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

Relatório Anual Geral

(2021)

Índice

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

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 2021, tal como previsto nos estatutos da instituição, e é marcado pela vivência pandémica, consequentes constrangimentos e dificuldades com que a organização foi confrontada. De destacar que no seio organizacional não foram identificados casos positivos à covid 19 (clientes), cumprindo assim afirmar que esta parte interessada, bastante vulnerável, foi protegida pelas demais, com sucesso.

O presente documento reflete o trabalho realizado em 2021, abordando 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.

A Direção agradece o esforço, dedicação e desempenho de todos os colaboradores e voluntários e às outras partes interessadas, por tão generosamente terem feito parte desta família institucional.

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.

Foi um projeto pioneiro no Distrito de Bragança, que atualmente 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: 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; e integrar a maioria dos clientes a nível sociocultural, formativo e/ou profissional, valorizando as capacidades da pessoa com deficiência e incapacidade.

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.

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.

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 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 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 1993, a instituição criou uma lista de associados, resultando na atualidade (31 de dezembro de 2021) em 1527 elementos (+11 que em 2020).

Deste universo de sócios, existe uma amostra 119 (+1/2020) apresentam diagnósticos de deficiência e incapacidade, predominando a mental com 41% (+5%/2020).

Através da caraterização sociodemorgáfica podemos constatar que são maioritariamente do género masculino (60%, +4%/2020), com idades entre > aos 60 anos (37%,+3%/2020), estado civil não identificado (100%, =2020), com certificado de habilitações não definido (97%, -1%/2020), residentes no concelho de Bragança (68%, +6%/2020), com a atividade profissional não especificada (71%, =2020).

Deficiência e Incapacidade			
Tipologia	**2019**	**2020**	**2021**
Auditiva	5%	5%	1%
Esquizofrenia	3%	3%	2%
Física	11%	11%	3%
Mental	**36%**	**36%**	**41%**
Motora	16%	16%	13%
Multideficiência	3%	3%	13%
Paralisia Cerebral	4%	4%	4%
Paraplégico	9%	9%	5%
Tetraplégico	2%	2%	1%
Visual	11%	11%	7%
Sem designação	--	--	7%

Estes 119 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.

Tendo em conta a última atualização, conclui-se:

- Nº de inscrição no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão: 6 potenciais clientes, +1/2020 (05 masculinos e 01 feminino);
- Nº de inscrição no Lar Residencial (integra a Residência Autónoma): 31, -4/2020 potenciais clientes (16 masculinos e 15 femininos);
- Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: 0 potenciais clientes, =2020.

4. Caracterização das Respostas Sociais

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

Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)

Conceito: Os Centros de Atividades Ocupacionais (CACI) 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

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

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: 30
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: 37
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

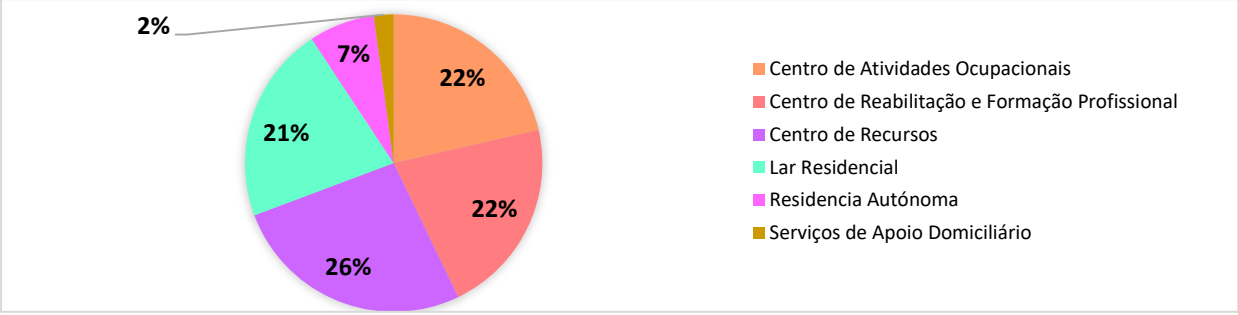
Residência Autónoma (RA)

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
Nº de Clientes Admitidos: 3
Nº de Vagas: 37

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



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	2019	2020	2021
Direção Serviços/ Técnica	2	2	2
Técnicos Superiores	17	19	13
Trabalhadores Auxiliares	17	17	16
Vigilantes	5	5	5
Supervisores	3	3	3
Cozinheira/Ajudante de Cozinha	2	2	2
Cabeleireira	1	1	1
Motorista	1	1	1
Voluntários	5	3	2
Total	**53**	**53**	**45**

A organização continua a prestar serviços num ambiente multidisciplinar, que integra 43 colaboradores contratados e 2 voluntários, somando assim o total de 45 elementos (-6 que em 2020).

Através da caracterização sociodemográfica de 2021 podemos constatar que a maioria dos Colaboradores da ASCUDT são maioritariamente: pertencentes à categoria funcional de trabalhadores auxiliares (37,21%); trabalhadores na ASCUDT há mais de 10 anos (39,53%); com o agregado familiar composto por 3 pessoas (46,51%); sem deficiência/incapacidade (62,97%); casados (58,14%); detentores do ensino secundário (47%); com idades compreendidas entre os 30-39 (34,88%); residentes em meio urbano (79,07%); de nacionalidade portuguesa (90,70%); com um filho (53,49%); do sexo feminino (67,44%); e efetivos (76,74%).

O voluntariado conta com uma bolsa de 73 dos quais 2 (-1/2020) estão no ativo, nas áreas da estética e saúde, alcançando-se assim uma taxa de voluntários no ativo de 3,00%.

ESTÁGIOS PROFISSIONAIS	2019	2020	2021
Auxiliar	2	1	0
Desporto	1	0	0
Educação Social	1	3	1
Enfermagem	--	0	0
Engenharia Alimentar	1	1	0
Gerontologia	--	0	0
Jurisdição	--	0	0
Psicologia	1	2	0
Psicomotricidade	1	1	0
Saúde Pública	--	0	0
Serviço Social	--	0	0
Sub-Total	**7**	**8**	**1**
ESTÁGIOS CURRICULARES	**2019**	**2020**	**2021**
Auxiliar de Enfermagem/Saúde	4	0	1
Cozinha/Pastelaria	2	0	0
Design Gráfico	--	0	0
Desporto	--	3	4
Educação Social/Animação	8	4	6
Farmácia	--	0	0
Informática	--	0	0
Operador Agrícola	1	0	1
Secretariado e Administração	--	2	0
Serviço Social e Comunitário	--	1	0
Sub-Total	**15**	**10**	**12**

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 organização contou com 1 estágio profissional (-7 que em 2020), na área da educação social e com 12 estágios curriculares, nas áreas de auxiliar de saúde, desporto, educação social, animação e agricultura (+4 que em 2020).

Recebeu ainda 3 pessoas a prestar serviço comunitário (sexo masculino, 1 com 80 horas e 2 com 12h).

Com 6 novas admissões e 8 rescisões, a percentagem de turnover ronda os 15,90%.

Através destas práticas, a instituição demonstra responsabilidade social corporativa, tal como previsto na política existente, nesta matéria.

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.

Nome do Colaborador(a)	Função	Qualificação	Nº HF Interna	Nº HF Externa	Nº HF	Cumpriu PDC
Adelaide Morais	Trabalhador Auxiliar	Secundário	14	75	89	---
Alice Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	8	75	83	---
Ana Calheiros	Trabalhador Auxiliar	Secundário	5	0	5	---
Ana Diegues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	4	75	79	---
Ana Fernandes	Trabalhador Auxiliar	Licenciatura	9	75	84	---
Ana Luísa Fernandes	Técnica de Qualidade	Licenciatura	1	25	26	---
Ana Martins	Técnica de Contabilidade	Licenciatura	6,5	56,5	63	---
Ana Pereira	Técnica de Desporto	Licenciatura	3,5	25	28,5	---
Ana Prada	Coordenadora Pedagógica	Licenciatura	14,5	429	443,5	---
Anabela Bordalo	Cozinheira	Secundário	7	0	7	---
André Martins	Técnico Educação Social	Licenciatura	3	25	28	---
Andreia Oliveira	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	10	75	85	---
Ângela Azevedo	Diretora Técnica	Licenciatura	8	50	58	---
Ângela Rodrigues	Técnica de Qualidade	Mestrado	5	180	185	---
Bruno Silva	Técnico de Informática	Secundário	7,5	75	82,5	---
Carlos Costa	Vigilante	Secundário	6,5	75	81,5	---
Catarina Aleixo	Supervisora	Licenciatura	12	130	142	X
Daniela Miranda	Terapeuta da Fala	Licenciatura	8,5	37	45,5	X
Daniela Pais	Técnica Educação Social	Licenciatura	7	0	7	---
Eduardo Constâncio	Vigilante	Secundário	2	50	52	---
Fátima Lopes	Trabalhador Auxiliar	Secundário	5,5	75	80,5	---
Helena Ribeiro	Trabalhador Auxiliar	Secundário	5	50	55	---
Hugo Martins	Motorista	Secundário	13	50	63	---
Isabel Moreira	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	7,5	75	82,5	X
Jéssica Afonso	Técnica Educação Social	Licenciatura	7	50	57	---
Jorge Pires	Vigilante	Secundário	2	25	27	---
Judite Gonçalves *	Trabalhador Auxiliar	Analfabeta	---	---	---	---
Karine Nunes	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	1,5	0	1,5	---
Leonor Pereira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	7,5	0	7,5	---
Leonor Quintã	Cabeleireira	Secundário	2	25	27	X
Luísa Sousa	Gestora da Qualidade/Formação	Mestrado	1	100	101	---
M. José Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	0	0	0	---
Manuel Santos	Cozinheiro	Secundário	8,5	50	58,5	X
Manuela Miranda, Dr.ª.	Diretora de Serviços	Mestrado	13,5	130	143,5	---
Manuela Moreira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	9	50	59	---
Margarida Felgueiras	Trabalhador Auxiliar	Secundário	12	75	87	---
Mariana Alves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	4,5	75	79,5	---
Marisa Rodrigues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	8,5	50	58,5	---
Marlene Rodrigues	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	10	75	85	---
Paulino Afonso	Vigilante	Secundário	2	0	2	X
Rafael Leal	Supervisor	Secundário	5,5	75	80,5	---
Sara Miranda	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	8	100	108	---
Sara Teixeira	Técnica Educação Social	Licenciatura	6	75	81	---
Sílvia Afonso	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	2,5	25	27,5	---
Sofia Pires	Trabalhador Auxiliar	Secundário	6,5	25	31,5	---
Sónia Afonso	Trabalhador Auxiliar	Secundário	12	75	87	---
Sónia Tomé	Supervisora	Licenciatura	6	45	51	---
Tatiana Morais	Técnica de Desporto	Licenciatura	14	75	89	---
Vitória Diegues	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	5,5	50	55,5	---
47 (-4/2020)			**328**	**3032,5**	**3 360,5**	

