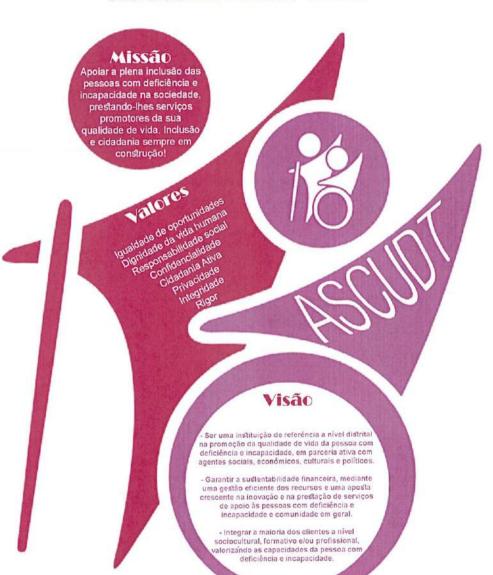
antes V

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

Relatório Anual Geral



Índice 1. Introdução 3 2. Enguadramento Institucional 3 3. Caracterização das Respostas Sociais 4 4. Caracterização da População Abrangida 5 5. Recursos Humanos 6 5.1. Contratos 6 5.2. Formação e Competências 5.3. Avaliação de Desempenho 7 6. Parcerias 8 7. Atividades das Respostas Sociais 8 8. Melhoria Contínua 8 8.1. Gestão de Ocorrências 8 8.2. Auditorias 8 8.3. Avaliação de Satisfação 8 8.4. Ações de Melhoria 9 8.5. Gestão de Sugestões e Reclamações 9. Projetos de Inovação e Desenvolvimento 9 10. Resultados 10 10. 1. Plano Estratégico 10 10. 2. Plano de Atividades Geral 11 10.0. Políticas da Organização 13 11. Análise Económica e Financeira 17 12. Conclusões 18

Anexos

Anexo 1 – Monitorização das Políticas

Anexo 2 - Monitorização do Plano Anual Geral

Anexo 3 - Relatório de Contas

Anexo 4 - Ata de Revisão do Sistema



1. Introdução

O presente Relatório de Atividades e Contas de Gerência, traduz o desempenho organizacional no ano de 2022, tal como previsto nos estatutos da instituição, abordando a caracterização da instituição, respostas sociais, população abrangida, recursos humanos, parcerias, atividades, melhoria contínua, projetos, resultados e análise económica e financeira.

A Direção agradece a sábia resposta às adversidades que ao longo deste último ano se intensificaram, com as ameças ainda existentes da Covid-19, destacando o empenho, dedicação, energia, versatilidade e disponibilidade dos colaboradores e voluntários. Um grande obrigado!

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 de 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.

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.

DM.01.20 Página 3 de 19



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 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 de Automatização para a Inclusão; Centro de Recursos e o Centro de Reabilitação Formação Profissional.

Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)

Conceito: O CACI é o equipamento destinado a desenvolver atividades ocupacionais para pessoas com deficiência, visando a promoção da sua qualidade de vida, possibilitando um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e atividades e que se constituam como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respetivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade.

Capacidade: 30

Nº de Clientes Admitidos: 29 Nº de Vagas: 1 (sem acordo)

Centro de Recursos (CR)

Conceito: Em parceria com o Centro de Emprego de Bragança e de Chaves, 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 póscolocação; 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: 13

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: 20

Nº de Vagas: 10

Lar Residencial (LRE)

Conceito: O LRE 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 de Automatização para a Inclusão (RAI)

Conceito: A RAI é uma resposta de alojamento residencial temporário ou permanente, desenvolvida em apartamento, moradia ou outra tipologia de habitação similar, inserida em áreas residenciais na comunidade, destinada a pessoa com deficiência ou incapacidade, com capacidade de viver de forma autónoma, e tem por objetivo, mediante apoio individualizado, proporcionar condições para a concretização de um projeto de vida autónomo e inclusivo.

Capacidade: RAI1-5; RAI2-5 Nº de Clientes Admitidos: 10

Nº de Vagas: 0

DM.01.20

Página 4 de 19

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo Contribuinte: 503190284



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: 5

Nº de Vagas: 35



Distribuição dos Clientes (Respostas Sociais)

4. Caracterização da População Abrangida

Com origem em 1993, a instituição criou uma lista de associados, resultando na atualidade (31 de dezembro de 2022) em 1547 elementos (+19 que em 2021).

Deste universo de sócios, existe uma amostra 96 (-23/2021) apresentam diagnósticos de deficiência e incapacidade, predominando a mental com 37 (-4/2021).

Através da caraterização sociodemográfica podemos constatar que os sócios com deficiência e incapacidade da organização, em 2022 são maioritariamente: tipologia de defiência, mental (37%, -4 que em 2021); identidade e género, masculino (58%, -2%/2021); idade por classes, >60 (51%, +24%/2021); estado civil, não responderam (100%, =2021); habilitações literárias, não especificado (97%, =2021); concelho residente, Bragança (60%, -8%/2021); atividade profissional, não especificada (69%, -2%/2021).

Tipologia	2020	2021	2022
Auditiva	5	1	1
Esquizofrenia	3	2	2
Física	11	3	3
Mental	36	41	37
Motora	16	13	11
Multideficiência	43	13	15
Paralisia Cerebral	4	4	4
Paraplégico	9	5	4
Tetraplégico	2	1	0
Visual	11	7	6
Outra (ex:Epilepsia, Autista)	22		5
Sem designação	**	7	8

Estes 96 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, temporário 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:

- ☐ № de inscrição no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão: 0 potenciais clientes, -6/2021;
- □ № de inscrição no Lar Residencial (integra a Residência de Automatização para a Inclusão): 41, +10/2021 potenciais

DM.01.20

Página 5 de 19



clientes:

☐ Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: O potenciais clientes, =2021.

5. Recursos Humanos

5.1. Contratos

O quadro que se segue apresenta os recursos humanos da ASCUDT no ano de 2022 (dados de janeiro).

