

DS.03.21 REGISTO DE REUNIÃO

Data de reunião: 20-04-2017

Processo: 42261, realizado por: Paula Ribeiro

Ordem de trabalhos

- 1 - Análise das políticas institucionais 2016
- 2 - Revisão do conteúdo do sistema

Tipo de reunião: Reunião de revisão do sistema

Registo de reunião:

Depois de monitorizadas as políticas institucionais de 2016 e analisados os resultados, podemos constatar que se verificaram alguns desvios.

1.1 Política da ética

Com o propósito de alcançar a nossa missão, baseamos a nossa Política de Ética nos seguintes aspetos fundamentais: cumprimos na íntegra o nosso código de ética e cumprimos as diretrizes que orientam todos os agentes intervenientes quanto à definição e adoção de melhores práticas, na tomada de decisões de bem relativas a questões éticas.

Esta política apela ao mais profundo de nós e à nossa, regra de ouro, "Tudo o que desejais que os outros vos façam, fazei-o também vós a eles"; assim sendo não obtivemos nenhuma reclamação legítima, não foi denunciado nenhum abuso (físico, mental e/ou financeiro), não tivemos nenhuma acidente da responsabilidade da organização nem nenhuma doença contagiosa, nem nenhum cliente ou significativo teve necessidade de proceder a nenhuma sugestão. Analisando os desvios desta política verificámos que todos os desvios foram positivos, com a exceção do indicador sugestão de clientes.

Assim, propõe-se uma Ação de melhoria:

- a) Trabalhar com os clientes a necessidades de participarem através das sugestões no desenvolvimento do SGQ.

1.2 Política dos recursos humanos

Conscientes que os colaboradores decidem o sucesso das organizações, orientámos a nossa Política de Recursos Humanos no sentido de atrair, desenvolver e reter os colaboradores que vestem e suam a camisola pela nossa missão. Neste sentido, a ASSE admitiu em 2016 onze novos colaboradores. A seleção candidatos procurou privilegiar os melhores currículos (com base no perfil traçado para cada grupo funcional, ou seja, em conhecimentos, requisitos e competências), por forma a potenciar o crescimento da Instituição, através da mobilidade funcional, polivalência e flexibilidade. A seleção dos colaboradores procurou também promover a empregabilidade do concelho onde está inserida.

Para além das novas contratações, a ASSE proporcionou dois estágios emprego. Pretendíamos conseguir contratos emprego inserção e estágios Reativar, mas não nos foi possível, porque os requisitos não dependem exclusivamente da Instituição.

Tivemos ainda o contributo de três colaboradores beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI) em Atividades socialmente úteis. Há um desvio negativo de 5 colaboradores porque o lar foi inaugurado mais tarde e os clientes foram entrando a partir de julho com baixa cadência.

Relativamente à melhoria do desempenho dos colaboradores, a nossa capacidade de resposta relativa a formação foi escassa, tendo sido só possível realizar sessões de formação interna e um workshop realizado em parceria.

Pretendemos em 2017 colmatar as necessidades de formação evidenciadas pelos nossos colaboradores.

Em relação à avaliação de desempenho, esta foi realizada apenas na modalidade de autoavaliação, uma vez que a diretora Técnica de CAO entrou em baixa médica por gravidez de risco e o Lar Residencial se encontra em funcionamento apenas desde junho e a contratação de colaboradores foi progressiva proporcional à entrada de clientes. Por essa razão, a Direção decidiu atribuir o reconhecimento do colaborador a todos os colaboradores atribuindo dispensa no dia do aniversário a todos. Neste sentido foi alterado o procedimento relativo a este item.

De referir que ao nível da avaliação de satisfação e grau de motivação, os resultados superaram as expectativas.

1.3 Política das parcerias

A ASSE estabeleceu parcerias materializadas na realização e colaboração no decorrer das atividades. Na procura de conhecer e envolver os parceiros na missão e compromisso é feita a identificação, promovidas reuniões para a articulação de meios e levantamento dos seus contributos bem como a avaliação do grau de satisfação de parceiros.

Pretendemos no próximo ano aumentar a comunicação e articulação com a rede de parceiros, nomeadamente através de meios de comunicação disponíveis (e-mail, ofícios, e contatos presenciais e/ou telefónicos). Os nossos parceiros mostraram-se muito satisfeitos com o trabalho realizado e o único item não realizado em parceria foram duas atividades previstas para a comunidade e cuja não realização foi da responsabilidade da ASSE e não dos parceiros, uma vez que foi um ano de mudança de instalações o que trouxe alguns condicionalismos ao trabalho previsto, contudo prevemos no ano de 2017 realizar essas atividades não conseguidas em 2016.

