

Ata n.º 4

Data: 04 de janeiro de 2015

Participantes: Direcção da Casa de Santa Isabel: Carlos Páscoa, Berend Brinke, David Ribeiro

Gestão da Qualidade: Susana Amaral e Paula Garcia

Ordem de trabalhos: 1. Revisão e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade da Casa Santa Isabel.

A instituição encontra-se certificada, desde 2011, pelo Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da norma EQUASS Assurance para as respostas sociais Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e Lar Residencial (LRE). Este processo tem como base de registo e sistematização da informação a ferramenta informática “Quality Alive”. É um sistema que se encontra em atualização constante de processos e procedimentos no sentido da melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços, tendo sempre em consideração a satisfação e qualidade de vida dos clientes.

A reunião teve os seguintes desenvolvimentos:

A instituição realizou levantamento de necessidades de **formação** em algumas reuniões com colaboradores. O resultado desse trabalho permitiu delinear o plano de formação para o **ano de 2014**, do qual se apresenta os resultados em anexo (Anexo 1). No presente ano concretizaram-se quatro ações de formação que estavam previstas em plano, obtendo-se satisfação e sucesso em todas elas.

No que se refere à estratégia de **gestão de recursos humanos** e de forma a aumentar a sustentabilidade da organização pretende dar-se continuidade ao projeto - Empresa de Inserção que atua a prestar serviços externos na área de Silvicultura. No próximo ano prevê-se a contratação de três colaboradores, ficando a perfazer um total de cinco.

No que se refere a colaboradores, foram admitidos ao longo de 2013 os seguintes colaboradores:

NOME	DATA DE ENTRADA	FUNÇÃO
PARA A FOLHA DE SALÁRIOS		
Rosimari Alice Ferreira	01/12/2014	Ajudante de Estabelecimento
Ana Luiza Santos Sousa	01/12/2014	Ajudante de Estabelecimento
Carla Alexandra Fernandes Tavares	01/10/2014	Ajudante de Estabelecimento
António José Almeida Pinheiro	05/03/2014	Trabalhador Florestal Indiferenciado
Silvia Marisa paraíso Teodoro	01/02/2014	Professora
Marco Paulo do Carmo Martins	01/01/2015	Ajudante de Estabelecimento
António Ferreira dos Santos	09/12/2014	Trabalhador Florestal Indiferenciado
Francisco José Gouveia Ferrão Mar-	09/07/2014	Trabalhador Florestal Indiferenciado
VOLUNTÁRIOS		
Marcus Vinicius Pereira Júlio	01/01/2014	Voluntário
Maria Melany Hernandez Trogillo	01/01/2014	Voluntária
Catarina Nogueira Neves	01/01/014	Voluntária
Rafael Moreno Calvo	01/01/2014	Voluntário
Fabian Matos de Jesus	01/01/2014	Voluntário
Maria Isabel Bravo Medina	01/01/2014	Voluntária
José Miguel Correia	01/01/2014	Voluntário
Omar Garcia Sanchez	01/01/2014	Voluntário

ESTAGIÁRIOS		
Francisco Poppe		
Pedro Wessling		
Marta Pascoa		

Relativamente à **Avaliação de Satisfação**, no que concerne aos Clientes da resposta social Lar Residencial obteve-se uma média final de 83,81%, com os seguintes

níveis de satisfação:

- Muito Insatisfeito – 0%
- Insatisfeito – 0,10%
- Muito Satisfeito – 50,46%
- Satisfeito – 46,95%
- Sem Opinião – 2,24%
- Não Aplicável – 0,24%

É importante realçar que as questões que obtiveram maior grau de satisfação (87,80%) são as que se referem: à alteração dos serviços prestados motivada por necessidades do cliente; - Ajuda prestada pelo pessoal de serviço na resolução de assuntos pessoais; - Cumprimento dos horários das atividades culturais e recreativas; - e o diálogo dos colaboradores comigo quando me estão a tratar.

As questões que obtiveram menor grau de satisfação, contudo superior a 77% foram as questões relacionadas com a Participação na Conceção do (meu próprio) Plano individual (77,50%) e a questão sobre a Informação disponível sobre o regulamento interno (77,24%).

Tendo em conta que as questões que obtiveram menor classificação situaram-se nos 77%, concluímos que não há necessidade de implementar medidas de melhoria.

No que se refere à **Avaliação de Satisfação** dos Colaboradores da resposta social Lar Residencial obteve-se uma média final de 71,03%, com os seguintes níveis de diferenciação:

- Muito Insatisfeito – 3,80%
- Insatisfeito – 6,09%
- Muito Satisfeito – 26,19%
- Satisfeito – 57,39%
- Sem Opinião – 4,06%
- Não Aplicável – 2,47%

A análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de 83,81%. É importante realçar que as questões que obtiveram maior grau de satisfação (87,80%) são as que se referem: à alteração dos serviços prestados motivada por necessidades do cliente; - Ajuda prestada pelo pessoal de serviço na resolução de assuntos pessoais; - Cumprimento dos horários das atividades culturais e recreativas; - e o diálogo dos colaboradores comigo quando me estão a tratar.

As questões que obtiverem menor grau de satisfação, contudo superior a 77% foram as questões relacionadas com a Participação na Conceção do (meu próprio) Plano individual (77,50%) e a questão sobre a Informação disponível sobre o regulamento interno (77,24%).

Tendo em conta que as questões que obtiveram menor classificação situaram-se nos 77%, concluímos que não há necessidade de implementar medidas de melhoria.

Relativamente à **Avaliação de Satisfação**, no que concerne aos Clientes da resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais obteve-se uma média final de 72,31% com os seguintes níveis de satisfação:

- Muito Insatisfeito – 0%
- Insatisfeito – 0,07%
- Muito Satisfeito – 16,58%
- Satisfeito – 77,98%
- Sem Opinião – 5,37%

- Não Aplicável – 0%

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de 77,98. É importante realçar a questão que obteve maior grau de satisfação (78,29%) no que se refere à facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços seguida da questão sobre a informação fornecida sobre o (meu) Plano Individual (77,52%).

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa (ainda assim superior a 65%) foram as seguintes: - Conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da organização; - Conhecimento disponibilizado sobre os resultados da satisfação dos clientes; - Conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da organização; - Conhecimento disponibilizado sobre a política de gestão do pessoal da organização.

Tendo em conta as questões que obtiveram menor classificação, decidiu-se implementar as seguintes medidas de melhoria:

- Esclarecidos acerca políticas da organização; e
- dos resultados da avaliação de satisfação, apesar de serem divulgados no site e afixados no placard, irão ser transmitidos os resultados nas reuniões de representação de clientes.

Relativamente à **Avaliação de Satisfação** dos Colaboradores da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais verificou-se uma média final correspondente a 64,28%, com os seguintes níveis de avaliação:

- Muito Insatisfeito – 2,46%
- Insatisfeito – 13,26%
- Muito Satisfeito – 11,62%
- Satisfeito – 66,62%
- Sem Opinião – 3,35%
- Não Aplicável – 2,68%

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi positivo, sendo a média final de 71,03%. É importante realçar a questão que obteve maior grau de satisfação (77,78%) é a que se refere às condições de saúde, higiene e segurança no trabalho.

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa (aproximadamente 60%) foram as seguintes: - Atividades de avaliação psicológica dos colaboradores; - Atividades de gestão emocional dos colaboradores; - Atividades de avaliação de desempenho dos colaboradores; - Reconhecimento do desempenho dos colaboradores; - Estímulo ao desenvolvimento de conhecimentos e competências.

Tendo em conta as questões que obtiveram menor classificação, decidiu-se implementar as seguintes medidas de melhoria:

- Formação com vista a tornar a equipa mais coesa;
- Momentos de convívio entre colaboradores;
- Questionário interno de autoavaliação analisado pela direção com o objetivo de apresentar soluções para a melhoria de desempenho de colaboradores.

No que concerne à **Avaliação de Satisfação** dos Fornecedores obteve-se uma média de 98,96%, com os seguintes níveis:

- Muito Insatisfeito – 0%
- Insatisfeito – 0%
- Muito Satisfeito – 92,19%
- Satisfeito – 3,13%
- Sem Opinião – 3,13%
- Não Aplicável – 1,56%

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de 99,13%. É importante realçar que das 16 questões do questionário, apenas duas não têm pontuação de 100% no grau de satisfação.

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa (no entanto superior a 90%) foram as seguintes: - Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão; - Adequação dos meios e tempos de apresentação de reclamações.

Tendo em conta que as questões que obtiveram menor classificação situaram-se acima dos 90%, concluímos que não há necessidade de implementar medidas de melhoria.

No que se refere à **Avaliação de Satisfação** dos Parceiros obteve-se uma média de 56,25%, com os seguintes níveis de avaliação:

- Muito Insatisfeito – 20,31%
- Insatisfeito – 3,13%
- Muito Satisfeito – 15,63%
- Satisfeito – 53,13%
- Sem Opinião – 7,81%
- Não Aplicável – 0%

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi positivo, sendo a média final de 56.25%. É importante realçar a questão que obteve maior grau de satisfação (77,78%) é a que se refere à participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas.

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram a classificação mais baixa (44,44%) foram:

- Informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes; - Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas; - participação na elaboração das políticas da organização.

Tendo em conta as questões que obtiveram menor classificação, decidiu-se implementar as seguintes medidas de melhoria:

Reunião anual com os parceiros com a apresentação das ações de melhoria implementadas provenientes de sugestões de todas as partes interessadas;

- apresentação e discussão, em reunião com todas as partes interessadas, na definição das políticas da organização.

Relativamente à **Avaliação de Satisfação**, no que concerne aos Financiadores obteve-se uma média final de 79,17%, com os seguintes níveis de satisfação:

- Muito Insatisfeito – 0%
- Insatisfeito – 0%
- Muito Satisfeito – 31,58%
- Satisfeito – 57,89%

- Sem Opinião – 7,89%
- Não Aplicável – 2,63%

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de 79,17%. É importante realçar que as questões que obtiveram maior grau de satisfação (100%) são as que se referem à participação na elaboração das políticas da organização e informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização financiada.

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa (66.67%) foram:

- informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes;
- resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas;
- adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da satisfação dos clientes, dos programas da organização e das atividades da organização.

Tendo em conta que as questões que obtiveram menor classificação situaram-se nos 66.67%, concluímos que não há necessidade de implementar medidas de melhoria.

Relativamente à **Avaliação de Satisfação**, no que concerne aos Familiares da resposta social Lar Residencial obteve-se uma média final de 81,56%, com os seguintes níveis de satisfação:

- Muito Insatisfeito – 0,18%
- Insatisfeito – 1,58%
- Muito Satisfeito – 37,50%
- Satisfeito – 40,67%
- Sem Opinião – 8,80%
- Não Aplicável – 11,27%

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de 81,56%. É importante realçar as questões que obtiveram maior grau de satisfação (88,89%): Acesso sem obstáculos nem desníveis aos espaços percorridos e usados e a adequação da localização dos serviços prestados aos clientes

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa foram as seguintes: Informação fornecida sobre a evolução do (meu) desenvolvimento individual (70.83%); - Informação fornecida sobre o (meu) Plano Individual (75%) e Diálogo dos funcionários comigo quando me estão a tratar (76,19%)

Relativamente à **Avaliação de Satisfação** dos Familiares da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais verificou-se uma média final correspondente a 81,56%, com os seguintes níveis de avaliação:

- Muito Insatisfeito – 0,18%
- Insatisfeito – 1,58%
- Muito Satisfeito – 37,50%
- Satisfeito – 40,67%
- Sem Opinião – 8,80%
- Não Aplicável – 11,27%

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de 77,72%. É importante realçar a questão que obteve maior grau de satisfação (88,89%) é a que se refere à Informação aos clientes sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio e ao controlo das horas, tipos e quantidade de medicação tomadas pelos clientes.

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa (72.22%) foi a questão relacionada com a atenção dada na recepção de reclamações e sugestões.

Tendo em conta que as questões que obtiveram menor classificação situaram-se nos 72.22%, concluímos que não há necessidade de implementar medidas de melhoria.

Relativamente à **Avaliação de Necessidades e Expectativas** obtiveram-se os seguintes resultados:

- No que se refere aos Fornecedores obteve-se uma média de 72,05% com pontuações elevadas em todos os itens, revelando uma elevada expectativa no que respeita a operacionalização dos serviços institucionais.
- Relativamente aos Parceiros obteve-se uma média de 73.91% com pontuações elevadas em todos os itens, revelando uma elevada expectativa no que respeita a operacionalização dos serviços institucionais.
- No que concerne os Significativos (resposta social de Lar Residencial) verificou-se uma média de 66.21%, registando-se uma pontuação elevada em todos os itens, à exceção dos seguintes: “Conhecimento disponível sobre os resultados financeiros” e “Conhecimento disponível sobre a missão da organização” (média de 37.5%). Este resultado justifica-se pelo não envolvimento dos significativos na Assembleia Geral e pela dificuldade no acesso à página oficial da instituição.
- No que respeita os Colaboradores (resposta social de Lar Residencial) também se verificou uma média 59.99%, sendo o item mais elevado “Atenção a dar a pedido de alteração das atividades motivadas por pedido dos clientes”, com um valor de 82.5% e o item mais baixo “Aumentar a oferta de serviços existentes” com 45%. Considera-se uma pretensão legítima atendendo ao crescimento da instituição e objetivos a estabelecer.
- No que concerne os Significativos (resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais) verificou-se uma média de 68.51%, sendo o item mais elevado “Realização de cuidados médicos”, com um valor de 66.67% e o item mais baixo “Melhorar os serviços prestados”, com um valor de 37.5%. Considera-se que a melhoria dos serviços prestados deverá ser sempre uma meta a alcançar, contribuindo para uma maior eficácia das respostas às necessidades dos clientes.
- No que respeita os Colaboradores (resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais) também se verificou uma média 59.84%, sendo o item mais significativo “Atenção a dar a pedido de alteração das atividades motivadas por pedido dos clientes”, com um valor de 80%.

Em anexo (anexo3) encontra-se um quadro relativo à avaliação da capacidade de satisfação das expectativas por meio da avaliação da satisfação.

Relativamente à **Avaliação de Motivação de Colaboradores (resposta social de Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais)** obteve-se uma média final de 75.55%, com os seguintes níveis:

- Muito Desmotivado – 0.00%
- Desmotivado – 1.95%
- Motivado – 69.27%
- Muito Motivado – 28.78%

Pela análise dos resultados evidencia-se um motivação acima da média não justificando a implementação de medidas acrescidas, embora esta seja uma constante preocupação da gestão e direção da instituição.

- Procedeu-se à **monitorização das políticas** da Instituição (em anexo), depreendendo-se as seguintes elações da análise de resultados:

- Relativamente à **política de parceria verificou-se** a concretização da meta definida no parâmetro da eficácia, constatando-se um défice de 10% na eficiência em virtude de uma das parcerias estabelecida com o Museu do Pão ter terminado.
- Ao nível das **políticas de responsabilidade social** destaca-se o item “Esforço de alteração comportamental” no que respeita a “Melhorar as práticas da instituição” com um desvio - 5. Este facto deve-se à necessidade de um maior número de iniciativas a serem desenvolvidas pela instituição.
- No que se refere à **política da ética** concretizaram-se as metas definidas, à exceção das “reclamações legítimas dos clientes” com um desvio de -5.
- Na **política da participação** verificou-se o total alcance das metas definidas.

- Respeitantes à **política da qualidade** alcançaram-se na generalidade todas as metas definidas, à exceção de “Satisfação dos clientes” com um desvio de -12. Este decréscimo na satisfação dos clientes justifica-se pelo fato de não ser possível atender a todos os seus pedidos, uma vez que um número significativo não é legítimo pelo que não carecem de tratamento específico.
- No que concerne à **política dos recursos humanos** destaca-se a necessidade de elaboração de um plano formativo mais consistente e adaptado às reais necessidades dos colaboradores, uma vez que a formação desenvolvida não contemplou todas as temáticas consideradas pertinentes pelos mesmos. Este aspeto foi considerado aquando do levantamento de necessidades de formação. Destaca-se o fato de se verificar uma melhoria das qualificações profissionais dos colaboradores.

Revisão do conteúdo do sistema:

Tendo em conta toda a informação obtida e analisada, a instituição decide não efetuar alterações à visão, missão, valores e princípios. Relativamente aos serviços também não foram encontradas razões para realizar alterações significativas. Em relação aos planos, encontra-se finalizada a avaliação dos Planos Individuais e prevista a revisão dos mesmos em janeiro de 2013, de forma a adequar o mais possível o plano a cada cliente.

No que se refere aos processos e procedimentos, encontram-se a ser implantados os novos planos individuais (PI e PCI) e Planos e registo de sessão.

Relativamente a documentos, não se procedeu a revisões significativas, tendo-se introduzido o Modelo de Qualidade de Vida.

No que se refere ao Plano de Atividades para 2013, este integra o alinhamento entre as políticas e as atividades, continuando a cumprir os requisitos do plano anterior.

Relativamente ao desenvolvimento dos colaboradores, o plano de formação para 2015 foi validado e a sua implementação está a decorrer. Da auscultação das necessidades e da análise dos resultados obtidos na avaliação da formação por formandos e por superiores hierárquicos, propõem-se para o ano de 2015 a realização de formação na área do trabalho em equipa ; na prevenção de abusos e maus tratos a pessoas com multi deficiência e na área da prevenção de acidentes laborais como for-

mação modular certificada pelo Catálogo Nacional de Qualificações. Está também previsto o desenvolvimento de formação interna, não certificada, em diferentes áreas de acordo com os princípios da instituição.

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

Programa de auditorias: Data	Tipo
Em 2015	Auditoria externa
Em Maio de 2014	Auditoria interna

Nome	Assinatura
Carlos Páscoa	
Berend Ten Brinke	
Fernanda Wessling	
Susana Amaral	
Paula Garcia	

Anexo 1 – Formação Planeada e Realizada em 2014

Atendendo às necessidades formativas identificadas foi apresentado um plano de formação que contemplava as seguintes ações:

- Cuidados com a Alimentação
- Acompanhamento e Supervisão para Terapeutas
- Princípios Orientadores na relação para prestadores de cuidados
- Campânula

Quadro 1 | Volume de formação

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº for- mandos)
<i>Cuidados com a Ali- mentação</i>	6	4	24
<i>Acompanhamento e Supervisão para Tera- pêutas</i>	22	5	110
<i>Princípios Orientadores na relação para pres- tadores de cuidados</i>	11	15	165
<i>Campânula</i>	80	11	880
Total	119	35	1179

Anexo 2 – Ações de Formação Realizadas e sua Avaliação

Quadro 1 | Avaliação da concretização de objetivos

Parâmetros de avaliação	Média
Conhecimentos antes da formação	47,69
Conhecimentos depois da formação	76,96
Grau de cumprimento	62,32

Quadro 2 | Avaliação da eficácia - formandos

Parâmetros de avaliação	Média
Aplicação de conhecimentos adquiridos e aplicados em posto de trabalho	77,85
Melhoria de desempenho profissional	81,66
Aumento da produtividade	72,97
Aumento da motivação e interesse	80
Melhoria do clima organizacional	69,94
Capacidade de Inovação nos processos de trabalho	84,04
Aumento da capacidade de resolução de problemas	81,19
Grau de eficácia	78,23