(*) Com incapacidade auditiva

Em 2021:

Executaram-se 13 (-1/2020) ações de formação interna, das quais estavam planeadas 9. Estas totalizaram 16,5h (-6h/2020) de formação.

Foram ministradas 13 ações que contaram com a presença de 263 (-36/2020) formandos e originaram um volume de formação de 328 (-116,5/2020).

Em relação à formação externa, executaram-se 25 ações (+7/2020), perfazendo 863,5h (+294,5h/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

47 colaboradores (-4/2020) frequentaram 328h (-114,5/2020) de formação interna e 3032,5h (+760,5/2020) de formação externa, totalizando assim 3360,5h (+646/2020).

Não foi cumprido nenhum dos 6 planos de desenvolvimento do colaborador existentes (-42.85%/2020).

A média obtida na avaliação do desenvolvimento da ação e na avaliação do formador foi de 89% (-3%/2020), correspondente a uma classificação qualitativa de "Muito Bom" (=2020).

A organização das ações foi classificada como Prática ou Teórico-Prática, em média, por 41.68% (+8%/2020) dos formandos.

Assim, no ano transato estavam planeadas 15 ações de formação para colaboradores, destas foram concretizadas 12. A taxa de execução foi de 80% (+3,84%/2020).

No que concerne às ações de formação interna para clientes, todas as ações planeadas (10) foram concretizadas, obtendo assim uma taxa de execução de 100% (=2020).

Conclui-se assim a concretização de 22 ações em 26 planeadas, o que resulta numa taxa de execução do plano de 84,61% (+1,28% que em 2020).

7. Avaliação de Desempenho

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	2019	2020	2021	DESVIO
Competências	82,3%	84,90%	*91,0%*	***+6,1%***
Conhecimento Organizacional	85.9%	87,1%	*81,7%*	***-6%***
Requisitos para a Função	93.3%	95,5%	*95,4%*	***-0,1%***
Parâmetros Comportamentais	86,8%	87,00%	*86,5%*	***-0,5%***
Média Final	**87,07%**	88,62%	*88,5%*	***-0,12%***

A avaliação de desempenho de 2021, conclui valores percentuais de 91,0% de competências, 81,1% conhecimentos, 95,4% de requisitos e 86,5% de parâmetros comportamentais, resultando assim uma média global de desempenho de 88,5%.

De acordo com os resultados individuais, transitam para 2022, 16 planos de desenvolvimento, que visam melhorar competências, parâmetros comportamentais e cumprir requisitos.

8. Parcerias

A instituição avalia as 44 parcerias de 2021, através de uma escala percentual de contribuição, concluindo-se:

- Não foi realizada qualquer atividade com 19 (ou 20) (+2 ou 3/2020);
- 7 parcerias contribuíram poucas vezes (-1/2020), 5 algumas vezes (-3/2020) e 9 muitas vezes (+1/2020), 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 2021	44
Nº de novas parcerias	2
Nº de parcerias mantidas	42
Nº de parcerias rescindidas	0
Taxa de eficácia das parcerias	52,27%
Índice de satisfação dos parceiros	90,42%

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 52,27% (+1,06%/2020).

Tal como no ano transato, evidenciam-se muitas parcerias com as quais não foram realizadas atividades, justificado por mais um ano atípico (e pandémico) com muitas restrições decretadas.

9. Gestão de Ocorrências

Relativamente à gravidade das ocorrências, 44 (-13/2020) são classificadas como pouco graves, 2 (=/2020) graves e 0 muito graves (-3/2020). Em termos de urgência, 44 (-16/2020) são pouco urgentes, 2 (-1/2020) urgentes e (-2/2020) 0 muito urgentes.

De mencionar, que todas as ocorrências foram devidamente avaliadas e tratadas, e as graves e urgentes deram origem à abertura de planos de melhoria.