CATEGORIA FUNCIONAL	2020	2021	2022
Direção Serviços/ Técnica	2	2	2
Técnicos Superiores	19	13	14
Trabalhadores Auxiliares	17	16	18
Vigilantes	5	5	5
Supervisores	3	3	3
Cozinheira/Ajudante de Cozinha	2	2	2
Cabeleireira	1	1	1
Motorista	1	1	1
Voluntários	3	2	2
Total	53	45	48

A organização continua a prestar serviços num ambiente multidisciplinar, que integra 46 colaboradores contratados e 2 voluntários, somando assim o total de 48 elementos (+3 que em 2021).

Através da caracterização sociodemográfica de 2022 podemos constatar que a maioria dos Colaboradores da ASCUDT são maioritariamente: pertencentes à categoria funcional de trabalhadores auxiliares (39,13%, -1,92%); trabalhadores na ASCUDT há mais de 10 anos (41,30%); com o agregado familiar composto por 3 pessoas (15,22%); sem deficiência/incapacidade (69,57%); casados (58,70%); detentores do ensino secundário (45,65%); com idades compreendidas entre os 40-49 (13,04%); residentes em meio urbano (82,61%); nacionalidade portuguesa (93,48%); com um filho (56,52%); sexo feminino (80,43%) e efetivos (80,43%).

O voluntariado conta com uma bolsa de 73 dos quais 2 (=2021) 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	2022
Auxiliar	2	1	0	0
Desporto	1	0	0	0
Educação Social	1	3	1	0
Engenharia Alimentar	1	1	0	0
Psicologia	1	2	0	0
Psicomotricidade	1	1	0	0
Sub-Total	7	8	1	0
ESTÁGIOS CURRICULARES	2019	2020	2021	2022
Auxiliar de Enfermagem/Saúde	4	0	1	0
Cozinha/Pastelaria	2	0	0	0
Desporto	144	3	4	4
Educação Social/Animação	8	4	6	9
Operador Agrícola	1	0	1	0
Secretariado, Administração, Relação Laboral	22	2	0	2
Serviço Social e Comunitário	+4	1	0	0
Sub-Total	15	10	12	15

A organização contou com 0 estágios profissionais (-1 que em 2021) e com 15 estágios curriculares, nas áreas de auxiliar de desporto, educação social, animação e relação laboral (+3 que em 2021).

Acolheu ainda 4 pessoas a prestar serviço comunitário (+1 que em 2021; 350 horas (+246 h que em 2021).

Com 4 novas admissões e 2 rescisões, a percentagem de turnover ronda os 6,52% (-9,38% que em 2022).

Através destas práticas, a instituição demonstra compromisso com a responsabilidade social corporativa, tal como previsto na política existente para esta matéria.

5.2 Formação e Competências

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 2022.

DM.01.20 Página 6 de 19



Nome do Colaborador(a)	Função	Qualificação	Nº HF Interna	Nº HF Externa	Nº HF	Cumpriu PE	C
Adelaide Morais	Trabalhador Auxiliar	Secundário	22,5	112	134,5	Cumprido	
Alice Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	23,5	62	85,5	Cumprido	
Ana Calheiros	Trabalhador Auxiliar	Secundário	19,5	12	31,5	Não cumprido	
Ana Diegues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	20	112	132		
Ana Fernandes	Trabalhador Auxiliar	Licenciatura	21	62	83	Cumprido	
Ana Martins	Técnica de Contabilidade	Licenciatura	7,5	112	119,5	Cumprido	
Ana Prada	Coordenadora Pedagógica	Licenciatura	20	112	132		
Anabela Bordalo	Cozinheira	Secundário	8	37	45	Cumprido	
André Martins	Técnico Educação Social	Licenciatura	3,5	37	40,5		
Andreia Oliveira	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	25	87	112	Cumprido	
Ângela Azevedo	Diretora Técnica	Licenciatura	19	37	56	Cumprido	
Ângela Rodrigues	Técnica de Qualidade	Mestrado	4,5	25	29,5	Cumprido	
Bruno Silva	Técnico de Informática	Secundário	22	62	84		
Carlos Costa	Vigilante	Secundário	16,5	37	53.5		
Catarina Aleixo	Supervisora	Licenciatura	21,5	74	95,5	Cumprido	T
Dalila Santos	Trabalhador Auxiliar	Secundário	12,5	0	12,5	- committee 2250	T
Daniela Miranda	Terapeuta da Fala	Licenciatura	4	62	66	Cumprido	f
Daniela Pais	Técnica Educação Social	Licenciatura	21,5	75	96,5	Cumprido	-
Eduardo Constâncio	Vigilante	Secundário	4	25	29	Não cumprido	
Fátima Lopes	Trabalhador Auxiliar	Secundário	22,5	12	34,5	Não cumprido	
Helena Ribeiro	Trabalhador Auxiliar	Secundário	21	62	83	Cumprido	÷
Hugo Martins	Motorista	Secundário	19,5	87	106,5	Campillo	t
Isabel Moreira	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	22.5	62	0.4 E	Cumpelda	H
lorge Pires	Vigilante	Secundário	22,5 12,5	12	84,5	Cumprido	+
Judite Gonçalves*	Trabalhador Auxiliar	Analfabeta	12,5	12	24,5	Não cumprido	
Leonor Pereira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	22	37	13 59	Cumprido	÷
Leonor Quintã	Cabeleireira	Secundário		62	69,5	Cumprido	÷
			7,5	100000	THE STATE OF THE S	Cumprido	÷
Luísa Sousa	Gestora da Qualidade/Formação	Mestrado	4,5	197	201,5		
M. José Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	19,5	12	31,5	Não cumprido	Т
Manuel Santos	Cozinheiro	Secundário	22	87	109	Cumprido	Ш
Manuela Miranda, Dr	Diretora de Serviços	Mestrado	10	62	72		
Manuela Moreira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	21,5	112	133,5	Cumprido	
Margarida Felgueiras	Trabalhador Auxiliar	Secundário	22,5	12	34,5	Não cumprido	
Marisa Rodrigues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	13,5	112	125,5	Cumprido	L
Marlene Rodrigues	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	2,5	12	14,5	Não cumprido	
Paulino Afonso	Vigilante	Secundário	12,5	37	49,5	Cumprido	μ
Rafael Leal	Supervisor	Secundário	5,5	37	42,5	Cumprido	L
Sara Miranda	Técnica de Saúde	Licenciatura	22	112	134	Cumprido	
Silvia Afonso	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	1	62	63	Cumprido	1
Sofia Coutinho	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	20,5	37	57,5		I
ofia Pires	Trabalhador Auxiliar	Secundário	5	12	17	Não cumprido	1
ónia Afonso	Trabalhador Auxiliar	Secundário	25	37	62	Cumprido	1
Sónia Tomé	Supervisora	Licenciatura	19	37	56	Cumprido	
iusana Perdigão	Técnica Educação Social	Licenciatura	20,5	112	132,5		
Fatiana Morais	Técnica de Desporto	Licenciatura	23,5	62	85,5		
/anessa Neves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	17,5	12	29,5		T
The second section of the second section is	46 (-1/2021)	V. S. O. H. S.	712.5	2588	3300,5	DESCRIPTION OF THE REAL PROPERTY.	-