1.4 Política da Responsabilidade Social

A ASSE pretende contribuir para uma sociedade inclusiva, intentando meios para que cada pessoa com deficiência, do mais privilegiado ao mais comprometido, exerça o direito de participar com o seu talento e competências para o bem comum.

Nesse sentido, a ASSE assume a Responsabilidade Social como uma obrigação, adotando-a interna e externamente. Para tal, a ASSE dentro das suas possibilidades procurou envolver o máximo possível os seus clientes nas atividades da comunidade e ao mesmo tempo envolver o máximo de elementos da comunidade nas atividades da ASSE, assim como os significativos, parceiros e outros stakeholders.

Os significativos mostraram-se muito satisfeitos com as atividades recreativas e culturais realizadas e o número médio de clientes participantes só ficou aquém do previsto porque aquando da previsão contabilizámos os clientes de SAD (resposta que ainda não se encontra em funcionamento). Ao nível da participação das diferentes entidades, estas ficaram bastante acima do esperado.

A ASSE promoveu ainda a campanha "Amarelo por um sorriso". Esta campanha baseou-se na separação e armazenamento de todo o tipo de material a colocar no Contentor Amarelo do Ecoporto, ou seja, embalagens de plástico, de metal e embalagens de bebidas (ECAL).

Com esta campanha conseguimos alcançar dois objetivos: por um lado contribuímos para a preservação do meio ambiente e por outro, sendo vencedores deste concurso, a RESINORTE dar-nos-á um prémio que consistirá na oferta de equipamento de interesse para a Instituição no valor de 100,00€/tonelada de material entregue.

Ainda no âmbito desta campanha, a ASSE promoveu uma Ação de esclarecimento sobre a Reciclagem, contando com a presença da Dr.ª Patrícia Cabral, técnica da Resinorte. A ação decorreu nas instalações da Escola E.B 2/3 de Souselo (auditório), no dia 19 de maio. Esta atividade foi dirigida à Comunidade em Geral e à Comunidade Escolar e pretendeu sensibilizar para a necessidade de REDUZIR, REICLAR e REUTILIZAR cada vez mais.

1.5 Política da qualidade

A ASSE procurou agir de forma dinâmica, com eficiência e eficácia em sintonia com as necessidades e expectativas dos Clientes, suas famílias e significativos e restantes partes interessadas e julgamos ter alcançado o objetivo a que nos propusemos pois, os resultados dos grau de satisfação das diferentes partes foi superior ao previsto (à exceção dos fornecedores que não responderam aos inquéritos enviados o que nos leva a refletir sobre a necessidade de os envolver mais e os procurar esclarecer melhor acerca da sua importância para a Instituição).

No que se refere ao desempenho financeiro da instituição, pode-se ver que a taxa de desempenho global teve um pequeno desvio em relação ao planeado, devido ao aumento da taxa de evolução da receita, bem como ao aumento da taxa de evolução dos custos operacionais a taxa de evolução global ficou aquém da meta planeada.

1.6 Política da qualidade de vida

No sentido de proporcionar a maior qualidade de vida possível aos nossos clientes procuramos ao longo do ano envolvê-los no máximo de atividades possíveis. O número médio de clientes participantes ficou aquém das expectativas pela razão já anteriormente mencionada de prevermos ter em funcionamento a resposta SAD. Por outro lado, fazendo a ASSE parte do protocolo entre IPSS do concelho que promovem atividades em rede, ou seja, cada IPSS promove uma atividade aberta a todas as instituições, estas atividades limitam a participação a 7 clientes por instituições por questões de logística, logo isso reduz o nosso número médio de participantes. Contudo no sentido de promover a participação de todos, a ASSE tem o cuidado de alternar os clientes a participar nestas atividades, dando a oportunidade a todos.

Um projeto que veio crescer em qualidade de vida aos nossos clientes foi o projeto de saúde oral. Graças à parceria realizada com um grupo de dentistas que se mostrou disponível para colaborar connosco, conseguimos proporcionar aos nossos clientes consultas dentárias gratuitas.

As doenças orais, como a cárie dentária e as doenças periodontais, são um sério problema de saúde pública, uma vez que afetam grande parte da população, influenciando os seus níveis de saúde, de bem-estar, de qualidade de vida. Contudo a saúde oral é por vezes negligenciada, por variadas razões e com este projeto procuramos incutir que a mais barata forma de tratamento é sempre a PREVENÇÃO e o adiamento do tratamento é aumentar a dificuldade na sua execução.