Gravidade	Urgência
44 Pouco Grave	44 Pouco Urgente
2 Grave	2 Urgente
0 Muito Grave	0 Muito Urgente

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 2019		Nº de Sessões de Trabalho 2020		Nº de Sessões de Trabalho 2021	
	CACI	*LRE*	*CACI*	*LRE*	*CACI*	*LRE*
Autodeterminação	205	510	129	308	199	301

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

Bem-estar Emocional	144	618	99	294	281	345
Bem-estar Físico	360	596	485	730	619	861
Bem-estar Material	0	39	7	1	11	14
Desenvolvimento Pessoal	463	72	384	699	488	1107
Direitos	3	5	5	5	8	15
Inclusão Social	109	189	39	75	31	39
Relações Interpessoais	237	175	20	33	76	93
Sub Total	**1521**	**2204**	**1168**	**2145**	**1713**	**2775**
Total	**3725**		**3313**		**4488**	

Em 2021, tal como nos anos transatos, os domínios mais desenvolvidos em sessões são o desenvolvimento pessoal e o bem-estar físico. Evidencia-se um aumento de +1175 intervenções registas, comparativamente a 2020, somando o total de 4488.

Cumprimento de Metas, 2021	
Percentagem de metas cumpridas	94,98%
Percentagem de metas não cumpridas	3,51%
Cumprimento de Metas, por Domínios	
Percentagem de metas, domínio de autodeterminação	100,00%
Percentagem de metas, domínio de bem-estar emocional	98,96%
Percentagem de metas, domínio de bem-estar físico	98,77%
Percentagem de metas, domínio de bem-estar material	100,00%
Percentagem de metas, domínio de desenvolvimento pessoal	97,56%
Percentagem de metas, domínio de direitos	98,91%
Percentagem de metas, domínio de inclusão social	82,64%
Percentagem de metas, domínio de relações interpessoais	97,22%
Cumprimento de Metas, por Dimensões	
Percentagem de objetivos que contribuíram para a dimensão de autodeterminação	62,32%
Percentagem de objetivos que contribuíram para a dimensão de empowerment	53,33%
Percentagem de objetivos que contribuíram para a dimensão de qualidade de vida	52,02%

Conclui-se o alcance de 94,98% de metas e o não cumprimento de 3,51%. No que concerne ao cumprimento de metas, por domínio e de destacar o resultado de 100,00% na autodeterminação e bem-estar material.
Em relação ás dimensões, uma maior percentagem de objetivo cumpridos que contribuíram para o desenvolvimento da autodeterminação.

11. Projetos

Relativamente a projetos e formações, aprovados e/ou desenvolvidos durante o ano de 2021, 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.

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
0382 – Gestão do Tempo e Organização do Trabalho	25	27	675
UFCD 6562 - Prevenção e controlo da infeção: princípios básicos a considerar na prestação de cuidados de saúde	50	29	1450
UFCD 8622 – Coaching e Comunicação	25	5	125
UFCD 9214 – Marketing Digital	25	1	25
UFCD 9220 – Gestão de Conteúdos Digitais	25	1	25
Especialização avançada pós-universitária Gestão de Organizações de Economia Social	200	1	200
Gestão da Formação Interna: Obrigações e Operacionalização	4	1	4
Categorias Profissionais nas Organizações Sociais	4	1	4
Organização do Tempo de Trabalho	2,5	1	2,5
Formação Profissional de Implementação e Auditorias do Sistema HACCP	50	1	50
Formação Profissional de Segurança no Trabalho: Atualização Científica E-Learning	105	1	105
Animação Sociocultural e as Artes na Intervenção com Pessoas com Deficiência	6	1	6
Folha de cálculo	50	1	50
Gestão de stress na relação educativa ou parental na comunicação consciente	6	1	6
Unidade de Qualidade de Vida para Pessoas com Demência: Desenvolvimento e Implementação	24	2	48
Liderança e Coaching	25	1	20
1122 - Noções e Normas da Qualidade	25	1	25
8519 - Melhoria Contínua - Princípios e Ferramentas	25	2	50
5440 - Comunicação Interpessoal e Assertividade	25	1	25
6233 - Comunicação e Comportamento Organizacional	25	1	25
5652 - Noções de gestão de recursos humanos	25	1	25
0382 - Gestão do Tempo e Organização do Trabalho	25	1	26
7229 - Gestão do Stress do profissional	25	1	25
7849 – Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade	25	1	25
Perturbações da Audição: Linguagem e Fala na Surdez Infantil	11	1	11

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

	837,5	**85**	**3032,5**

Em 2021, executaram-se 25 (+7/2020) ações de formação externa, frequentadas por 111 (+28/2020) colaboradores. O volume de formação alcançado foi 3032,5 (+388,5/2020).

No que diz respeito a projetos, 2021 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 Gala Inclusiva, executadas com o objetivo de promover, integrar e melhorar a autonomia das pessoas com deficiência e incapacidade, na sociedade.

12. Auditoria Interna

A auditoria interna, ocorreu no dia 16 de novembro, 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.