(*) Com incapacidade auditiva

Para o ano 2022 foram planeadas 10 ações de formação interna para colaboradores, ministradas na sua totalidade, e 6 ações externas (4 implementadas), o que resulta numa taxa de concretização do plano de 87.5% (+14.17% que em 2021).

No que concerne às ações de formação interna para clientes, todas as ações planeadas (10) foram concretizadas, obtendo assim uma taxa de execução de 100.00% (=2021).

A taxa de concretização do plano de formação 2022 soma o valor percentual de 92.30 (+8.3 comparativamente ao ano transato).

5.3. Avaliação de Desempenho

2019	2020	2021	2022	DESVIO
82,3%	84,90%	91,0%	85,9%	-5, 1%
85.9%	87,1%	81,7%	86,7%	+5,0%
93.3%	95,5%	95,4%	96,1%	+0,7%
86,8%	87,00%	86,5%	87,3%	+0,8%
87,07%	88,62%	88,5%	89,00%	+0,5%
	82,3% 85.9% 93.3% 86,8%	82,3% 84,90% 85.9% 87,1% 93.3% 95,5% 86,8% 87,00%	82,3% 84,90% 91,0% 85.9% 87,1% 81,7% 93.3% 95,5% 95,4% 86,8% 87,00% 86,5%	82,3% 84,90% 91,0% 85,9% 85.9% 87,1% 81,7% 86,7% 93.3% 95,5% 95,4% 96,1% 86,8% 87,00% 86,5% 87,3%

A avaliação de desempenho de 2022 conclui valores percentuais de 85,9% de competências (85,12% específicas e 86,64% transversais), 86,7% conhecimentos (85,76% específicos e 87,56% transversais), 96,1% de requisitos (98,05% escolaridade; 95,00% formação complementar e 94,44% experiência) e 87,3% de parâmetros comportamentais (78,25%

DM.01.20

Página 7 de 19



qualidade; 84,56% assiduidade; 94,74% pontualidade; 89,47% produtividade e 89,47% cidadania), resultando assim uma média global de desempenho de 89,00%.

De acordo com os resultados individuais, transitam para 2023, 3 planos de desenvolvimento, que visam melhorar competências, parâmetros comportamentais e cumprir requisitos.

6. Parcerias

A instituição avalia as 49 parcerias de 2022, através de uma escala percentual de contribuição, concluindo-se:

- Não foi realizada qualquer atividade com 21 (+2/2021);
- 9 parcerias contribuíram poucas vezes (+2/2021), 8 algumas vezes (+3/2021) e 11 muitas vezes (+2/2021), para a concretização do Plano Anual Geral da organização e a promoção da qualidade de vida dos clientes (através da continuidade de serviços).

Indicadores	2022
Nº de parcerias	49
Nº de novas parcerias	5
Nº de parcerias mantidas	42
Nº de parcerias rescindidas	2
Taxa de eficácia das parcerias	48,85%
Índice de satisfação dos parceiros	91,21%

- De salientar que as 14 parcerias, com as quais não se realizam atividade há 3 anos consecutivos, serão inativadas, resultando assim em início de 2023, um total de 35 parcerias.

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 42,85% (-9,42%/2021).

8. Melhoria Contínua

8.1. Gestão de Ocorrências

Em 2022, conclui-se um total de 37 ocorrências (-9/2021), associadas maioritariamente à resposta social de LRE (34, -8/2021), com uma maior prevalência no mês de fevereiro (5, anteriormente junho), incidindo em comportamentos agressivos e pouco assertivos (19, +1/2021), classificadas maioritariamente como pouco graves e pouco urgentes (similar ao ano transato). A taxa de eficácia do procedimento é de 100,00% (=2022).

8.2. Auditorias

A auditoria interna ocorreu no dia 14 de novembro e foi conduzida pela Dr. Juvenal João de Sousa Feio Baltazar, 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, o audidor referenciou algumas sugestões de melhoria e desenvolvimento, que se encontram discriminadas em relatório próprio.

O auditor ressalva o facto de 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 organização, eventuais situações paralelas ou associadas às constatações registadas e, caso se justifique, desencadear ações de melhoria adequadas.

As pontuações refletem a posição atual do ASCUDT na Rede Social de Serviços em Portugal, com as seguintes pontuações:

Princípio	Pontuação
Liderança	5.33
Colaboradores	4.29
Direitos	5.20
Ética	5.00
Parcerias	4.00
Participação	4.57
Abordagem centrada na pessoa	4.86
Abrangência	4.57
Orientação para os resultados	5.00
Melhoria contínua	4.00
Total	46.82

Em 2022 não estava planeada nenhuma auditoria externa ao sistema de gestão da qualidade.

8.3. Avaliação de 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

DM.01.20 Página 8 de 19



Relatório Anual Gera

2022

73.93%

-11,17% que em 2021

			NAME OF TAXABLE PARTY.	Índice de Satisfaç	ão
Stakeholders	2019	2020	2021	2022	Análise Comparativa
Colaboradores	91,10%	93,62%	72,09%	90,61%	-0,52%
Clientes	89,55%	95,67%	52,56%	75,00%	-8,87%
Familiares/Significativos	78,40%	87,24%	73,33%	91,80%	+3,99%
Financiadores	53,85%	43,59%	100,00%	77,78%	+34,19%
Fornecedores	87,61%	94,69%)	84,00%	93,83%	+1,11%
Parceiros	89,14%	89,88%	90,42%	91,21%	-0,79%
Média			88	8,49% (+9,76% que en	n 2021)

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.

8.4. 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 2022, registaram-se as seguintes ações:

Tipo de Ação	Nº Total	Ações Eficazes	Ações Não Eficazes	Ações Não Avaliadas	Nº Não Avaliadas
Correção	1	1	0	0	0
Corretiva	13	11	0	2	0
Melhoria	62	56	3	3	0
Preventiva	11	10	0	1	0
Total	87	78	3	6	0

Conclui-se um total de 87 ações, 100% têm origem internamente, incidindo a sua origem em procedimentos do SGQ, das quais 78 foram avaliadas como eficazes e 3 não eficazes. A taxa de eficácia do procedimento é de 89,65% (-8,53%/2022).

8.5. Gestão de Sugestões e Reclamações

Da análise dos registos das reclamações/sugestões/elogios, assinalados ao longo do ano de 2022, conclui-se: 24 elogios registados (-11 que o ano anterior); 19 reclamações (devidamente tratadas), das quais 10 são legítimas (+6/2021) referentes ao evento da Gala e comunicação profissional para com os clientes, que deram origem a abertura de boletim de melhoria, e 9 não legítimas (+5/2021). Contrariamente a 2021, a parte interessada destacada nas reclamações, são os colaboradores (anteriormente, clientes).

121 sugestões (registadas, tratadas e comunicadas), das quais 96 (+36/2021) são pertinentes para a organização e 25 não (-2/2021). A parte interessada que se destaca são os colaboradores (tal como anteriormente), com a soma de 117 (+41/2021) sugestões.

Num total de 164 registos de elogios, reclamações e sugestões (+35/2021), os registos foram devidamente analisados e tratados, no prazo definido em instrução, procedendo-se neste período à comunicação do resultado à parte interessada, sendo a taxa de eficácia do procedimento é de 99% (+3%/2021).

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

9. Projetos de Inovação e Desenvolvimento

Relativamente a projetos desenvolvidos durante o ano de 2022, são de mencionar os projetos de inovação (assim classificados quando é a primeira vez na organização ou na região que se realizam) e de melhoria (quando já existe projeto, mas carece de alguma melhoria significativa).

Resulta assim, o desenvolvimento de 6 projetos de inovação e 5 de melhoria.

Inovação	Melhoria
Férias Inclusivas	Dia do Trabalhador
Gala Inclusiva	Sensibilizar para Respeitar o Direito a Estacionar
Amor em 2º Mão	Atividades Equestres
Verão na Quinta	Doce ou Travessura
Vinted	Viver a Sexualidade
A Minha Terra Natal	

DM.01.20

Página 9 de 19



2022, foi mais um ano de candidaturas através do Prémio BPI, Fundação Caixa, Instituto Nacional de Reabilitação, Mobilidade Verde, POISE e PRR que permitiram o enriquecimento e diversificação do plano de atividades.

Candidatura(s)	Financiamento
Prémio BPI Fundação La Caixa	75,00%
Programa Fundação Caixa	63,80%
INR, Férias Radicais	31,27%
INR, Gala Inclusiva	49,18%
INR, Verão na Quinta	33,20%
Mobilidade Verde	65,79%
POISE	71,78%
PRR	94,82%
PROCOOP	100,00%

10. Resultados

10.1. Plano Estratégico

Eixo	Objetivo Estratégicos	Indicador (KPI's)	Metas 2022			
erspetiva			Previsto	Alcançado	Desvi	
Clientes Todas as Partes Interessadas	OE1.Promover a qualidade de vida e a inclusão dos clientes.	Índice médio de qualidade de vida (clientes) (Somatório do percentil médio de qualidade de vida, por resposta social/nº respostas sociais)	=>123.00	102.36	-20.6	
		Taxa de cumprimento de metas do PI na dimensão da qualidade de vida (Somatório de metas cumpridas/nº de metas) x 100	=>57.00	50.17	-6.83	
	OE2.Melhorar a participação e contributo para a continuidade dos serviços prestados e inclusão dos clientes.	Taxa de parcerias que garantem o continuum de serviços (envolvidos na prestação dos serviços) (Somatório de parceiros que promovem a continuidade dos serviços/nº de parceiros) x 100	=>20.00	42.85	+20.8	
		Taxa de Planos Individuais com parcerias (Somatório de planos com participação em planos individuais/ nº de planos) x 100	=100.00	100.00	0.00	
Processos internos	OE3.Ganhar consistência e compreensão das atividades/processos promotores da qualidade de vida e inclusão das pessoas servidas promovendo a participação de	Taxa de cumprimento de metas do PI no domínio de inclusão (Somatório de metas cumpridas inclusão/nº respostas sociais) x 100	=>91.00	85.62	-5.38	
	todas as partes interessadas.	Taxa de sugestões das partes interessadas (Somatório de sugestões/nº de registos do processo de gestão de reclamações, sugestões e elogios) x 100	=>50.00	79.78	+29.7	
	OE4.Alcançar o certificado Europeu EQUASS EXCELLENCE.	Taxa de práticas eficazes (Somatório de ações eficazes implementadas /nº de ações identificadas) x 100	=>70.00	89.65	+19.6	
Aprendizagem e crescimento	OE5.Capacitar as pessoas para a aprendizagem e melhoria contínua da instituição.	Taxa de colaboradores envolvidos em ações de formação (Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores) x 100	=>97.00	100.00	-3.0	
		Esforço da formação profissional (Somatório colaboradores que cumpriram as 40h00 formação/ nº de colaboradores) x 100	=>46.00	85.00	+40.0	
		Taxa de eficácia da formação (Somatório da Taxa de eficácia interna/ nº de acções internas avaliadas) x 100	=>46.00	75.00	+29.0	
		Taxa média de avaliação de desempenho de colaboradores (Somatório valores dos itens / nº de itens) x 100	=>90.00	89.00	-1.00	
	OE6.Desenvolver ações de benchlearning	Taxa de satisfação, colaboradores (Somatório valores dos itens / nº de itens x 100) Taxa de ações inovadoras implementadas com eficácia com	=>90.00	72.09	-17.9	
	interno/externo sobre conhecimentos, boas práticas e reflexão, entre unidades, ao nível dos colaboradores.	origem nas atividades de aprendizagem (Somatório ações implementadas com eficácia (benchlearning)/nº de ações) x 100	=>10.00	10.00	0.00	
		Taxa de ações inovadoras implementadas com eficácia com origem nas atividades de comparação de resultados (Somatório ações implementadas com eficácia (benchmarking)/nº de ações) x 100	=>10.00	10.00	0.00	
Finan	OE7. Assegurar a sustentabilidade da Instituição gerando valor acrescentado a todas as partes interessadas.	Taxa de satisfação global, partes interessadas (Somatório valores média de satisfação/nº de partes interessadas respondentes x 100)	=>90.00	88.49	-1.52	



	OE8.Desenvolver uma estratégia de Fundraising (captação de recursos).	Taxa de Financiamento Público (Somatório de financiamento público/Somatório do	=>-1.00	70.59	-70.59
comunicação e cooperação en unidades, que reforcem o sentido pertença organizacional. OE10.Desenvolver estratég		financiamento total) x 100 Taxa de satisfação global, partes interessadas (Somatório valores de satisfação/nº de partes interessadas respondentes x 100)	=>90.00	88.49	-1.51
	pertença organizacional.	Taxa de satisfação, comunidade (Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)	=>65.00	76.85	-11.85
	minimizadoras do impacto do desgaste	Taxa de acidentes de trabalho de colaboradores (Somatório de colaboradores com acidentes de trabalho/ nº de colaboradores) x 100	=0.00	0.00	0.00
		Taxa de satisfação, colaboradores (Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)	=>90.00	72.09	-17.91
Contributo à Sociedade	OE11.Consolidar uma estratégia de marketing que promova os serviços, respostas e produtos da organização.	Taxa de concretização do plano anual (Somatório de atividades executadas/nº de atividades planeadas) x 100	=>98.00	93.00	-4.00

Integrado no eixo de clientes e partes interessadas, o índice médio de qualidade de vida revela um desvio de (-20.64), face ao previsto, bem como a taxa de cumprimento de metas do PI (dimensão da qualidade de vida) (-6.83).

A taxa de parcerias que garantem o continuum de serviços, em 2022, ultrapassou a previsão (+20.85) e os planos individuais contaram com estas, melhorando assim a participação e contributo para a continuidade dos serviços prestados e inclusão dos clientes.

A consistência e compreensão dos processos internos evidenciam um ligeiro decréscimo de (-5.38), comparativamente ao previsto, no que diz respeito ao cumprimento de metas do PI no domício da inclusão. A taxa de sugestões das partes interessadas ultrapassaram em (+29.78), do que o esperado.

Em relação à eficácia das práticas de melhoria, revela-se um desvio de (+19.65).

No eixo de aprendizagem e crescimento, os recursos humanos foram capacitados com o seu envolvimento nas ações de formação (-3.00 que o planeado), dos quais 85.00 (supera-se em +40.00) cumpriram as 40 horas de formação legalmente previstas, contribuindo assim para o desempenho (-1.00) e satisfação (-17.91) dos colaboradores.

Foram avaliadas 75.00 (+29,00 que o esperado) ações de formação, em termos de eficácia.

Através de atividades de benchlearning, foi possível implementar 10.00% de ações com origem em aprendizagens e resultados.

A sustentabilidade da instituição gerou valor acrescentado, visível na taxa de satisfação global (-1.51 que o previsto).

A taxa de financiamento público continua a não ser alcançada (X), devido à grande dependência financeira da organização.

No que diz respeito ao eixo cultural, visando desenvolver dinâmicas de comunicação e cooperação entre unidades, revelam-se desvios percentuais de (-1.51 e -11.85), face à satisfação global e da comunidade, respetivamente.

Ainda neste âmbito, não se registam acidentes de trabalho, o que contribuí para uma satisfação de colaboardores de 78.09 (-17.91 face ao esperado).

Concretiza-se o plano anual em 93.00 (-4.00 que o previsto), integrado no eixo, contributo à sociedade.

Conclui-se assim uma taxa de sucesso do plano estratégico de 42.85%.

10.2. Plano de Atividades Geral

O plano anual geral de 2022, segue a linha estratégica orientada para os resultados e focada na prestação de serviços de qualidade, reforçando as dinâmicas das estruturas sociais, em sintonia com o que a organização missiona.

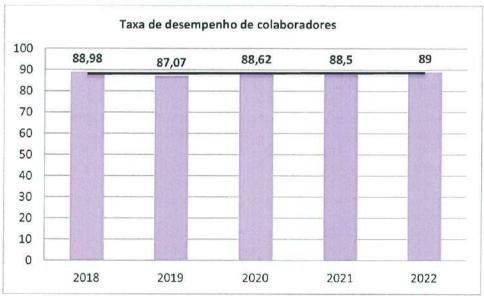
Alinhado aos princípios da norma Equass, o plano foi concretizado em 93.00%, não tendo sido possível reunir condições para a implementação das atividades: dia da troca; dia do colaborador; sensibilização para respeitar o direito a estacionar; atividades de sensibilização; avaliação do desgaste emocional e físico dos colaboradores; intercâmbio entre recursos humanos; campanha de SAD; manutenção do site; plano de marketing e comunicação e avaliação da eficácia e eficiência organizacional.

Face à extenção do documento de monitorização, o mesmo consta na sua íntegra como anexo ao presente relatório, tendo tido um valor percentual de execução com sucesso de 46.00%. A ASCUDT destaca alguns indicadores de sucesso, nomeadamente:



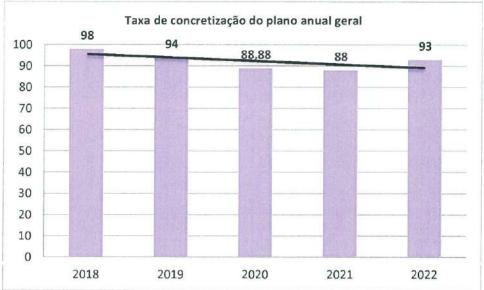


O diagrama revela a taxa de cumprimento de planos individuais de clientes (eixo vertical), durante um período de cinco anos (2018-2022, eixo horizontal), avaliados pela Equipa Técnica, reportando a valores, por ano, de 2018:90.8; 2019: 96.11; 2020:95.5; 2021:94.98; 2022:97.00, concluindo-se ligeiros decréscimos de 2019 para 2020 (-0.61) e de 2020 para 2021 (-0.52), ainda que nos respetivos anos a taxa se mantenha na casa dos 90 porcento. Os planos individuais são trabalhados por uma Equipa multidisciplinar e de forma holística, com os clientes.



O diagrama revela a taxa de desempenho de colaboradores (eixo vertical), durante um período de cinco anos (2018-2022, eixo horizontal), avaliado pela Direção e Diretora de Serviços, reportando a valores, por ano, de 2018:88.98; 2019: 87.07; 2020:88.62; 2021:88.5; 2022:89.00, concluindo-se ligeiros decréscimos de 2018 para 2019 (-1.91) e de 2020 para 2021 (-0.12), ainda que nos respetivos anos a taxa se mantenha na casa dos 80 porcento.





O diagrama revela a taxa de cumprimento de concretização do plano anual geral (eixo vertical), durante um período de cinco anos (2018-2022, eixo horizontal), avaliado anualmente, reportando a valores, por ano, de 2018:98.00; 2019: 94.00; 2020:88.88; 2021:88.00; 2022:93.00, concluindo-se ligeiros decréscimos de 2018 para 2021 (-4.00, -5,12, -0,88, respetivamente) e em 2022, revela um aumento de +5.00.

10.3. Políticas da Organização

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

Política da Inovação e da Melhoria Contínua

A organização definiu, implementou e controlou o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade, evidence no alcance de 12 de 18 indicadores da política (inovação e melhoria contínua).

Executa-se assim a taxa percentual de 67.00%, destacando-se o não cumprimento da taxa de colaboradores em ação de princípios da qualidade (-37.33%), por se aproveitar a ação para formar elementos da equipa técnica de forma mais aprofundada e a taxa de eficácia e eficiência, não avaliada no presente ano.

Em visitas de acompanhamento, resultaram 9.37 de ações de melhoria (+9.37%), devido ao COVID-19 durante 2 anos não ter havido este acompanhamento por parte do CDSS de Bragança e por alterações legais que na visita ainda não estavam devidamente implementadas, e a taxa de colaboradores com avaliação de desempenho, superior ao bom, revela um desvio negativo de 6.23% devido ao desgaste acumulado de dois anos de pandemia que se manifestou, ainda que de forma pouco significativa no desempenho profissional de três colaboradores.

No que diz respeito às atividades de modernização e inovação através de melhores práticas de gestão e recurso às tecnologias, constatam-se metas não alcançadas, nomeadamente, a taxa de colaboradores com incidentes críticos negativos (+7.14%, justificado pelo incumprimento de orientações, em relação ao prazo de correções de não conformidades) e a taxa de sugestões inovadoras, de colaboradores, implementadas (-42.00%).

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Avaliar a taxa de eficácia e eficiência organizacional;
- Implementar as ações de melhoria, resultantes da visita de acompanhamento;
- Continuar a avaliar o desempenho dos colaboradores, com base nos critérios definidos em instrução de trabalho;
- Os colaboradores serão advertidos por escrito, sempre que não procedam à correções de processos, no prazo estipulado, visando assim a diminuição de incidentes criticos negativos e maior responsabilização e rigor po parte do staff.

Política da Integração do Sistema de Gestão

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, concretizando a política da integração do sistema de gestão em 78,00%, resultando os desvios negativos de -4.42 e -0.00, na taxa de elementos da equipa técnica que trabalham o PI e a concretização do plano anual, respetivamente. Os resultados têm origem na alteração de elementos da equipa técnica (baixas de maternidade) e na não concretização de algumas atividades.

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Implementar se possível, a totalidade das atividades planeadas, sensibilizando os responsáveis pela sua execução.

DM.01.20

Página **13** de **19**



Política de Responsabilidade Social

O compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera, foi igualmente trabalhado e alcançado em 50.00% (6 de 12), evidenciando-se algumas metas não cumpridas, nomeadamente as relativas à quantidade de papelão e tampas entregues (-0.20 e -5.00, respetivamente, justificado pela diminuição de compra); taxa de encaminhamentos para a vida ativa (-26.93%); satisfação de parceiros em relação ao compromisso com a justiça social e inclusão dos clientes (-6.25%) e voluntários no ativo (-2.00%).

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Manter a execução de atividades sustentáveis;
- Rever a metodologia da gestão de voluntários.

Política da Ética e Bem-Estar para Todos

Foi assumido o compromiso relativo ao cumprimento dos valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro (refletido no código de ética), objetivado em 55.00%. De salientar os indicadores não conseguidos: ações de formação sobre direitos e deveres, com clientes (-10.00%), participantes na atividade acerca do direito a estacionar (não realizado), satisfação de clientes sobre a conquista de objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre (-43.27%), de colaboradores sobre o conhecimento e compreensão de resposta às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviço (-23.17%), de todas as partes interessadas no âmbito do código (-4.3%) e da política de ética (-16.67%), de colaboradores relativamente à participação em atividades de gestão emocional e de stress/promoção da saúde mental, intercâmbio e taxa de desgaste emocional e físico (não realizado).

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Continuar a trabalhar os direitos e deveres com as pessoas servidas, de forma contínua e sistemática;
- Retirar a atividade de intercâmbio de colaboradores, pois a organização não reúne capacidade financeira para executar a mesma e em termos de projetos financiados, em 2023 vai manter o foco no cliente;
- Integrar na equipa técnica, um profissional de psicologia, visando avaliar a taxa de desgaste emocional e físico dos recursos humanos.

Política da Participação

A participação e inclusão dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas da organização, foi efetivado em 62.00% (13 de 21). Destaca-se com desvios negativos: taxa de satisfação de todas as partes interessadas, em relação ao plano individual (-8.05%), e relativamente à política e procedimento para a inclusão (-3.57%); taxa de sugestões realizadas (-72.00%), implementadas (-25.00%) e taxa de média de participantes em sugestões (-48.00%).

Realça-se ainda a taxa de satisfação de clientes no âmbito do acesso a pessoas que os representem e apoiem, com -38.06%, de colaboradores em relação à participação em atividades comemorativas e eventos (-0.71%) e na elaboração de planos individuais (-1.11%).

Política da Qualidade

A política da qualidade foi conseguida em 57.14% do previsto, não tendo sido alcançadas as metas dos indicadores relativos ao sucesso da política de qualidade (-7.86%), financiamento público (-1.00%), satisfação de todas as partes interessadas em relação aos resultados de desempenho da instituição (-2.16%), atualização de páginas web, campanhas de SAD e execução do plano de marketing (não realizado).

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Criar uma página web de origem;
- Realizar campanhas de angariação de clientes de SAD;
- Elaborar e executar um plano de marketing e comunicação.

Política dos Recursos Humanos

A instituição implementou medidas de recrutamento, seleção, retenção, qualificação, avaliação, promoção, remuneração, reconhecimento e conciliação entre a vida profissional, familiar e privada, garantindo a igualdade de oportunidades e em conformidade com a legislação nacional obrigatória, cumprindo num valor percentual de 73.00%, a política de recursos humanos (19 de 26).

De mencionar o não alcance da taxa de colaboradores com objetivos individuais (-2.66), a satisfação de colaboradores na participação na definição dos objetivos (-13.24), na participação da elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal (-4.41), participação em atividades (-44.00), no reconhecimento e avaliação do desempenho, dedicação e esforço (-0.71), no conhecimento e compreensão dos resultados de motivação (-10.35) e na taxa global de motivação (-10.00), face ao previsto.

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Avaliar possíveis causas do decréscimo da motivação.

DM.01.20 Página 14 de 19



Política da Qualidade de Vida

A organização definiu, implementou e controlou o seu compromisso relativo à promoção da qualidade de vida dos clientes, materializada no trabalho dois 8 domínios: bem-estar emocional, relações interpessoais, bem-estar material, desenvolvimento pessoal, bem-estar físico, autodeterminação, inclusão social e direitos, resulta assim uma taxa percentual de concretização de 100.00%.

Política da Inclusão

A política da inclusão obteve um sucesso de 67.00% (10 de 15), não tendo sido alcançados alguns indicadores, a salientar: taxa de satisfação de todas as partes interessadas, no âmbito da avaliação das necessidades e expetativas dos clientes (-15.84%); os serviços serem adaptados ao PI para atenderem às necessidades físicas e sociais dos clientes (-4.84%); resposta às escolhas, necessidades e capacidades na prestação dos serviços (-2.08%); de colaboradores acerca do conhecimento e compreensão das condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes (-5.00%) e de clientes, no que concerne as atividades serem importantes (-4.64%).

Política de Parcerias

A garantia da continuidade de serviços abrangentes e a inclusão dos clientes, foi executada através da política de parcerias, compromisso que resulta num alcance de 67,00% (2 de 3), salientando-se o desvio percentual de -27.15 na taxa de eficácia das parcerias.

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Inativar entidades parceiras, com as quais a organização não realiza atividades há mais de 3 anos.

Política da Confidencialidade

O compromisso da instituição relativo à confidencialidade foi cumprido em 80.00% (4 dos 5) indicadores a que se porpôs, realçando-se apenas o desvio de -10.58% na taxa de satisfação de todas as partes interessadas, em relação ao conhecimento do documento da confidencialidade, exactidão, privacidade e integridade dos clientes.

Política da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

Relativamente à política de higiene, saúde e segurança no trabalho, a organização cumpriu o seu compromisso, relativo à qualidade de vida dos colaboradores, através do cumprimento da maioria dos indicadores (10 de 13), a que se propôs, resultando uma taxa de concretização desta política de 77.00%.

Não foram alcançados/superados, a taxa de satisfação de colaboradores em relação ao clima e ambiente laboral serem adequados (-13.89%, visando a prevenção de práticas de assédio laboral) e de todas as partes interessadas, face ao conhecimento e compreensão do documento existente para efeitos de prevenção de eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida (-6.58%). Não foram realizadas ações com e para a comunidade, no âmbito desta última prevenção, tal como esperado.

Com base nos resultados, a instituição pretende:

- Trabalhar na comunidade, a prevenção de maus-tratos, através da realização de atividades.

Política Económica

O desempenho económico cumpriu as normas técnicas e legais, constatando-se o desvio negativo na Taxa de aprovação de projetos subsidiados (-12.5 que o esperado), somando-se assim uma taxa de concretização da política económica de 85.71.

DM.01.20

Página 15 de 19

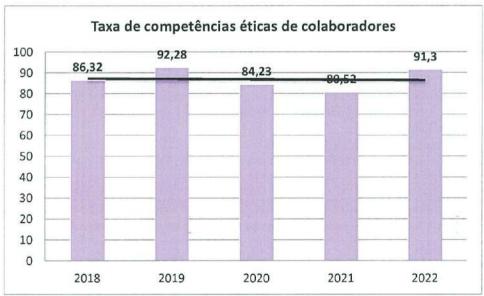


Com base na análise e resultados das políticas da organização (vide na íntegra em anexo), a ASCUDT, destaca alguns indicadores de sucesso, nomeadamente:



O diagrama revela o índice de qualidade de vida de clientes (eixo vertical), durante um período de cinco anos (2018-2022, eixo horizontal), avaliados pela Equipa Técnica, reportando a valores, por ano, de 2018:110.22; 2019115.61; 2020:101.9; 2022:102.36, concluindo-se uma tendência decrescente de 2019 para 2020 (-13.71), valor que acresce +0.46 em 2022, ainda que não supere o índice verificado em 2018.

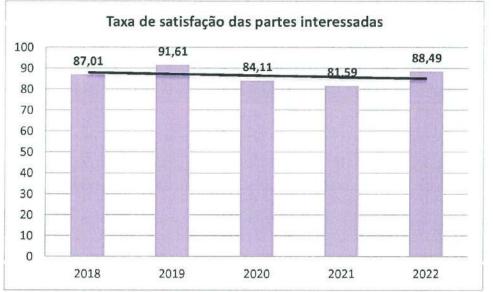
Para a organziação, os resultados são positivos, pois as patologias, envelhecimento e limitações cognitivas das pessoas servidas influenciam a sua qualidade de vida, tendo a ASCUDT mantendo o seu índice ao longo dos anos, nos 100.



O diagrama revela a taxa de desempenho ético de colaboradores (eixo vertical), durante um período de cinco anos (2018-2022, eixo horizontal), avaliado pela Direção e Diretora de Serviços, reportando a valores, por ano, de 2018:86.32; 2019:92.28; 2020:84.23; 2021:80.52; 2022:91.30, concluindo-se ligeiras oscilações entre os vários anos, mantendo-se os valores entre os 81 e os 93 porcento.

DM.01.20





O diagrama revela a taxa de satisfação das partes interessadas (eixo vertical), durante um período de cinco anos (2018-2022, eixo horizontal), avaliado anualmente, reportando a valores, por ano, de 2018:87.01; 2019:91.61; 2020:84.11; 2021:81.59; 2022:88.49, concluindo-se uma tendência decrescente de 2019 até 2021 (-7.5, -2.52, respetivamente), ultrapassada em 2022, ainda que não alcance o valor mais alto dos 5 anos (2019).

11. Análise Económica e Financeira

Já fora da crise pandémica que nos assolou, o ano de 2022, foi um excelente ano de continuidade das atividades da nossa Instituição. Não existiram alterações a nível das respostas sociais oferecidas, mas houve um aumento do número de clientes comparticipados do Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão. A nossa atividade total registou um acréscimo de (5,03%) em gastos totais, que foram na sua totalidade acompanhados pelo crescimento dos rendimentos totais (14,30%), tendo gerado um resultado líquido positivo de 125 662,90€ o maior e melhor resultado de sempre da nossa instituição, mantendo a tendência positiva dos anos anteriores.

CONTAS DE EXPLORAÇÃO	2021	2022	TAXA CRESCIMENTO
Gastos Totais	917.026,82€	963.153,57€	5,03%
Rendimentos Totais	952.561,03€	1.088.816,47€	14,30%
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	35.534,21€	125.662,90€	253,64%

CONTAS DE RENDIMENTOS	2021	2022	TAXA CRESCIMENTO
Quotizações	1.814,93 €	2.209,40€	21,73%
Mensalidades / Utentes/Colaborações/Angariações	174.017,40 €	185.715,97€	6,72%
Subsídios - Segurança Social	606.121,84€	744.530,49 €	22,84%
Subsídios Outras Entidades-Estado e O.E.P	44.753,67€	24.082,31€	-46,19%
Donativos / Outros Apoios Financeiros/Juros	74.945,66 €	81.370,77€	8,57%
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 (22,84%), o aumento das quotizações (21,73%), dos donativos e outros apoios financeiros em (8.57%), e das mensalidades/colaborações /Angariações (6,72%). Pela negativa, a diminuição dos apoios de Outras Entidades (-46,19%). O subsídio ao investimento manteve os valores do exercício anterior.

CONTAS DE GASTOS	2021	2022	TAXA CRESCIMENTO
Gastos Géneros Alimenticios	50.373,85€	67.440,12€	33,88%
Fornecimentos e Serviços Externos	92.584,01 €	121.929,83€	31,70%
Gastos com Pessoal	689.743,91 €	692.324,52€	0,37%
Depreciações	77.879,71 €	75.234,25€	-3,40%
Juros Suportados/Outros Gastos	6.445,34 €	6.224,85€	-3,42%

DM.01.20



Ao nível dos gastos, assinala-se um aumento nos fornecimentos e serviços externos (31,70%), bem como nos géneros alimentícios (33,88%), e um pequeno aumento nos gastos com pessoal (0,37%), fruto da atualização da tabela salarial em vigor. De realçar a diminuição dos juros suportados /Outros gastos em (-3,42%), e também nas depreciações do exercício (3,40%), em consequência da aplicação da amortização anual obrigatória.

CONTAS DE BALANÇO	2021	2022	TAXA CRESCIMENTO
Ativo Fixo Tangível	634.631,95 €	562.252,70€	-11,40%
Caixa e Depósitos a Ordem	148.797,48€	285.527,44€	91,89%
Contas a pagar-Fornecedores	4.132,96 €	4.818,17€	16,58%
Contas a pagar - Estado	20.099,89€	21.392,46€	6,43%
Financiamentos Obtidos	276.948,40 €	248.765,90€	-10,18%
Total do Passivo	398.794,68€	706.045,98€	77,04%

Em relação às contas de Balanço realçamos a diminuição do montante do empréstimo em curso (-10,18%), e o aumento da conta de Caixa e Depósitos à Ordem (91,89%), 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.

A direção da Associação Sócio Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes, vem nos termos estatutários, propor à Assembleiageral:

- a) Aprovação do Relatório e Contas de 2022;
- b) Que do resultado líquido positivo de 125 662,90€ seja transferido para a conta de Resultados Transitados o montante de 48 671,85€ para cobertura de prejuízos de exercícios anteriores, e os restantes 76 991,05€ para Reservas Estatutárias.

12. 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, 92.30%;
- Taxa média de satisfação das partes interessadas, 88.49%;
- Taxa de motivação de colaboradores, 73.93%;
- Taxa de desempenho de colaboradores, 89.00%
- Taxa de concretização de planos individuais, 97.00%;
- Taxa de eficácia da melhoria, 89.65%;
- Taxa de concretização do plano anual, 93.00%;
- Taxa de concretização do plano estratégico, 42.85%.

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

Bragança, 31 de março de 2023

A Direção:

DM.01.20



Relatório Anual Geral

Anexos

Anexo 1 - Monitorização do Plano Anual Geral

Anexo 2 - Relatório de Contas

Anexo 3 - Monitorização das Políticas

Anexo 4 - Ata de Revisão do Sistema