Relativamente aos resultados obtidos na concretização dos objetivos dos pi's, no que respeita à resposta de CAO superaram-se os objetivos, relativamente aos PI's do LRE os PI's não foram realizados, pois os clientes só entraram no segundo semestre e, entraram de forma faseada, por um lado, por outro com o turnover de diretoras técnicas e equipa de LRE não foi possível. Estes foram realizados pela primeira vez no início de 2017.

1.7 Política da participação

Com a política da participação, promovemos ativamente a participação e envolvimento de todos os agentes intervenientes (clientes, seus representantes/significativos, colaboradores, parceiros, entidades financiadoras e reguladoras, fornecedores, entre outros) na vida da Instituição, envolvendo-os como membros ativos na dinâmica dos nossos serviços. Sabemos, assim, que nesta política da participação, o trabalho em equipa otimizará a melhoria contínua e, com ela, a qualidade de vida dos nossos clientes.

Temos como prática, realizar e participar ativamente nas reuniões de planeamento, execução e avaliação de todos os planos existentes nesta organização., sejam Pi's, plano de actividades anual, planos de higienização, comunicação, parcerias, etc.... Porém, também, o ano de 2016 foi atípico, pois não foi possível cumprir as metas previstas, devido aos acontecimentos, elevado turnover, mudança de instalações, recrutamento de novo pessoal, pessoal de baixas, etc. Relativamente às sugestões e reclamações como já foi referido na monitorização de outras políticas, houve desvios negativos, mas medidas de melhoria estão a ser implementadas. Os nossos clientes participam ativamente em atividades que proporcionem quebrar barreiras à integração, na sensibilização da sociedade e na promoção ativa da igualdade de oportunidades e de participação.

1.8 Política da confidencialidade

A ASSE preserva, trata, mantém confidenciais e seguros os dados e informações e o conteúdo dos documentos que são entregues pelos clientes, pelas famílias, pelos significativos, pelos colaboradores ou pelos sócios e que dizem respeito à sua vida privada.

Os dados pessoais recolhidos são arquivados em suporte digital e papel, para nosso uso exclusivo ou para responder a solicitações de Entidades Estatais, sendo neste âmbito apenas disponibilizados os dados solicitados. Para qualquer alteração a esta premissa será pedido o consentimento informado.

Durante o ano de 2016 não tivemos qualquer reclamação sobre quebra de confidencialidade e os significativos/representantes legais mostraram-se 100% satisfeitos quanto ao sigilo dos dados pessoais dos clientes. Nesta política não houve qualquer desvio negativo.

Para a ASSE a confidencialidade é também um valor, onde todas as partes interessadas só têm acesso à informação necessária para o exercício das funções, e tudo tem acessos condicionados. Mais de 80% da gestão da organização faz-se em TIC, onde tudo é controlado por acessos, onde só podem aceder se for dada autorização pelo gestor do sistema.

2. Revisão do conteúdo do sistema

Tendo em consideração a informação analisada, a ASSE decidiu efetuar alterações na visão, missão, valores e políticas. No que se refere às políticas institucionais, devem ser revistas as metas de alguns indicadores, fórmulas de cálculo e objetivos, de forma a serem alcançadas as metas planeadas.

Relativamente aos serviços também não foram encontradas razões para realizar alterações significativas, apenas será melhorada a implementação da comunicação para as partes interessadas.

No que se refere aos processos e procedimentos, encontram-se a ser implementados os processos necessários para responder aos requisitos da Norma EQUASS.

Relativamente a documentos prevê-se ligeiras revisões de instruções de trabalho, manual da qualidade e manual de acolhimento, no sentido de melhorar os documentos.

No que concerne ao Plano de Atividades para 2017 este integra o alinhamento entre as políticas e as atividades, continuando a cumprir os requisitos do plano anterior.

Relativo ao desenvolvimento dos colaboradores, o plano de formação para 2017 já se encontra validado e será iniciada a sua implementação, devendo ser feita uma seleção rigorosa dos formandos para as ações de formação, tendo em conta os seus interesses pessoais de desenvolvimento de competências e uma maior adequabilidade em relação às funções que desempenha. Neste sentido, e de forma a atrair mais participantes, os formadores das ações modulares devem continuar a utilizar um vocabulário mais acessível, tornando mais entendíveis e inteligíveis os conhecimentos explanados.

