

## Associação de Solidariedade Social de Espadanedo

### DS.03.21 REGISTO DE REUNIÃO

Data de reunião: 01-04-2015

Processo: 32107, realizado por: Ana Carvalho

#### Ordem de trabalhos

1 - Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade de 2014

**Tipo de reunião:** Reunião de revisão do sistema

#### Registo de reunião:

A Associação de Solidariedade Social de Espadanedo tem trabalhado desde 2011 no sentido de implementar e certificar o Sistema de Gestão de Qualidade no âmbito da norma EQUASS Assurance, com financiamento do POPH, Programa Arquimedes, Tipologia de Intervenção 6.4. A certificação do Centro de Atividades Ocupacionais foi obtida em Junho de 2013, sendo objetivo desta instituição a renovação da mesma no próximo ano de 2015, para a qual estamos a trabalhar.

Neste âmbito e com o objetivo de rever o sistema, foi analisado o resultado da monitorização das políticas de 2014, cuja informação mais pormenorizada se encontra em anexo.

#### POLÍTICA DA QUALIDADE

Relativamente ao objetivo "Apostar no marketing social para divulgar a instituição" houve um desvio positivo, tendo no indicador "nº médio mensal de visitas ao site da instituição" uma meta alcançada de 400 visitas, ao que podemos concluir que existe uma grande procura de informação acerca da instituição. Foi criada uma página de Facebook para melhorar a comunicação com as partes interessadas, e verificou-se um desvio positivo no indicador "nº de notícias publicadas", onde a meta alcançada foi 44.

O objetivo "Melhorar continuamente os processos" ficou muito aquém da meta definida devido ao planeamento ter sido baseado na abertura de mais duas respostas sociais, o que ainda não aconteceu. A meta atingida foi apenas referente à resposta social CAO. O indicador "taxa de conformidade de práticas e registos" não foi executado este ano. Foi adiado para 2015, isto porque não haviam condições organizacionais para realizar auditoria interna devido à alteração de direção e constatação de que o ano de 2013 não estava terminado pela antiga gestora da qualidade.

Será realizada em 2015, até porque será o ano de renovação da certificação.

No que se refere ao desempenho financeiro da instituição, pode-se ver que a taxa de desempenho global do CAO teve um desvio em relação ao planeado. Devido à ligeira diminuição da taxa de evolução da receita e ao aumento da taxa de evolução dos custos operacionais a taxa de evolução global ficou aquém da meta planeada.

Relativamente ao objetivo "Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas" os resultados foram bastante satisfatórios, tendo sido o grau de satisfação de colaboradores, parceiros e significativos de 100%. Quanto às restantes partes interessadas as metas alcançadas superaram as metas definidas.

#### POLÍTICA DA CONFIDENCIALIDADE

No ano de 2014 não foi recebida qualquer reclamação que coloque em causa a implementação dos procedimentos de confidencialidade, pelo que continuaremos a definir como objetivo estratégico o cumprimento destes procedimentos.

A meta alcançada referente à avaliação de satisfação dos significativos relativo ao sigilo de dados pessoais dos clientes foi de 100% com um desvio positivo de 20%.

#### POLÍTICA DE PARCERIAS

Relativamente ao objetivo "Melhorar a gestão da organização":

O nível de eficácia das parcerias não correspondeu ao previsto, tendo em conta que algumas atividades que estavam previstas não foram realizadas, como "Presépio de Natal", que por questões organizacionais não foi realizada com entidades parceiras mas sim internamente.

As parcerias com entidades formadoras para acolhimento de estagiários previstos dependiam da aprovação de candidatura para a realização de formações e consequente colocação de estagiários, facto que não se concretizou por razões que ultrapassam a instituição.

No entanto, o desvio (-8) não é significativo para uma meta planeada de 100%, visto algumas atividades não dependerem exclusivamente da ASSE.

#### POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO

Relativamente ao objetivo "Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados", não se cumpriram as metas planeadas nos indicadores "nº de reuniões da direção e grupo da qualidade, e nº de reuniões grupo da qualidade" que se justifica pela alteração da direção e consequentes alterações organizacionais que não permitiram realizar o número desejado de reuniões. Quanto ao indicador relativo ao nº de sugestões, houve desvio negativo relativo a sugestões anónimas, de clientes, de colaboradores e fornecedores.

#### POLÍTICA DA ÉTICA

Relativamente ao objetivo "Garantir a qualificação da organização no domínio ético", não foi possível apurar resultados, isto porque devido a todas as alterações a que fomos sujeitos durante o ano de 2014, já mencionadas na política da qualidade, compreendemos não realizar auditoria interna e passar para 2015, ano de renovação da certificação.

Quanto a reclamações, não registamos nenhuma que tenha sido considerada legítima, continuando a ser esta a meta, pois trabalhamos sempre com vista à excelência, dando sempre abertura para a existência, tanto de sugestões como de reclamações, pois ambas são construtivas para a melhoria da qualidade.

O nível de satisfação alcançado foi bastante satisfatório, tendo o grau de satisfação dos significativos atingido os 100%.

#### POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Relativamente ao objetivo "Aumentar a participação da/na comunidade", o número de estagiários atingiu um valor mais alto do que o previsto.

Quanto à participação dos clientes em eventos com/na comunidade a organização concretizou o previsto, conseguindo que a maioria dos clientes participasse nos eventos promovidos. No que se refere à participação dos colaboradores em horário pós-laboral foi concretizada a meta prevista, ficando evidenciado o comprometimento da equipa com os objetivos da instituição. Também os membros da comunidade são participantes frequentes nas atividades organizadas pela instituição, demonstrando a ótima relação com a dinâmica envolvente.

#### POLÍTICA DOS RECURSOS HUMANOS

Relativamente ao objetivo "Melhorar a qualificação dos colaboradores", foram realizadas menos horas de formação do que o previsto inicialmente, no entanto foram feitos esforços da nossa parte para recebermos mais formação pedindo a colaboração do CLDS de Cinfães para realizarem algumas sessões de formação para os nossos colaboradores (e-mail comprovativo em anexo), mas estes não tiveram como dar resposta no ano de 2014 devido ao elevado número de solicitações.

Quanto ao objetivo "Taxa de colaboradores com sugestões para a melhoria", não foi alcançada a meta tendo havido um desvio negativo, o que poderá ser justificado pelo impasse de mudarmos para as novas instalações, que é a grande melhoria que todos anseiam.

#### POLÍTICA DA QUALIDADE DE VIDA

Relativamente ao objetivo "Melhorar a qualidade de vida dos clientes", a meta atingida nas monitorizações dos PI's foi 93.28% e a meta definida era 95.00%. Houve um ligeiro desvio que não é significativo.

No que respeita à prevenção de riscos, a organização continua a cumprir a meta de melhorar as competências, conhecimentos e capacidades dos colaboradores a este respeito.

#### REVISÃO DE CONTEÚDO DO SISTEMA

Tendo em conta toda a informação analisada, a instituição decide não efetuar alterações à visão, missão, valores e princípios. No que se refere à estratégia, esta será atualizada, tendo em conta a previsão de abertura das respostas sociais de LRE e SAD.

Quanto às políticas, não se efetuaram alterações significativas, apenas se tendo realizado algumas adequações a indicadores.

As políticas da Participação e da Confidencialidade foram revistas e aprovadas com colaboradores e clientes.

Relativamente aos serviços, neste momento a instituição ainda possui uma barreira à prestação destes com o nível de qualidade pretendido, pois encontra-se a desenvolver atividades num edifício cedido pela Junta de freguesia local.

No que se refere aos processos, procedimentos e documentos, conta-se proceder à atualização de alguns processos, com base em sugestões já enviadas para a empresa responsável pela programação da ferramenta de gestão Quality Alive e revisão dos procedimentos.

Não havendo mais assuntos a tratar, deu-se por encerrada a reunião.

#### Participantes

Tipo Participante	Participante	Função	Tipo	Assinatura
Colaborador	Ana Carvalho	Coordenação	Interno	_____
Colaborador	Carlos Alberto Pinheiro de Sousa	Direção	Interno	_____
Colaborador	Eva Tatiana Rodrigues Marques	Apoio	Interno	_____

#### Assuntos Pendentes:

