

Participantes:

António Padrão

Sara Ferreira

A APPACDM da Figueira da Foz tem implementado o Sistema de Gestão de Qualidade no âmbito da norma EQUASS Assurance. Este processo teve início em Junho de 2011, aplicando-se às respostas sociais de CAO (Centro de atividades Ocupacionais), LRE (Lar Residencial), CRE (Creche), JI (Jardim de Infância) e CAT (Centro de Atendimento Temporário) tendo como base a ferramenta informática “Quality Alive”.

Neste âmbito e, com o objetivo de rever o sistema, numa perspectiva de melhoria contínua do SGQ, foram analisados os resultados da monitorização das políticas, processos, procedimentos e práticas (conteúdo do sistema), cuja informação mais pormenorizada se encontra em anexo a esta ata.

Política da qualidade:

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.

No que respeita a taxa de satisfação dos financiadores e fornecedores observou-se um desvio negativo por não devolução de qualquer questionário. A taxa de satisfação dos parceiros não alcança a meta definida no report sendo justificada pela não compreensão da escala utilizada.

Acreditamos que pelo facto de os Questionários de Satisfação terem sido enviados simultaneamente com os Questionários de Necessidades e Expectativas não foi prestada a devida atenção às diferenças existentes entre as escalas, na medida em que na do Questionário de Satisfação “m” corresponde a “muito insatisfeito” e “i” a “insatisfeito” e não a “muito importante” e “importante”, respetivamente, como na do Questionário de Necessidades e Expectativas. Este erro de interpretação justificará assim a taxa de satisfação tão reduzida e a conseqüente discrepância entre esta taxa e a revelada nos Questionário de Necessidades e Expectativas. Por outro lado, só assim se compreende que estas entidades mantenham a sua parceria com a APPACDM.

Neste sentido, a média de satisfação seria assim de 83%, o que superaria a meta estipulada. Assim, como ação de melhoria no ano de 2017 serão enviados os questionários de avaliação da satisfação e os de avaliação de necessidades e expectativas em momentos diferentes. Estes serão enviados *on-line* para garantir uma maior receptividade por todas as partes interessadas.

A taxa de evolução dos custos operacionais foi superior à que se tinha previsto para o ano de 2015, no entanto, a relação entre receitas e custos ultrapassou a meta definida, com resultado líquido positivo para o ano de 2015. Durante 2015, verificou-se um incremento dos custos operacionais comparativamente ao ano anterior, uma vez que entidade finalizou o investimento relativo ao novo CAO da Gala Sidney e procedeu à atualização dos vencimentos das categorias de auxiliar de ação educativa, com aumento de 20 euros

e respetivos retroativos e à atualização do salário mínimo nacional.

Contabilisticamente os resultados globais foram considerados positivos, alcançando assim, a meta estipulada.

No que concerne aos objetivos “Melhorar continuamente os processos” verificaram-se desvios, não tendo as metas sido alcançadas conforme estipulado, isto porque não foi possível a execução da atividade - implementação das **medidas de autoproteção** nas diferentes respostas sociais. A não implementação deu-se por motivos de liquidez, tendo a direção da APPACDM da Figueira da Foz intenção de as implementar no ano de 2016. Assim, manteremos a meta não sendo implementada qualquer ação de melhoria porque, a sua não execução prendeu-se exclusivamente a questões financeiras.

Relativamente ao objetivo “Melhorar a eficácia da intervenção”, verificou-se que a meta foi superada, isto porque, no ano de 2015 se executaram elevado número de projeto, nomeadamente, a finalização do CAO da gala Sidney, a utilização da plataforma educativa WEDUC, entre outros.

No que diz respeito às iniciativas de aposta no marketing social, relacionadas com o indicador “Número de amigos no Facebook” superou-se a meta planeada.

Política da confidencialidade:

No que diz respeito ao compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes associado ao indicador “Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade”, foram atingidas todas as metas.

Política de parcerias:

Na cooperação com outras entidades, obteve-se relativamente aos objetivos “Melhorar a gestão da organização”, “Manter parcerias” e “Fomentar parcerias” o cumprimento das metas definidas. Foram definidas as mesmas metas para 2016.

Política da participação:

No objetivo “Melhorar a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados”, a maioria dos indicadores ultrapassaram as metas definidas, verificando-se ao nível dos colaboradores um incremento significativo na sua participação. Excetua-se o indicador “Número de sugestões de fornecedores” que não atingiu a meta prevista.

Para 2016, prevemos a medida de melhoria, com a implementação do preenchimento *on-line* dos questionários.

O indicador “Taxa de participação dos familiares em atividades da organização” foi cumprido na totalidade, não se tendo verificado desvios.

Política da ética:

Relativamente à política da ética, os indicadores associados viram as suas metas alcançadas.

Não obtivemos nenhuma reclamação considerada legítima, nem ocorrência de maus-

tratos, o que corresponde ao cumprimento do nosso compromisso ético.

Política dos recursos humanos:

Relativamente ao objetivo “Capacitar os recursos humanos” as metas definidas foram de uma forma geral alcançadas.

A percentagem de colaboradores com 35h de formação bem como a taxa de eficácia da formação profissional atingiu a meta definida.

No que diz respeito ao cumprimento dos requisitos legais e os contratos coletivos de trabalho aplicáveis ao sector a meta definida não foi alcançada, registando-se inconformidades registadas pelas entidades fiscalizadoras. As irregularidades detetadas pela entidade financiadora darão origem a ações de melhoria a executar no decorrer do ano de 2016, nomeadamente, na resposta social CAT afixar-se-á em local visível, o valor da comparticipação financeira do Estado, o reforço das AAE na resposta social, a obtenção do certificado comprovativo das condições de segurança e a afetação do psicólogo. Nas restantes respostas todas as não conformidades detetadas pela segurança social, foram supridas ficando apenas por tratar as ações corretivas relativas aos recursos humanos. Estas questões estão a ser tratadas no âmbito do processo de melhoria contínua.

No objetivo “Gerir adequadamente as carreiras”, o indicador “Taxa de retenção dos colaboradores” atingiu a meta prevista mantendo a entidade uma equipa de trabalho sólida e estruturada. Relativamente ao indicador “Taxa de satisfação dos colaboradores” registamos um desvio negativo de 1%, tendo sido considerado que a meta definida atingiu os propósitos estabelecidos no âmbito da motivação da equipa de trabalho. Os colaboradores manifestam menores índices de satisfação relativamente a atividades de formação contínua como estímulo ao desenvolvimento de conhecimentos e competências para melhoria de desempenho e atividade de promoção de saúde mental dos colaboradores. Nesse sentido, a entidade decidiu elevar a meta para 2016, promovendo ações de melhoria ligadas à formação contínua e elaboração de manual de prevenção do burnout laboral e respetiva disseminação das boas práticas dos colaboradores.

O objetivo “Recrutar e selecionar capital humano” atingiu as metas previstas, tendo o indicador “N.º de colaboradores admitidos” superado as expectativas, com a admissão de 3 novos colaboradores no seu quadro de pessoal.

No que diz respeito ao objetivo “Melhorar o desempenho” registou-se um desvio negativo no indicador “Contribuição para a melhoria de desempenho”, uma vez que os colaboradores não consideraram ser o espaço adequado para a partilha de melhorias. Nesse sentido, este indicador foi retirado para o ano de 2016, uma vez que existem outros canais que nos ajudam a perceber o que com este indicador pretendíamos. Os indicadores “Taxa de motivação” e “cumprimento dos conhecimentos, competências e requisitos para o cargo” atingiram a meta prevista.

Política da qualidade de vida:

No que diz respeito ao compromisso da APPACDM no domínio da qualidade de vida dos clientes, não se registaram acidentes com responsabilidade da organização, tendo sido atingida a meta definida.

Relativamente aos indicadores “Taxa de concretização das metas do PI” e “Taxa de

satisfação dos clientes” foram ultrapassadas as metas estabelecidas.

Política da higiene, saúde e segurança no trabalho:

O indicador “número de acidentes de trabalho devido à falta de condições de saúde, higiene ou segurança” que controle o compromisso da APPACDM relativo ao desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores foi alcançado conforme o previsto.

Política de responsabilidade social:

No que diz respeito a aumentar a participação da instituição na comunidade, o indicador “número de estagiários” foi alcançado com a participação de 2 jovens.

Quanto aos indicadores “número de visitas efetuadas” e ao “número de voluntários” envolvidos foram alcançados valores superiores e bastante satisfatórios relativamente às metas previstas. O indicador “Número de horas de reuniões” relativamente ao voluntariado institucional também cumpriu as metas estabelecidas

Em relação ao envolvimento da comunidade, as metas associadas aos indicadores foram alcançadas, registando-se que um forte envolvimento dos familiares em atividades da organização bem como uma participação ativa da organização em atividades da comunidade

Revisão do conteúdo do sistema:

Tendo em conta toda a informação obtida e analisada, a instituição decide não efetuar alterações à visão, missão e valores.

Irá fazer-se apenas alteração às políticas redefinindo conceitos que conceptualmente integram uma linguagem mais facilitadora. Assim, serão criadas novas políticas e outras serão eliminadas. As eliminadas verão alguns dos seus indicadores distribuídos pelas políticas a criar ou existentes.

Com a eleição de novos órgãos sociais foi criado plano estratégico para o seu mandato, tendo já em conta as novas políticas. Estes estabeleceram metas para o seu mandato. A Execução do plano estratégico será através dos planos anuais, sendo o plano estratégico monitorizado através da monitorização anual do PAG.

Em relação aos planos, encontra-se finalizada a avaliação e monitorização dos Planos individuais e realizada a revisão de cada PI do cliente. Os restantes planos também foram executados e monitorizados nomeadamente, plano de comunicação, plano de parcerias, plano de auditorias, plano de formação e o PAG.

Relativamente a documentos, procederam-se a algumas revisões, nomeadamente as ITS53 - Participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços e a ITS51 – Controlo da confidencialidade com as respetivas atualizações.

Os Regulamentos Internos sofreram alterações mediante as orientações da Segurança Social através da Circular Número 4.

A lista das revisões e atualizações constará também no Manual da Qualidade.

Foram realizadas alterações a processos na plataforma que suporta o SGQ juntamente com a empresa Qualitylive e, com base na melhoria contínua é processo que ocorre

sistematicamente. No decorrer do ano de 2015 sofreram alterações aos processos relacionados com as parcerias, avaliação de desempenho, planos individuais, gestão de Sugestões/ reclamações e gestão de melhoria.

Os relatórios da QA também Foram e continuam a ser revistos e melhorados.

Relativamente ao Plano de Atividades para 2016, este integra o alinhamento entre as políticas e as atividades, conforme os requisitos indicam e foi elaborado com base em negociação com colaboradores e clientes.

Relativamente ao desenvolvimento dos colaboradores, o plano de formação para 2016, este ainda está a ser construído e apenas ficará concluído em finais de Maio de 2016, pois a APPACDM aguarda informação sobre a possibilidade de encontrar financiamento para determinado tipo de formação. A sua execução terá lugar no 2.º semestre de 2016 após a avaliação criteriosa das necessidades formativas.

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

31-03-2016