No decurso da auditoria a auditora constatou que:

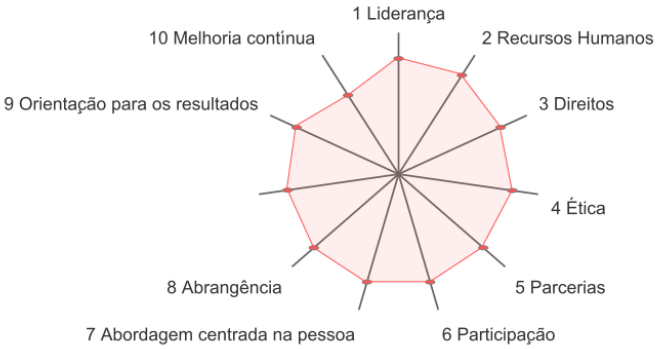
a) A revisão pela gestão foi formalizada no ano de 2021 (tendo sido considerado todas as entradas previstas no referencial normativo) e será realizada nova Revisão 2022;

b) Que foi realizada auditoria de cerificação em 2020, onde não foram constatadas quaisquer não conformidades e as medidas de melhoria propostas foram introduzidas e devidamente tratadas o processo, G104 e G105;

c) Dispõe de Recursos Humanos com competência técnica;

d) Em termos de infra-estruturas e recursos materiais estão adequados para as atividades desenvolvidas;

e) A auditora revela que existem algumas melhorias, que foram dadas à gestora da qualidade, durante esta auditoria, nomeadamente 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.



A auditora ressalva o facto de a auditoria ter decorrido segundo um processo de amostragem de atividades e tarefas compreendidas na estrutura de processos existentes, a todos os processos e requisitos normativos, cabendo agora à ASCUDT eventuais situações paralelas ou associadas às constatações registadas e, caso se justifique, desencadear ações preventivas e / ou de melhoria adequadas.

13. Auditoria Externa

Em 2021 não estava planeada nenhuma auditoria externa ao sistema de gestão da qualidade.

14. Avaliação da Satisfação

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

Ano	Média de Motivação	Desvio
2019	85,59%	+1,89% que em 2018
2020	84,62%	-0,97% que em 2019
2021	85,10%	+0,48% que em 2020

Stakeholders	Índice de Satisfação			
	2019	2020	2021	Análise Comparativa
Colaboradores	91,10%	93,62%	**72,09%**	+0,66%
Clientes	89,55%	95,67%	**52,56%**	-40,54%
Familiares/Significativos	78,40%	87,24%	**73,33%**	+19,99%
Financiadores	53,85%	43,59%	**100,00%**	0%
Fornecedores	87,61%	94,69%)	**84,00%**	-8,31%
Parceiros	89,14%	89,88%	**90,42%**	+25,71%
Média	**78,73% (-5,38% que em 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

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e tendo por base as súmulas do estudo desenvolvido, não se identificam valores percentuais de muita insatisfação, superiores a 10%, o que não justifica a elaboração de planos de melhoria.

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 2021, registaram-se as seguintes ações:

Tipo	Total	Pacp eficaz
Corretivas	20	14
Preventivas	7	6
Melhoria	69	39
Correção	1	0
Não avaliado	37	

- Ação corretiva: foram delineadas 20 (-21/2020), com o objetivo de eliminar a causa de uma não conformidade, evitando a sua repetição, concluindo-se eficaz 14 boletins (-3/2020).
- Ação preventiva: visando eliminar as causas (potenciais) de uma possível não conformidade (de forma a prevenir sua ocorrência), registaram-se 7 ações (-8/2020), das quais 6 foram eficazes (-8/2020).
- Ação de melhoria: recorrendo ao ciclo PDCA (um processo cíclico), identificaram-se 69 ações (-20/2020), tendo-se tornado eficazes 39 (+11/2020)
- Ação de correção: regista-se 1 ação eficaz, (=2020) (que visa resolver momentaneamente a não conformidade detetada).

Conclui-se um total de 97 ações, 99% têm origem internamente (1% não classificado) incidindo a sua origem em procedimentos do SGQ (12, -9/2020), das quais 54 (-11/2020) foram avaliadas como eficazes e 1 não eficazes (-2/2020).
A taxa de eficácia do procedimento é de 98,18% (+3,95%/2020).

16. Gestão de Sugestões e Reclamações

Da análise dos registos das reclamações/sugestões/elogios, assinalados ao longo do ano de 2021, conclui-se:

- 35 elogios registados (-40 que o ano anterior);

- 7 reclamações (devidamente tratadas), das quais 4 são legítimas (+3/2020) referentes aos serviços de lavandaria e alimentação, que deram origem a abertura de boletim de melhoria, e 3 não legítimas (= que em 2020). Contrariamente a anos transatos, a parte interessada destacada nas reclamações, são os clientes.

- 87 sugestões (registadas, tratadas e comunicadas), das quais 60 (+12/2020) são pertinentes para a organização e 27 não (+2/2020). A parte interessada que se destaca são os colaboradores (tal como anteriormente), com a soma de 76 sugestões.

As 60 sugestões pertinentes, deram abertura a boletins de melhoria, estando em conformidade com o procedimento.

Num total de 129 registos de elogios, reclamações e sugestões (-23/2020), 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 96,12% (+3,36%/2020).

É importante todos os registos com origem na direção de serviços serem analisados e tratados pela direção (ação de melhoria).

Todas as sugestões de colaboradores devem ter competências funcionais associadas (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.

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 2021, concluindo-se uma execução do plano de 100%.

18. Análise Económica e Financeira

O ano de 2021, tal como em 2020, foi mais um ano de continuidade das atividades da Instituição. Não existiram alterações a nível das respostas sociais oferecidas, mantendo-se a mesma frequência de utentes em Lar Residencial 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

Residências Autónomas, embora tivesse havido pequenas oscilações na frequência de utentes do Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão e diminuição do número de utentes no Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro de Recursos e CRFP, decorrente da situação pandémica vivenciada. A nossa atividade total registou um acréscimo de (3,74%) em gastos totais, que não foram na sua totalidade acompanhados pelo crescimento dos rendimentos totais (3,03%), tendo gerado um resultado líquido positivo de (35 534,21€) e uma diminuição de (-12,28%) em relação ao exercício anterior (40 510,72€) mas mantendo a tendência positiva pelo terceiro ano consecutivo.

CONTAS DE EXPLORAÇÃO	2020	2021	TAXA CRESCIMENTO
Gastos Totais	884.000,33 €	917.026,82 €	3,74%
Rendimentos Totais	924.511,05 €	952.561,03 €	3,03%
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**40.510,72 €**	**35.534,21 €**	**-12,28%**
CONTAS DE RENDIMENTOS	**2020**	**2021**	**TAXA CRESCIMENTO**
Quotizações	1.632,45 €	1.814,93 €	11,18%
Mensalidades / Utentes/Colaborações/Angariações	181.542,50 €	174.017,40 €	-4,15%
Subsídios - Segurança Social	584.264,64 €	606.121,84 €	3,74%
Subsídios Outras Entidades- Estado e O.E.P IEFP	46.187,56 €	44.753,67 €	-3,10%
Donativos / Outros Apoios Financeiros/ Juros	59.976,37 €	74.945,66 €	24,96%
Sub. Investimento / Doações Inv. (Compensação Depreciações)	50.907,53 €	50.907,53 €	0,00%

No capítulo dos rendimentos, assinalamos pela positiva o aumento dos subsídios da Segurança Social em (3,74%), o aumento das quotizações (11,18%) e dos donativos e outros apoios financeiros em (24.96%). O subsídio ao investimento manteve os valores do exercício anterior. Pela negativa, a diminuição das mensalidades/colaborações e angariações (-4,15%), dos apoios de Outras Entidades principalmente o do Instituto do Emprego e Formação Profissional, que apoia nomeadamente as medidas dos estágios profissionais, (-3,10%).

CONTAS DE GASTOS	2020	2021	TAXA CRESCIMENTO
Gastos Géneros Alimenticios	56.790,34 €	50.373,85 €	-11,30%
Fornecimentos e Serviços Externos	91.803,92 €	92.584,01 €	0,85%
Gastos com Pessoal	648.757,81 €	689.743,91 €	6,32%
Depreciações	77.607,86 €	77.879,71 €	0,35%
Juros Suportados/Outros Gastos	9.040,40 €	6.445,34 €	-28,71%

A nível de gastos, assinala-se um leve aumento nos fornecimentos e serviços externos (0,85%), bem como nas depreciações do exercício (0,35%), e um maior aumento nos gastos com pessoal (6,32%), fruto da atualização da tabela salarial em vigor. De realçar a diminuição dos juros suportados e outros gastos em (-28,71%), bem como os gastos com géneros alimentícios (-11,30%). A diminuição de gastos demonstra o bom sentido de gestão e responsabilidade por parte da direção, na contenção de custos num ano que á semelhança do anterior foi extremamente difícil.

CONTAS DE BALANÇO	2020	2021	TAXA CRESCIMENTO
Ativo Fixo Tangível	703.640,90 €	634.631,95 €	-9,81%
Contas a pagar - Fornecedores	12.374,61 €	4.132,96 €	-66,60%
Contas a pagar - Estado	18.806,02 €	20.099,89 €	6,88%
Financiamentos Obtidos	304.773,02 €	276.948,40 €	-9,13%
Total do Passivo	414.064,21 €	398.794,68 €	-3,69%

Em relação as principais contas de Balanço realçamos a diminuição do total do passivo da Instituição em (-3,69%) bem como a diminuição do montante do empréstimo em curso (-9,13%), e ainda a divida a fornecedores (-66,60%), 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 2021, como reflexo da atividade desenvolvida, obteve-se um resultado líquido positivo no valor de 35 534,21€, o qual a Direção propõe que seja transferido para Resultados Transitados.

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. 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 (revisto em 2021) e valores, conhecimento disseminado por toda a instituição (por exemplo, porta de entrada principal). A revisão contou com a participação de 76,38% clientes e 89,79% colaboradores.
- 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), 76,74% e da taxa de avaliação de satisfação (conheço e compreendo o contributo da minha função para a concretização da missão, visão e valores), 78,57%.
- O desenvolvimento da cultura de qualidade é uma abordagem abrangente que visa melhorar a eficácia da instituição por meio de planeamento, organização e compreensão de cada atividade, envolvendo cada indivíduo em cada nível, sendo útil em todos os tipos de organização (normalização das práticas das respostas sociais).
- A ASCUDT tem documentado e implementado a sua política da qualidade (taxa de concretização de 25,00%), com objetivos definidos e posterior conhecimento dos mesmos por parte dos recursos humanos, evidente na taxa de avaliação de satisfação (conheço e compreendo os objetivos da qualidade), 72,09%.
- O plano anual geral é avaliado e revisto anualmente e/ou sempre que se considerar necessário, através do envolvimento de todos os intervenientes (colaboradores diretos e indiretos, família, cliente, parceiros, outros), com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-lo às necessidades e expetativas dos clientes e da instituição. Revela uma taxa de concretização de 88,00%.
- 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 (taxa de concretização de 44,44%) e inclusão (40,00%).
- Demonstra também, responsabilidade social e corporativa através de uma série de atividades sustentáveis, planeadas anualmente, que contribuem para a sociedade.

19.2. (Colaboradores)

- A ASCUDT tem documentado e implementado a sua política de recursos humanos (taxa de concretização de 29,92%).
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), 66,77%.
- 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 79,07% e 76,74%, 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 organização tem implementadas medidas para o reconhecimento dos colaboradores e voluntários (sistema de recompensas usufruído por 25,00% colaboradores, em 2021), tendo sido destacados 2 colaboradores em termos de desempenho (Sara Miranda e Tatiana Morais) e 2 em termos de mérito (Ana Diegues e Ana Prada).
- Tem documentado e implementado o plano de formação (baseado nas necessidades formativas, no qual participaram 93,33% colaboradores e 75,00% representantes de clientes), concretizado em 84,61%.
- As ações após 6 meses de serem ministradas, são avaliadas em termos de eficácia (28,00%).
- Para além do plano de formação, existem os objetivos individuais e os planos de desenvolvimento, ou seja, uma ferramenta que ajuda a facilitar o desenvolvimento dos colaboradores. É um compromisso bidirecional entre o colaborador e a instituição sobre o que ambos vão fazer para crescer.
- A avaliação de desempenho, realizada anualmente está devidamente arquivada e assinada no dossier de cada colaborador (taxa de desempenho de 88,5%).
- A organização tem definido em manual de funções, requisitos de competência e responsabilidades para as funções identificadas na organização, implementando os mesmos aquando do processo de recrutamento, processo de revisão iniciado em 2021.

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

- Tem demonstrado medidas para o envolvimento dos colaboradores no planeamento, desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade, através da documentação e implementação da política da participação (taxa de concretização de 52,38%).
- Reconhece a importância do capital humano, avaliando anualmente o grau de motivação dos colaboradores (85,10%).

19.3. Direitos

- A instituição tem descrito os direitos e deveres dos clientes em carta própria, avaliada anualmente através da avaliação de satisfação, onde existe oportunidade para os clientes se pronunciarem acerca do cumprimento dos mesmos.
- Compromete-se a assegurar o cumprimento desta carta, nomeadamente através de procedimentos internos de tratamento de não conformidades, bem como através da avaliação do desempenho dos colaboradores, resultando assim uma taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre a carta de direitos dos clientes) 74,42%.
- 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), 59,91%)).
- 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), 38,21%)).
- Avalia o seu desempenho na divulgação dos direitos das pessoas servidas através de vários processos nomeadamente através da avaliação da sua satisfação de clientes, 83,87%.
- A ASCUDT tem instituído desde 2012, um procedimento que visa clarificar e desenvolver a metodologia de tratamento de reclamações, sugestões e elogios aos serviços da instituição (taxa de eficácia do procedimento de 96,12%), objeto de análise e tratamento no prazo máximo de 1 mês.

19.3. Ética

- A ASCUDT tem documentado e implementado a sua política de ética e bem-estar para todos (taxa de concretização de 15,00%).
- A organização tem implementado um código de ética para assegurar a dignidade da pessoa servida e para orientar o comportamento dos colaboradores na prestação de serviços (taxa de satisfação, partes interessadas (código de ética) de 66,23%).
- Este documento está acessível no dossier de documentos (plataforma), placar da instituição, site e é enviado por email aos colaboradores. Desta forma, a ASCUDT promove o desenvolvimento e atualização das suas competências para que os requisitos de ética sejam preservados (0 reclamações nesta matéria e taxa de competências éticas, 80,52%).
- 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)), 61,78%.
- Demonstra não discriminação sobre o acesso aos serviços (taxa de ocorrências/reclamações (nesta matéria), 0%).
- A ASCUDT tem documentado e implementado a sua política da higiene, saúde e segurança no trabalho (taxa de concretização de 53,84%).
- Assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa de garantia da prevenção, correção e controlo de comportamentos de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, resultando em 0 reclamações e ocorrências, neste âmbito.
- Define, documenta, monitoriza e avalia os procedimentos para assegurar a confidencialidade da informação dos clientes e dos serviços que lhes são prestados, através da política de confidencialidade (taxa de concretização de 80,00%) e do controlo de confidencialidade, avaliado anualmente (janeiro) pelos colaboradores (98,00%) e representantes de clientes (75,00%), (0 reclamações).

19.4. Parcerias

- A instituição documenta e implementa a política de parcerias (taxa de concretização de 33,33%), resultando uma taxa de eficácia de 73,33%.

19.5. Participação

- Tem documentado e implementado as suas políticas de participação (taxa de concretização de 52,38%) e da inclusão (40,00%).
- 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), 66,49%.
- 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 94,98%.
- 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), 81,79%.

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

- Tem definido e implementado um conceito de empoderamento, bem como as condições para a criação do mesmo, cuja compreensão é obtida pela taxa de objetivos concretizados no PI (53,33%). O conceito é 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), 19,15% e de colaborador (conheço e compreendo as condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes), 76,74%.

19.6. Abordagem Centrada na Pessoa

- Os serviços prestados são conduzidos pelas necessidades, expetativas e capacidades dos clientes, expressados na elaboração dos planos individuais (taxa de satisfação, cliente (conheço a forma de resposta às minhas escolhas, necessidades e capacidades, na prestação dos serviços), 73,51%, e têm como base uma avaliação diagnóstica (escala de Gencat).
- A formulação do plano individual focaliza os serviços prestados a cada cliente, nas áreas que este efetivamente necessita para a melhoria da qualidade de vida, através de competências internas, ou recorrendo a parcerias estratégicas (taxa de concretização da política de qualidade de vida de 0,00% e taxa de satisfação, cliente (conheço o meu Plano Individual - PI), 79,23%).
- 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 (52,02%).
- 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), 84,36%.
- 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 (75,34%).

19.7. Abrangência

- A ASCUDT assegura um continuum de serviços, tendo em conta as respostas sociais que integram a instituição, cooperando com outras entidades.
- Para avaliar de forma holística as necessidades e expetativas dos clientes, a instituição aplica anualmente a escala de qualidade de vida de Gencat (índice de qualidade de vida, 101,9).
- O manual da qualidade, identificada as atividades chave de prestação de serviços, monitorizadas no plano anual (taxa de concretização de 88,00%).
- Demonstra que as atividades principais do serviço são prestadas em linha com a sua visão e missão, preocupando-se em ao longo do ano, recolher o feedback da comunidade, acerca do trabalho prestado (taxa de satisfação de 54,00%).
- Os colaboradores são uma equipa coesa e multidisciplinar que trabalha em cooperação interna, entre as várias áreas de competência, de acordo com as necessidades dos clientes. É uma equipa profissional, com características humanas diversificadas e com capacidade de cooperação entre si (75,00% dos técnicos estavam afetos aos planos individuais).

19.8. Orientação para os Resultados

- Tem documentado e implementado a sua política económica (taxa de concretização de 37,5%).
- 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, 94,98%).
- A avaliação da satisfação dos clientes e das restantes partes interessadas é um processo de avaliação do desempenho organizacional e que permite através dos seus resultados, gerar medidas de melhoria para a organização (taxa de satisfação global de 81,59%).
- Avalia anualmente a sua capacidade para comunicar, implicar e identificar as diferentes partes interessadas com a missão, visão, estratégia e políticas da organização, através dos inquéritos de avaliação da satisfação, (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão) (78,81%).
- Demonstra formas de disseminar informação sobre o desempenho da organização (taxa de satisfação, partes interessadas (resultados de desempenho da instituição), 60,76%).

19.9. Melhoria Contínua

- Tem documentado e implementado a política da inovação e da melhoria contínua (taxa de concretização de 31,28% e taxa de eficácia do procedimento da melhoria contínua de 98,18%.
- Possui estratégias por forma a garantir que se adquirem informações dos clientes e todas as partes interessadas através das sugestões (taxa média de avaliação necessidades e expectativas de 76,06%).
- A comparação de desempenho com outras organizações já acontece e está devidamente registada, a partir de indicadores de desempenho e de boas práticas (45,00%).

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. 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, 84,61%;
- Taxa média de necessidades e expetativas das partes interessadas 76,06%;
- Taxa média de satisfação das partes interessadas, 81,59%;
- Taxa de motivação de colaboradores, 85,10%;
- Taxa de concretização de planos individuais, 94,98%;
- Taxa de eficácia da melhoria, 98,18%;
- Taxa de concretização do plano anual, 88,00%;

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

Bragança, 30 de março de 2022

A Direção:

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO I: Ata de Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade 2021

ANEXO II: Monitorização das Políticas 2021

ANEXO III: Relatório e Contas 2021

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