Tendo como referência a avaliação de satisfação vs necessidades e expectativas de todas as partes interessadas, não se salientam ações de melhoria novas em relação a colaboradores/familiares/significativos/financiadores, mas sim a continuação da implementação das já identificadas anteriormente.

Relativamente aos projetos de inovação, a Asse começou em 2016 a desenvolver os seguintes projetos: Amarelo por um sorriso, Projeto de Saúde Oral, Projeto de nutrição, Terapia da fala.

O projeto Amarelo por um sorriso baseou-se na separação e armazenamento de todo o tipo de material a colocar no Contentor Amarelo do Ecoponto, ou seja, embalagens de plástico, de metal e embalagens de bebidas (ECAL).

Com esta campanha conseguimos dois objetivos: por um lado contribuimos para a preservação do meio ambiente e por outro, como vencedores deste concurso, a RESINORTE dar-nos-á um prémio que consistirá na oferta de equipamento de interesse para a Instituição no valor de 100,00€/tonelada de material entregue. O valor alcançado foram 5 toneladas.

Ainda no âmbito desta campanha, a ASSE promoveu uma Ação de esclarecimento sobre a Reciclagem, contando com a presença da Dr.ª Patrícia Cabral, técnica da Resinorte. A ação decorreu nas instalações da Escola E.B 2/3 de Souselo (auditório), no dia 19 de maio. Esta atividade foi dirigida à Comunidade em Geral e à Comunidade Escolar e pretendeu sensibilizar para a necessidade de REDUZIR, REICLAR e REUTILIZAR cada vez mais.

O projeto de saúde Oral teve como objetivos a promoção e prevenção da saúde oral das pessoas portadoras de deficiência, integradas na Associação de Solidariedade Social de Espadanedo (ASSE). Este projeto consiste na realização de um trabalho voluntário por parte de uma rede de médicos dentistas, ao nível do concelho e arredores. O projeto de Terapia da Fala "Dar voz à Diferença", visou assegurar os cuidados inerentes à comunicação e deglutição,

gratuitamente aos nossos clientes. O projeto de nutrição designado "Nutrição sem barreiras" visou assegurar os cuidados de nutrição, gratuitamente, aos nossos clientes. Os projetos de Terapia da Fala e Nutrição transitam para o ano de 2017, assim como o de Saúde Oral cujos dentistas manifestaram disponibilidade para continuar a acompanhar os nossos clientes.

Em 2017, serão avaliados os riscos de todas as categorias funcionais.

Após as linhas conclusivas, mantém-se a necessidade implícita, de um trabalho dinâmico e permanente a nível institucional e transdisciplinar, onde todos os técnicos e colaboradores trabalhem em parceria e equipa para proporcionarem as melhores condições para um ambiente de aprendizagem e cooperação. Educar, ensinar e instruir para a vida ativa, facultando o desenvolvimento de comportamentos e atitudes adequados para a convivência social. O ano de 2017 será um ano de implementação de maior rigor e melhoria dos serviços, de elaboração de relatórios concisos, completos, resultados de questionários fiáveis, implementação de todas as instruções e procedimentos existentes, pois todos os documentos serão alvo de auditoria de renovação, salientando o cumprimento da visão e missão da ASSE, na ânsia de fazer cada um dos clientes um pouco mais feliz na procura da qualidade de vida que todos almejamos.

A ASSE reflectiu se existem barreiras à continuidade ininterrupta dos seus programas e serviços e concluiu que não existem quaisquer barreiras, sendo expectável que o ano de 2017 seja ano de consolidação do SGQ da ASSE, na resposta de LRE. Relativamente ao acesso aos programas e serviços está garantido para todas as partes interessadas, pois a ASSE encontra-se a realizar esforço para ser organização sustentável e de referência neste concelho. Não havendo mais nada a tratar, foi encerrada a reunião e realizada esta ata.

Participantes

Tipo Participante	Participante	Função	Tipo	Assinatura
Colaborador	Ana Carvalho	Gestão da Qualidade	Interno	_____
Colaborador	antoniocardoso	Direção	Interno	_____
Colaborador	Carlos Alberto Pinheiro de Sousa	Direção	Interno	_____
Colaborador	elisaqueiros	Direção	Interno	_____
Colaborador	fernandopinheiro	Direção	Interno	_____
Colaborador	mafaldabrochado	Direção	Interno	_____
Colaborador	Natacha Melo	Gestão da Qualidade	Interno	_____
Colaborador	Paula Ribeiro	Gestão da Qualidade	Interno	_____
Colaborador	Tatiana Rodrigues	Gestão da Qualidade	Interno	_____

Assuntos

Pendentes: