centro de Reabilitação e Formação Profissional (CRFP)

Conceito: Esta estrutura pretende desenvolver ações de reabilitação e formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidades.
A ASCUDT, é entidade formadora certificada (pela DGERT) nas áreas:
Para os clientes: 762. Trabalho social e orientação; 481. Ciências Informáticas; 621. Produção agrícola e animal.
Para os colaboradores: 729. Saúde; 482. Informática na ótica do utilizador.
Capacidade: 30
Nº de Clientes Admitidos: 30
Nº de Vagas: 0

Lar Residencial (LRE)

Conceito: O lar residencial é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.
Capacidade: 30
Nº de Clientes Admitidos: 30
Nº de Vagas: 0

Residência Autónoma (RA)

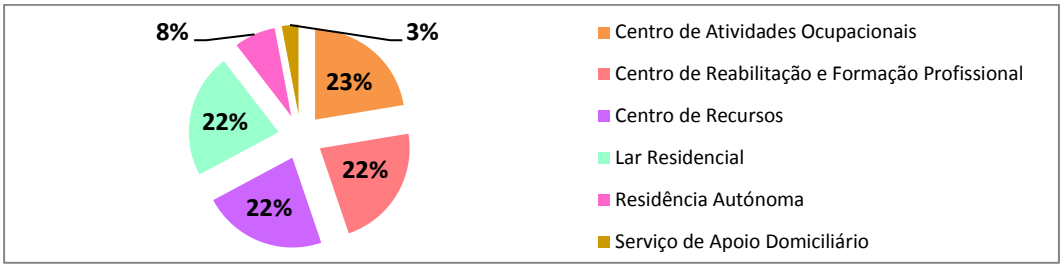
Conceito: A residência autónoma é um estabelecimento de alojamento temporário ou permanente que funciona num apartamento, moradia ou outra tipologia similar, destinado a pessoas com deficiência e incapacidade que, mediante apoio, possuem capacidade de viver de forma autónoma.
Capacidade: RA1-5; RA2-5
Nº de Clientes Admitidos: 10
Nº de Vagas: 0

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Conceito: O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
Capacidade: 40

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

Nº de Clientes Admitidos: 4
Nº de Vagas: 36



Distribuição dos Clientes (Respostas Sociais)

5. Recursos Humanos

O quadro que se segue apresenta os recursos humanos da ASCUDT no ano de 2021 (dados de janeiro).

CATEGORIA FUNCIONAL	Nº DE COLABORADORES 2015	Nº DE COLABORADORES 2016	Nº DE COLABORADORES 2017/2018	Nº DE COLABORADORES 2019	Nº DE COLABORADORES 2020	Nº DE COLABORADORES 2021
Direção Serviços/ Técnica	2	2	2	2	2	2
Técnicos Superiores	13	14	14	17	17	19
Trabalhadores Auxiliares	16	14	15	15	17	17
Vigilantes	6	6	6	5	5	5
Supervisores	3	3	3	3	3	3
Cozinheira/Ajudante de Cozinha	3	3	2	2	2	2
Cabeleireira	1	1	1	1	1	1
Motorista	1	1	1	1	1	1
Voluntários	2	3 (+2 EP)	1	2	5	3
Total	**48**	**54**	**49**	**48**	**53**	**53**

Conclui-se com a visualização gráfica, que a instituição presta serviços num ambiente multidisciplinar, totalizando 53 elementos (=2019).

ESTÁGIOS PROFISSIONAIS	2017	2018	2019	2020
Auxiliar	--	1	2	1
Desporto	--	--	1	0
Educação Social	--	1	1	3
Enfermagem	1	--	--	0
Engenharia Alimentar	--	--	1	1
Gerontologia	1	--	--	0
Jurisdição	--	1	--	0
Psicologia	--	1	1	2
Psicomotricidade	--	1	1	1
Saúde Pública	--	1	--	0
Serviço Social	1	1	--	0
Sub-Total	**3**	**7**	**7**	**8**
ESTÁGIOS CURRICULARES	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Auxiliar de Enfermagem/Saúde	4	1	4	0
Cozinha/Pastelaria	--	--	2	0
Design Gráfico	1	--	--	0
Desporto	4	2	--	3
Educação Social	5	9	8	4
Farmácia	--	1	--	0
Informática	--	1	--	0
Operador Agrícola	--	--	1	0
Secretariado e Administração	--	1	--	2
Serviço Social e Comunitário	2	3	--	1
Sub-Total	**16**	**18**	**15**	**10**
Total	**19**	**25**	**22**	**18**

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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 lidera e gere os seus recursos de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços, baseada no cliente, tendo para isso, contratado 8 profissionais (ao longo do ano), nomeadamente nas áreas: educação social, engenharia alimentar, ajudante de cozinha, auxiliar (qualificada), vigilante psicologia e psicomotricidade (+1/2019).

Com 8 novas admissões e em contrapartida o mesmo número de rescisões, a percentagem de turnover ronda os 99,9% (+0,06% que em 2019).

Através da caracterização sociodemográfica de 2021, podemos constatar que a maioria dos Colaboradores da ASCUDT são maioritariamente: pertencentes à categoria funcional de técnico superior (38%, +1,04%/2019); trabalhadores na ASCUDT há mais de 5 anos (48,94%, -9,76%/2019); com o agregado familiar composto por 3 pessoas (40,43%, -7,4%/2019); sem deficiência/incapacidade (70,45%, -23,03%/2019); casados (46,81%, -7,52%/2019); detentores do ensino secundário (40,43%, -9,57%/2019); com idades compreendidas entre os 30-39 (31,91%, -3,65%/2019); residentes em meio urbano (80,85%, -1,76%/2019); nacionalidade portuguesa (93,26%, -4,57%/2019); com um filho (42,55%, -0,93%/2019); sexo feminino (80,43%, =2019); e efetivos (65,96%, -5,78%/2019).

A ASCUDT em 2020, abriu as portas a 8 estagiários em regime profissional (+1/2019) nas áreas de auxiliar, educação social, engenharia alimentar, psicologia e psicomotricidade, e a 10 (-9/2019) estagiários curriculares, no âmbito de estudos nas áreas de desporto, educação social, secretariado e serviço social, somando-se assim a integração de 18 estagiários, como constatado na tabela.

Em termos de voluntariado, a organização revela uma bolsa de 79 voluntários (+6/2019), dos quais 3 (-2/2019) estão no ativo, nas áreas da estética, saúde e eletricidade, revelando-se uma taxa de voluntários no ativo de 4,10%.

A instituição demonstra responsabilidade social corporativa, através do seu compromisso com estas atividades, consideradas sustentáveis e que contribuem para a sociedade.

6. Formação/Competências dos Recursos Humanos

Relativamente à Formação, apresenta-se de seguida uma tabela referente ao total de número de horas de formação frequentada, por cada colaborador no ano de 2020.

Colaborador(a)	Função	Qualificação	Nº HF, Interna	Nº HF, Externa	Nº HF	Cumpriu PDC
53	Trabalhador Auxiliar	Secundário	14	75	89	---
127	Trabalhador Auxiliar	Secundário	10	50	60	---
91	Trabalhador Auxiliar	Secundário	2	50	52	Não cumpriu
123	Trabalhador Auxiliar	Secundário	8	75	83	---
60	Trabalhador Auxiliar	Licenciatura	10	27	35	---
209	Técnica de Qualidade	Licenciatura	10	25	35	---
28	Técnica de Contabilidade	Licenciatura	12	12	24	---
193	Técnica de Desporto	Licenciatura	9	52	59	---
209	Coordenadora Pedagógica	Licenciatura	12	252	264	---
12	Cozinheira	Secundário	13	146	159	---
208	Técnico Educação Social	Licenciatura	8	50	58	---
177	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	18,5	52	68,5	---
189	Técnica de Qualidade	Licenciatura	1	0	1	---
58	Diretora Técnica	Licenciatura	11,5	0	11,5	---
78	Técnica de Qualidade	Mestrado	2	114	116	---
198	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	7	0	7	---
136	Técnico de Informática	Secundário	18,5	25	43,5	---
203	Vigilante	Secundário	3	25	28	---
142	Supervisora/Animadora Sociocultural	Licenciatura	4	60	64	---
117	Terapeuta da Fala	Licenciatura	12,5	133	145,5	---
126	Técnica Educação Social	Licenciatura	14,5	125	139,5	---
56	Vigilante	Secundário	1	25	26	---
113	Vigilante	Secundário	0	0	0	---
146	Trabalhador Auxiliar	Secundário	10	25	35	---
96	Trabalhador Auxiliar	Secundário	10	25	35	---
92	Motorista	Secundário	13	25	38	---
148	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	3	50	53	---
205	Técnica Educação Social	Licenciatura	10	25	35	---
55	Vigilante	Secundário	1	0	1	Não cumpriu
149*	Trabalhador Auxiliar	Analfabeta	1	0	1	---
152	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	1	0	1	---
52	Trabalhador Auxiliar	Secundário	10	0	10	---
76	Cabeleireira	Secundário	7	0	7	---
196	Cozinheira	Secundário	2	0	2	---
35	Gestora da Qualidade/Formação	Mestrado	12	114	126	---

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

88	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**8**	**50**	**58**	Não cumpriu
4	Diretora de Serviços	Mestrado	**13**	**75**	**88**	---
90	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**12**	**25**	**37**	Cumpriu
54	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**12**	**25**	**37**	---
202	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**3**	**0**	**3**	---
63	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**0**	**0**	**0**	---
119	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	**18,5**	**110**	**126,5**	---
49	Vigilante	Secundário	**1**	**25**	**26**	Não cumpriu
83	Supervisor	Secundário	**13**	**50**	**63**	Cumpriu
184	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	**15,5**	**75**	**90,5**	Cumpriu
151	Vigilante	Secundário	**7**	**25**	**32**	---
161	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	**1**	**25**	**26**	---
192	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**6**	**75**	**81**	---
118	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**11**	**25**	**36**	---
99	Supervisora	Licenciatura	**4**	**0**	**4**	---
145	Técnica de Desporto	Licenciatura	**22,5**	**25**	**47,5**	---
195	Trabalhador Auxiliar	Secundário	**1**	**0**	**1**	---
197	Psicóloga	Licenciatura	**2,5**	**0**	**2,5**	---
206	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	**10**	**25**	**35**	---
51 (-2/2019)			**442,5**	**2222**	**2654,5**	3 Cumpridos

(*) Com incapacidade auditiva

Em 2020:

Foram ministradas 14 (-6/2019) ações de formação interna (13 planeadas e 1 não planeada), em 17 planeadas, somando um total de 22,5h (-4,5h/2019) e volume de 444,5h.

A média de participantes foi de 21 (+3/2019), o que poderá dever-se a termos adotado um regime misto (online e presencial) de formação.

A formação interna foi ministrada por 8 formadores, todos eles detentores de CCP (+1/2019).

Foram implementadas 18 (=2019) ações de formação externa, as quais totalizaram 569 horas (-167h/2019) frequentadas por 83 colaboradores (+4/2019) e um volume de formação de 2644 (+322/2019).

Dos 7 Planos de Desenvolvimento do Colaborador, 3 foram cumpridos (42,8%; -44,7%/2019) e 4 não cumpridos (57,2%), 2 dos quais dizem respeito à obtenção de carta de condução e 2 à frequência de formação que esses colaboradores não demonstraram interesse.

No ano 2020 a média obtida na avaliação do desenvolvimento da ação e na avaliação do formador foi de 92%, correspondente a uma classificação qualitativa de "Muito Bom". Os valores são os mesmos que os obtidos em 2019.

Com as restrições impostas pela pandemia, a maioria das ações de formação foram implementadas no segundo semestre de 2020 e por isso ainda não foi realizada a respetiva avaliação de eficácia. Entre as 6 ações executadas há 6 ou mais meses, a média de avaliação de eficácia foi de 82,83% (-14,62%/2019).

Resulta assim uma taxa de concretização do plano de formação de colaboradores de 76,47% (+1,47%/2019).

7. Avaliação de Desempenho

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	2017	2018	2019	2020	DESVIO
Competências	78,3%	88,7%	82,3%	**84,90%**	*+2,6%*
Conhecimento Organizacional	81,8%	85,6%	85.9%	**87,1%**	*+1,2%*
Requisitos para a Função	90,4%	93,1%	93.3%	**95,5%**	*+2,2%*
Parâmetros Comportamentais	86,2%	88,5%	86,8%	**87,00%**	*+0,2%*
Média Final	**84,18%**	**88,98%**	**87,07%**	**88,62%**	*+1,55%*

A avaliação de desempenho de 2020, conclui valores percentuais de 84,90% de competências, 87,1% conhecimentos, 95,5% de requisitos e 87,00% de parâmetros comportamentais, resultando assim uma média global de desempenho de 88,62%.

De acordo com os resultados individuais, transitam para 2021, 18 planos de desenvolvimento:

N.º Colaborador	A desenvolver	Indicador	Meta
127	Melhorar competência operacional de higienização dos Clientes e das Instalações (presta cuidados de higiene, imagem e conforto aos clientes, procedendo aos respetivos registos plataforma QualityAlive), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional	*Somatório de incidentes críticos negativos registados*	=0
	Cumprir o outro requisito do perfil funcional: carta de condução	*Taxa de cumprimento do requisito*	100%

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

91	Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional	*Somatório de incidentes críticos negativos registados*	=0
28	Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada	*Somatório de horas de formação*	=>40
177	Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria continua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função	*Somatório de sugestões pertinentes/implementadas*	=>1
58	Melhorar competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente (planifica, executa e avalia os planos de sessões do Plano Individual do Cliente), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional	*Somatório de incidentes críticos negativos registados*	=0
	Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional		
	Melhorar o conhecimento organizacional (conhece e compreende os requisitos da qualidade para a realização do seu trabalho diário), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas"	*Somatório de ações de formação frequentadas*	=>1
136	Melhorar competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente (planifica, executa e avalia os planos de sessões do Plano Individual do Cliente), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional	*Somatório de incidentes críticos negativos registados*	=0
	Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional		
203	Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada	*Somatório de horas de formação*	=>40
96	Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria continua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função	*Somatório de sugestões pertinentes/implementadas*	=>1
148	Cumprir requisito de formação complementar: área da deficiência	*Somatório de horas de ações de formação frequentadas*	=>25
55	Cumprir requisito de formação complementar: área da deficiência	*Somatório de horas de ações de formação frequentadas*	=>25
	Melhorar competência ética (atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas"	*Somatório de ações de formação frequentadas*	=>1
	Melhorar competência performativa (apresenta e executa iniciativas que contribuam para a sustentabilidade e boa imagem da instituição), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função	*Somatório de sugestões pertinentes/implementadas*	=>1
	Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria continua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função		
	Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada	*Somatório de horas de formação*	=>40
	Melhorar competência técnica (conhecimentos para efetuar em conformidade os processos do SGQ), através da participação em ação de formação interna prevista "Funcionalidades da QA"	*Somatório de ações de formação frequentadas*	=>1
	Melhorar o conhecimento organizacional (conhece e compreende os requisitos da qualidade para a realização do seu trabalho diário), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas"	*Somatório de ações de formação frequentadas*	=>1
149	Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria continua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função	*Somatório de sugestões pertinentes/implementadas*	=>1
152	Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada	*Somatório de horas de formação*	=>40
76	Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada	*Somatório de horas de formação*	=>40
88	Cumprir o outro requisito do perfil funcional: carta de condução	*Taxa de cumprimento do requisito*	100%
	Melhorar competência performativa (apresenta e executa iniciativas que contribuam para a sustentabilidade e boa imagem da instituição), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função	*Somatório de sugestões pertinentes/implementadas*	=>1
	Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria continua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função		
63	Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada	*Somatório de horas de formação*	=>40
119	Melhorar competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente (planifica, executa e avalia os planos de sessões do Plano Individual do Cliente), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional	*Somatório de incidentes críticos negativos registados*	=0
	Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional		
49	Cumprir requisito de formação complementar: área da deficiência	*Somatório de horas de ações de formação frequentadas*	=>25

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

	Melhorar competência ética (atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas"	*Somatório de ações de formação frequentadas*	=>1
	Melhorar competência operacional de segurança e bem-estar dos clientes (presta cuidados de higiene, imagem e conforto aos clientes, procedendo aos respetivos registos plataforma QualityAlive), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional	*Somatório de incidentes críticos negativos registados*	=0
	Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria continua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função	*Somatório de sugestões pertinentes/implementadas*	=>1
151	Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada	*Somatório de horas de formação*	=>40

8. Parcerias

A instituição avalia as 41 parcerias de 2020, através de uma escala percentual de contribuição, concluindo-se:

- Não foi realizada qualquer atividade com 17 entidades (+9/2019);
- 8 parcerias contribuíram poucas vezes (-3/2019), 8 algumas vezes (-5/2019) e 8 muitas vezes (-1/2019), para a concretização do Plano Anual Geral da organização e a promoção da qualidade de vida dos clientes (através da continuidade de serviços).

Indicadores	2020
Nº de parcerias 2020	41
Nº de novas parcerias	5
Nº de parcerias mantidas	34
Nº de parcerias rescindidas	3
Taxa de eficácia das parcerias	51,21%
Índice de satisfação dos parceiros	

A ASCUDT apresenta resultados tangíveis relevantes, das suas parcerias e dos benefícios das mesmas para os clientes e para a organização, resultando uma taxa de eficácia de 51,21% (-28,78%/2019).

Conscientes do decréscimo, a organização não planeia delinear um plano de melhoria, pois o valor deve-se, tal como referido anteriormente, ao ano atípico que se vive em termos pessoais e profissionais, cumprindo a instituição todas as medidas decretadas, o que deixa aquém a realização de muitas das atividades planeadas.

9. Gestão de Ocorrências

Gravidade	Urgência
57 Pouco grave	60 Pouco urgente
2 Grave	3 Urgente
3 Muito grave	2 Muito urgente
2 Não avaliado	2 Não avaliado

Em 2020, conclui-se um total de 64 ocorrências (-53/2019), associadas à resposta social de LRE (-46/2019), classificadas maioritariamente como pouco graves (57, 89%)

e pouco urgentes (60, 93,75%).

Atendendo aos registos = ou > graves e = ou > urgentes, constata-se a conformidade de 90,00%, face aos boletins de melhoria contínua. A taxa de eficácia do procedimento é de 95,31% (-1,69%/2019).

10. Atividades das Respostas Sociais

O PI é um documento monitorizado continuadamente, avaliado/revisto semestralmente, ou sempre que se justifique, através do envolvimento de todos os intervenientes, com vista a melhorar a qualidade dos serviços e a adequá-los às necessidades e expetativas de vida dos clientes que, ao longo do tempo, vão surgindo.

O trabalho desenvolvido foi levado a cabo pela equipa multidisciplinar da ASCUDT, e tem como objetivo primordial alcançar as metas traçadas.

Áreas de Intervenção	Nº de Sessões de Trabalho 2018		Nº de Sessões de Trabalho 2019		Nº de Sessões de Trabalho 2020	
	CAO	*LRE*	*CAO*	*LRE*	*CAO*	*LRE*
Autodeterminação	155	311	205	510	129	308
Bem-estar Emocional	131	591	144	618	99	294
Bem-estar Físico	413	533	360	596	485	730
Bem-estar Material	36	64	0	39	7	1
Desenvolvimento Pessoal	127	461	463	72	384	699
Direitos	2	2	3	5	5	5
Inclusão Social	192	180	109	189	39	75
Relações Interpessoais	35	146	237	175	20	33
Sub Total	**1091**	**2289**	**1521**	**2204**	**1168**	**2145**
Total	**3380**		**3725**		**3313**	

Comparativamente a 2019, existe uma diminuição de trabalho com os clientes, evidenciando-se menos 412 execuções de sessões. Os domínios mais trabalhados foram a autodeterminação (caninoterapia), bem-estar emocional (caninoterapia e terapia sensorial), físico (caninoterapia, psicomotricidade) e desenvolvimento pessoal.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

Cumprimento de Metas, por Resposta Social (2020)		
Percentagem de metas cumpridas CAO	**91,63%**	Conclui-se o alcance de 95,5% de metas e o não cumprimento de 4,5%, destacando-se a resposta social de SAD, seguindo-se LRE e depois o CAO.
Percentagem de metas não cumpridas CAO	**8,73%**	
Percentagem de metas cumpridas LRE	**95,00%**	
Percentagem de metas não cumpridas LRE	**5,00%**	
Percentagem de metas cumpridas SAD	**100,00%**	
Percentagem de metas não cumpridas SAD	**0,00%**	
Percentagem de metas cumpridas	**95,5%**	
Percentagem de metas não cumpridas	**4,5%**	
Cumprimento de Metas, por Domínios (2020)		Em termos dos domínios que integram o modelo de qualidade de vida da organização, foram cumpridas todas as metas na autodeterminação (100%), acompanhada pelo bem-estar físico (98,15%).
Percentagem de metas, domínio de autodeterminação	**100,00%**	
Percentagem de metas, domínio de bem-estar emocional	**94,77%**	
Percentagem de metas, domínio de bem-estar físico	**99,09%**	
Percentagem de metas, domínio de bem-estar material	**98,15%**	
Percentagem de metas, domínio de desenvolvimento pessoal	**97,31%**	
Percentagem de metas, domínio de direitos	**97,06%**	
Percentagem de metas, domínio de inclusão social	**89,22%**	
Percentagem de metas, domínio de relações interpessoais	**96,43%**	
Cumprimento de Metas, por Dimensões (2020)		Relativamente às dimensões, é a autodeterminação que revela um maior trabalho e empenho, somando o valor percentual de 66,67% de objetivos que contribuíram para o seu alcance/melhoria.
Percentagem de objetivos que contribuíram para a dimensão de autodeterminação	**66,67%**	
Percentagem de objetivos que contribuíram para a dimensão de empowerment	**52,53%**	
Percentagem de objetivos que contribuíram para a dimensão de qualidade de vida	**52,91%**	

11. Projetos

Relativamente a projetos e formações, aprovados e/ou desenvolvidos durante o ano de 2020, são de mencionar as ações certificadas e projetos apoiados pelo Instituto Nacional para a Reabilitação que permitiram o enriquecimento e diversificação do plano de atividades.

Apresentam-se as ações promovidas em colaboração com entidades formativas.

Nº	Ação de Formação	Duração (h)	Planeada de acordo com o PAF 2020	Entidade
1	Medidas de primeiros socorros com crianças e jovens	25	**Planeada/Concretizada**	IEFP
2	Gestão de projetos	---	**Planeada/ Não Concretizada**	----
3	Comunicação e gestão do tempo	---	**Planeada/ Não Concretizada**	----
4	Abordagem geral sobre a pessoa com deficiência e incapacidade Substituída por 6579 - Cuidados na saúde mental	25	**Planeada/Concretizada**	IEFP
5	Inglês (Facultativo)	---	**Não Concretizada**	----
6	Fundraising/Angariação de Fundos/ Sustentabilidade Financeira (Facultativo)	---	**Não Concretizada**	----
7	Marketing e Comunicação (Facultativo)	---	**Não Concretizada**	----
8	Tecnologias de Informação e Comunicação (Facultativo)	---	**Não Concretizada**	----
9	Geriatria	25	**Não Planeada/Concretizada**	IEFP
10	Inteligência emocional	25	**Não Planeada/Concretizada**	Regibio
11	Abordagem ao Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015)	14	**Não Planeada/Concretizada**	XZ Consultores
12	Certificação Profissional de Cozinheira	96	**Não Planeada/Concretizada**	Nerba
13	Combate a Incêndios e Evacuação de Trabalhadores	8	**Não Planeada/Concretizada**	Nerba
14	Contraordenações nas IPSS: Segurança Social, ACT e Autoridade Tributária e Aduaneira	6	**Não Planeada/Concretizada**	F3M
15	Desafios da Implementação das Medidas de Emergência na Deficiência/Doença Mental	10	**Não Planeada/Concretizada**	ANGES
16	Especialização em Gestão Executiva de Organizações da Economia Social	100	**Não Planeada/Concretizada**	Instituto Técnico de Inovação - ITI
17	Fundos de cozinha e molhos base	50	**Não Planeada/Concretizada**	IEFP
18	MBA Direção Técnica/Serviços em Organizações Sociais	100	**Não Planeada/Concretizada**	ANGES/ISCAC
19	Novas Regras de Segurança Alimentar em Tempo de Pandemia	4	**Não Planeada/Concretizada**	ANGES

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

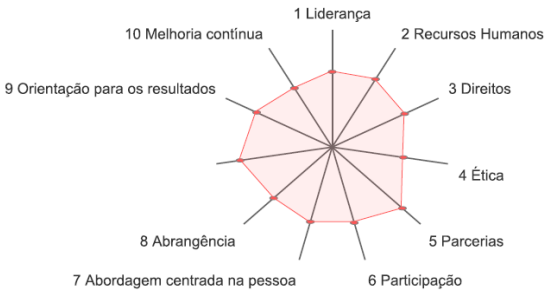
20	O regime das faltas, férias e feriados na legislação laboral	4	**Não Planeada/Concretizada**	F3M
21	Planeamento e Gestão da Formação	25	**Não Planeada/Concretizada**	CATEC
22	Salários: Retribuição e Subsídios a pagar	2	**Não Planeada/Concretizada**	F3M
23	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	**Não Planeada/Concretizada**	RHmais
24	Avaliação da Eficácia da Formação	25	**Não Planeada/Concretizada**	CATEC

No ano transato foram implementadas 18 (=2019) ações de formação externa, as quais totalizaram 569 horas (-167h/2019) frequentadas por 83 colaboradores (+4/2019) e um volume de formação de 2644 (+322/2019).

No que diz respeito a projetos, 2020 foi mais um ano de candidaturas através do Instituto Nacional de Reabilitação, salientando-se o financiamento das seguintes atividades: Galopar para Reabilitar, Férias Inclusivas e Noite de Gala.
Com exceção do relacionado com a Gala, os restantes foram executados e visaram essencialmente a promoção, integração bem como a autonomia das pessoas com deficiência e incapacidade, na sociedade.

12. Auditoria Interna

No presente ano foi realizada uma auditoria interna, que ocorreu no dia 08 de agosto, conduzida pela Dr.ª. Raquel Araújo em colaboração com a Gestora da Qualidade da instituição. O plano de auditoria foi cumprido, ouvidos colaboradores (divididos em 2 grupos) e clientes (das várias respostas sociais), e verificados os procedimentos e resultados, de acordo com o referencial Equass Assurance 2018.



Em termos de descrições escritas, os documentos encontram-se em conformidade; os contributos são claros e apresentam evidências; os colaboradores compreendem de que forma contribuem para a concretização da visão, missão, valores e políticas. Contudo, é importante reforçar os conceitos de empoderamento e qualidade de vida.

Fica a recomendação para a pertinência da organização insistir e investir, mais do que na comparação de resultados, na implementação de medidas de melhoria, baseadas na análise de tendências em abordagens, métodos e efeitos, com outras organizações similares.

13. Auditoria Externa

EQUASS Principle for Quality	Score
Leadership	5,33
Staff	4,86
Rights	4,80
Ethics	5,00
Partnership	4,00
Participation	4,57
Persons Centred Approach	5,43
Comprehensiveness	4,57
Result Orientation	5,00
Continuous Improvement	4,00
TOTAL	47,56

A auditoria externa (de renovação de certificação), ocorreu nos dias 15 e 16 de outubro de 2020.

Segundo o relatório de avaliação de auditoria, o plano da visita foi cumprido com algumas limitações resultantes do plano de contingência em vigor mas de tal forma que não foram postas em causa as pretendidas conclusões de auditoria. O esforço da organização neste sentido não pode deixar de receber o especial agradecimento do Eng.º. Dinis Mota.

Os princípios do modelo EQUASS 2018 estão implementados e os respetivos requisitos são cumpridos de acordo com o previsto para certificação Assurance nos serviços incluídos no âmbito da candidatura, por todos os envolvidos na prestação de serviço desde a gestão de topo a todos os colaboradores.

A certificação Assurance desde 2013, renovada já por duas vezes, foi acompanhada por uma evolução contínua do sistema de gestão tornada mais significativa dado o acompanhamento da mais recente evolução do modelo EQUASS.

Com o relatório espera-se que o sistema seja objeto das sugestões e oportunidades de melhoria nele registadas e também que as informações de desempenho justifiquem redobrada atenção por parte da organização.

Como nota mais importante é de referir a necessidade de continuar a identificação de resultados (outcomes) relevantes, iniciada nos últimos anos, dando-lhes a necessária visibilidade nas diferentes informações de gestão acompanhadas pelas partes interessantes relevantes.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

14. Avaliação da Satisfação

A organização regista uma visão global da satisfação das partes interessadas relevantes (colaboradores, clientes, familiares/significativos, parceiros, fornecedores e financiadores).

Aliada a esta avaliação de satisfação, e exclusivamente no que se refere aos recursos humanos contratualizados, a organização ausculta o grau de motivação, relativamente aos serviços em que estão envolvidos e às tarefas que desenvolvem.

Os resultados são baseados em indicadores claros e relevantes para a instituição e espera-se que estes contribuam para um melhor conhecimento organizacional, necessidades, fraquezas, potencialidades, oportunidades e ameaças, bem como melhorar os pontos críticos identificados.

Ano	Média de Motivação	Desvio
2014	94,74%	---
2015	92,74%	-2% que em 2014
2016	82,59%	-10,15% que em 2015
2017	86,22%	+3,63% que em 2016
2018	83,70%	-2,52% que em 2017
2019	85,59%	+1,89% que em 2018
2020	84,62%	-0,97% que em 2019

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários, salientam-se as principais conclusões:

Stakeholders	Índice de Satisfação								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Análise Comparativa
Colaboradores	86,12%	94,23%	92,57%	89,14%	89,42%	89,96%	91,10%	93,62%	+2,52% que em 2019
Clientes	85,72%	90,97%	92,00%	91,11%	91,45%	91,25%	89,55%	95,67%	+6,12% que em 2019
Familiares/Significativos	54,11%	89,11%	92,00%	91,42%	91,15%	83,19%	78,40%	87,24%	+8,84% que em 2019
Financiadores	---	100,00%	54,17%	61,11%	---	77,78%	53,85%	43,59%	-10,26% que em 2019
Fornecedores	89.70%	82,86%	88,76%	88,70%	75,23%	92,53%	87,61%	94,69%)	+7,08% que em 2019
Parceiros	99,70%	91,00%	94,93%	82,56%	77,51%	87,36%	89,14%	89,88%	+0,74% que em 2019
Média			**84,11% (+2,5% que em 2019)**						

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e tendo por base as súmulas do estudo desenvolvido, identificam-se valores percentuais de muita insatisfação, superiores a 10%, o que justificou a elaboração de planos de melhoria, no que se refere aos familiares/significativos, nomeadamente nos seguintes indicadores: *as refeições estão de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo; conheço e compreendo o conceito de empowerment; participo na elaboração do plano individual - pi do meu familiar/significativo.*

15. Ações de Melhoria

A ASCUDT identifica ao longo do ano, oportunidades de melhoria, através da implementação de ações corretivas/preventivas/ melhoria/correção, por forma a prevenir a sua repetição/ocorrência.
Em 2020, registaram-se as seguintes ações:

Tipo	Total	Pacp eficaz
Corretivas	41	17
Preventivas	15	14
Melhoria	45	28
Correção	1	1
Não avaliado	39 (+7/2019)	

- Ação corretiva: foram delineadas 41 (+4/2019), com o objetivo de eliminar a causa de uma não conformidade, evitando a sua repetição, concluindo-se eficaz 17 boletins (+5/2019).
- Ação preventiva: com o objetivo de eliminar as causas (potenciais) de uma possível não conformidade (de forma a prevenir sua ocorrência), registaram-se 15 ações (+3/2019), das quais 14 foram eficazes (+4/2019).
- Ação de melhoria: recorrendo ao ciclo PDCA (um processo cíclico), identificaram-se 45 ações (-8/2019), tendo-se tornado eficazes 28 (-9/2019)
- Ação de correção: regista-se 1 ação eficaz, (-1/2019) (que visou resolver momentaneamente a não conformidade detetada, mas não impediu que a falha volte a acontecer, pois foi tratada apenas o efeito do problema e não a causa), revelando-se eficaz, (-1/2019).

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

Conclui-se um total de 104 ações, 95% têm origem internamente, 1% externa e 4% não foram devidamente classificadas, incidindo a sua origem em documentos (32/+25/2019), das quais 61 foram avaliadas como eficazes (58,65%) e 3 não eficazes (2,88%).
37 ações encontram-se a decorrer. A taxa de eficácia do procedimento é de 94,23% (+24,19%/2019).

16. Gestão de Sugestões e Reclamações

Da análise dos registos das reclamações/sugestões/elogios, assinalados ao longo do ano de 2020, conclui-se:

- 75 elogios registados (-13 que o ano anterior);

- 4 reclamações (devidamente tratadas), das quais 1 é legítima, referente à participação dos colaboradores no dia de São Valentim e deu abertura a boletim de melhoria (-8 que em 2019) e 3 não legítimas (-8 que em 2019). Tal como já anteriormente destacado, são os colaboradores que evidenciam mais reclamações.

- 73 sugestões (registadas, tratadas e comunicadas), das quais 48 (-4 que o ano anterior) são pertinentes para a organização e 25 não (-22 que em 2019). A parte interessada que se destaca são os colaboradores (tal como anteriormente), com a soma de 61 sugestões.

Das 48 sugestões pertinentes, 43 deram abertura a boletins de melhoria, e 5 deveriam ter dado, não estando em conformidade com o procedimento.

Num total de 152 registos de elogios, reclamações e sugestões (-55/2019), os registos foram devidamente analisados e tratados, no prazo definido em instrução, procedendo-se neste período à comunicação do resultado à parte interessada.

A taxa de eficácia do procedimento é de 92,76% (-2,24%/2019).

Tal como no ano transato referido, é importante todos os registos advindos da Direção de Serviços serem analisados e tratados pela Direção.

Todas as análises pertinentes devem originar a abertura de planos de ação de melhoria.

17. Plano de Comunicação Organizacional

Os meios de comunicação utilizados na instituição para divulgação da informação relevante estão descritos no plano de comunicação organizacional, onde é ainda descrito o fluxo de comunicação (interna e externa), bem como as diferentes ferramentas de comunicação.

Em 2020, e tal como anteriormente, a comunicação foi planeada estrategicamente, através da delineação do objetivo, desenvolver dinâmicas de comunicação e cooperação entre unidades, que reforcem o sentido de pertença organizacional, operacionalmente desenhado através de 10 atividades, todas elas implementadas em 2020, concluindo-se uma execução do plano de 100%.

18. Análise Económica e Financeira

O ano de 2020, tal como em 2019, foi um ano de continuidade das atividades da Instituição. Não existiram alterações a nível das respostas sociais oferecidas e o número de utentes manteve-se idêntico ao de 2019, com pequenas alterações positivas no Lar Residencial. A nossa atividade total registou um acréscimo de (4,29%) em gastos totais, que não foram na sua totalidade acompanhados pelo crescimento dos rendimentos totais (2,16%), tendo gerado um resultado líquido positivo de (40 510,72€) e uma diminuição de (-29,33%) em relação ao exercício anterior (57 322,73€) mas mantendo a tendência positiva pelo segundo ano consecutivo.

CONTAS DE EXPLORAÇÃO	2019	2020	TAXA CRESCIMENTO
Gastos Totais	847 607,96 €	884 000,33 €	4,29%
Rendimentos Totais	904 930,69 €	924 511,05 €	2,16%
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**57 322,73 €**	**40 510,72 €**	**-29,33%**

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

CONTAS DE RENDIMENTOS	2019	2020	TAXA CRESCIMENTO
Quotizações	2 307,96 €	1 632,45 €	-29,27%
Mensalidades / Utentes/Colaborações/Angariações	179 130,93 €	181 542,50 €	1,35%
Subsídios - Segurança Social	537 447,05 €	584 264,64 €	8,71%
Subsídios Outras Entidades- Estado e O.E.P IEFP	61 406,12 €	46 187,56 €	-24,78%
Donativos / Outros Apoios Financeiros/ Juros	73 731,10 €	59 976,37 €	-18,66%
Sub. Investimento / Doações Inv. (Compensação Depreciações)	50 907,53 €	50 907,53 €	0,00%

No capítulo dos rendimentos, assinalamos pela positiva os aumentos dos subsídios da Segurança Social em (8,71%), bem como das mensalidades/colaborações e angariações (1,35%). O subsídio ao investimento manteve os valores do ano anterior. Pela negativa, a diminuição das quotizações (-29,27%), dos apoios de Outras Entidades principalmente o do Instituto do Emprego e Formação Profissional, que apoia nomeadamente as medidas dos estágios profissionais, (-24,78%), e a diminuição dos donativos e outros apoios financeiros em (-18.66%).

CONTAS DE GASTOS	2019	2020	TAXA CRESCIMENTO
Gastos Géneros Alimenticios	49 356,89 €	56 790,34 €	15,06%
Fornecimentos e Serviços Externos	107 061,32 €	91 803,92 €	-14,25%
Gastos com Pessoal	600 735,84 €	648 757,81 €	7,99%
Depreciações	78 274,21 €	77 607,86 €	-0,85%
Juros Suportados/Outros Gastos	12 179,70 €	9 040,40 €	-25,77%

A nível de gastos, assinala-se um aumento nos gastos com géneros alimentícios (15,06%), e nos gastos com pessoal (7,99%), fruto da atualização da tabela salarial em vigor. De realçar a diminuição dos fornecimentos e serviços externos (-14,25%)., bem como as depreciações do exercício (-0,85%), os juros suportados e outros gastos também diminuíram em (-25,77%). Estas diminuições de gastos demonstram o bom sentido de gestão e responsabilidade por parte da direção na contenção de custos num ano extremamente difícil.

CONTAS DE BALANÇO	2019	2020	TAXA CRESCIMENTO
Ativo Fixo Tangível	778 684,40 €	703 640,90 €	-9,64%
Contas a pagar - Fornecedores	2 742,52 €	12 374,61 €	351,21%
Contas a pagar - Estado	15 596,44 €	18 806,02 €	20,58%
Financiamentos Obtidos	331 634,58 €	304 773,02 €	-8,10%
Total do Passivo	436 830,04 €	414 064,21 €	-5,21%

Em relação as principais contas de Balanço realçamos a diminuição do total do passivo da Instituição em (-5,21%) bem como a diminuição do montante do empréstimo em curso (-8,10%) as outras rubricas encontram-se dentro dos parâmetros normais para este tipo de associações.

Divulgações Exigidas por Outros Diplomas legais: A Entidade não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-Lei 534/80, de 7 de novembro.
Dando cumprimento ao estabelecido no Decreto-Lei 411/91, de 17 de outubro, informa-se que a situação da Entidade perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Proposta de Aplicação de Resultados: Os mapas relativos às Contas de Direção encontram-se em anexo.
Neste ano de 2020, como reflexo da atividade desenvolvida, obteve-se um resultado líquido positivo no valor de 40 510,72€, o qual a Direção propõe que seja transferido para Resultados Transitados.

19. O Sistema de Gestão da Qualidade (Equass Assurance)

O sistema Equass consiste em 10 princípios para a qualidade que são derivados da consulta das partes interessadas no sector social, e com base no quadro europeu da qualidade para os serviços sociais. A aplicação destes princípios nas respostas socias da ASCUDT, é bastante similar, concretizando assim, o que está estabelecido no modelo Assurance, indo ao encontro da missão e visão da instituição.

19.1. Liderança

- A ASCUDT tem definida e implementado a sua missão, visão e valores, conhecimento disseminado por toda a instituição (por exemplo, porta de entrada principal).

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

- Os colaboradores demonstram a sua contribuição para a implementação da missão e valores da organização, através da taxa de conhecimento organizacional (conhece e compreende o seu contributo para a concretização da missão, visão e valores), 94,57% e da taxa de avaliação de satisfação (conheço e compreendo o contributo da minha função para a concretização da missão, visão e valores), 82,35%.
- Implementa formas de trabalho que possam contribuir para uma cultura de qualidade, nomeadamente através de um dossier documental do SGQ, partilhado a todos os colaboradores, ações de formação e sessões de esclarecimento de instruções, procedimento e funcionalidades da plataforma informática, registos e atividades ocupacionais com os clientes.
- A instituição tem implementada a sua política da qualidade apresentada e divulgada a todos os clientes e colaboradores da ASCUDT assegurando-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização e revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.
- A política da qualidade tem definido objetivos, tendo os colaboradores conhecimento dos mesmos, evidente na taxa de avaliação de satisfação (conheço e compreendo os objetivos da qualidade), 81,82%.
- Tem documentado e implementado um plano anual com uma taxa de concretização de 88,88% e os colaboradores conhecem e compreendem o seu contributo para a concretização dos objetivos do plano anual (76,41%).
- O plano anual é executado ao longo do ano, de acordo com a realização das atividades planeadas e semestralmente, é monitorizado e alvo de revisão, quando justificável.
- O seu compromisso com a justiça social e com a inclusão, vertentes essenciais para garantir uma sociedade equilibrada, são monitorizadas no âmbito da concretização, nomeadamente das políticas de responsabilidade social e corporativa (66,66%) e inclusão (46,66%).
- Demonstra também, responsabilidade social e corporativa através de uma série de atividades sustentáveis, planeadas anualmente, que contribuem para a sociedade.

19.2. (Colaboradores)

- Define e implementa a política de recrutamento e retenção de colaboradores, rigorosamente documentada e possui procedimentos delineados, traduzidos num processo transparente, sério e equitativo, gerando sempre que se justifique, oportunidades quer a colaboradores internos, quer a profissionais que queiram fazer parte da organização.
- Os colaboradores estão conscientes da política, constatado na taxa de satisfação (conheço e compreendo a política e procedimento recrutamento, seleção, avaliação e retenção de recursos humanos), 76,47%.
- A organização é gerida de acordo com a legislação em vigor, respeitando os direitos dos seus colaboradores, numa relação de proximidade com estes. Os requisitos legislativos são divulgados em ação de formação e conhecidos por parte dos colaboradores, que revelam taxas de satisfação de 82,35% e 72,73%, no que diz respeito às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho e conhecimento e compreensão dos requisitos legislativos em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho, respetivamente.
- A instituição define em instrução de trabalho, critérios para premiar os colaboradores, e implementa medidas de reconhecimento para estes e voluntários (sistema de recompensas usufruído por 26,00% colaboradores, em 2020), tendo em 2020 destacado 2 colaboradores em termos de desempenho (Adelaide Morais e Catarina Aleixo) e outros 2 em termos de mérito (Bruno Silva e Daniela Pais).
- Tem documentado e implementado um plano de formação (parte integrante do plano anual geral) que alcançou uma taxa de concretização de 80,00%.
- Este plano é revisto anualmente, tendo em conta as necessidades obtidas a partir da aplicação dos questionários de diagnóstico de necessidades formativas, no qual participaram 95,00% colaboradores e 76,47% representantes de clientes.
- O plano de formação é avaliado de acordo com a execução da ação e revisto sempre que assim se emerge. Após 6 meses das ações, as mesmas são avaliadas em termos de eficácia (resultando uma taxa de eficácia de 81,5%). Aliado a este, estão os objetivos individuais de colaborador (60,00% cumpridos) e os planos de desenvolvimento (taxa de alcance de 42,85%), resultantes do processo de avaliação de desempenho, avaliados, revistos e acordados com os colaboradores.
- A organização tem definido em manual de funções, requisitos de competência e responsabilidades para as funções identificadas na organização, implementando os mesmos aquando o processo de recrutamento, tendo estes tido alvo de revisão em 2020.
- Esta descrição é clara e do conhecimento do colaborador e é alvo de avaliação anual através do processo de desempenho, revelando-se uma média global de desempenho de 88,62%.
- Promove ativamente a participação e o envolvimento dos seus colaboradores, na vida da Instituição, mobilizando estes para o reforço das capacidades de decisão e fomentando os princípios da sociedade aberta e inclusiva, evidenciada na taxa de satisfação (participo em atividades comemorativas e eventos), 85,29%.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

- Reconhece inequivocamente que os seus recursos humanos são o capital mais importante da organização, avaliando anualmente o grau de motivação dos colaboradores (em 2020, 84,62%).

19.3. Direitos

- Na prestação de serviços e desempenho diário, os colaboradores revelam estarem conscientes dos direitos e deveres dos clientes (0 reclamações neste âmbito), descritos numa carta escrita e desenhada.
- A consciência desta matéria é traduzida na taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre a carta de direitos dos clientes), 80,00%.
- A ASCUDT trabalha os direitos e deveres com os clientes em sessões de trabalho e ações de formação, assegurando assim que os clientes conhecem e colocam em prática os seus direitos (taxa de satisfação, clientes (sei quais são os meus direitos e deveres), 94,47%)).
- Apoia os clientes a perseguirem os seus objetivos pessoais e aspirações de forma livre (taxa de satisfação, clientes (conquisto os meus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre), 83,93%)).
- Avalia o seu desempenho na divulgação dos direitos das pessoas servidas através de vários processos nomeadamente através da avaliação da sua satisfação de clientes, 95,67%.
- A gestão de elogios, reclamações e sugestões é encarada pela organização como uma ferramenta essencial para melhorar o desempenho dos serviços, um meio de prevenção de litígios, e uma forma de participação associativa, mantendo recíprocas relações de confiança. Da análise dos registos das reclamações/sugestões/elogios, assinalados ao longo do ano de 2020, conclui-se: 75 elogios registados, 4 reclamações, das quais 1 é legítima, referente à participação dos colaboradores no dia de São
Num total de 152 registos de elogios, reclamações e sugestões (-55/2019), os registos foram devidamente analisados e tratados, no prazo definido em instrução, procedendo-se neste período à comunicação do resultado à parte interessada. A taxa de eficácia do procedimento é de 92,76% (-2,24%/2019).
- Todos os registos de elogio, reclamação e sugestão mencionados foram objeto de análise e tratamento no prazo máximo de 1 mês, procedendo-se neste período à comunicação do resultado à parte interessada.

19.3. Ética

- Define, implementa e controla a sua política de ética e de bem-estar para todos, disseminando e trabalha em formação entre os colaboradores e clientes.
- A ética está associada ao perfil funcional de todos os colaboradores e revelam-se em competências, anualmente avaliadas no processo de avaliação de desempenho (taxa de competências éticas, 82,75%).
- Implementa também um código de ética.
- Este é conhecido pelas partes interessadas, está devidamente divulgado e é respeitado (0 reclamações nesta matéria).
- Existe uma abordagem clara, conhecida no seio organizacional, sobre a facilitação do acesso aos serviços e pessoal de apoio (taxa de satisfação, cliente (conheço a abordagem que me facilita o acesso aos serviços e pessoal de apoio)), 87,57%.
- Demonstra não discriminação sobre o acesso aos serviços (taxa de ocorrências/reclamações (nesta matéria), 0%).
- A instituição tem implementado um plano de saúde e segurança dos colaboradores e clientes. Em 2020, devido à vivência pandémica, não foi possível serem testadas as medidas de emergência implementadas (categoria-tipo II), através de simulacro.
- Define e implementa mecanismos que previnem o abuso físico, mental e financeiro dos clientes (ITG.02.09), divulgado e trabalhado em acções de formação e atividades com colaboradores e clientes, resultando em 0 reclamações e ocorrências, neste âmbito.
- Implementa uma política da confidencialidade que assenta no compromisso do cumprimento da legislação vigente sobre a confidencialidade e a proteção de dados, adotando regras e métodos que vão ao encontro dessas premissas.
- Anualmente, a política e procedimento desta matéria é avaliada através de inquérito e revista por clientes e colaboradores (em 2020, 75,00% e 85,10%, respetivamente), revelando-se até ao momento eficaz (0 reclamações).

19.4. Parcerias

- A instituição trabalha em parceria com cerca de 41 entidades, em 2020.
- Apresenta resultados tangíveis relevantes, das suas parcerias e dos benefícios das mesmas para os clientes e para a organização, resultando uma taxa de eficácia de 51,21%.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

19.5. Participação

- 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 na taxa de satisfação, clientes (conheço a abordagem para poder expressar as minhas opiniões e pontos de vista), 88,94%.
- Define, implementa e controla a sua política de inclusão dos clientes, promovendo ativamente a participação e o envolvimento desta parte interessada, na vida da instituição (taxa de sucesso da política de inclusão, 46,66%).
- Como resultados de inclusão dos clientes, enquanto participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços, destaca-se a taxa de metas atingidas nos planos individuais, que resultam num valor percentual de 95,5%.
- Anualmente, revê o procedimento e a política, com clientes e colaboradores e reflete sobre a participação de todas as partes interessadas, nomeadamente dos clientes, através do controle dos planos individuais (taxa de satisfação, cliente (participo na elaboração do meu Plano Individual – PI), 92,17%.
- Tem definido e implementado um conceito de empoderamento (direcionado a clientes e colaboradores), trabalhado em reuniões e ações de formação, para que seja conhecido e compreendido.
- Através da taxa de objetivos cumpridos dos planos individuais, que contribuem para o empoderamento, é possível a instituição demonstrar resultados tangíveis dos clientes (52,53%).
- Em procedimento próprio, são estabelecidas as condições para a criação de um ambiente de empoderamento.
- Este documento é disseminado na instituição e alvo de reflexão anual, por clientes e colaboradores, para que estas condições sejam conhecidas (taxa de satisfação, cliente (conheço as condições que facilitam o meu empowerment), 27,01% e de colaborador (conheço e compreendo as condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes), 73,53%.

19.6. Abordagem Centrada na Pessoa

- Os serviços prestados são conduzidos pelas necessidades, expetativas e capacidades dos clientes, expressados na elaboração dos planos individuais (raxa de satisfação, cliente (conheço a forma de resposta às minhas escolhas, necessidades e capacidades, na prestação dos serviços), 90,80%.
- Os serviços concebidos aos clientes, têm como base uma avaliação diagnóstica, que permite identificar necessidades e potencialidades nos domínios da qualidade de vida considerados (escala de Gencat).
- A organização tem definido e implementado um conceito de qualidade de vida, trabalhado em reuniões e ações de formação, para que seja conhecido e compreendido, por clientes e colaboradores.
- Através da taxa de objetivos cumpridos dos planos individuais, que contribuem para a qualidade de vida, é possível a instituição demonstrar resultados tangíveis dos clientes (52,91%).
- Cada cliente tem um plano individual, onde estão registadas as suas necessidades, expetativas, serviços e resultados (taxa de satisfação, cliente (conheço o meu Plano Individual - PI), 91,95%).
- O plano individual é avaliado e revisto sempre que tal seja solicitado, que se verifiquem ocorrências que o justifiquem ou modificações das circunstâncias do cliente. Não obstante, o PI é revisto, no mínimo, semestralmente.
- Presta os seus serviços, adaptados às necessidades físicas e sociais dos clientes (devidamente planeados em PI) (taxa de satisfação, cliente (os serviços são adaptados (ou o meu PI) para atender às minhas necessidades físicas e sociais), 93,32%).
- Define e implementa um procedimento que regula a participação do cliente, na elaboração, avaliação, monitorização e revisão do plano individual.
- Os resultados de envolvimento dos clientes nos seus planos individuais são refletidos na taxa de participação desta parte interessada (89,18%).

19.7. Abrangência

- A ASCUDT assegura um continuum de serviços, tendo em conta as respostas sociais que integram a instituição, cooperando com outras entidades.
- Em 2020, foram encaminhados 0% dos clientes admitidos e 66,66% dos inscritos, garantindo-se que estes, possam ter acesso a um continuum dos serviços.
- Para avaliar de forma holística as necessidades e expetativas dos clientes, a instituição aplica anualmente a escala de qualidade de vida de Gencat, que avalia os 8 domínios do modelo adotado pela instituição. Esta abordagem é conhecida e implementada na organização, resultando em 2020, num índice de qualidade de vida de 102,20.
- O manual da qualidade, identificada as atividades chave de prestação de serviços.
- Estas são monitorizadas no plano anual, semestralmente, que alcançou uma taxa de concretização de 88,88%.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

- Demonstra que presta serviços com base na comunidade. Anualmente, questiona uma amostra, sendo que em 2020, conclui-se que a instituição tem desenvolvido um bom trabalho de e para a comunidade, resultando uma média percentual de 71,74% de satisfação.
- O trabalho desenvolvido pela instituição, no sentido do alcance da sua missão, é classificado por 46,05% (+0,8%, 2019) da comunidade, como muito bom e tal como no ano transato, a organização é uma boa referencia a nível regional, nomeadamente na ótica de 48,05% (+0,55%, 2019).
- As atividades são realizadas e geridas segundo uma abordagem de processos, respeitando uma sequência coordenada no sentido de melhor prestar os serviços aos clientes, assegurar um continuum de serviços e ganhar eficiência interna. Os processos são geridos como um sistema, em que as saídas de um processo, constituem as entradas de outro.
- Em 2020, 64,70% dos elementos da equipa técnica, trabalharam os planos individuais (áreas: psicologia, educação social, serviço social, saúde, animação sociocultural, informática, terapia da fala, reabilitação psicomotora, desporto).

19.8. Orientação para os Resultados

- Avalia anualmente os seus resultados de desempenho financeiro, como previsto na sua política económica, através do relatório de contas (taxa de sucesso da política económica, 11,11%).
- Este é validado por um TOC, externo à organização, que obedece à norma contabilística e de relato financeiro para entidades do sector não lucrativo.
- Através do cumprimento de objetivos dos planos individuais, a instituição compreende os resultados obtidos dos serviços, de forma individual e coletiva (taxa de metas atingidas nos PI, 95,5%).
- Em 2020, conclui-se um total de 104 ações, 95% têm origem internamente, 1% externa e 4% não foram devidamente classificadas, incidindo a sua origem em documentos (32/+25/2019), das quais 61 foram avaliadas como eficazes (58,65%) e 3 não eficazes (2,88%).

37 ações encontram-se a decorrer. A taxa de eficácia do procedimento é de 94,23% (+24,19%/2019).

- Tem registado uma visão global da satisfação das partes interessadas relevantes (84,11%).
- Integrado no processo de avaliação de satisfação, a instituição demonstra que as informações sobre os resultados, são compreendidos por todas as partes interessadas (taxa de satisfação, partes interessadas (informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão), 79,14%).
- Demonstra formas de disseminar informação sobre o desempenho da organização (taxa de satisfação, partes interessadas (resultados de desempenho da instituição), 62,51%).

19.9. Melhoria Contínua

- Define e implementa um sistema de melhoria, sustentado no ciclo PDCA, sendo a taxa de eficácia do procedimento é de 94,23%.
- Avalia as necessidades e expectativas de todas as suas partes interessadas, visando desenvolver e melhorar os serviços, através de aplicação de questionário bianual.
- A comparação de desempenho com outras organizações já acontece e está devidamente registada, a partir de indicadores de desempenho e de boas práticas.

20. Conclusões

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

Em suma, este documento revela:

- Taxa de concretização do plano de formação, 80,00%;
- Taxa média de necessidades e expetativas das partes interessadas (avaliação bianual);
- Taxa média de satisfação das partes interessadas, 84,11%;
- Taxa de motivação de colaboradores, 84,62%;
- Taxa de concretização de planos individuais, 95,50%;
- Taxa de eficácia da melhoria, 94,23%;
- Taxa de concretização do plano anual, 88,88%.

Estes resultados permitem avaliar a performance da instituição e confirmar o seu compromisso com a qualidade dos serviços e referenciais das boas práticas.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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

Bragança, 30 de abril de 2021

A Direção:

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO I: Ata de Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade 2020

ANEXO II: Monitorização das Políticas 2020

ANEXO III: Relatório e Contas 2020

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, 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