

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



RELATÓRIO ANUAL GERAL DE ATIVIDADES

Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade

INCLUSÃO E CIDADANIA SEMPRE EM CONSTRUÇÃO!...



(2017)

Índice

Índice	2
1. Introdução	3
2. Enquadramento Institucional	3
3. Caracterização da População Abrangida	5
4. Caracterização das Respostas Sociais	6
5. Recursos Humanos	7
6. Formação	8
7. Avaliação de Desempenho	9
8. Parcerias	11
9. Gestão de Ocorrências	11
10. Atividades das Respostas Sociais	12
11. Projetos	17
12. Auditoria Interna	18
13. Auditoria Externa	18
14. Avaliação da Satisfação	19
15. Desempenho da Instituição (Monitorização)	21
16. Ações de Melhoria	30
17. Gestão de Sugestões e Reclamações	31
18. Plano de Comunicação Organizacional	32
19. Análise Económica e Financeira	32
20. Conclusões	33

1. Introdução

O presente relatório foi executado segundo uma metodologia participativa, em que todas as partes interessadas deram o seu contributo, possibilitando que este documento proporcionasse um momento de partilha e reflexão, reforçando assim a qualidade dos serviços, bem como, para a identificação das forças e fragilidades ocorridas durante o ano de 2017.

Durante este ano, apesar de alguns constrangimentos a nível financeiro, verificou-se um acréscimo, muito significativo, de iniciativas desenvolvidas com impacto na comunidade. Assim, reforçamos a posição da Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes (doravante ASCUDT), como uma instituição proactiva na promoção de serviços, valorização dos Clientes, e compromisso com a qualidade, ética e responsabilidade social.

Destacamos, uma das atividades para nós relevante, a obtenção da renovação da certificação de qualidade dos nossos serviços, pelo nível Assurance do modelo internacional Equass-European Quality in Social Services. Sem dúvida que este reconhecimento se deveu ao trabalho, empenho e dedicação de todos os stakeholders, que no seu dia-a-dia procuram a mudança de mentalidades e de comportamentos sociais, no sentido de uma plena inclusão na sociedade das pessoas com deficiência e incapacidade.

A Certificação Equass Assurance depende sobretudo da capacidade de transmitir a todos aqueles que trabalham na e pela instituição, que o devem fazer por gosto profissional e pessoal. A ASCUDT organiza-se para servir os clientes com qualidade, com profissionalismo e com humanismo.

A elaboração do presente Relatório Anual de Atividades baseia-se em vários documentos de suporte tais como: relatórios de gestão; checklist EQUASS; ações corretivas/preventivas; plano anual de atividades; plano e relatório anual de formação; resultados dos inquéritos de avaliação da satisfação de todas as partes interessadas; resultados da avaliação de desempenho dos colaboradores; projetos e candidaturas.

Concluído mais um ano de trabalho, a Direção não pode deixar de assinalar a sua consideração e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido por todo o Staff que connosco partilham o dia-a-dia e nos ajudam na construção de uma sociedade plural onde todos pretendemos ter futuro.

2. Enquadramento Institucional

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

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

É um projeto pioneiro no Distrito de Bragança, que tem como missão *“Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade: Inclusão e Cidadania Sempre em Construção!”*.

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

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

De forma a consolidar o reconhecimento da instituição, a sua política da qualidade traduz-se em vários fatores chave, nomeadamente: oferta de serviços, aposta na qualidade, fidelização dos atuais clientes, e o incentivo à participação das partes interessadas na estratégia da instituição.

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

Prosegue 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 gerais:

- Adequar o modelo organizacional e processual às necessidades dos clientes;
- Garantir efetividade e qualidade no serviço prestado;
- Otimizar a organização interna da qualidade, através da implementação de instrumentos de melhoria contínua;
- Manter e melhorar as ofertas de serviços aos clientes, diversificando-os;
- Adequar e adaptar a ASCUDT às limitações económicas e financeiras previsíveis;
- Implementar as ações e atividades transitadas de 2016;
- Privilegiar o diálogo com todas as partes interessadas;
- Partilhar com as famílias/clientes e comunidade o dia-a-dia da Instituição, garantindo a transparência da mesma;
- Manter a Certificação Equass Assurance;
- Continuar a promover a sustentabilidade financeira, combatendo o desperdício, racionalizando os custos e captando investimento;
- Reforçar os protocolos de parcerias existentes;
- Promover a formação dos colaboradores na área da qualidade, segurança e humanização de serviços;
- Divulgar a exposição/venda dos produtos executados na ASCUDT na loja e outros locais;
- Manter a ligação da instituição à comunidade (Voluntariado, Estágios, Estudos de Campo);
- Aumentar a visibilidade e melhorar a imagem da ASCUDT nas Redes Sociais;
- Angariar novos sócios e donativos;
- Implementar o Plano Anual Geral aprovado pelos Órgãos Sociais.

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 expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

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: qualidade de vida; parcerias; responsabilidade social; ética; participação; recursos humanos; confidencialidade; higiene, saúde e segurança no trabalho; económica; inovação e da melhoria contínua e por fim, a política da integração do sistema de qualidade.

3. Caracterização da População Abrangida

Desde 1994, que a instituição tem sido apoiada por uma série de associados, à data de 31 de dezembro de 2017, 1457, +101 que no ano transato.

Salienta-se que do total de associados inscritos, em 2017, 253 (+2 que em 2016) sócios que possuem alguma tipologia de deficiência e/ou incapacidade.

Das diversas tipologias de deficiência e incapacidade, predomina a mental, com 90 (36%) associados, valores similares, comparativamente a 2016.

Estes são maioritariamente, naturais do distrito de Bragança (57%, -1% face a 2016), com uma média de idade na faixa etária entre 40-49 anos (29%, +1 que no ano transato), prevalecendo em 60% o sexo masculino, e na sua grande maioria solteiros (64%), tal como evidente em 2016.

Predomina o 1º ciclo nas suas habilitações literárias (31%, similar em 2016), e a 20% (+1%) assinalaram serem reformados (atividade profissional).

Estes valores são similares a 2016, pois apesar de novas inscrições, alguns associados faleceram.

A promoção do bem-estar destes associados merece por parte da Instituição, uma atenção particular, pois desse suporte depende em larga medida a sua qualidade de vida.

Situações como a solidão, a perda dos contatos familiares e sociais, a carência de recursos económicos ou de suporte social e a perda de autonomia (condicionante da sua incapacidade e dependência), são algumas das razões que justificam a inscrição para a institucionalização destes potenciais clientes, que face à inexistência de vagas, dão origem a uma lista de espera (ou de candidatos).

A Lista de Espera, como consta em RI/NORMA XI, é constituída pela ficha de inscrição em suporte digital, situada no site www.ascudt.org.pt ou em suporte de papel e arquivada em dossier próprio, sendo posteriormente introduzida na plataforma QualityAlive onde é validada e priorizada de acordo com os critérios de admissibilidade da instituição.

A ASCUDT, anualmente, procede à atualização da lista de espera, retirando desta aqueles que já não estejam interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta em outra entidade, ou não pretendem continuar a fazer parte desta.

Quando o cliente comunica que foram alteradas as condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto.

Quando o cliente e/ou significativos informa(m) que não se encontra interessado na manutenção na espera de vaga, a Instituição procede ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de um ano, e à atualização da lista de espera.

Citando os valores da última actualização (2017), é de referir:

Nº de inscrição no Centro de Atividades Ocupacionais: 3 potenciais clientes (=2016) (1 masculino e 2 femininos);

Nº de inscrição no Lar Residencial: 16 potenciais clientes (+4/2016) (7 masculinos e 9 femininos);

Nº de inscrição na Residência Autónoma: 0 potenciais clientes (-2/2016);

Nº de inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário: 0 potenciais clientes (=2016).

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

No que se refere, à análise da tipologia de deficiência e incapacidade (2017), a deficiência mental continua a ser a predominante, 36%, n=40 (=2016/2015).

Evidencia-se um aumento de +1% face 2016 na esquizofrenia (3%) e deficiência visual (11%).

Verifica-se ainda, um decréscimo do mesmo valor percentual na paraplegia (9%).

4. Caracterização das Respostas Sociais

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

Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) – Neste espaço são promovidas, a cerca de 10 clientes, atividades ocupacionais, que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das suas capacidades, no sentido de capacitar a autonomia, visando manter a pessoa com deficiência, ativa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social, através de apoio técnico especializado na participação em ações culturais, desportivas, formativas e recreativas. Em março de 2017 houve a deslocalização desta estrutura para a cave da sede, partilhando instalações com o CRFP, enquanto se procede à construção de novas instalações.

O **Centro de Recursos (CR)** é uma estrutura de suporte e apoio aos centros de emprego de Bragança e de Chaves. É uma intervenção especializada no domínio da avaliação, reabilitação e integração sócio profissional, que no decorrer do ano de 2017 apoiou 10 clientes.

O **Centro de Reabilitação e Formação Profissional (CRFP)** é um equipamento que visa colmatar as necessidades formativas e de reabilitação profissional reforçando as atividades das pessoas com deficiência e incapacidade, através de uma sala de TIC, sala de formação, sala multiusos e oficinas de cabeleireiro e manicure, artesanato, bordados e tapeçarias e de snoezelen. Estas áreas valorizam as competências formativas, pessoais e manuais das pessoas com deficiência e incapacidade, dando-lhes autoconfiança e contributo para a sua autosubsistência na sociedade, enriquecendo a sua participação no esforço da instituição. A utilidade das pessoas com deficiência e incapacidade e a possibilidade de participarem no esforço coletivo, pela sua intervenção pessoal, é reconhecido como de vital importância para a valorização da sua plena inclusão na sociedade.

No ano 2017, esta resposta não contou com a participação de nenhum cliente devido à falta de formandos que preenchessem os requisitos da candidatura aprovada (financiamento estatal).

Lar Residencial/Residência Autónoma (LRE/RA) – Estas respostas sociais prestam serviços de acolhimento residencial diário. Foram promovidas estratégias de promoção da autoestima, autonomia e desenvolvimento de capacidades pessoais e sociais dos clientes com diversas deficiências e incapacidades, de forma a proporcionar-lhes condições de bem-estar e qualidade de vida ajustadas às suas necessidades mais prementes, privilegiando a interação com a família e com a comunidade. Atualmente, estas respostas contemplam 30 clientes em LRE e 10 em RA.

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) – Este serviço promove a melhoria de qualidade de vida de cada cliente e sua família, facilitando a autonomia, o equilíbrio e o bem-estar, preservando o ambiente sociofamiliar a fim de evitar situações extremas como a institucionalização. Assim, o SAD presta cuidados de higiene pessoal, imagem e

conforto pessoal, refeições (confeção, acompanhamento e apoio nas refeições), higiene habitacional, tratamento de roupas, serviços de bricolage, serviços de enfermagem e terapias complementares, abrangendo 5 clientes.

De referir, que ainda existem 35 vagas por preencher nesta resposta social.

5. Recursos Humanos

O quadro que se segue apresenta os recursos humanos da ASCUDT no ano de 2017 (dados de Dezembro) e 2018 (dados de Janeiro).

CATEGORIA FUNCIONAL	Nº DE COLABORADORES 2015	Nº DE COLABORADORES 2016	Nº DE COLABORADORES 2017/2018
Direção Serviços/ Técnica	2	2	2
Técnicos Superiores	13	14	14
Técnicos Superiores – Estágio Profissional	1	7	4
Trabalhadores Auxiliares	16	14	15
Vigilantes	6	6	6
Supervisores	3	3	3
Cozinheira/Ajudante de Cozinha	3	3	2
Cabeleireira	1	1	1
Motorista	1	1	1
Voluntária	2	3 (+2 Técnicas EP)	1
Total	48	54	49

Após visualização do mesmo, verifica-se que a equipa que integra a instituição é multidisciplinar e bastante completa. Comparativamente com o ano de 2016, houve uma diminuição do número de colaboradores, -5, justificado pelo número reduzido de candidaturas a estágios profissionais.

De salientar que uma Colaboradora manteve-se em regime de licença sem vencimento (desde 2014) e existiram 7 rescisões de contrato.

De uma forma geral, convém salientar que a equipa de trabalho da ASCUDT trabalha maioritariamente à mais de 5 anos na instituição (45,65%), 91,30% não revelam deficiência/incapacidade, maioritariamente casados (58,70%), predominando o ensino secundário (36,96%) e a faixa etária de 30-39 (30,43%).

93,48% residem em meio urbano e são maioritariamente de nacionalidade portuguesa (92,92%), com 1 filho (41,30%), predominando o sexo feminino (78,26%) e o contrato efectivo (67,39%).

A ASCUDT foi, mais um ano, foi um local aberto ao acolhimento de estagiários.

O estágio é uma etapa importante no processo de desenvolvimento e aprendizagem de qualquer aluno, pois promove oportunidades de vivenciar na prática conteúdos académicos, propiciando desta forma, a aquisição de conhecimentos e atitudes relacionadas com a profissão escolhida pelo estagiário. Além disso, o programa de estágio permite a troca de experiências entre os colaboradores, bem como o intercâmbio de ideias, conceitos, planos e estratégias.

O estágio é o primeiro passo na carreira profissional e um processo de aprendizagem indispensável.

No ano de 2017, a Instituição recebeu estagiários de cariz profissional e curricular, como podemos constatar na tabela representativa com o número de alunos, bem como a área de estágio desempenhada.

ESTÁGIOS PROFISSIONAIS	2017
Serviço Social	1
Enfermagem	1
Gerontologia	1
Sub-Total	3
ESTÁGIOS CURRICULARES	2017
Educação Social	5
Auxiliar de Enfermagem	4
Desporto	4
Serviço Social e Comunitário	2
Design Gráfico	1
Sub-Total	16
Total	19

A ASCUDT é uma Instituição cujo trabalho só tem sentido quando é feito a favor da sociedade. Como tal, para alcançar os seus objetivos, ela valoriza e usufrui do Serviço de Voluntariado, que permite uma experiência bastante gratificante a quem quer generosamente intervir de forma altruísta ao serviço da comunidade.

Os objetivos do voluntariado são: apoiar e complementar, de forma devidamente enquadrada, a ação desenvolvida pelos serviços da ASCUDT; promover iniciativas de desenvolvimento local, enquanto espaço de cidadania, solidariedade, parceria e co-responsabilidade e sensibilizar a sociedade civil para a importância do voluntariado na melhoria das condições de vida das pessoas com deficiências.

Deste modo, a instituição em 2017 alcançou um total de 71 inscrições de voluntários, tendo havido acréscimo de 4 inscrições em relação ao ano transato.

De salientar a prestação ativa de 1 voluntária e 1 voluntário:

- ▷ 1 Voluntária na área manicure e pédicure e com a qual já existe um acordo estabelecido com a instituição;
- ▷ 1 Voluntário (vigilante).

Visando aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade, para além dos estágios e voluntários, a ASCUDT aceita a realização de trabalho comunitário.

O trabalho comunitário, também conhecido como serviço comunitário está definido na lei como “a prestação de serviços gratuitos ao Estado, a outras pessoas coletivas de direito público ou a entidades privadas cujos fins o tribunal considere de interesse para a comunidade”.

Em 2017, a Instituição recebeu 7 pessoas, neste tipo de regime.

6. Formação

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 2017.

Nome do Colaborador(a)	Função	Qualificação	Nº HF Interna	Nº HF Externa	Cumpriu PDC
Ivone Rodrigues	Ajudante de Cozinha	3º Ciclo	17	0	---
Maria Leonor Quintã	Cabeleireira	Secundário	19	0	---
Isabel Moreira	Cozinheira	3º Ciclo	15,3	50	V
Anabela Bordalo	Cozinheira	Secundário	12	50	---
Manuela Miranda (Dr.ª)	Diretora de Serviços	Mestrado	18,5	56	---
Ângela Azevedo (Dr.ª)	Diretora do CAO /SAD/ RA1	Licenciatura	18	50	X
Lúisa Sousa (Dr.ª)	Gestora da Qualidade	Mestrado	9,5	414	V
Maria Miranda (Dr.ª)	Gestora de Formação	Licenciatura	15,5	50	---
Hugo Martins	Motorista	Secundário	14	50	---
Gualter Saraiva	Motorista	3º Ciclo	0	0	---
Rafael Leal	Supervisor	Secundário	7	62	X
Sónia Tomé (Dr.ª)	Supervisora	Licenciatura	15,3	50	X
Catarina Aleixo (Dr.ª)	Supervisora	Licenciatura	19	62	X
Sónia Marinho (Dr.ª)	Técni. Admin. de Contabilidade	Mestrado	24	50	---
Ana Lage (Dr.ª)	Monitora Ocupacional	Licenciatura	14	8	V
Ana Martins (Dr.ª)	Técnica de Contabilidade	Licenciatura	10	18	X
Tatiana Morais (Prof.ª)	Técnica de Desporto	Licenciatura	21,3	50	---
Karine Nunes (Dr.ª)	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	24,3	18,3	V
Sara de Almeida (Dr.ª)	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	11,5	0	---
Alexandra Barreira (Dr.ª)	Técnica de Psicologia	Licenciatura	9,5	0	---
Patrícia Félix (Dr.ª)	Técnica de Psicologia	Mestrado	18	0	---
Ângela Rodrigues (Eng.ª)	Técnica de Qualidade	Licenciatura	11	50	---
Sílvia Afonso (Dr.ª)	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	21	50	---
Elisabete Salgado (Dr.ª)	Técnica Educação Social	Licenciatura	0	0	---
Daniela Pais (Dr.ª)	Técnica Educação Social	Licenciatura	22,3	50	---
Marta Silva (Dr.ª)	Técnica Educação Social	Licenciatura	4	0	---
Marlene Rodrigues (Dr.ª)	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	29,3	50	---
Pedro Moreira (Dr.)	Técnico de Desporto	Licenciatura	14	0	---

Bruno Silva	Técnico de Informática	Secundário	24	50	---
Rui Parreira (Dr.)	Técnico de Serviço Social	Licenciatura	1	0	---
Bruna Pires (Dr.ª)	Terapeuta da fala	Licenciatura	7	0	---
Daniela Miranda (Dr.ª)	Terapeuta da fala	Licenciatura	24	0	---
Sara Florêncio	Terapeuta Ocupacional	Licenciatura	10,5	34	---
Sérgio Sousa	Trabalhador Auxiliar	Secundário	15	50	X
Ana Calheiros	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	18,3	117	X
Ana Diegues	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	16	118	X
Ana Fernandes	Trabalhador Auxiliar	Licenciatura	17	0	X
Adelaide Morais	Trabalhador Auxiliar	Secundário	30,3	53	---
Ellen Coelho	Trabalhador Auxiliar	Secundário	26	0	---
Margarida Felgueiras	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	19,5	92	X
Alice Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	17,5	118	X
Marisa Rodrigues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	22,5	0	---
José Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	2º Ciclo	0	118	X
Leonor Pereira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	16	102	V
Helena Rodrigues	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	17,3	142	---
Manuela Moreira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	15,3	150	---
Sónia Afonso	Trabalhador Auxiliar	Secundário	18,5	110	V
Maria Fátima Lopes	Trabalhador Auxiliar	Secundário	16,3	50	---
Maria Judite Veiga	Trabalhador Auxiliar	Analfabeta *	1	0	---
Eduardo Gonçalves	Vigilante	Secundário	0	75	V
Eduardo Constâncio	Vigilante	Secundário	4	0	X
Jorge Pires	Vigilante	Secundário	0	43	V
Manuel Fernandes	Vigilante	3º Ciclo	0	0	---
Paulino Afonso	Vigilante	Secundário	0	0	---
Cátia Dias	Técnica de Gerontologia	Licenciatura	1	0	---
55			752,5	2660,3	8

(*) Com deficiência auditiva

No decorrer do ano de 2017:

- Implementaram-se 25 ações de formação interna (+8 que em 2016), das quais resultaram 43h30 (+25h15 que em 2016), frequentadas por 495 formandos, o que corresponde a um volume de formação de 1037 (+507h15 que em 2016).

- Realizaram-se 26 ações de formação externa (+11 que em 2016). Destas ações, resultaram 892h15 (+507h15 que em 2016);

- Verificaram-se 26 ações de formação certificadas, correspondentes a 900h30 (+451h15 que em 2016), as quais foram frequentadas por 63 (-430 que em 2016) formandos. O volume de formação foi 2623h,50m;

- Os 55 colaboradores da ASCUDT, -2 que em 2016, frequentaram 752h30m de formação interna e 2660h15m de formação externa, totalizando assim 3412h45m (+2117h45m que em 2016);

- Apenas 8 colaboradores (38%) cumpriram com o plano de desenvolvimento do colaborador;

- A maioria das ações de formação interna (62,5%; +21,5% que em 2016) tiveram uma avaliação excelente por parte dos formandos, quer ao nível do desenvolvimento da ação, quer ao nível de desempenho do formador;

- A percentagem de colaboradores que cumpriu com as 35 horas de formação certificada (58%) é bastante superior à dos anos anteriores.

7. Avaliação de Desempenho

Através da análise do relatório “avaliação de desempenho colaboradores – médias” da Plataforma QualityAlive podemos referir que os resultados globais da avaliação de desempenho dos colaboradores da ASCUDT foram bons.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	2016	2017	DESVIO
Competências Comportamentais, Operacionais, Técnicas, Tecnológicas, Éticas e Performativas	Muito Bom – 81,6%	Bom – 78,3%	-3,3%
Conhecimento Organizacional	Bom – 78,2%	Bom – 81,8%	+3,6%
Requisitos para a Função	Muito Bom – 90,2%	Muito Bom – 90,4%	+0,2%
Parâmetros Comportamentais	Muito Bom - 90,3%	Muito Bom – 86,2%	-4,1%
Média Final	85,07%	84,18%	

Ao nível das competências comportamentais, operacionais, técnicas, tecnológicas, éticas e performativas dos colaboradores foram atingidos os valores médios globais de Bom, 78.3%. Relativamente à avaliação sobre o conhecimento organizacional os colaboradores atingiram uma média global de Bom, 81.8%. Quanto aos resultados médios globais da avaliação dos requisitos de Muito Bom, 90.4% dos colaboradores cumpriram. A média global dos resultados da avaliação dos parâmetros comportamentais dos colaboradores foram de Muito Bom, 86.2%. Por último, a média final da avaliação de desempenho foi de Muito Bom, 84,18%.

Comparando estes resultados com os da avaliação de desempenho do ano transato, houve uma regressão significativa, de cerca de -3.3% ao nível da média global na área das competências, sendo a média descritiva de Bom. Este resultado poderá ser devido à associação do registo de incidentes críticos negativos ao colaborador quando existem inconformidades nas práticas e procedimentos inerentes às competências comportamentais, operacionais, técnicas, tecnológicas, éticas e performativas.

Houve também uma diminuição substancial nos valores obtidos face a 2016, de cerca de -4.1%, nos parâmetros comportamentais. Este facto poderá justificar-se porque, para além da assiduidade e pontualidade foram introduzidos mais três parâmetros: qualidade que consiste na conformidade das práticas; é a proporção entre práticas conformes e práticas controladas; é objectivamente medida nos processos de auditoria interna; é subjectivamente medida nos processos de auditoria externa, de gestão de reclamações e de avaliação da satisfação dos clientes; produtividade consistindo na frequência das práticas; é a média de práticas realizadas por unidades de tempo; é objectivamente controlada na monitorização dos processos; é subjectivamente controlada nos processos de auditoria interna, de gestão de reclamações e de avaliação da satisfação dos clientes, bem como pela observação participante; cidadania que consiste na contribuição para a melhoria do desempenho da organização; é o somatório das medidas de melhoria contínua propostas e das medidas de melhoria efectivamente realizadas; é controlada nos processos de gestão de sugestões e de gestão da melhoria contínua; é complementada pelo domínio cognitivo de princípios, requisitos e conceitos da qualidade; esta capacidade é objectivamente controlada no processo de avaliação de desempenho e por observação participante.

Relativo ao nível do conhecimento organizacional houve um aumento significativo de +3.6% face ao do ano transacto, podendo ser justificado pela frequência dos colaboradores em acções de formação inerentes a estas temáticas, às preparações prévias para as auditorias internas e externas, bem como o aumento da sua participação nas reuniões da Assembleia Geral dos órgãos sociais onde absorvem mais conhecimentos sobre as estratégias, políticas, códigos, regulamentos, legislação, planos e performance financeira da instituição.

Quanto à média global dos requisitos para a função verificamos um ligeiro aumento de +0.2% face a 2016. Podendo ser fundamentado pela evidência de que, apenas seis colaboradores cumpriram os Planos de Desenvolvimento de 2017 na íntegra, tendo os restantes quinze colaboradores cumprido parcialmente. Esta situação deverá ser revertida em 2018, pois seis colaboradoras estão em fase de conclusão de obterem o 12.º ano de escolaridade, os restantes deverão melhorar continuamente o seu desempenho através da realização de 35h00 de formação pessoal e profissional e formação complementar para a função.

Compete-nos salientar que globalmente os resultados ficaram aquém do exepetável, com a média final de -0.89%, relativamente a 2016, possivelmente devido, também ao aumento do rigor e exigência requeridas nas práticas e procedimentos do SGQ, bem como do aumento da qualidade dos serviços da instituição. Referimos, também que na sequência dos resultados da avaliação de desempenho foram elaborados 21 Planos de Desenvolvimento de forma a serem melhoradas as competências performativas e cumpridos os requisitos de habilitações literárias e de formação complementar exigidas nos respetivos perfis funcionais destes colaboradores.

Entendemos que estes resultados são consequência de vários fatores de índole pessoal, emocional, ambiental, circunstancial, motivacional e que podem ser imputáveis quer aos colaboradores pelo seu bom desempenho ao longo do ano quer à instituição pelas condições proporcionadas que lhes permitiu atingirem estes resultados de desempenho pessoal e profissional.

Como reflexão final, os dados obtidos permiti-nos deduzir que a maioria dos colaboradores cumpriram com sucesso a missão da sua função, denotando um perfeito alinhamento com a missão, visão, valores e políticas institucionais e um aumento de sentimentos de pertença e de identidade para com a ASCUDT.

8. Parcerias

Apesar dos seus programas e serviços serem de uma abrangência muito alargada e da diversidade dos seus técnicos proporcionar competências internas nas mais variadas áreas de intervenção, a focalização nas reais necessidades de cada cliente assim como nas necessidades

Indicadores	Realizado 2017
Nº de parcerias 2017	45
Nº de novas parcerias	9
Nº de parcerias mantidas	36
Nº de parcerias rescindidas	3
Índice de satisfação dos parceiros	77,51%

da organização como um todo, potenciam a formalização de parcerias que são consideradas como uma mais-valia para a organização e o garante de que a abordagem a todas as situações é multidisciplinar e focalizada na obtenção de resultados de qualidade. Estas, enriquecem os programas e serviços e fomentam uma intervenção muito mais direcionada e completa para cada cliente.

Porque estas parcerias são de importância capital, é do interesse da ASCUDT que o seu valor acrescentado seja avaliado formalmente, foi evidente na prestação dos serviços, nomeadamente: rentabilização de recursos; cedência de equipamentos/espacos gratuitamente; partilha de experiências; redução de gastos; formação e qualificação de recursos humanos; acordos de cooperação; acompanhamento institucional; partilha de experiências; prestação de serviços/estágio gratuitos e campanhas de sensibilização e educação a clientes, gratuitamente; responsabilidade social e promoção da imagem e sustentabilidade institucional.

Os parceiros são fundamentais no sentido em que sendo os olhos da organização na comunidade, trazendo a sua visão, necessidades emergentes e expectativas do que será a resposta mais adequada por parte da ASCUDT. Para além de serem ativamente envolvidos na deteção de necessidades, os parceiros são posteriormente inseridos no desenvolvimento dos serviços, participando em projetos realizados em parceria, nos quais são desenvolvidos programas e serviços de apoio, alcançando-se assim uma taxa de execução de 80% (16 metas superadas, 2 não realizadas/rescindidas e 2 não superadas).

9. Gestão de Ocorrências

Da observação do registo das ocorrências durante o ano de 2017 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- No ano 2017 registaram-se 98 ocorrências (+48/2016), sendo que 95 (+50/2016) dizem respeito à resposta social LRE e 3 (- 2 que no ano transato) ao CAO. Não foi registada nenhuma ocorrência no SAD;
- 75% dos registos foram considerados pouco urgentes e 21% urgentes, verificou-se um decréscimo do rácio das ocorrências urgentes relativamente a 2016;
- Podemos encontrar 3 registos sem classificação (+2 relativamente a 2016), o que significa que não foi alcançado o objetivo de melhoria a que nos propusemos no ano transato;
- Relativamente ao grau de gravidade, 74% das ocorrências foram consideradas pouco graves e 26% graves (não há termo de comparação com o anos 2016);
- A maioria das ocorrências deve-se a maus comportamentos (46) e agressões (25), tendencialmente relativos a situações de insubordinação e descompensação a nível comportamental dos clientes;
- Da análise dos registos das ocorrências constata-se que 88% (86 de 98 registos) originaram a especificação do tratamento, contra 86% verificados em 2016. Houve uma melhoria neste aspeto, embora a situação espectral seja 100%.

Conclui-se que a ASCUDT tem um plano eficaz de prevenção, correção e controlo de comportamentos de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação e que sempre que é detetado um comportamento menos correto, quer por parte dos clientes, quer por parte dos colaboradores, este origina ações corretivas.

Falhas colmatadas relativamente a 2016:

- Todas as ocorrências devem ser devidamente tratadas, no campo existente para o efeito, bem como classificada a sua urgência, de acordo com o procedimento institucional (objetivo alcançado a 88%, pretende-se chegar a 100% em 2018);
- Uma ocorrência urgente ou muito urgente deve originar um plano de ação, de forma a corrigir e/ou prevenir a existência da mesma (objetivo alcançado a 90%, pretende-se chegar a 100% em 2018);
- O tratamento da ocorrência deve ser devidamente comunicado aos envolvidos (objetivo alcançado a 100%).

10. Atividades das Respostas Sociais

A ASCUDT promoveu diversas atividades internas e externas, que foram ao encontro das necessidades evidenciadas e identificadas nos Planos Individuais (PI'S) dos clientes, no sentido de promover a sua autonomia e uma melhor qualidade de vida.

Existem vários modelos de qualidade de vida aplicados à pessoa com deficiência e incapacidade. A maioria destes modelos é inspirada pela definição de qualidade de vida proposta por Schallock.

O modelo proposto por Verdugo & Schallock (2001) tem 8 indicadores: bem-estar emocional, relações interpessoais, bem-estar material, desenvolvimento pessoal, bem-estar físico, autodeterminação, inclusão social e direitos. Estes indicadores estão validados por múltiplas investigações desenvolvidas por vários autores.

Dada a sua natureza subjetiva, a Qualidade de Vida assume diferentes significados para diferentes indivíduos em locais e momentos distintos da vida. Alicerçada nesta complexidade, a ASCUDT optou por adotar um MQV baseado na teoria de Schallock e Verdugo.

Esta é uma abordagem com foco na Qualidade de Vida do cliente, que postula a avaliação de resultados pessoais como fator chave para a identificação de necessidades e definição de programas, em concomitância com a aferição de conquistas alcançadas no planeamento individual.

O PI é monitorizado continuamente, nas reuniões de equipa e através dos registos efetuados pelos colaboradores, avaliado e revisto semestralmente.

O trabalho desenvolvido ao longo dos semestres de 2017, foi levado a cabo pela equipa multidisciplinar da ASCUDT, e teve como objetivo primordial alcançar as metas propostas para o mesmo.

Áreas de Intervenção	Nº de Sessões de Trabalho 2015			Nº de Sessões de Trabalho 2016			Nº de Sessões de Trabalho 2017		
	CAO	LRE	SAD	CAO	LRE	SAD	CAO	LRE	SAD
Desportivas	77	77	---	118	120	---	160	130	0
Expressão Oral e Corporal	51	---	---	---	37	---	---	68	0
Expressão Plástica	346	---	42	97	---	1	111	0	0
Fisioterapia/Psicomotricidade/Orientação Espacial	---	16	2	---	79	---	23	0	0
Inclusão	48	69	7	55	60	---	32	51	0
Lazer e Bem Estar	20	200	---	43	37	---	25	18	0
Musicais	17	3	---	10	3	---	23	5	0
AntiStress							0	1	0
Projeto Caninoterapia	32	109	11	63	116	---	54	72	0
Projeto Hipoterapia	18	21	---	18	26	---	5	6	0
Projeto Jardim e Horta Biológica	9	88	---	4	30	---	0	0	0
Projeto Reiki	7	89	---	1	---	---	0	0	0
Projeto Ser +Autónomo	90	242	---	41	33	---	41	43	0
Psicoterapêuticas	---	67	6	---	53	---	0	167	0
Tecnologias de Informação e Comunicação	49	7	---	29	18	---	19	32	0
Terapia da Fala	142	466	42	230	223	---	248	262	0
Sexualidade	---	---	---	24	---	---	18	18	0
Oridance/Tudanças	---	---	---	40	---	---	22	0	0
Sub Total	906	1454	110	773	856	1	781	873	0
	Total de Sessões Realizadas = 2470			Total de Sessões Realizadas = 1630			Total de Sessões Realizadas = 1654		

De uma forma geral, constata-se que em média as áreas mais trabalhadas em 2017 foram no CAO: Terapia da Fala, Desportivas e Expressão Plástica; e no LRE: Terapia da Fala, Psicoterapêuticas e Desportivas, similares, comparativamente a 2016 (evidencia-se um aumento de sessões psicoterapêuticas).

Na resposta social de SAD, não são realizadas execuções de sessões, mas sim avaliações semestrais, face à participação pontual destes clientes.

Num total de sessões registadas em 2016, de 1630, no presente ano revela-se um aumento de +24 sessões, resultando assim um total de 1654 sessões com evidências.

Tendo, ainda, em conta o Modelo de Qualidade de Vida, semestralmente são monitorizados os planos individuais de cada cliente de forma a podermos verificar se evoluíram, mantiveram ou regrediram no alcance das metas propostas.

De salientar que as metas não cumpridas devem-se essencialmente ao facto de os técnicos não trabalharem de forma adequada as áreas que constavam nos PI's dos clientes e à regressão resultante da incapacidade de alguns clientes.

Apresentam-se os resultados, relativos às metas cumpridas e não cumpridas nos PI's, por cada resposta social e mediante os dois semestres monitorizados:

Resposta Social: Centro de Atividades Ocupacionais					
1º Semestre			2º Semestre		
Cliente	% Metas Cumpridas	% Metas Não Cumpridas	% Metas Cumpridas	% Metas Não Cumpridas	
VALORES POR CLIENTE	Anabela Lebreiro	95,83%	4,17%	85,42%	14,58%
	António Monteiro	92,45%	7,55%	89,80%	10,20%
	Bruno Lousada	97,33%	2,67%	96,25%	3,75%
	Carlos Neves	92,50%	7,50%	100,00%	0,00%
	Dalila Fernandes	98,00%	2,00%	98,00%	2,00%
	Daniel Bordalo	---	---	88,64%	11,36%
	Isabel Mouta	100,00%	0,00%	90,48%	9,52%
	Jaime Fernandes	93,10%	6,90%	90,63%	9,38%
	João Tomé	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	José Anes	87,10%	12,90%	96,15%	3,85%
	Manuel Costa	100,00%	0,00%	96,88%	3,13%
	Maria Eugénia Meleiro	86,54%	13,46%	82,69%	17,31%
	Maria Zélia Costa	96,30%	3,70%	100,00%	0,00%
	Maria Isabel Fernandes	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	Nelson Saraiva	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Raúl Freire	96,43%	3,57%	92,86%	7,14%	
Sandra Silva	100,00%	0,00%	93,26%	6,74%	
Solange Cordeiro	89,47%	10,53%	87,50%	12,50%	
Geral	95,59%	4,40%	93,52%	6,48%	

No que concerne à resposta social de CAO e no decorrer do 1º semestre, verificam-se resultados bastante satisfatórios, tendo os seguintes clientes alcançado a totalidade das metas: Isabel Mouta, João Tomé, Manuel Costa, Maria Isabel Fernandes, Nelson Saraiva e Sandra Silva.

Salienta-se que apesar da maioria dos clientes terem alcançado quase a totalidade das metas, os que revelam um resultado menos satisfatório são: Maria Eugénia Meleiro (13,46%) e José Anes (12,90%).

Assim, foram cumpridas em média 95,59% e não cumpridas 4,40% das metas (cliente).

Relativamente ao 2º semestre, verifica-se que os clientes Carlos Neves, João Tomé, Maria Zélia Costa, Maria Isabel Fernandes e Nelson Saraiva, alcançaram a totalidade das metas.

Porém, verifica-se que os clientes que demonstram resultados menos satisfatórios são: Anabela Lebreiro (14,58%), António Monteiro (10,20%), Daniel Bordalo (11,36%), Maria Eugénia Meleiro (17,31%) e Solange Cordeiro (12,50%).

Como tal, foram cumpridas em média 93,52% e não cumpridas 6,48% das metas (cliente).

Destaca-se que, comparando os resultados, verificou-se regressões significativas do 1º para o 2º semestre, sendo que diminuiu o número de clientes que alcançaram 100% das metas e aumentou, em percentagem, o número de clientes com metas não cumpridas. No geral, a percentagem de metas cumpridas regrediu 2,07% e de não cumpridas aumentou 2,08%.

Deste modo, a equipa técnica deverá continuar a trabalhar de forma a manter e/ou desenvolver as capacidades dos clientes, motivando-os para que possam adquirir as competências necessárias para a aquisição das metas pretendidas, aumentando a sua qualidade de vida.

Lar Residencial

Resposta Social: Lar Residencial					
Cliente		1º Semestre		2º Semestre	
		% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas	% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas
VALORES POR CLIENTE	Amadeu Afonso	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	Anabela Lebreiro	91,67%	8,33%	96,88%	3,13%
	Antónia Alice Ferreira	83,33%	16,67%	92,86%	7,14%
	António Gouveia	95,65%	4,35%	94,44%	5,56%
	Dalila Fernandes	89,83%	10,17%	85,92%	14,08%
	Edeltrudes Maria Alves	80,95%	19,05%	---	---
	Fátima Pinto	72,73%	27,27%	87,93%	12,07%
	Fernanda Silva	91,46%	8,54%	94,59%	5,41%
	Gil Gomes	86,00%	14,00%	85,71%	14,29%
	Hermes Lopes	96,77%	3,23%	100,00%	0,00%
	Hugo Pinto	95,83%	4,17%	92,59%	7,41%
	Isabel Mouta	95,83%	4,17%	100,00%	0,00%
	Jaime Fernandes	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	João Fernandes	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	João Pedro Tomé	95,45%	4,55%	100,00%	0,00%
	José Anes	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	Madalena Miranda	37,50%	62,50%	71,43%	28,57%
	Manuel Falcão	88,57%	11,43%	100,00%	0,00%
	Marco André	76,32%	23,68%	82,86%	17,14%
	Maria Arcelina Teixeira	70,37%	29,63%	90,63%	9,38%
	Maria Beatriz Alves	94,20%	5,80%	94,81%	5,19%
	Maria da Conceição Cruz	90,38%	9,62%	90,24%	9,76%
	Maria da Conceição O. Rego	87,30%	12,70%	93,22%	6,78%
	Maria do Céu Santos	88,89%	11,11%	94,44%	5,56%
	Maria Eugénia Meleiro	77,50%	22,50%	100,00%	0,00%
	Maria Glória Higino	100,00%	0,00%	71,43%	28,57%
	Maria Helena Círiaco	77,14%	22,86%	---	---
	Maria Isabel Silva	77,38%	22,62%	91,67%	8,33%
	Maria Isabel Fernandes	96,15%	3,85%	95,24%	4,76%
	Maria Zélia Martins	100,00%	0,00%	64,29%	35,71%
	Nélson Saraiva	91,84%	8,16%	92,31%	7,69%
	Pedro Pereira	96,88%	3,13%	94,12%	5,88%
	Piedade Borges	95,24%	4,76%	100,00%	0,00%
	Ramiro Torrão	70,59%	29,41%	84,00%	16,00%
Raúl Freire	92,31%	7,69%	92,31%	7,69%	
Sandra Martins	93,88%	6,12%	95,56%	4,44%	
Sérgio Rabaçal	98,44%	1,56%	100,00%	0,00%	
Solange Cordeiro	77,27%	22,73%	95,06%	4,94%	
Tomé Pires	84,85%	15,15%	80,95%	19,05%	
Victor Pascoal	95,45%	4,55%	93,48%	6,52%	
Geral	88,28%	11,72%	93,3%	6,7%	

No que se refere à monitorização da resposta social de LRE, no 1º semestre, apenas 6 clientes atingiram todas as

metas previstas, nomeadamente: Amadeu Afonso, Jaime Fernandes, João Fernandes, José Anes, M^a Glória Higinio e M^a Zélia Martins. De referir que os restantes (n=34) não atingiram as metas planeadas.

É de realçar que os clientes que evidenciam resultados mais baixos, no que concerne à média de metas não atingidas, são: Antónia Ferreira (16,67%), Edeltrudes Alves (19,05%), Fátima Pinto (27,27%), Gil Gomes (14,00%), Madalena Purificação (62,50%), Marco André (23,68%), Maria Arcelina Teixeira (29,63%), Maria Conceição Rego (12,70%), Maria Eugénia Meleiro (22,50%), Maria Helena Ciríaco (22,86%), Maria Isabel Silva (22,62%), Ramiro Torrão (29,41%), Solange Cordeiro (22,73%) e Tomé Pires (15,15%). Assim, foram cumpridas em média 88,28% das metas e não cumpridas 11,72% (cliente).

Relativamente ao 2º semestre, o número de clientes que atingiram todas as metas previstas aumentou para 10, nomeadamente: Amadeu Afonso, Hermes Lopes, Isabel Mouta, Jaime Fernandes, João Fernandes, João Pedro Tomé, José Anes, Manuel Falcão, Maria Eugénia Meleiro, Piedade Borges e Sérgio Rabaçal.

Porém, os resultados mais baixos, relativamente à percentagem das metas não cumpridas, verificaram-se nos clientes: Dalila Fernandes (14,08%), Fátima Pinto (12,07%), Gil Gomes (14,29%), Madalena Miranda (28,57%), Marco André (17,14%), M^a Glória Higinio (28,57%), M^a Zélia Martins (35,71%), Ramiro Torrão (16,00%) e Tomé Pires (19,05%). Assim, foram cumpridas em média 93,30% das metas e não cumpridas 6,7% (cliente).

Evidencia-se que, comparando os resultados, verificou-se evolução significativa do 1º para o 2º semestre, sendo que aumentou o número de clientes que alcançaram 100% das metas e diminuiu, em percentagem, o número de clientes com metas não cumpridas. No geral, a percentagem de metas cumpridas aumentou 5,02% e de não cumpridas diminuiu 5,02%.

Desta forma, deve-se motivar os clientes de forma a estes participem ativamente nas atividades propostas com o objetivo de manter e/ou desenvolver as competências necessárias para a aquisição das metas pretendidas.

Serviço de Apoio Domiciliário

Resposta Social: Serviço de Apoio Domiciliário					
		1º Semestre		2º Semestre	
Cliente		% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas	% de Metas Cumpridas	% de Metas Não Cumpridas
VALORES POR CLIENTE	Filipe Gonçalves	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
	José Miranda	100.00%	0.00%	---	---
	Julietta Navarro	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
	Maria Irene Coelho	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
	Geral	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%

Relativamente à resposta social de SAD constata-se que, no decorrer dos dois semestres, 100,00%, dos clientes (Filipe Gonçalves, José Miranda, Julieta Navarro e Maria Irene Coelho), conseguiram atingir a totalidade das metas definidas.

Assim sendo, foram cumpridas 100,00% das metas e não cumpridas 0,00%, numa média de 100,00% (cliente).

De acordo com Schalock (2000), a Qualidade de Vida é um conceito multidimensional que comporta oito domínios e um conjunto de indicadores chave. Os domínios referem-se a Bem-estar emocional, Relações Interpessoais, Bem-estar material, Desenvolvimento Pessoal, Bem-estar físico, Auto-Determinação, Inclusão Social e Direitos (incluindo o empowerment). Os indicadores de qualidade de vida são perceções, comportamentos ou condições específicas de uma dimensão que refletem a perceção de uma pessoa sobre o seu próprio grau de qualidade de vida (Verdugo et al, 2008; Schalock & Verdugo, 2008; Verdugo, Arias, Gómez & Schalock, 2010).

Com o intuito de favorecer a inteligibilidade e a aplicação do conceito, estes domínios foram reestruturadas nas três dimensões que a seguir se explanam:

Médias da Monitorização das Dimensões do Modelo de Qualidade

Dimensões	Resposta Social	
	Centro de Atividades Ocupacionais	
	Medição 1º Semestre	Medição 2º Semestre
Bem-estar (Qualidade de Vida)	48,84 %	48,02 %

Desenvolvimento Pessoal (Autodeterminação)	45,54 %	45,81 %
Inclusão (Empowerment)	40,56 %	41,09 %
Dimensão	Resposta Social	
	Lar Residencial	
	Medição 1º Semestre	Medição 2º Semestre
Bem-estar (Qualidade de Vida)	55,91 %	54,40 %
Desenvolvimento Pessoal (Autodeterminação)	48,34 %	47,86 %
Inclusão (Empowerment)	53,97 %	52,28 %
Dimensão	Resposta Social	
	Serviço de Apoio Domiciliário	
	Medição 1º Semestre	Medição 2º Semestre
Bem-estar (Qualidade de Vida)	---	---
Desenvolvimento Pessoal (Autodeterminação)	---	---
Inclusão (Empowerment)	24,00 %	24,00 %

Relativamente às três dimensões do MQV, constata-se:

Bem-estar, que diz respeito às condições de vida percecionadas como desejáveis pelo indivíduo em três domínios fundamentais: bem-estar emocional, bem-estar físico e bem-estar material. Nesta dimensão é possível verificar que no 1º semestre as respostas sociais obtiveram 48,84% em CAO e 55,91% em LRE, comparativamente, no 2º semestre as respostas sociais obtiveram 48,02% em CAO e 54,40% em LRE. Deste modo, constatou-se uma ligeira regressão (-0,82% em CAO e -1,51% em LRE) do primeiro para o segundo semestre, em ambas as respostas sociais.

Desenvolvimento Pessoal, que reporta ao conjunto de relações que configuram as estruturas de competência, articulando-se com os padrões de ação humana. Nesta dimensão verifica-se que no 1º semestre as respostas sociais alcançaram 45,54% em CAO e 48,34% em LRE, relativamente ao 2º semestre as respostas sociais alcançaram 45,81% em CAO e 47,86% em LRE. Como tal, verificou-se uma ligeira evolução (+0,27%) em CAO e uma ligeira regressão (-0,48%) em LRE, comparando os dois semestres.

Inclusão Sócio Cultural, que se refere às oportunidades para controlar as interações com os contextos circundantes e influenciar as decisões com impacto nos projetos de vida. Esta dimensão evidencia que no 1º semestre as respostas sociais atingiram 40,56% em CAO, 53,97% em LRE e 24,00% em SAD, comparativamente no 2º semestre as respostas sociais atingiram 41,09% em CAO, 52,28% em LRE e 24,00% em SAD. Assim, verificou-se uma ligeira evolução (+0,53%) em CAO, uma ligeira regressão (-1,69%) e manteve a percentagem na resposta social SAD.

De uma forma geral, em 2017, obtemos uma média de 47,34% de autodeterminação, 44,94% de empowerment e 52,37% qualidade de vida, sendo que esta última vertente é a mais destacada.

Em guisa de conclusão, salienta-se que a média relativa às monitorizações das dimensões do Modelo de Qualidade de Vida, no que concerne às três Respostas Sociais (CAO, LRE e SAD), no decorrer do ano de 2017, vão ao encontro do PI dos clientes bem como às suas necessidades, pretendendo dotá-los com competências essenciais que lhes permitam facultar uma melhor autodeterminação, qualidade de vida e empowerment.

Assim, e de forma sucinta, os valores obtidos mediante as respostas sociais são os seguintes:

CAO: No 1º semestre foram cumpridas 94,86% das metas e não cumpridas, 5,13%. Face ao 2º semestre, evidencia-se um decréscimo das conquistas (-1,96%), resultando 92,90% de ganhos e 7,10% de metas não cumpridas.

LRE: Em relação ao 1º semestre, foram alcançadas 88,70% de metas e não cumpridas, 11,30%, evidenciando-se um decréscimo de -0,97% nas conquistas, resultando assim 87,73% de metas supridas e 12,27% de metas não cumpridas.

SAD: em relação ao SAD, ambos os semestres superaram 100% dos ganhos.

Em suma e apesar dos grandes resultados evidenciados torna-se necessário que a Equipa Técnica continue a trabalhar para manter/desenvolver as competências dos clientes e encontrar estratégias de forma a colmatar as lacunas existentes nas várias respostas sociais.

11. Projetos

Relativamente a Projetos e Formações, aprovados e/ou desenvolvidos durante o ano de 2017, são de mencionar as Formações Certificadas e os Projetos apoiados pelo Instituto Nacional para a Reabilitação que permitiram o enriquecimento e diversificação do plano de atividades.

De seguida, são apresentadas as tabelas referentes às formações ministradas no decorrer de 2017.

Formações Certificadas (em parceria ou promovida por outras entidades):

Nº	Ações de formação	Planeada de acordo PAF2017	Duração
1	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	Planeada	37h30
2	Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Planeada	45h00
3	Auditor Interno a Sistemas de Gestão da Qualidade	Não planeada	40h00
4	Autismo	Planeada	2h00
5	Campanha Ibérica de Prevenção de Acidentes de Trabalho "Conhecer Melhor é Prevenir Melhor"	Não planeada	2h00
6	Código de Trabalho: aplicação prática nas Organizações Sociais	Não planeada	12h00
7	Coordenação e Gestão da Formação	Planeada	160h00
8	Cozinheira	Não planeada	50h00
9	Cuidadores e Familiares de Doentes em Cuidados Paliativos (2ª edição)	Não planeada	8h15
10	Cuidados de Saúde ao Idoso	Planeada	3h00
11	Cultura de Hortícolas Comestíveis - Família das Cucurbitáceas	Não planeada	50h00
12	Direitos e Deveres dos Trabalhadores	Não planeada	6h00
13	Estratégias de Intervenção nas Deficiências Músculo-esqueléticas	Planeada	1h00
14	Higiene e Segurança no Trabalho	Planeada	35h00
15	Língua Inglesa	Não planeada	25h00
16	Neuro-estimulação na Reabilitação Funcional do Membro Superior	Não planeada	8h00
17	Nível Básico	Planeada	68h00
18	Nível Secundário	Planeada	87h00
19	O Nosso EQUASS 2018 - As Mudanças	Não planeada	8h00
20	Primeiros Socorros	Planeada	16h30
21	Recursos Humanos	Não planeada	150h00
22	Reeducação do Membro Superior nas Perturbações Neurológicas	Não planeada	8h00
23	Ser o melhor líder: como motivar-se e motivar os outros?	Planeada	12h00
24	Técnico de Apoio Familiar e de Apoio à Comunidade	Planeada	41h00
25	Tecnologias de Apoio	Não planeada	1h00
26	Terapias Ativas e Expressivas	Não planeada	16h00
			892h15

No ano 2017 implementaram-se 26 ações de formação externa (+11 que em 2016). Destas ações, resultaram 892h15 (+507h15 que em 2016).

No que concerne aos projetos, convém salientar os seguintes: Instituto Nacional de Reabilitação em 2017: Galopar para Reabilitar, Férias Inclusivas e Noite de Gala.

Estes projetos visaram essencialmente a promoção, integração bem como a autonomia das pessoas com deficiência e incapacidade.

12. Auditoria Interna

A Auditoria Interna, realizada dia 20 de Setembro de 2017, teve por finalidade apreciar a legalidade dos atos e avaliar o desempenho e a gestão administrativa dos serviços, adquirindo esta actividade, um papel fundamental na melhoria contínua do sistema de controlo interno e procedimentos, quer através da identificação de erros, quer através da elaboração de propostas para a sua resolução.

E ainda, contribuir para a melhoria da qualidade, elaborando instrumentos que garantam um maior rigor, tanto na simplificação de processos e procedimentos, como na concretização de tarefas e documentos.

A Dr.^a. Raquel Araújo, em colaboração com a Gestora da Qualidade, analisaram os 10 princípios para a qualidade.

Ressalvando-se que a auditoria foi realizada de acordo com metodologias de amostragem de atividades, processos, documentos, stakeholders entrevistados, tendo a ASCUDT identificado e analisado situações paralelas ou associadas às constatações registadas em relatório e ao desencadeamento de eventuais ações de melhoria adequadas.

O processo de auditoria interna revelou-se eficaz tendo disso complementado com a inclusão de auditoria aos processos e projetos de melhoria e inovação.

Segundo a conclusão da auditoria, a ASCUDT desenvolve atualmente, intervenção no âmbito das seguintes respostas sociais: CAO, LAR, Residências Autónomas e SAD.

Foi evidente a adequação das práticas associadas à gestão da organização e dos seus processos chaves decorrente do projeto em causa. Neste sentido devem ser tidas em conta as ações de melhoria sugerida pela auditora Dr.^a. Raquel Araújo, criação de PASUS, alterar os parâmetros comportamentais da avaliação de desempenho, pois estão muito centrados na assiduidade e pontualidade e nas condições de desempenho; deve ainda constar nos relatórios da avaliação de desempenho, melhorias possíveis, e se houver regressões, explicitar o que aconteceu e as ações de melhoria.

13. Auditoria Externa

Decorreu, nos dias 13 e 14 de novembro, a Auditoria Externa de Certificação da ASCUDT pelo Modelo de Qualidade EQUASS ASSURANCE.

A Certificação Equass nos Serviços Sociais é uma marca de excelência, caracterizada como não-prescritiva, da responsabilidade da EPR – European Platform for Rehabilitation.

Durante esta auditoria, a Eng.^a. Marta Ferreira, verificou as evidências da organização, quer através da revisão da documentação, quer através de entrevistas a colaboradores, clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) dos serviços e outras partes interessadas relevantes. Os resultados da visita foram reportados por escrito num relatório de auditoria, cumprindo a ASCUDT todos os critérios do EQUASS Assurance, renovando a certificação por um período de 2 anos. O processo foi supervisionado pelo Comité de Certificação do EQUASS.

A auditoria decorreu de acordo com o planeado.

Relativamente à auditoria de 2015, verificou-se que as atividades do CAO passaram a ser realizadas nas instalações principais da sede. Esta alteração foi do agrado dos clientes que valorizam a interação e companhia dos clientes das outras respostas sociais. Foram ainda visitadas as instalações da Residência Autónoma no centro da cidade.

A sala de Snoezelen que estava em projeto na auditoria anterior já se encontra construída, tendo sido um projeto de sucesso.

A ASCUDT cumpre na generalidade os 100 indicadores do modelo EQUASS Assurance, embora tenham sido detetadas oportunidades de melhoria que, não tendo ligação direta com a capacidade de prestar um serviço de qualidade, poderão melhorar o desempenho da organização:

- O código de ética poderia ser ampliado para incluir os princípios de conduta da ASCUDT em relação a funcionários, parceiros, famílias e fornecedores.

- Incluir nos regulamentos internos a missão, visão e valores. Definir quais indicadores podem medir se a organização está a cumprir a sua missão, visão e valores para identificar lacunas e fornecer uma base para a próxima revisão crítica que pode ser feita na revisão do sistema.

- Uma ligação mais direta poderia ser feita entre os princípios do EQUASS e a política de qualidade.

- Criar indicadores para monitorar esta questão (sucesso na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade), além da satisfação da comunidade. Alguns indicadores já estão a ser monitorizados, mas não são vistos como medição do sucesso da ASCUDT na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade.

- Analisar os questionários de avaliação de necessidades e expectativas das partes interessadas para identificar: áreas que os parceiros não valorizam e que podem ser objeto de trabalho por ASCUDT (ex: participação em iniciativas ASCUDT); os valores de satisfação em áreas que o parceiro valoriza mais (definição de valores mínimos de satisfação para definir planos de ação) .

- Para os clientes da residência autónoma, o papel do colaborador de referência não é evidente. Os clientes não reconhecem sua existência ou suas responsabilidades.

- A ASCUDT tem 44 parcerias ativas. Apenas 4 estão envolvidos nos PI's. Este pode ser o resultado da metodologia utilizada para determinar o conteúdo do IP (com base nas áreas ASCUDT em vez do modelo de qualidade de vida adotado).

- A identificação das necessidades e expectativas dos clientes poderia ser mais eficaz se fosse baseada em todas as dimensões que contribuíam para a qualidade de vida, refletidas no modelo escolhido.

- Os PI's são conduzidos pelas áreas da organização em vez dos domínios da qualidade de vida. Esta estratégia poderá impedir a identificação completa de todos os aspetos que possam promover a qualidade de vida individualmente e podem desviar daqueles que têm um impacto real nos clientes. Esta forma de formalização do PI também pode desencorajar o envolvimento multidisciplinar e de parceria.

- Foi identificado na auditoria interna a necessidade de ser mais precisa a identificação das barreiras aos serviços.

- Pode ser útil ter uma outra abordagem das parcerias para garantir que as barreiras sejam reduzidas em uma configuração multidisciplinar ou multi-agência. A ASCUDT pode refletir sobre os seus parceiros atuais para ver se eles promovem a ação multidisciplinar, se ajudam a promover a inclusão (e como), se há áreas importantes para o empowerment que podem ser apoiadas em parcerias, etc.

- Diferentes funções têm competências diferentes necessárias para promover a qualidade de vida. Essas competências podem ser explícitas na plataforma QualityAlive e deve ter, na avaliação de desempenho, um tratamento especial.

É relevante referir que os trabalhos realizados na auditoria permitiram compreender a filosofia da organização e os colaboradores demonstraram verdadeiro empenho no seu SGQ e na prestação de um serviço de qualidade.

14. Avaliação da Satisfação

Em 2017 foi avaliado o grau de satisfação de todas as partes interessadas, nomeadamente clientes, familiares/significativos, colaboradores, fornecedores e entidade financiadora. O objetivo foi conhecer a opinião de todos estes intervenientes, de forma a melhorar os serviços que prestamos e aumentar a qualidade do desempenho da Instituição.

A avaliação de satisfação, realizada anualmente, permite monitorizar a percepção dos clientes, colaboradores, familiares, financiadores, fornecedores e parceiros acerca do desempenho da organização e detetar áreas de melhoria e, como resultado, novas metas a atingir.

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e fazendo uma súmula do estudo desenvolvido deve salientar-se as principais conclusões e conseqüente plano de ação a ser implementado:

Convém realçar as seguintes informações comparativas, entre o ano de 2016 e 2017 e que posteriormente neste relatório serão alvo de reflexão:

Ano	Média de Motivação	Obs.
2014	94,74%	---
2015	92,74%	-2% que em 2014.
2016	82,59%	-10,15% que em 2015.
2017	86,22%	+3,63% que em 2016.

☐ O grau de motivação dos colaboradores aumentou significativamente (de 82,59% para 86,22%).

☐ O grau de satisfação dos colaboradores aumentou ligeiramente (de 89,14% para 89,42%), não tendo atingido em -8,58% a meta prevista para 2017;

☐ O grau de satisfação dos clientes apresenta uma ténue evolução (de 91,11% para 91,45%), ficando a -3,89% do alcance da meta prevista para 2016;

☐ O grau de satisfação dos familiares/significativos é o que assume o decréscimo mais baixo (de 92% para 91,11%), não tendo atingido em -3,55% a meta prevista para 2017;

☐ Não é possível avaliar o grau de satisfação dos financiadores, pois esta parte interessada não respondeu, salientando-se que em 2016 evidenciou-se um ligeiro aumento (de 54,17% para 61,11%), não tendo alcançado a meta prevista, em -8,89;

☐ O grau de satisfação dos fornecedores revela um decréscimo de (de 88,70% para 75,23%), ficando a -13,77% da meta prevista para 2017;

☐ O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2017, evidência clara em 2016, (de 82,56% para 77,51%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -17,49%.

Stakeholders	Índice de Satisfação					Meta prevista 2017	Desvio 2017
	2013	2014	2015	2016	2017		
Colaboradores	86,12%	94,23%	92,57%	89,14%	89,42%	98%	-8,58%
Clientes	85,72%	90,97%	92,00%	91,11%	91,45%	95%	-3,55%
Familiares/Significativos	54,11%	89,11%	92,00%	91,42%	91,15%	92%	-0,82%
Financiadores	---	100,00%	54,17%	61,11%	---	70%	-70%
Fornecedores	89,70%	82,86%	88,76%	88,70%	75,23%	89%	-13,77%
Parceiros	99,70%	91,00%	94,93%	82,56%	77,51%	95%	-17,49%
Média	84,95% (+0,94% que em 2016)						

• Os índices médios de satisfação dos clientes, colaboradores e a sua motivação aumentaram significativamente.

• Os índices médios de satisfação diminuíram relativamente à satisfação dos familiares/significativos, fornecedores e parceiros;

• A ASCUDT deve dar prioridade e atenção aos indicadores que apresentam um índice mais baixo adotando as respetivas ações de melhoria, não esquecendo de manter ou melhorar os restantes indicadores. De uma forma geral podemos verificar que as partes interessadas estão satisfeitas com a instituição, sendo a média de satisfação 84,95%, não alcançando em -5,05% as metas planeadas para o presente ano.

Tendo em conta os valores que revelaram um grau de satisfação mais baixo e tendo em conta as práticas institucionais, elaboramos o seguinte plano de ação, no sentido de implementar as seguintes melhorias. Com estas ações de melhoria que se seguem pretende-se aumentar o nível de envolvimento, participação e satisfação dos stakeholders, indo ao encontro da satisfação de todas as partes interessadas: **Colaboradores:** Embora os colaboradores sejam informados sobre o progresso do seu desempenho entre avaliações de desempenho, de forma pessoal e individualmente, a responsável por este processo irá enviar para o e-mail pessoal de cada colaborador avaliado, o seu relatório da avaliação de desempenho, que descreve detalhadamente a evolução ou regressão do seu desempenho face ao ano transacto, bem como as linhas orientadoras para a elaboração do seu PD ou de possíveis melhorias na sua performance profissional. Será também promovida a participação na negociação interna dos objectivos individuais e coletivos, e realizada formação na área da gestão de stress e de conflitos de forma a

melhorar o clima organizacional e o trabalho em equipa; **Cientes:** De forma a melhorar os hábitos alimentares dos clientes de CAO e LRE, os mesmos irão frequentar uma acção de formação prática sobre hábitos de uma alimentação saudável; **Familiares/Significativos:** Enviar por e-mail aos Familiares/Significativos os resultados do desempenho financeiro e o website da instituição; **Financiador:** Continuar a enviar por email, e incluir como destinatários o técnico de acompanhamento do CDSS de Bragança afeto à instituição e à pessoa que de facto responde ao questionário, os seguintes documentos: os resultados de desempenho da ASCUDT; os resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT; os resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT e a informação sobre projetos e programas da instituição; **Fornecedor/Parceiro:** Definir a administração do questionário ao longo do ano de 2018, aquando a realização de eventos/reuniões/entrega de encomendas e simplificar o questionário de avaliação de satisfação.

15. Desempenho da Instituição (Monitorização)

O tabela que se segue apresenta a monitorização do Plano de Atividades Geral de 2017 e no qual se podem verificar quais as metas alcançadas.

ATIVIDADE	INDICADOR	META PLANEADA	META ALCANÇADA	DESVIO
CONFIDENCIALIDADE				
Ação de informação/sensibilização aos colaboradores sobre procedimentos no âmbito da confidencialidade	Número de ações sobre o procedimento S51	1	1	0
	Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	0	0
Avaliação de satisfação	Taxa de satisfação dos clientes quanto à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais)	96	80	-16
Aplicação do questionário de controlo de confidencialidade	Percentagem do grupo de autorrepresentantes dos clientes e dos colaboradores respondentes	100	96	-4
Processo de admissão	Percentagem de autorizações de consentimento informado assinados	100	100	0

A ASCUDT expressa o seu compromisso com a **confidencialidade** da informação dos clientes, incluindo todos os dados cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços, ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possam causar indesejada e legitimamente insatisfação dos clientes e/ou seus representantes. O sucesso deste compromisso é claramente associado aos indicadores “*número de reclamações sobre quebra de confidencialidade*” e “*percentagem de autorizações de consentimento informado assinados*”, nos quais as metas foram na sua totalidade atingidas.

A ação de informação/sensibilização aos colaboradores sobre procedimentos neste âmbito foi realizada, não existindo nenhum registo de incumprimento desta política. Convém realçar que a ASCUDT possui um procedimento específico para a gestão da confidencialidade da informação, bem como um código de ética e um termo de confidencialidade assinado por todos os colaboradores.

Para salvaguardar a instituição, anualmente este procedimento é avaliado pela equipa funcional e pelo grupo de auto-representação dos clientes.

Contrariamente ao ano anterior, em 2017, a percentagem de satisfação dos clientes, no que diz respeito à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais) decresceu em -16%.

Após análise dos clientes do grupo de auto-representação (constituído por 4 elementos, dos quais 3 responderam, não alcançando a meta prevista por -4%), é possível constatar que 100% desta parte tem conhecimento do processo que define os procedimentos de confidencialidade sobre todas as partes interessadas; 100% afirma não ter conhecimento de quebra de confidencialidade sobre dados pessoais de colaboradores, familiares/significativos, financiadores, fornecedores, parceiros ou outras partes interessadas; 33% considera ter conhecimento de quebra de confidencialidade de dados pessoais dos clientes; 33% refere que a razão de quebra de confidencialidade se prende com: fuga de informação pessoal e consulta de informação confidencial pela pessoa errada; colaboradores comentarem assuntos pessoais dos clientes e colaboradores e clientes comentarem assuntos pessoais dos clientes e colaboradores.

Para evitar quebra de confidencialidade 66% dos respondentes consideram importante existirem reuniões de consciencialização e sensibilização sobre ética e profissionalismo e 100% chamar a atenção das pessoas que quebram a confidencialidade e confrontá-las com a situação.

100% dos inquiridos assume nunca ter quebrado a confidencialidade.

Segundo 44 Colaboradores (+2 que o ano 2015), que correspondem a uma percentagem de 90%, têm conhecimento que a ASCUDT possui um procedimento que garante o controlo de confidencialidade.

Dos inquiridos que assumem ter conhecimento de quebra de confidencialidade, destaca-se que a mesma, incide maioritariamente sobre os dados pessoais dos clientes (38%, n=18, +9 que em 2016), seguindo-se os dos colaboradores (31%, n=15, +4 que em 2016).

Na opinião dos Colaboradores respondentes, este procedimento não é cumprido devido a fugas de informação pessoal (n=30, 61%, +1 respondente que em 2016), os colaboradores comentarem assuntos pessoais dos próprios (n=29, 59%, -3 respondentes que em 2016) e dos clientes (n=27, 56%, -2 inquiridos que em 2016), e os clientes comentarem assuntos pessoais dos mesmos (n=24, 49%, -6 colaboradores que em 2016).

Para evitar que este procedimento seja quebrado, 37 dos inquiridos (= em 2016), consideram importante a realização de reuniões de consciencialização e sensibilização sobre ética e profissionalismo, assumindo assim que esta estratégia, implementada anualmente possa a estar a ser eficaz.

No total de 49 inquiridos, 8%, n=4 (+1 que em 2016) dos Colaboradores assumem ter quebrado o sigilo profissional de alguma informação de acesso controlado. Tendo em conta os respondentes que assumir ter quebrado a confidencialidade, o acesso à informação foi alcançado maioritariamente, através de conversas de colaboradores (n=5, 11%) e equipa responsável pela gestão da qualidade (n=4, 10%).

Como ação de melhoria, o armário onde se encontram os dossiers individuais deveria ser fechado à chave e de acesso controlado; será realizada uma auditoria aos processos no âmbito da confidencialidade, de forma a retirar qualquer informação que possa colocar em causa o próprio.

ECONÓMICA

Relatório de contas	Percentagem de produtividade	101	94,05	-6,95
Campanhas para angariação de novos associados	Número de novos associados	150	101	-49
Realização de exposições em galerias, feiras regionais e municipais, divulgação da Loja ART'S da ASCUDT	Percentagem de vendas dos produtos artesanais	35	-55,64	-90,64
Relatório de contas	Evolução da receita	2	2,20	+0,20
	Evolução dos custos com pessoal	-1	12,40	+13,40
	Evolução dos custos operacionais	-1	5,28	+6,28
Gala de solidariedade	Receita angariada	300	1774,62	+1474,62
Candidaturas a projetos da estratégia 2020; INR e outras entidades públicas e privadas	Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	100	100	0

A ASCUDT procura adaptar-se às novas realidades, definindo os resultados de desempenho organizacional e verificando o seu impacto nos serviços prestados e benefícios adquiridos para os clientes, resultantes, direta ou indirectamente, das atividades, acções, serviços, programas ou projectos desenvolvidos, tanto a nível individual como coletivo.

É através de uma divulgação clara dos resultados obtidos da performance da Instituição, que é possível aumentar a confiança das partes interessadas e promover o seu envolvimento em todo o processo de melhoria contínua dos serviços prestados.

ÉTICA				
Avaliação de desempenho	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	80	80,49	+0,49
Reunião com colaboradores	Percentagem de colaboradores presentes em reuniões	60	90	+30
Realizar sessões de esclarecimento sobre códigos, manuais, doc's e processos do SGQ	Percentagem de colaboradores presentes em sessões	65	44	-21
Divulgação de cartazes	Número de documentos informativos sobre a visão, missão e valores	150	150	0
Gestão de sugestões e reclamações	Número de reclamações legítimas que coloquem em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos (ex.: falta de respeito pelo cliente, pela privacidade do cliente, situação de humilhação e maus tratos)	0	0	0
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)	96	80	-10
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)	96	71	-25
Gestão sugestões e reclamações	Número de reclamações legítimas	0	4	+4
	Percentagem de resposta a reclamações	100	100	0
Análises mensais	Número de inconformidade dos registos	750	1234	+484
Auditoria interna	Percentagem da conformidade das práticas	100	100	0

Relativamente aos valores, nomeadamente éticos, os indicadores associados viram algumas das suas metas alcançadas, nomeadamente na divulgação de documentos informativos (cuja divulgação não traduz que os colaboradores saibam reproduzir estes conhecimentos), reclamações legítimas que coloquem em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos, resposta a reclamações e conformidade das práticas.

Os colaboradores foram partes interessadas mais participativas (+30%) e evidenciaram um aumento na média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho (+0,49%). A ASCUDT tem a ética como um princípio fundamental da sua acção, afirmando-se como um referencial de qualidade e dignidade. É um princípio estruturante da orientação dos colaboradores na prática diária, baseando-se em valores éticos e deontológicos, bem como, num conjunto de normas e princípios de conduta reunidos no código de ética da Instituição.

Apesar da ASCUDT pretender reger-se pelos mais elevados princípios éticos e morais nas suas intervenções através da promoção da atualização de conhecimentos adequados, que permitirá atingir níveis de integridade profissional e pessoal, promovendo a relação de mútua confiança, como elemento básico da prática profissional, a percentagem de participantes em sessões de esclarecimento sobre códigos, manuais, doc's e processos do SGQ, satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais), satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento) e número de inconformidade dos registos são indicadores não alcançados no decorrer do ano de 2017.

Estas regressões podem traduzir ou comprometer a melhoria contínua, bem como a falta de incumprimento ou responsabilização da realização de registos.

Apesar de não existirem ocorrências de maus-tratos, obtiveram-se reclamações consideradas legítimas que não estão directamente relacionadas a valores éticos, evidenciando-se assim o compromisso ético institucional.

HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
Gestão do plano de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de colaboradores com doenças infeto contagiosas	0	0	0
Gestão de sugestões e reclamações	Número de reclamações legítimas que coloquem em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos (ex.: falta de respeito pelo cliente, pela privacidade do cliente, situação de humilhação e maus tratos)	0	0	0
Gestão de ocorrências	Número de ocorrências com responsabilidade institucional	0	0	0

Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da segurança, saúde e higiene	94	93	-1
Manutenção da equipa da medicina no trabalho e atualização de planos de higiene e segurança no trabalho	Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança no trabalho	0	0	0
	Percentagem de eficácia de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	100	100	0
Ação de formação aos colaboradores sobre HACCP	Número de ações de sensibilização /formação	1	1	0
	Número de colaboradores que participam na atividade	31	21	-10
Ação de formação aos colaboradores sobre condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança no trabalho	0	0	0
	Número de ações de sensibilização/formação "condições de saúde, higiene e segurança no trabalho"	1	1	0
	Número de colaboradores que participam na atividade	24	31	+7
Prevenção de trabalho em caso de maus-tratos ou negligência	Número de workshop's realizados com a comunidade	1	0	-1
	Número de ocorrências de maus tratos ou negligência	0	0	0

A **higiene, saúde e segurança no trabalho** revela melhorias das condições de trabalho, traduzidas em ações de sensibilização, manutenção da equipa de medicina no trabalho e planos de higiene e segurança atualizados.

O número de colaboradores participantes na ação de HACCP revela um desvio negativo de -10 e não foi realizado nenhum trabalho na comunidade, no que diz respeito à prevenção dos maus-tratos ou negligência. Este desvio pode ser justificado pela falta de organização da equipa afeta à actividade e rescisão de contrato da gestora de formação. De salientar, que apesar de não existir nenhum trabalho nesta área, o filme resultante do ano 2016, continuou a ser divulgado nas redes sociais e nos painéis da cidade.

Durante o ano de 2017 não houve acidentes de trabalho.

A instituição continua a tentar promover o domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto, sensibilizando os mesmos para o bom uso de equipamentos, produtos e materiais, bem como posturas aquando o levantamento de pesos (riscos profissionais).

De forma a avaliar o conhecimento prévio das condições que a ASCUDT oferece aos seus colaboradores, anualmente é realizado um questionário.

Com o objetivo de avaliar o sistema de segurança, higiene e saúde da Instituição, foram abordadas questões sobre formação para a Segurança, colegas/pessoas com que trabalha, procedimentos e equipamentos de proteção, produção versus segurança (pressão do trabalho), relato de incidentes e acidentes, responsabilidades coletivas, comunicação na Instituição e aprendizagem organizacional.

Para além deste tipo de questões, estão também presentes itens de natureza sociodemográfica. Estes incluem questões de carácter informativo relativas a dados pessoais com o objetivo de caracterizar os participantes (amostra) quanto a variáveis como sexo, idade, escolaridade e dados profissionais como antiguidade, posição hierárquica, função, natureza do contrato, experiência de acidente de trabalho e sua gravidade.

No geral, os resultados tendem a ser positivos, demonstrando que a maioria dos colaboradores possuem conhecimentos e executam as suas tarefas de encontro com as boas práticas da SHST e demonstram que a maioria dos trabalhadores se encontram satisfeitos com as condições de trabalho ministradas pela ASCUDT.

Constitui determinação da ASCUDT o reforço constante da cultura de segurança e saúde no trabalho, promovendo um ambiente seguro e saudável, protegendo os seus colaboradores de eventuais riscos profissionais através de serviços de higiene, segurança e saúde no trabalho, desenvolvidos com o apoio de serviços de consultoria de entidades especializadas na área e cumprindo assim todos os requisitos legais.

INOVAÇÃO E DA MELHORIA CONTÍNUA

Monitorização dos PACP (s)	Percentagem de ações de melhoria eficazes	70	94	+24
Auditoria Interna	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	100	0
Visitas de acompanhamento da Segurança Social/IEFP	Visitas de Acompanhamento da Segurança Social/IEFP	100	NR	---
Nível de implementação do sistema de gestão de qualidade	Percentagem de práticas eficazes	100	100	0
Monitorização de projetos inovadores	Número de projetos inovadores	4	2	-2
Monitorização de projectos de melhoria	Número de projetos de melhoria	3	1	-2
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	95	75,93	-19,07

A ASCUDT está orientada para a **melhoria contínua** na prestação dos serviços, para a otimização das condições operacionais da instituição e para a satisfação das necessidades dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação eficazes, formando e qualificando os seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todas as partes interessadas.

Em 2017, +24% que o previsto, foi o desvio positivo resultante da percentagem de ações de melhoria eficazes.

Foi realizada uma auditoria interna ao modelo EQUASS, no dia 20 de Setembro, constatando-se 0 inconformidades, evidenciando 100% de conformidade da aplicação do SGQ e de práticas eficazes. A auditoria teve por finalidade apreciar a legalidade dos atos e avaliar o desempenho e a gestão administrativa dos serviços, adquirindo esta actividade, um papel fundamental na melhoria contínua do sistema de controlo interno e procedimentos, quer através da identificação de erros, quer através da elaboração de propostas para a sua resolução.

Não foi realizada nenhuma visita de acompanhamento, por parte da Segurança Social.

A ASCUDT, continua a procurar introduzir, de forma consistente e sustentada, cada vez mais formas de trabalho inovadoras. Em 2017, os projetos de inovação assentaram no “Cuidar de Quem Cuida” e na “Arteterapia”.

Uma Instituição Social é um instrumento regulador e normativo das ações humanas, as quais reúnem um conjunto de regras e procedimentos reconhecidos pela sociedade, que possuem uma relação de interdependência, ou seja, não atuam de maneira isolada, e surgem para suprir diversas necessidades.

De forma a pretender aumentar a sua eficiência e a sua eficácia, através de melhoria nas práticas de gestão e organização para poderem oferecer serviços de melhor qualidade aos seus beneficiários, a ASCUDT foi desafiada através do projeto, “Cuidar de quem Cuida” a conhecer as práticas e a realidade de outra instituição, a AFACIDASE (Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela) constituída a 15 de maio de 2001 por um grupo de pais, com o intuito de criar melhores condições de vida ao coletivo de cidadãos com necessidades especiais. Esta associação subsiste através de quotas dos seus associados, de donativos individuais e coletivos e de subsídios pontuais de entidades públicas e privadas, e é certificada pelo Equass Assurance.

Para salvaguardar possíveis custos que o projeto possa acarretar, a Instituição parceira, submeteu o projeto a uma candidatura do INR, área prioritária A, a qual foi aprovada.

Este projeto foi implementado em dois fins-de-semana, 6 e 7, 20 e 21 de outubro, um em Manteigas na AFACIDASE e outro em Bragança na ASCUDT, destinado a Colaboradores (e Familiares/Significativos) de ambas as Instituições.

Nestes dias foram realizadas terapias/atividades de relaxamento e de debate sobre o trabalho realizado na área da deficiência, visando a troca de experiências, aprendizagem e melhoria contínua.

As pessoas com deficiência e incapacidade só poderão evoluir se os seus cuidadores procurarem incessantemente novas formas de trabalho e de apoio.

A “Arteterapia” é toda a expressão não-verbal que favorece a exploração, expressão e comunicação de aspetos dos quais nem sempre os clientes são conscientes. Neste sentido, o trabalho com as emoções através da arteterapia melhora a qualidade das relações humanas porque se centra no fator emocional, essencial para ajudar o cliente a ser mais consciente de aspectos obscuros.

Os projectos de inovação, tal como os de melhoria, não alcançaram a meta prevista em -2.

Como melhoria, apenas existiu um projecto, “Sistema de Recompensas”, um instrumento coerente, alinhado com a estratégia da instituição, de natureza material e imaterial, que constitui um ponto de partida para a motivação, participação e responsabilização dos clientes envolvidos nas tarefas do Projeto Ser + Autónomo.

Este projecto vem reforçar a importância desta parte interessada, ser um elemento ativo no dia-a-dia da ASCUDT e em simultâneo, compensar com competências e recompensas, a participação ativa de cada um deles, focando a necessidade de dar e/ou contribuir para receber.

Ao longo do ano, outros projectos foram apresentados, no entanto não implementados, como por exemplo, Manequim Challenge, CRI ASCUDT e Rastreo de Qualidade de Vida. Todos estes projectos, são formalizados em folha de registo específica, com definição de objetivos, tarefas, atribuição de responsabilidades etimings de concretização. A jusante do processo é realizada a avaliação de cada projecto.

A instituição continua a apostar na melhoria contínua da qualidade para transformar os seus serviços e apoios prestados, apesar de evidenciar um desvio negativo de -19,07% face à percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria), e a trilhar o caminho da eficácia em atingir os resultados desejados, eficiente na utilização dos recursos e mais sustentável no que respeita a adaptação, a mudança, através da transformação organizacional, orientada no sentido de melhor satisfazer e responder aos desafios atuais, face ao Sistema de Gestão da Qualidade.

INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO				
Elaboração da ata de revisão do sistema	Número de revisões do sistema	1	1	0
	Percentagem de sucesso da política da qualidade	85	29	-56
Elaboração do plano anual geral	Grau de execução do plano anual	98	98	0
	Número de avaliações do plano anual	2	2	0
Execução e monitorização do plano anual	Grau de conformidade da validação do plano anual	98	98	0

Relativamente à área da **integração do sistema de gestão**, foi possível monitorizar o sistema de gestão, alcançando as metas previstas, com exceção do sucesso da política da qualidade, que evidencia um desvio negativo de -56% e um decréscimo significativo face a 2016.

Esta diminuição tem a ver com o simultâneo decréscimo de satisfação, sustentabilidade financeira e melhoria contínua.

PARCERIAS				
Gestão de parcerias	Número de protocolos cessados	3	3	0
	Número de protocolos criados	7	9	+2
	Número de protocolos de parceria mantidos	34	36	+2
Monitorização do plano de parcerias	Grau de eficácia das parcerias	92	80	-12

A ASCUDT considera as suas parcerias de importância fundamental, para que os serviços prestados aos clientes sejam de qualidade superior direcionados para as suas reais necessidades.

Constata-se que as atividades, cedência gratuita de espaços para venda de artesanato (-1) e doação/ Venda de materiais com desconto (-1) não alcançaram as metas previstas. Foram rescindidas 3 parcerias (Mirapapel, Obra Kolping e Élder Rodrigues), criadas 9 (AFACIDASE, Colégio Sagrado Coração de Jesus, Associação Nacional de Estudantes de Medicina, EC3R, PALJET, Dental Prada, Centro de Fisioterapia e de Reabilitação do Nordeste, UTAD e Carolina Tiago) e mantidos 36 protocolos, dos quais 3 são informais.

Os parceiros são fundamentais no sentido em que sendo os olhos da organização na comunidade, trazendo a sua visão, necessidades emergentes e expectativas do que será a resposta mais adequada por parte da ASCUDT. Para além de serem ativamente envolvidos na deteção de necessidades, os parceiros são posteriormente inseridos no desenvolvimento dos serviços, participando em projetos realizados em parceria, nos quais são desenvolvidos programas e serviços de apoio, alcançando-se assim uma taxa de execução de 80% (16 metas superadas, 2 não realizadas/rescindidas e 2 não superadas).

PARTICIPAÇÃO				
Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões de clientes	15	30	+15

Reuniões com clientes	Número de reuniões com clientes	100	135	+35
Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões de colaboradores	55	75	+20
Reuniões com colaboradores	Número de reuniões com colaboradores	55	77	+22
Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões Parceiros/Financiadores/Fornecedores	5	3	-2
Reuniões com parceiros/financiadores/fornecedores	Número de reuniões de Parceiros/Financiadores/Fornecedores	65	32	-33
Gestão de sugestões e reclamações	Número de sugestões de familiares/significativos	5	4	-1
Reuniões com familiares/significativos	Número de reuniões com familiares/significativos	50	94	-44
Reuniões com a equipa da qualidade	Número de reuniões com a Equipa da Qualidade	3	1	-2
Número de reuniões com outras partes interessadas	Número de reuniões com sócios, conselho fiscal, direcção, assembleia geral	25	18	-7
Reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's	Número de reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's	125	123	-2
Garantir a autodeterminação	Número de reuniões com grupo de autorepresentação	8	8	0
Atividades Sócio-Culturais	Número médio de clientes que participam na atividade	25	14	-11
Ações de formação	Número de ações de formação participadas por clientes	12	13	+1
	Número de clientes que participam nas ações de formação	30	14	-26
Elaboração do Plano Individual: Reuniões com clientes e familiares/significativos: Elaboração, Monitorização ou Revisão dos PI's	Percentagem de participantes em reuniões de elaboração / avaliação de PI	65	63,5	-1,5
Reuniões de elaboração / avaliação de PI autodeterminação - Elaboração do Plano individual	Percentagem de clientes com colaborador de referência definido	100	100	0
Reuniões com clientes	Percentagem de clientes participantes na nomeação de representantes (autorepresentação)	75	63	-12

A ASCUDT fomenta os princípios da sociedade aberta e inclusiva com todas as partes interessadas, promovendo ativamente a sua participação e envolvimento em reuniões e na implementação das suas sugestões, atividades cuja meta não foi alcançada em relação aos parceiros, financiadores, fornecedores, familiares/significativos, equipa da qualidade, sócios, conselho fiscal, direcção, assembleia geral e reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's.

As reuniões agendadas foram cumpridas na sua íntegra, cujo cronograma foi monitorizado mensalmente nos relatórios de verificação de registos. Em 2018, deverão ser planeadas as reuniões com as partes interessadas que evidenciam desvios negativos e responsabilizar as responsáveis para a importância do registo.

Consciente da importância da capacitação dos clientes para a promoção da sua qualidade de vida, a Instituição cada vez mais aposta na formação, para o reforço das capacidades de decisão e autonomia dos mesmos, 13 ações de formação realizadas em 2017, participadas por uma média de 14 clientes (-26 que o previsto).

A ASCUDT promove estratégias de autodeterminação dos clientes, promovendo a capacidade dos clientes em fazer escolhas que reflectam as suas preferências pessoais, os seus interesses e valores, para alcançar o controlo desejado sobre a sua própria vida e a liberdade para conduzir o seu próprio destino, que se reflectem no seu desenvolvimento pessoal, nas relações interpessoais, resolução de problemas, tomada de decisões e inclusão social, resultante das 8 reuniões com o grupo de autodeterminação (nomeados por 63 clientes, -12 que o esperado).

63,5% (-1,5%) dos clientes participam na construção do seu plano individual, atendendo às suas capacidades e expectativas, promovendo a sua participação e acesso por qualquer razão que não dependa da sua vontade ou interesse ou de quem os representa (100% de clientes com colaborador de referência definido).

A ASCUDT tem assumido um compromisso com o empowerment e a promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade, alcançando a igualdade de oportunidades para todos os seus clientes traduzindo-se num vector que guia as práticas e intervenções no âmbito dos serviços prestados.

QUALIDADE				
Reuniões entre as partes interessadas	Número de reuniões de clientes	90	135	+45
	Número de reuniões de colaboradores	90	77	-13
	Número de reuniões com familiares/significativos	45	95	+50
	Número de reuniões com financiadores	2	0	-2
	Número de reuniões com fornecedores	35	18	-17
	Número de reuniões com parceiros	30	14	-16
Divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	507000	634191	+127191
Divulgação no Site	Número das inscrições na resposta social LRE (Lista de Espera)	0	16	+16
	Número das inscrições na resposta social CAO (Lista de Espera)	0	3	+3
	Número das inscrições na resposta social SAD (Lista de Espera)	36	2	-34
	Número de inscrições de clientes para Centro de Recursos (Lista de Espera)	18	10	-8
	Número de inscrições de clientes para CRFP (Lista de Espera)	15	0	-15
Avaliação de satisfação dos serviços	Número de serviços usufruídos pela comunidade	12	10	-2

	Percentagem de satisfação da comunidade	100	92	-8
Dia aberto do reiki	Número de pessoas que usufruíram da terapia na comunidade	12	42	+30
Reunião com clientes/significativos	Número de reuniões com clientes/significativos sobre direitos e deveres	2	1	-1
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente ao (acessibilidade das pessoas que o apoiam)	98	75,56	-22,44
	Percentagem de satisfação dos clientes relativo ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres)	96	72,84	-23,16
Avaliação de desempenho	Percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores	80	84,18	+4,18
Reuniões/contactos com familiares/significativos	Número de contato com responsáveis	300	291	-9
Avaliação de satisfação	Percentagem média de avaliação de satisfação de clientes	95	91,45	-3,55
Avaliação de desempenho	Percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores	86	84,18	-1,82
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação de financiadores	70	NR	----
	Percentagem de satisfação de fornecedores	89	75,23	-13,77
	Percentagem de satisfação dos clientes	95	91,45	-3,55
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	89,42	-8,58
	Percentagem de satisfação dos familiares/significativos	92	91,15	-0,85
	Percentagem de satisfação dos parceiros	95	77,51	-17,49
Comemoração de aniversários	Número de comemorações de aniversários de clientes	25	29	+4
	Número de comemorações de aniversários de colaboradores	35	35	0
Auditoria interna	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	100	0
Auditoria externa	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	100	0
Revisão do sistema	Percentagem de medidas de melhoria	70	94	+24
Visitas de acompanhamento	Número de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	0	0	0

A atenção da **Qualidade** nas atividades desenvolvidas e nos serviços prestados aos clientes pela ASCUDT é um compromisso assumido e partilhado pela Direção e por todos os colaboradores da instituição, mediante a aplicação dos princípios de serviço de solidariedade e os conceitos de trabalho em equipa e dos processos de melhoria contínua, de acordo com as referências aplicáveis.

Relativamente ao compromisso da entidade com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e das partes interessadas verificou-se que alguns indicadores não alcançaram a meta planeada, nomeadamente no número de reuniões de financiadores, fornecedores, parceiros e significativos (-2, -17, -16 e -1), inscrições na resposta social SAD (-34), CR (-8) e CRFP (-15), número de serviços usufruídos pela comunidade (-2), percentagem de satisfação da comunidade (-8%), satisfação dos clientes relativamente à acessibilidade das pessoas que o apoiam e cumprimento de direitos e deveres (-22,44% e -23,16%, respectivamente), e contactos com responsáveis (-9 que o previsto).

A ASCUDT compromete-se a promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, numa tradução acessível e em conformidade com o código de ética da Instituição, baseado na Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. A Instituição pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando a igualdade de oportunidades e a não discriminação, a privacidade e confidencialidade.

Atuando como meio facilitador, tenta garantir que cada cliente tenha a informação e acesso aos mecanismos disponíveis para a concretização dos direitos.

No que respeita a taxa de satisfação convém realçar as seguintes informações comparativas, entre o ano de 2016 e 2017: O grau de satisfação dos colaboradores aumentou ligeiramente (de 89,14% para 89,42%), não tendo atingido em -8,58% a meta prevista para 2017; Não é possível avaliar o grau de satisfação dos financiadores, pois esta parte interessada não respondeu, salientando-se que em 2016 evidenciou-se um ligeiro aumento (de 54,17% para 61,11%), não tendo alcançado a meta prevista, em -8,89%; O grau de satisfação dos fornecedores revela um decréscimo de (de 88,70% para 75,23%), ficando a -13,77% da meta prevista para 2017; O grau de satisfação dos clientes apresenta uma ténue evolução (de 91,11% para 91,45%), ficando a -3,89% do alcance da meta prevista para 2016; O grau de satisfação dos familiares/significativos é o que assume também o decréscimo mais baixo (de 92% para 91,11%), não tendo ultrapassado em -3,55% a meta prevista para 2017; O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2017, evidência clara em 2016, (de 82,56% para 77,51%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -17,49%.

Neste sentido, a média de satisfação seria assim de 91,45%, -3,55% que a meta estipulada. Contrariando o decréscimo de satisfação, aumentou o desempenho dos colaboradores, resultando em 2017 uma média de 84,18%, +4,18% que o previsto.

A Instituição continuou a promover a união através da comemoração de aniversários.

Tal como previsto, foram realizadas 2 auditorias, uma interna e outra externa. Esta última decorreu, nos dias 1 e 2 de Julho.

Durante esta auditoria, a Eng.ª Marta Ferreira, verificou as evidências da organização, quer através da revisão da documentação, quer através de entrevistas a colaboradores, clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) dos serviços e outras partes interessadas relevantes. Os resultados da visita foram reportados por escrito num relatório de auditoria, cumprindo a ASCUDT todos os critérios do EQUASS Assurance, renovando a certificação por um período de 2 anos. O processo foi supervisionado pelo Comité de Certificação do EQUASS.

É relevante referir que os trabalhos realizados na auditoria permitiram compreender a filosofia da organização e os colaboradores demonstraram verdadeiro empenho no seu SGQ e na prestação de um serviço de qualidade. Ficaram registadas em relatório algumas ações de melhoria, contudo não se verificaram não conformidades.

A eficácia das ações de melhoria aumentou em +24% que o previsto e tal como anteriormente, mencionado, não se realizaram visitas de acompanhamento, por parte da Segurança Social.

É propósito da ASCUDT, consolidar o reconhecimento da Instituição como sendo das que apresentam altos indicadores de qualidade de vida dos seus clientes.

Neste sentido, a Política da Qualidade traduz-se na oferta de serviços de qualidade que vão de encontro às necessidades específicas de cada cliente, desenvolvimento de competências dos colaboradores de forma a contribuir para a melhoria contínua dos serviços e para a sua satisfação, sistema organizacional que assegure a eficácia e eficiência dos serviços prestados, melhorar o relacionamento com os parceiros e comunidade na construção de uma sociedade inclusiva e cumprimento dos requisitos legais e regulamentares.

QUALIDADE DE VIDA				
Elaboração/Monitorização dos PI	Evolução das metas atingidas nos PI	17	20	+3
	Número de planos individuais participados por clientes - autodeterminação	58	60	+2
	Percentagem de metas atingidas nos PI	93	94,94	+1,94
Ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia	Número de ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia	1	1	0
Ser + Autónomo	Número de clientes que evoluíram a sua autonomia	14	14	0
Medição de empowerment, autodeterminação e qualidade de vida	Percentagem de qualidade de vida dos PI's	60	53,40	-6,6
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos clientes (os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades)	98	57	-41
Colónia de férias; Encontro de CAO's; ARDAD	Número de projetos e atividades que potencializem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment	20	31	+11
Reunião com clientes	Número de reuniões de clientes - empowerment	8	8	0
Reuniões: elaboração, monitorização ou revisão PI's	Percentagem de metas atingidas nos PI	17	94,94	+77,94
	Evolução das metas atingidas nos PI	93	51,76	-41,24

A ASCUDT assume o compromisso com a promoção da **qualidade de vida** das pessoas com deficiência e incapacidade, promovendo o desenvolvimento de potencialidades dos clientes, de acordo com as suas especificidades, proporcionando apoios individualizados e com base num modelo centrado na pessoa. Neste contexto, em 2017, as metas dos PÍ's evoluíram em +3 planos que o previsto (51,76%, +41,24% que o esperado), a elaboração/monitorização destes documentos contou com a participação de 60% dos clientes (+2% que o planeado), a percentagem de metas atingidas resultou em +1,94% que o esperado (94,94%), foi promovida uma acção de formação acerca da autonomia e 14 clientes evoluíram a sua autonomia.

Tendo em conta o conceito de Qualidade de Vida (documentado), a sua aplicação ao contexto da ASCUDT procura fazer a ponte com a estrutura familiar num modelo partilhado, sendo operacionalizado nos Planos Individuais dos Clientes, fundamentados no modelo de Qualidade de Vida proposto por Schalock e Verdugo (2002).

Face à estrutura do modelo teórico salientam-se os seguintes pressupostos:

- A qualidade de vida é composta por oito variáveis agregadas em três dimensões centrais, sendo cada uma das variáveis passível de ser operacionalmente definida sob a forma de indicadores;
- As variáveis identificadas no Modelo de Qualidade de Vida estão em interdependência com as áreas propostas para os Planos Individuais de cada resposta social;
- As áreas do Plano Individual que concorrem para a qualidade de vida têm em conta os múltiplos aspetos dos clientes bem como as diferentes dimensões físicas, sociais, culturais e ambientais;
- Cada área que integra o Plano Individual contempla um número equilibrado de objetivos que se encontram reciprocamente relacionados e a cada objetivo correspondem os respetivos indicadores de qualidade de vida.

A percentagem de qualidade de vida, medida através dos PÍ's resulta em 53,40%, -6,6 que o planeado. Por considerar-se que este método de avaliação poderá não ser o mais complexo, prevê-se aliar a esta avaliação em 2018, a aplicação da escala de Gencat.

Aliado a este decréscimo de qualidade de vida, destaca-se que 57% (-41% que o planeado), estão satisfeitos com o facto dos colaboradores da Instituição ajudarem-nos a desenvolver as suas capacidades, valor que diminui significativamente face a 2016 (83,69%), situação a ser verificada e colmatada.

Foram realizados 31 projetos, +11 que o esperado: Caninoterapia, Hipoterapia, Reiki, Jardim/Horta, 2 Colónias de Férias, Desfile Mascarate, Entre Gerações, Arteterapia, 2 Piqueniques (Azibo, Sanábria), Dia do Trabalhador, Hipoterapia para Todos, Oridance, TuDanças, TuKantas, AntiStress, Encontro Intergeracional, Dia dos Idosos, Partilhar Vivências – Criar Laços de Inclusão, Encontro de CAO's, Cantar as Janeiras, Gala, Marchas Populares, Magusto, Halloween, Carnaval, Dia das Plantas, Festa de Natal, Oco de Páscoa e Simulacro.

No que concerne às reuniões de empowerment, em 2017 foram realizadas 8 ações, desenvolvidas pela Educadora Social de CAO. Todas as ações foram desenvolvidas no sentido de permitir aos Clientes a aquisição de conhecimentos e competências necessárias à obtenção de uma vida mais autónoma; adquirir respostas a padrões e comportamentos sociais adequados; identificar, discriminar e utilizar as ferramentas associadas ao trabalho; promover e participar na vida cívica de forma livre, responsável, solidária e crítica; promover a autonomia pessoal e social conducente à tomada de consciência da identidade pessoal e da participação ativa na comunidade.

A participação dos clientes na elaboração do seu PI, PCI e Plano de Sessões representa um passo importante na promoção da autodeterminação, e consequentemente, na melhoria significativa da sua qualidade de vida, sendo um critério de avaliação muito importante a considerar para medir o desempenho da organização na garantia da qualidade de vida dos seus clientes.

Todos os clientes da Instituição têm direito à livre escolha e ao controlo sobre as decisões que lhe dizem respeito, incluindo os serviços, programas e produtos de apoio, isto porque os serviços prestados são estabelecidos em função das necessidades de cada um, através da sua participação ativa e escolha informada, nomeadamente na participação da vida da ASCUDT, defesa de direitos e deveres e fomento da autorepresentação.

RECURSOS HUMANOS

Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação dos colaboradores	95	89,42	-5,58
Aplicação do sistema de recompensas e prémios de mérito	Percentagem de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	40	44	+4
Avaliação de motivação	Percentagem de motivação dos colaboradores	93	86,22	-6,78
Realização do levantamento de necessidades formativas dos colaboradores	Percentagem de colaboradores envolvidos	98	80	-18
35 horas de formação a 10% dos colaboradores	Esforço da formação profissional	20	30	+10
Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres	Percentagem de assiduidade	92	90,72	-1,28
	Percentagem de pontualidade	95	91,98	-3,28
Ações de formação, sensibilização e informação	Número de Ações de formação Sensibilização e Informação ministradas	19	24	+5
	Número de colaboradores participantes	25	20	-5
	Número de horas de esforço da formação profissional	575	1037	+462
	Percentagem de eficácia da formação Realizada profissional (formandos)	100	100	0
Avaliação de desempenho	Percentagem de avaliações de desempenho positivas	100	100	0
Elaboração do plano de desenvolvimento individual do colaborador	Número de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	15	20	+5
Alcance de requisitos de cada grupo funcional	Número de colaboradores que frequentaram o CQEP	8	8	0
Recrutamento e seleção de pessoal	Percentagem de turnover contratos laborais mantidos	100	81	-19
Entrega de diploma de mérito em caixilho no aniversário da ASCUDT	Número de colaboradores reconhecidos	2	2	0
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem para reconhecer o desempenho, dedicação e esforço	85	60	-25
Análise e requalificação de funções	Número de colaboradores requalificados	4	2	-2

Monitorização das não conformidades	Número de não conformidades identificadas ou reconhecidas por entidades fiscalizadoras	0	0	0
Comemoração de datas	Percentagem média de Colaboradores participantes	70	81	+6
Dia do colaborador	Número de colaboradores participantes	40	37	-3
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	80	67,46	-12,54
Comemoração do dia do trabalhador	Número de colaboradores participantes	15	41	+26
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	86	-12
Dia da troca de funções	Número de colaboradores participantes	37	37	0
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	73,10	-24,90

Partindo sempre do pressuposto que um bom staff é o segredo para o bom desempenho da missão da Instituição e prestação de serviços de qualidade aos clientes, o processo de recrutamento e selecção deve centrar-se sempre na qualificação e preparação dos potenciais colaboradores, valorizando as suas competências profissionais e aptidões pessoais.

Entendem-se como objetivos primordiais da política de recursos humanos: ter colaboradores satisfeitos (89,52%, -5,58 que o planeado), recompensados (44 usufruíram do dia de aniversário), motivados (86,22%, -6,78% que o previsto), com necessidades formativas colmatadas (80% participaram no levantamento de necessidades formativas, -18% face à meta), qualificados (30 colaboradores cumpriram 35 horas de formação, foram realizadas 24 ações internas, cuja média de participação rondou os 20 colaboradores (-5 que o previsto), sendo estas 100% eficazes e totalizando 1037 horas de esforço), assíduos e pontuais (-1,28% e -3,28%, respectivamente, tendo em conta o esperado), com avaliações de desempenho positivas (100%), planos de desenvolvimento definidos (20) e perfil funcional adequado (8 colaboradores frequentaram o CQEP). Adicionalmente, a Instituição promove um bom ambiente de trabalho, através da motivação dos seus colaboradores, procurando a sua satisfação aos mais diversos níveis: condições de trabalho, benefícios de serviços internos e formação, sensibilização para a melhoria de competências.

A avaliação de desempenho é entendida como um oportunidade de desenvolvimento de melhoria de todo o staff, em prol do crescimento e sucesso da ASCUDT, pretendendo-se colmatar as necessidades dos colaboradores, aumentar competências e criar uma equipa mais motivada e qualificada.

81% dos contratos laborais foi mantido (-19% que o planeado), assegurando-se que o staff têm um perfil de atitudes, capacidades e competências ajustado às necessidades e responsabilidades da Instituição. 2 Colaboradores, tendo em conta a avaliação de desempenho, incidentes críticos e opinião da Comissão Paritária foram reconhecidos pelo seu trabalho (1 Trabalhadora Auxiliar e 1 Vigilante), bem como pelo seu mérito, realizado pela primeira vez (Melhor Hortofloricultora e Melhor Massagista).

De forma a contribuir para o aproveitamento de sinergias no seio das equipas, 2 Colaboradores foram requalificados, passando 1 de Vigilante (part-time) a Motorista (full-time) e outra para além de Supervisor, acumulou a função de Técnica de Animação Sócio-Cultural, -2 que o esperado.

A Direção deve analisar a possibilidade de existir recrutamento interno, oferecendo assim aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional na Instituição. As vagas disponibilizadas internamente, deverão ser divulgadas, destacando-se as exigências de requisitos para a função, perspectivas de desenvolvimento e as competências que serão avaliadas no processo de selecção.

Não foram identificadas inconformidades por entidades fiscalizadoras e tal como anteriormente, em 2017 foram organizados 3 dias diferentes:

- O Dia do Trabalhador decorreu no dia 02 de maio de 2017 visando o reconhecimento do trabalho do colaborador.

Se o propósito da ASCUDT é melhorar a qualidade de vida dos clientes através de uma excelente prestação de serviços, não se alcança este fim sem uma equipa de trabalho, e a melhor forma de um colaborador se sentir realizado e capaz de dar o seu máximo, é saber que o seu trabalho possui um significado, que ele se está a esforçar a favor de algo que realmente valoriza e é valorizado.

Para tal, a instituição organizou e proporcionou um dia diferente, em que os clientes assumem as funções dos diversos colaboradores, orientados antecipadamente e os colaboradores vestem a pele do cliente, facilitando a interpretação dos clientes, na valorização do trabalho, esclarecendo possíveis dificuldades laborais em que muitas vezes os clientes não aceitam colaborar (cuidados de higiene, higienização de espaços, transferências, posicionamentos, alimentação, etc.).

Tendo em conta os resultados globais da avaliação do evento, conclui-se que 41% (n=15) dos inquiridos classifica-se como satisfeito face ao evento realizado, 18% (n=7) muito satisfeito, 7% insatisfeito (n=3), 4% muito insatisfeito (n=1) e 30% (n=11), não estiveram presentes. Assim, obtem-se uma média final de 67,46%, com um desvio padrão de 0,72%.

- O Dia do Colaborador decorreu no dia 02 de junho de 2017, potenciando o relacionamento interpessoal entre os colaboradores.

São as pessoas que fazem uma organização, porém lidar com pessoas é um grande desafio. O ser humano é totalmente complexo, e cada um possui as suas peculiaridades e idiossincrasias.

No trabalho é necessário criar uma ótima relação interpessoal para que além de ter um melhor desempenho profissional, a convivência seja agradável o máximo possível.

Tendo em conta os resultados de avaliação do evento, conclui-se que 60% (n=25) dos inquiridos classifica-se como muito satisfeito face ao evento realizado, 17% (n=7) satisfeito, 2% insatisfeito (n=4), 5% muito insatisfeito (n=2) e 16% (n=7), não estiveram presentes. Assim, obtem-se uma média final de 86%, com um desvio padrão de 0,79%.

- O Dia da Troca decorreu no dia 04 de outubro 2017, promovendo a empatia entre colegas de trabalho, troca de experiências entre as áreas, fortalecimento de valores, missão e cultura da instituição.

Os colaboradores assumiram durante um dia a função exercida por um colega, designada pela comissão paritária, assumindo-a com o mesmo respeito, responsabilidade e comprometimento.

Tendo em conta os resultados globais, conclui-se que 68% (n=24) dos inquiridos classifica-se muito satisfeito face ao evento realizado, 8% (n=3) satisfeito, e 24% (n=9), não estiveram presentes. Assim, obtem-se uma média final de 73,10%, com um desvio padrão de 0,30%.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Manutenção da horta e do jardim	Número de clientes que participam na atividade	20	9	-11
	Número de colaboradores envolvidos na atividade	16	13	-3
Construção de 1 CAO	Percentagem de execução do projeto	50	50	0
Participação em estudos científicos na área social	Número de estudos participados	10	13	+3
Realização de estágios profissionais	Número de estágios profissionais realizados	7	3	-4
Realização de contratos de emprego inserção	Número de contratos de emprego inserção realizados	2	2	0
Realização de estágios curriculares	Número de estágios curriculares realizados	12	16	+4
Aceitação de voluntários	Número de voluntários no ativo	5	2	-3
Aceitação de pessoas para realizar trabalho a favor da comunidade	Número de pessoas que realizaram trabalho a favor da comunidade	6	7	+1

Receção de visitas à instituição	Número de pessoas que visitaram a instituição	2500	2146	-354
Recolha de tampas garrafas	Quantidade de tampas entregue	50	18,15 Kg	-31,85
Recolha de papelão	Quantidade de papelão entregue	7	300 Kg	-293
Recolha de plásticos	Quantidade de Plástico entregue	6	18,15 Kg	-12,15
Recolha de óleos	Quantidade de óleo entregue	150	110 litros	-40
Atividades e projectos	Número de projetos realizados	20	31	+11
Realização de eventos com participação de familiares/significativos	Número de eventos participados por familiares/significativos	8	2	-7
Realização de eventos com participação de clientes	Número de eventos participados por clientes	15	10	-5
Realização de eventos com participação de colaboradores	Número de eventos participados por colaboradores	18	11	-7
Avaliação de satisfação	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (performativa)	89	66,67	-22,33
Participação e cooperação com organismos e entidades locais (Rede social e outras)	Número de reuniões	12	6	-6

Mais do que potenciar a participação da comunidade nos seus programas, serviços e vida diária, a ASCUDT desenvolve ações de **responsabilidade social**, uma vez que considera que os seus colaboradores e os seus clientes têm muito a dar e a receber da e à comunidade.

Assim, é garantida a manutenção da horta e do jardim, em parceria com o IIEFP, através da realização de um curso de hortofloricultura, onde participaram 13 colaboradores e 9 clientes, resultado positivo na aplicabilidade prática, apesar das metas previstas de participação não terem sido travadas.

A longo prazo prevê-se a construção de um CAO, no pinhal actual da Instituição, encontrando-se esse projecto executado a 50%.

A ASCUDT desenvolve mecanismos e instrumentos para recolher o "sentimento" da sociedade, tanto proporcionando formas para que esta participe, quer indiretamente fazendo questão de se envolver nos mais diversos grupos de trabalho e reflexão promovidos por entidades da comunidade, recolhendo as necessidades detetadas e contribuindo com a competência dos seus recursos humanos, para a análise das questões essenciais do setor.

É uma organização aberta à sociedade, como não poderia deixar de acontecer querendo ser uma referência no setor social, que participou em 13 estudos (+3 que esperado): como está de it?; instituições a trabalhar em agricultura social; inquérito da responsabilidade da quaternaire Portugal - consultoria para o desenvolvimento sa, entidade contratada pela cnis para a realização da avaliação do projeto capacitação institucional das organizações da economia social; atitudes dos profissionais face à sexualidade das pessoas com dificuldade intelectual; a mobilidade de pessoas com limitações físicas; questionário valor percebido do cidadão, satisfação do município e lealdade do eleitor; efeitos de certas características de personalidade dos gestores de topo na performance das empresas portuguesas; organizações/empresas da região norte; tetra e paraplégicos – entrevistas semi-estruturadas; avaliação do impacto do guia e confirmar a pertinência do mesmo; o impacto da orientação para o mercado na performance das empresas sociais em Portugal; decide - deficiência e auto-determinação: o desafio da "vida independente" em Portugal"; e, retrato social dos cuidadores informais e das pessoas com demência.

Promove uma cultura informal de portas abertas para todos, quer ligados diretamente à organização, quer pessoas em geral que, não tendo ligação direta, pretendam conhecer o seu trabalho e filosofia de atuação. Assim acolheu 3 estágios profissionais, gerontologia, enfermagem e serviço social (-4 que o planeado), 0 contratos emprego inserção (-2 que o previsto), 16 estágios curriculares, 5 educação social, 4 auxiliar de enfermagem, 4 desporto, 2 serviço social e comunitário e 1 desenho gráfico (+4 que o esperado), 2 voluntários, manicure e vigilante (-3 que o esperado), 7 pessoas que realizaram serviço comunitário, 5 masculinos e 2 feminino (+1).

A Instituição recebeu 2146 visitantes, -354 que o planeado, reforçando-se a pertinência da equipa de supervisão registar estes contactos.

Apesar de planeado, as metas prevista na responsabilidade social e ecológica não foram alcançadas, sendo apenas recolhido 18,15 Kg de tampas, plástico, 300 Kg de papelão e 110 litros de óleo.

Tal como anteriormente mencionado, a ASCUDT realizou 31 atividades/projectos, nos quais 2 foram participados por familiares/significativos, 10 por clientes e 11 por colaboradores, evidenciando-se desvios negativos, face ao planeado.

Existe um decréscimo face a 2016, evidenciando-se um desvio negativo de -22,33% no que concerne à satisfação nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (66,67%).

Mais um ano de participação e cooperação com organismos e entidades locais, registando-se assim 6 reuniões (-6 que o previsto).

16. Ações de Melhoria

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2017 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- O número de acções registadas revela um aumento de +68 face a 2016, resultando assim 214 planos de melhoria. Deste total, constata-se que 8 são de correção (+3/2016), 10 corretivas (+3/2016), 86 de melhoria (+46/2016) e 4 preventivas (+3/2016).

- Saliencia-se que os planos de melhoria tiveram origem em questões internas (119) e externas (5).

- Dos 108 planos de melhoria registados, 55 tornaram-se eficazes, 6 não eficazes (63 ações devidamente implementadas/avaliadas, +24/2016) e 45 não foram avaliados. É relevante mencionar destes 45, 41 encontram-se em curso (em conformidade), resultando assim um total de 4 ações não conformes: 147064/168682/168592/168584.

- No presente ano, as ações incidem nos inquéritos do Sistema (36) e na Gestão Documental (22). Os Inquéritos são um problema que visa melhorias contínuas desde 2015 (2015=14; 2016=1).

- Saliencia-se, a não definição do problema por parte do responsável pelo registo (9), situação que aumentou em +5 face a 2016 e que deve ser colmatada.

- Contrariando valores anteriores, em 2017, a definição de indicadores está em conformidade (100%).

- É relevante adequar o tipo de ação, de acordo com a definição de cada uma e da situação.

- A percentagem de ações de melhoria, com o objetivo de melhorar continuamente o SGQ foi alcançada/superada, tendo sido planeada em 70%, revelando-se atingida em 94%, +24% que o previsto.

As ações implementadas, já anteriormente, devem continuar a ser concretizadas, nomeadamente: informar os responsáveis pela implementação da ação, referindo qual a estratégia e prazo estabelecido (via lembrete QA ou outro meio); comunicar os avaliadores da ação, sempre que esta se encontre implementada (via lembrete QA ou outro meio); e avaliar a possibilidade/pertinência de reunir com os utilizadores do processo G104 (Gestão da Melhoria Contínua), com o objetivo de explicar o processo e sua correta utilização.

17. Gestão de Sugestões e Reclamações

Da análise dos registos das sugestões / reclamações / elogios, assinalados ao longo do ano de 2017, podemos concluir que:

- Houve acréscimo das reclamações registadas, relativamente a 2016 (+20), bem como do número de sugestões registadas, comparativamente ao ano transato (+36). Relativamente ao registo de elogios (9), não existe termo de comparação, pois só foram implementados no início de 2017;

- Registou-se um decréscimo de reclamações legítimas (-3) e um aumento de sugestões legítimas (+1 relativamente a 2016);

- Assinala-se um aumento das reclamações não legítimas (+23 que em 2016), bem como das sugestões não legítimas (+35 que em 2016);

- A parte interessada que registou mais reclamações foi o Colaborador (16), seguida do Cliente (8). Das 16 reclamações registadas pelo colaborador, apenas 1 foi considerada legítima. Considerou-se 1 reclamação legítima, entre as 8 registadas pelo Cliente;

- As reclamações legítimas, são na sua maioria, relativas à confeção e quantidade das refeições (à semelhança do ano 2016);

- As reclamações não legítimas devem-se em grande parte, à confeção e quantidade das refeições, seguidas da organização da gala da ASCUDT;

- Entre as partes interessadas, a que registou mais sugestões foi o Colaborador (75), sendo que 41 foram consideradas legítimas;

- A maioria das sugestões legítimas (22) refere-se a alterações de procedimentos na execução das tarefas inerentes ao funcionamento dos serviços da instituição;

- Nas sugestões não legítimas, destacam-se as relativas à alteração de procedimentos na execução das tarefas funcionais da instituição;

- As reclamações legítimas (4) deram origem a 3 planos de ação, constatando-se assim que 1 reclamação não teve o tratamento adequado (situação a ser colmatada);

- Analisando as 45 sugestões legítimas, verifica-se que 2 não deram origem a nenhum tipo de ação, tendo as restantes originado 43 planos de ação de melhoria (34), corretiva (7) e preventiva (2);

- A parte interessada que registou a maioria dos elogios foi o colaborador (6);

- Entre os elogios registados destacam-se os relativos aos eventos (4);

-Relativamente às questões identificadas no relatório de 2016, como falhas a colmatar no tratamento das reclamações, verificou-se que:

- Todas as reclamações identificadas foram informadas acerca da resposta (falha colmatada a 100%);

- Todos os diagnósticos avaliam a legitimidade ou não da reclamação, sendo que a maioria fundamenta a decisão (falha colmatada a 100%);

- 3 das 4 reclamações legítimas, foram alvo de plano de melhoria (falha colmatada a 75%);

Relativamente às questões identificadas no relatório de 2016, como falhas a colmatar no tratamento das sugestões, verificou-se que:

- Todos os diagnósticos avaliam a legitimidade ou não da sugestão, fundamentando a decisão (falha colmatada a 100%);
 - Das 45 sugestões legítimas, 2 não originaram planos de melhoria (falha colmatada a 96%);
 - Entre as 45 sugestões legítimas, 2 não se tentaram implementar (falha colmatada a 96%);
- Sugere-se que ao longo do ano 2018, as questões que não foram colmatadas a 100% no ano transato, sejam objeto de melhoria.

18. Plano de Comunicação Organizacional

A ASCUDT, adota como premissa básica que a comunicação organizacional deve ser tratada e desenvolvida como uma atividade estratégica (melhorar a comunicação interna e externa), postulando que a eficácia do plano de comunicação organizacional só pode ser plenamente concretizado quando há o envolvimento e a participação efectiva de todos os stakeholders.

Na prática, dentro da Instituição, todos estão inseridos em redes formais e informais de comunicação, pois grande parte do tempo as pessoas envolvidas interagem, produzem, analisam e trocam informações, porém é de realçar que a comunicação interna é um ponto fraco na análise SWOT.

O presente plano de comunicação, sistematiza a comunicação interna e externa, procurando agregar os valores que, por um lado contribuam para criar um clima organizacional cada vez mais dinâmico, motivador e produtivo e, por outro, fortalecer a imagem da ASCUDT, face aos diversos públicos com os quais a Instituição se relaciona.

Para ser passível de concretizar, considera-se que como data de implementação do plano, o primeiro dia de cada ano civil, pois a divulgação pode ocorrer em situações pontuais, mas também permanentemente. Desta forma, presume-se que a comunicação interna e externa foi divulgada de acordo com o previsto, não existindo nenhum desvio, tendo sido o plano cumprido a 100%.

Os meios de canal, tal como em 2016, divergiram entre: Painéis da Organização, Reuniões, Mensagem QA, Redes Sociais, Email, Dossier do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), Contacto Presencial, Contacto Telefónico, Livro de Reclamações, Caixa de Sugestões e Reclamações, Inquéritos do Sistema, Site ASCUDT, Cartazes, Fundo do ambiente de computadores e Jornais.

O cumprimento em pleno do documento, não significa a sua total eficácia, pois o divulgar não pressupõe que o destinatário conheça a informação transmitida. Para tal, temos em conta as atividades integradas no objetivo estratégico do PAG, no âmbito da comunicação, (reuniões entre as partes interessadas e divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas), concluindo-se que em termos de reuniões, o cronograma deve ser reajustado, de forma a serem cumpridas as metas planeadas para colaboradores, financiadores, fornecedores e parceiros.

O site institucional superou o número de visitantes, revelando assim uma página apelativa e de fácil acesso (634191 visitantes).

Em sete atividades, três cumpriram/superaram as metas previstas, alcançando-se assim uma eficácia de 42% (em relação ao objetivo).

Prevê-se que em 2018, o plano de comunicação organizacional seja reajustado (novos conteúdos a comunicar), envolvendo mais esforço coletivo, nomeadamente no pensamento estrategicamente acerca da comunicação organizacional, integrando o exercício de benchmarking, procurando assim referências de Instituições públicas e privadas que se destacam na área de comunicação.

19. Análise Económica e Financeira

O ano de 2017, tal como em 2016, foi um ano de continuidade das atividades da Instituição. Não existiram quaisquer alterações a nível das respostas sociais oferecidas e o número de utentes manteve-se idêntico ao de 2016. A nossa atividade total registou um acréscimo de (5.04%) gastos totais, que não foram na sua totalidade acompanhados pelo crescimento dos

rendimentos (2.20%), o que gerou um aumento dos resultados líquidos negativos de -27.464,52€ para -52.422,39€, em contraciclo com a tendência registada nos últimos anos.

CONTAS DE EXPLORAÇÃO	2016	2017	TAXA CRESCIMENTO
Gastos Totais	822 490,72 €	863 908,02 €	5,04%
Rendimentos Totais	795 026,20 €	812 485,63 €	2,20%
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	-27 464,52 €	-51 422,39 €	87,23%

CONTAS DE RENDIMENTOS	2016	2017	TAXA CRESCIMENTO
Quotizações	3 659,80 €	3 935,95 €	7,55%
Mensalidades / Utentes/Colaborações/Angariações	175 403,84 €	190 107,53 €	8,38%
Subsídios - Segurança Social	471 996,70 €	480 364,88 €	1,77%
Subsídios - Estado e O.E.P. IEFP	29 625,11 €	30 634,98 €	3,41%
Subsídios - Outras Entidades CMB	7 500,00 €	0,00 €	-100,00%
Donativos / Outros Apoios Financeiros/ Juros	55 645,56 €	56 534,76 €	1,60%
Sub. Investimento / Doações Inv. (Compensação Depreciações)	50 670,19 €	50 907,53 €	0,47%

No capítulo dos rendimentos, assinalamos pela positiva os aumentos dos subsídios da Segurança Social em (1.77%), bem como dos apoios do Instituto do Emprego e Formação Profissional, que apoia as contratações dos estágios profissionais (3.41%), as quotizações (7.55%), as mensalidades, angariações e outras colaborações (8.38%), o aumento dos donativos e outros apoios em (1.60%) principalmente nas doações para a aquisição de bens e serviços. O subsídio ao investimento (0.47%) mantém praticamente os valores do ano anterior.

Pela negativa, a não atribuição do subsídio do Município de Bragança neste exercício, o qual teve um forte impacto nas nossas contas finais.

CONTAS DE GASTOS	2016	2017	TAXA CRESCIMENTO
Fornecimentos e Serviços Externos	124 206,89 €	107 351,74 €	-13,57%
Gastos com Pessoal	538 883,01 €	605 704,28 €	12,40%
Depreciações	95 355,80 €	88 799,70 €	-6,88%
Juros Suportados/Outros Gastos	11 368,38 €	10 604,77 €	-6,72%

A nível de gastos, assinala-se uma diminuição nos fornecimentos e serviços externos (-13.57%) e um aumento dos gastos com pessoal (12.40%) fruto da atualização da tabela salarial em vigor. As depreciações também diminuíram em (-6,88%), por consequência da amortização anual obrigatória. Os juros suportados e outros gastos também diminuíram em (-6.72%).

CONTAS DE BALANÇO	2016	2017	TAXA CRESCIMENTO
Ativo Fixo Tangível	1 010 049,86 €	923 761,82 €	-8,54%
Contas a pagar - Fornecedores	4 685,21 €	4 174,62 €	-10,90%
Contas a pagar - Estado	15 438,89 €	15 623,01 €	1,19%
Financiamentos Obtidos	435 619,37 €	401 530,66 €	-7,83%
Total do Passivo	530 257,50 €	496 190,07 €	-6,42%

Nota final para a diminuição do total do passivo da Instituição em (-6.42%) fruto do esforço de amortização e diminuição dos montantes dos empréstimos obtidos e da diminuição dos valores a pagar a fornecedores.

20. Conclusões

A Gestão da Qualidade da ASCUDT considera que o SGQ da organização cumpre com os requisitos do modelo adotado (EQUASS), baseado em 10 princípios:

Liderança: A ASCUDT baseou a sua conduta numa série de princípios que estiveram patentes nos seus compromissos estratégicos. A missão, visão e valores da prestação do serviço, definidos à luz do que a Direção considerou serem os fundamentos da Instituição, com a clara consciência de que têm evoluído no sentido da adequação a modelos de gestão cada vez mais eficientes e modelos de prestação do serviço cada vez mais inclusivos, abrangentes, inovadores e sistemáticos, nomeadamente no que diz respeito à abordagem centrada na pessoa.

A Instituição teve e tem como uma das suas capitais linhas orientadoras o envolvimento efetivo das várias partes interessadas, presentes nos diversos níveis da organização e na comunidade. A procura e recolha constante das suas sugestões, comentários e opiniões, devem continuar a ser um fator determinante para conseguir alcançar o sucesso e garantir uma qualidade do serviço abrangente, não só para os clientes, mas também para a comunidade e outros stakeholders.

Para garantir a qualidade dos serviços prestados e a resposta apropriada às necessidades dos clientes, famílias e comunidade, a ASCUDT estabeleceu, mais um ano, canais de comunicação eficientes e fortalecedores da relação entre todas as partes interessadas.

Recursos Humanos: Em 2017, o trabalho da ASCUDT é de pessoas para pessoas, onde se assumiu que a qualidade do serviço prestado esteve fortemente relacionado com a competência dos colaboradores, o seu nível de motivação, empenho e participação. Assim, procurou-se mais uma vez, a partilha da missão e valores que focalize a visão de todos os colaboradores no mesmo rumo.

Continuou-se a aprofundar a formação contínua, quer interna, quer externa, dos colaboradores, tendo em conta os padrões de qualidade e de inovação da ASCUDT.

Tendo em vista a participação e envolvimento dos colaboradores na vida da instituição, foi promovida a continuidade da realização de reuniões mensais com grupos de autorepresentantes e uma reunião geral.

De forma a controlar as reuniões planeadas, em 2017 deu-se início à monitorização do cronograma de reuniões.

A cultura associada à gestão de recursos humanos tendeu a ser exigente, baseada na qualificação e na formação interna e externa e o desenvolvimento dos colaboradores foi valorizado, promovido e encorajado.

O desempenho dos colaboradores continua a ser fundamental na avaliação dos serviços prestados e na promoção da qualidade de vida dos clientes.

Quer ao nível da gestão, quer ao nível da execução dos serviços, os colaboradores continuaram a ser encorajados a participar e as suas sugestões foram levadas em consideração como contributo essencial, que são na realidade.

Direitos: O caminho percorrido permite afirmar que o respeito pelos direitos estão entranhados no nosso dia-a-dia e fazem parte da matriz identificadora como instituição.

Consubstanciam-se na carta de direitos e deveres, nos valores da organização, mas acima de tudo, no trabalho que é necessário realizar para tornar realidade o cumprimento da convenção dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade.

Os clientes da ASCUDT tendem a ser os decisores da sua própria vida, porque, conhecendo as suas necessidades e preferências, são a parte mais interessada na definição dos apoios, atividades e serviços prestados. Assim, a sua opinião foi e é determinante para a definição de estratégias e planificação dos serviços e que a instituição presta, promovendo a sua autonomia e liberdade de escolha, respeitando a dignidade, o valor de cada cidadão e a igualdade de oportunidades.

O compromisso com os Direitos dos Clientes é abrangente a todas as respostas sociais da Instituição e encontra-se presente ao longo da cadeia de prestação do serviço, nas atitudes, práticas e ética inerente ao trabalho realizado, na cultura e objetivos da instituição e na postura dos seus colaboradores, voluntários e membros da Direção.

Ética: A ASCUDT pautou a sua atuação por princípios éticos de rigor, transparência, justiça, equidade e honestidade na prossecução da sua missão, adotando valores fundamentais como o respeito pelos clientes, a qualidade no trabalho, a segurança, retidão, a confidencialidade e a preservação da boa imagem da Instituição.

Promoveu o desenvolvimento e atualização das suas competências para que os requisitos de ética fossem preservados, o que permitiu garantir que todos agissem com respeito pela dignidade, diversidade, no princípio de igualdade de oportunidades e na renúncia a todas as formas de discriminação, nomeadamente, em razão de sexo, idade, raça, nacionalidade, religião, orientação sexual ou quaisquer outras formas de discriminação.

Os princípios éticos para com os seus clientes, famílias ou seus significativos, entre colaboradores, hierarquia e ambiente, concretizaram-se no comportamento individual dos colaboradores perfeitamente integrado na ecofilosofia da instituição e refletindo de forma abrangente todos os seus princípios.

Parcerias: O trabalho em parceria constitui um elemento decisivo da ação institucional e tem um significado profundo, atualmente com 45 parcerias numa série de projetos a nível concelhio, distrital e nacional.

A Instituição considerou as suas parcerias de importância fundamental para que os serviços prestados aos clientes sejam de qualidade superior direcionados para as suas reais necessidades.

Porque estas parcerias são de importância capital, o seu valor acrescentado foi avaliado formalmente.

Participação: A ASCUDT considera que as pessoas com deficiência e incapacidade são os decisores da sua própria vida no que toca às suas necessidades, interesses e apoios recebidos, sendo por isso a sua opinião determinante para a definição dos serviços a prestar. Cada cliente teve um plano individualizado, construído a partir do levantamento de necessidades e expectativas individuais da pessoa assistida.

A planificação das atividades foi realizada em conjunto com o cliente/representante e de acordo com estes, sendo assim garantida uma participação individualizada no serviço específico prestado.

Abordagem centrada na pessoa: Fomentar a escuta ativa dos nossos clientes, dos seus desejos e sonhos foi a base de todos os serviços, pois acredita-se que todos os clientes têm sonhos e aspirações e que é propósito da Instituição proporcionar-lhes as condições de segurança e confiança, física e emocional, que lhes permitam sentir que os seus desejos são compreendidos e as suas capacidades são potenciadas, respeitando a sua perceção intrínseca da qualidade de vida.

A escolha e planificação de atividades, com a participação dos clientes, continuou a assumir-se um eixo importante, bem como a participação dos familiares/significativos.

Abrangência: Em termos de continuação do trabalho da abrangência, constituem-se objetivos decisivos, manter o funcionamento das atuais respostas sociais/projetos, atividades em funcionamento e participação em iniciativas promovidas por outras entidades, na procura da plena inclusão e aceitação da população com deficiência e incapacidade.

Manter os processos chave de prestação do serviço alinhados com as necessidades demonstradas ao nível da obtenção dos objetivos da qualidade de vida dos seus clientes, foi um propósito tido em conta pela ASCUDT.

O controlo sobre os processos, a sua monitorização e a análise dos objetivos da qualidade definidos em plano de atividades é crucial para prevenir e corrigir desvios, assegurando a equidade dos serviços.

A melhoria da qualidade de vida dos seus clientes, assim como a prestação de serviços de excelência e o reconhecimento na comunidade estão na base do trabalho desenvolvido em 2017.

Uma vez que a qualidade de vida é definida individualmente para cada cliente e que depende das suas necessidades e expectativas individuais, todas as atividades foram desenvolvidas através do recurso a serviços técnicos especializados, procurando ser o mais abrangente e holístico possível.

Orientação para os resultados: A ASCUDT assume uma clara e objetiva orientação para os resultados, centrando as suas grandes preocupações em três grandes áreas: satisfação dos stakeholders, melhoria contínua e desempenho financeiro.

Os clientes, razão da existência da instituição, continuaram a ser os destinatários do nosso trabalho e empenho diários. A sua satisfação continuou a passar pela prestação de serviços orientados, quer pelas suas necessidades e expectativas, quer por um respeito absoluto dos seus direitos como cidadãos.

A Instituição considerou fundamental a monitorização dos resultados alcançados a diferentes níveis e áreas da organização. Baseando-se fundamentalmente nos resultados da melhoria da qualidade do serviço prestado aos clientes, a ASCUDT também não descurou os resultados operacionais no que diz respeito às ações planeadas para a melhoria dos processos e à sua gestão financeira.

A avaliação das partes interessadas foi realizada de uma forma sistemática, profunda e isenta e a organização considerou tão importante a medição de resultados como o seu posterior reporte.

Para que este processo fosse eficiente, um esforço de análise foi feito por forma a identificar o modelo de comunicação, o suporte e o conteúdo mais adequado.

Proporcionar registos acessíveis, facilmente compreensíveis e em formatos de fácil entendimento foi uma meta trabalhada em 2017, contribuindo para um maior envolvimento das partes interessadas, fornecendo uma imagem de transparência e reforçando a confiança na organização.

Em 2017, procedemos à renovação da certificação de qualidade EQUASS para um novo período de 2 anos – 2018/2020.

Melhoria contínua: A ASCUDT manteve como princípio orientador do seu Sistema de Gestão da Qualidade a implementação de ciclos de melhoria contínua a vários níveis da organização. O principal objetivo da implementação destes ciclos consistiu em aumentar a probabilidade de atingir a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

O projeto de melhoria teve um impacto real na organização, ditando alterações de linhas de pensamento, metodologias, atividades e ferramentas. Pretendeu-se assim melhorar o funcionamento organizacional, garantindo estratégias de futuro, melhorando a motivação dos clientes e incrementando a satisfação de todas as partes interessadas através da melhoria da qualidade de vida desta parte interessada.

A Instituição considerou essencial o desenvolvimento do seu carácter inovador e abordou esta questão no âmbito do seu sistema de gestão para que esta se torna-se nuclear e distintiva dos outros agentes que atuam no seu sector e na comunidade em que se insere.

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.

O reforço da capacidade de organização, planeamento e gestão, mas também a formação, bem como a atual e futura sustentabilidade, foram estratégias ativas no combate aos desafios de 2017.

Continuou-se, a utilizar a avaliação/medição permanente do trabalho e de toda a atividade da instituição, perceber se o que se vem fazendo está orientado para os resultados pretendidos com as atividades realizadas.

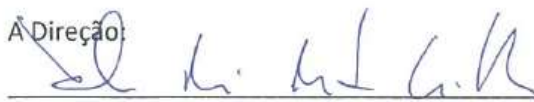
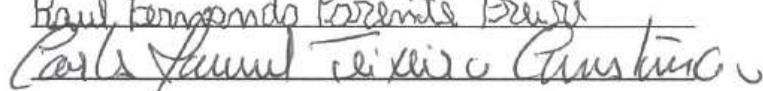
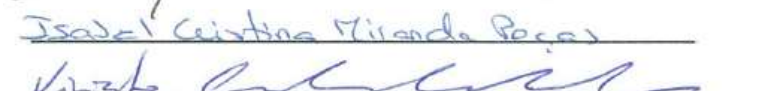

Procedeu-se à medição de satisfação dos clientes, familiares/significativos, colaboradores e entidades parceiras, fornecedores e financiadores.

As condições internas e externas foram favoráveis e permitam concretizar o PAG a 98% (+1% que em 2016=97%), um guia de viagem no início do ano, para terminar cientes de que a ASCUDT viajou a um destino, onde a prestação de serviços foi realizada ainda com mais qualidade, rigor, profissionalismo, capacidade humana, onde a referência distrital começou a ser mais ampla e a inclusão dos clientes caminha de mãos dadas com o percurso da instituição.

Bragança, 28 de março de 2018

A Direção:

À Direção:


Paulo Fernando Parente Freixo

Carla Manuel Teixeira Guimarães

Isabel Cristina Miranda Póças


ANEXO: Relatório e Contas 2017