

Resultados do Plano de Melhoria 2016

1 - Nota introdutória

O Plano de Melhoria da Cercidiana pretende constituir-se como um dos referenciais para a sua ação na prestação dos serviços identificando-se ações que ajudem a superar fragilidades detetadas no sentido da melhoria contínua.

O Plano de melhoria para 2016 foi elaborado em sede de reuniões da EQC (Equipa da Qualidade da Cercidiana). As ações de melhoria inscritas no Plano surgiram principalmente do resultado da revisão do sistema de gestão da Qualidade.

Desta forma e no seguinte quadro, são apresentadas as não conformidades detetadas e, para cada uma delas, as ações de melhoria para as superar, os responsáveis pela execução das referidas ações, as datas previstas para a realização das mesmas, a forma de avaliação da sua eficácia e os resultados obtidos. São apresentadas as ações de melhoria concluídas em 2016, as ações iniciadas mas ainda não concluídas e as ações que não foram iniciadas. A identificação das ações deve ser feita de acordo com a seguinte legenda:

Legenda

-  Ações iniciadas mas não concluídas
-  Ações concluídas
-  Ações não realizadas

2 - Resultados das ações de melhoria previstas no Plano de Melhoria 2016

Não conformidade (NC); Potencial Não Conformidade (PNC); Área Melhoria (AM) - Descrição	Causa	Ação	Ações a tomar	Resp.	Data realização	Avaliação de eficácia (modo de verificação e data)	Resultados
AM – Revisão dos processos chave do Setor da formação e emprego	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Rever e alterar os processos de acordo com a candidatura ao novo quadro comunitário	Responsável Pedagógica Formação e emprego	30 de junho	Processos revistos	Foi feita a revisão de dois processos (candidatura e admissão e acolhimento). Faltam ainda os restantes
AM – Revisão dos processos chave do Lar Residencial	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever os processos	DT Lar Residencial	31 de julho	Processos revistos	Não realizado

AM – Revisão dos processos chave do CAO	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever os processos	DT CAO	31 de julho	Processos revistos	Não realizado
AM – Revisão do processo chave IPI	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever os processos	Co IPI	30 de junho	Processos revistos	Processo revisto e aprovado pela Direção a 28/09/2016
AM – Revisão do PS02 Serviços de apoio, respetivos procedimentos e impressos	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever o processo, procedimentos e impressos	Co Serviços de apoio; GQ; DCD	31 de outubro	Processos, procedimentos e impressos revistos	Processos, procedimentos e impressos revistos e aprovados pela DCD em 28/09 à exceção do procedimento da alimentação.
AM – Revisão do PS01 DAF, respetivos procedimentos e impressos	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever o processo, procedimentos e impressos	AD; GQ; Tesoureira da Direção	31 de outubro	Processo, procedimentos e impressos revistos	Processo, procedimentos e impressos revistos e aprovados pela DCD em setembro 2016
AM – Revisão do PD07 Gestão do sistema	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever o processo e proceder às alterações necessárias de acordo com a introdução de um novo impresso: Ata de	GQ+ EQC	31 de maio	Processo e procedimento revisto	Processo e procedimento revisto e aprovado pela DCD a 13/10/2016

			revisão do SGQ					
AM – Revisão do PD27 Comunicação e divulgação	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever o Processo	Dt Relações institucionais Comunicação e imagem	30 de junho	Processo revisto	Não realizado	
AM – Revisão do PD13 Formação interna	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	<p>Criar um modelo de certificado a entregar aos participantes e oradores nas ações de formação interna</p> <p>Alterar a ficha de presenças</p>	EQC	30 de junho	Impresso criado	O Procedimento foi revisto e os modelos criados e aprovados pela DCD a 13/10/2016	
AM – Reforço da comunicação externa	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Elaborar o plano de comunicação externa	Dt Relações institucionais comunicação e imagem+DCD	A definir	Relatório do Plano de comunicação	Não realizado (esta ação deverá ser inscrita no plano de melhoria de 2017)	
AM – Reforço da comunicação interna	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Elaborar o plano de comunicação interna	Dt Relações institucionais comunicação e imagem+DCD	A definir	Relatório do plano de comunicação	Não realizado (esta ação deverá ser inscrita no plano de melhoria de 2017)	
AM – Atualização dos	Resultado da Revisão do	Ação de melhoria	Atualizar os folhetos	DT's+ DCD	31 de outubro	Folhetos informativos	Folhetos do Lar residencial, formação,	

folhetos informativos da Organização e dos setores	SGQ							atualizados e divulgados	cercidiana e IPI já atualizados. Falta folheto do CAO
AM – Criação de uma newsletter bimensal	Resultado da revisão do SGQ	Ação de melhoria	Criar a newsletter	DT Relações institucionais comunicação e imagem	setembro 2016	Newsletter criada e enviada bimensalmente e a todas as partes interessadas	Em elaboração mas sem concluir em 2016 (esta ação deverá ser inscrita no plano de melhoria de 2017)		
AM – Tabelas de controle de gestão	Nenhuma específica, apenas para cumprir com a revisão normal do SGQ	Ação de Melhoria	Elaboração das tabelas 2016	DT's	31 de outubro 2016	Tabelas elaboradas	Tabela do SGQ 2016 e IPI já atualizadas. Faltam elaborar as tabelas dos outros setores		
AM – Alteração dos questionários de avaliação da	Recomendação da auditora Equass;	Ação de melhoria	Alterar os questionários Criar um questionário online para avaliação da satisfação da comunidade	DT's; EQC	30 de junho de 2016	Questionários alterados	Os questionários foram alterados e aprovados pela DCD. Também o		

satisfação de todas as partes interessadas	Resultado da revisão do SGQ						procedimento de avaliação da satisfação foi revisto e aprovado pela DCD a 13/10/2016
AM – Avaliação da satisfação	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Realizar a avaliação da satisfação de todas as partes interessadas nos prazos previstos no procedimento	DT´s+GQ	De acordo com o prazo previsto no procedimento	Relatório final de avaliação da satisfação	A avaliação da satisfação foi iniciado encontrando-se a decorrer. Resultados em janeiro de 2017
AM – Avaliação de desempenho	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Definir objetivos para 2016	DT´s+DCD	31 de julho de 2016	Relatório da avaliação de desempenho	Foram definidos objetivos de avaliação para 2016
AM – Revisão do PD14 Avaliação de desempenho	Resultado da revisão do SGQ	Ação de melhoria	Corrigir alguns impressos/ Onde arquivar as fichas de objetivos	DCD	31 de outubro de 2016	Procedimento revisto	Não realizado (devido ao volume de trabalho da EQC. Esta ação de melhoria deverá ser inscrita no plano de melhoria de 2017)
AM – Disseminação	Resultado da revisão do	Ação de melhoria	Reunião com os/as colaboradores/as	DCD	31 de outubro de 2016	Informação passada na	Informação é passada aos

<p>da missão, visão, valores e política da Qualidade junto dos/as colaboradores/as</p>	<p>SGQ</p>					<p>reunião; registo da mesma e assinaturas dos/as colaboradores/as</p>	<p>colaboradores nas folhas afixadas nas salas, no dossier de consulta para os colaboradores do SGQ.</p>
<p>AM – Reformulação de todos os documentos do SGQ onde constem os valores da organização e política da Qualidade</p>	<p>Resultado da revisão do SGQ</p>	<p>Ação de melhoria</p>	<p>Reformular os documentos introduzindo os novos valores da organização</p>	<p>GQ+DCD</p>	<p>30 de setembro 2016</p>	<p>Documentos reformulados</p>	<p>Os Documentos foram reformulados</p>
<p>AM – Criação de e-mail institucional para todos/as os/as</p>	<p>Resultado da revisão do SGQ</p>	<p>Ação de melhoria</p>	<p>Criar o e-mail</p>	<p>Sandra Alfaiate</p>	<p>30 de junho</p>	<p>E-mails criados entregues a cada colaborador/a e em</p>	<p>Emails foram criados e entregues a todos os colaboradores. Iniciou-se a sua utilização em julho de</p>



certifiana
Cooperativa a seguir a excelência, realizando a
inspeção em empresas inspecionadas pelo INMETRO, CREA



Assurance
in Social Services

colaboradores/ as						utilização	2016
AM – Atualização da informação sobre missão visão valores e Política da Qualidade constante nos placards, nas salas de trabalho e de atividades	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Atualizar informação assinada pela direção Colocar a informação num suporte com formato de maiores dimensões na entrada dos edifícios	GQ+DCD	31 outubro	Informação atualizada e afixada em placards e salas	A informação foi atualizada nas salas Falta ainda colocar a informação na entrada dos edifícios
AM – Divulgação da a missão, visão e valores junto das partes interessadas	Resultado da revisão do SGQ	Ação de melhoria	Colocar a informação no facebook; site da organização e e-mail institucional de cada colaborador	DT Relações institucionais	setembro 2016	Informação divulgada	Informação colocada
AM – Revisão e Disseminação	Resultado da revisão do	Ação de melhoria	Rever e disseminar a carta de direitos e deveres	Grupo de autorrepresent	A iniciar em 2016	Carta de direitos e	Não realizado

<p>da carta de direitos e deveres dos clientes entre os/as colaboradores/as e clientes</p>	<p>SGQ</p>			<p>ação + Jofre Antunes</p>		<p>deveres revista e apresentada a clientes e colaboradores/as</p>	
<p>AM – Revisão do Código de ética</p>	<p>Resultado da revisão do SGQ</p>	<p>Ação de melhoria</p>	<p>Rever o código de ética</p>	<p>DCD</p>	<p>A definir</p>	<p>Código de ética revisto</p>	<p>Não realizado</p>
<p>AM- Informação aos/as colaboradores/as sobre procedimentos do SGQ que dizem respeito a todos/as em geral</p>	<p>Resultado da Revisão do SGQ</p>	<p>Ação de melhoria</p>	<p>Informar os/as colaboradores/as em reuniões de setor sobre: PD01 Gestão de reclamações/sugestões/elogios; PD02 Avaliação da satisfação; PD13 Formação interna; PD14 Avaliação de desempenho; PD20 Requisição de equipamento móvel; PD21 Requisição de material de economato;</p>	<p>DT's</p>	<p>Até ao final de 2016</p>	<p>Informação entregue</p>	<p>Informação colocada em dossier de consulta para os colaboradores nos edifícios da Cercidiana</p>

			PD26 Gestão da confidencialidade; PD27 Comunicação e divulgação;)						
AM – Informar todas as partes interessadas sobre o PD01	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Enviar via e-mail informação sobre o procedimento	GQ+DTs+DCD	30 setembro	Informação enviada	Não realizado		
Gestão de reclamações									
AM –Recolha de sugestões junto dos/as colaboradores/as para o Plano anual de atividades	Resultado da Revisão do SGQ	Ação de melhoria	Em reuniões de setor recolher sugestões para possíveis atividades junto dos/as colaboradores/as	Dts	30 setembro 2016	Sugestões recolhidas	Sugestões foram recolhidas nas reuniões de setor		
NC – Relatório intermédio (PG01	Resultado da revisão do SGQ	Ação corretiva	Elaboração do Relatório intermédio	DCD+DT's+GQ	15 de julho 2016	Relatório elaborado	Não realizado (devido ao volume de trabalho dos responsáveis pelos setores)		
Planeamento e avaliação)									

AM - Revisão do PD28 Prevenção de abusos e maus-tratos	Resultado da revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever o Procedimento em reuniões de EQC	EQC	30 setembro 2016	Procedimento revisto	Não realizado (devido ao volume de trabalho da EQC não foi possível realizar esta revisão)
AM - Atualização das parcerias	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Atualizar dossier de parcerias	DCD	30 outubro 2016	Dossier atualizado	Dossier foi atualizado
AM - Atualização do dossier de projetos de inovação	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Atualizar dossier de projetos de inovação	GQ/Dts	31 outubro 2016	Dossier atualizado	Dossier foi atualizado
AM - Revisão do Manual da Qualidade	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Rever Manual	GQ+DT's+DCD	30 outubro 2016	Manual revisto	Manual revisto e aprovado pela DCD a 20/12/2016
AM - Definição do plano de formação	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Realização da ações de formação e/ou sensibilização de acordo com as necessidades. Procurar parcerias tendo em consideração a sustentabilidade da	DCD+DT formação e emprego	30 de junho	Relatório do plano de formação e resultado da avaliação da eficácia das	Plano de formação 2016 foi elaborado e aprovado pela DCD em abril de 2016



cercidiana
Cooperativa para a Educação, Habitação e Apoio ao Trabalho Respeitando o Meio Ambiente



Assurance
in Social Services

			organização			ações.	
AM – Revisão do Manual de Funções	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Rever Manual de Funções de acordo com o novo organograma	DCD	outubro 2016	Manual reviso	Não realizado (esta ação deverá transitar para o plano de melhoria de 2017)
AM – Revisão dos Regulamentos Internos	Resultado da revisão do SGQ	Ação de Melhoria	Rever Regulamentos Internos	GQ+DT's+DCCD	1 de junho de 2016	Regulamentos revisos	Regulamentos internos do CAO e Lar residencial foram revisos e aprovados na Ass. Geral de 24 de maio. Reg. Interno da formação foi reviso faltando aprovação da assembleia geral. Regulamento IPI já tem o novo formato faltando apenas ser apresentado em Ass. Geral. Os restantes regulamentos não

								foram revistos em 2016
AM – Revisão da Política da confidencialidade de	Resultado da revisão do SGQ	Ação de melhoria	Rever a Política da confidencialidade reunião com os/as colaboradores/as	DCD	31 de outubro 2016	Política revista na reunião; mesmo e assinaturas dos/as colaboradores/as	Medidas implementadas a 09/09/2016	Não realizado
AM – Implementação das Medidas de auto-proteção lar residencial	Segurança Social	Ação de melhoria	Implementar as medidas de auto-proteção	DT Lar residencial+DCD	31 de maio de 2016	Medidas implementadas	Medidas implementadas a 09/09/2016	
AM – Revisão do PD04 Auditorias internas	Resultado da revisão normal do SGQ	Ação de Melhoria	Rever o procedimento	GQ	30 de junho de 2016	Procedimento revisado	Procedimento revisado e aprovado pela DCD em 14/10/2016	
AM – Divulgação do Plano anual de	Resultado da Revisão normal do	Ação de melhoria	Enviar via-email, correio, etc, o Plano anual de atividades a todas as partes interessadas incluindo Uniões	DCD+AD	Final de 2016	Plano enviado	Plano foi enviado via e-mail	

Actividades	SGQ		de Freguesia				
-------------	-----	--	--------------	--	--	--	--

3 - Execução do Plano de melhoria 2016

Total de ações de melhoria inscritas em plano de melhoria	Ações de melhoria concluídas	Ações de melhoria iniciadas mas não concluídas	Ações de melhoria não realizadas
40	23	4	13

Taxa de execução do plano de melhoria

Nº de ações de melhoria implementadas/ nº total de ações de melhoria inscritas em plano de melhoria X 100

$23/40 \times 100 = 57,5\%$

4 - Conclusões

Da análise dos resultados verificamos que das 40 ações de melhoria previstas foram concluídas 23 tendo sido iniciadas mas não concluídas 4. Não foi possível iniciar 13 das ações previstas. Depois de analisar os resultados da execução do Plano de melhoria a Equipe da Qualidade concluiu que de acordo com o tempo disponível e volume de trabalho das equipes dos setores não teria sido possível concretizar todas as ações devendo algumas delas, embora identificadas, terem sido planejadas para o ano de 2017.

Será importante fazer constar do Plano de melhoria 2017 ações identificadas a partir de outras fontes para além da Ata de Revisão do SGQ.

O Plano de melhoria para 2017 deverá ser divulgado junto de todos os colaboradores já que o seu sucesso dependerá da correta implementação e aplicação das ações de melhoria, da sua monitorização e do envolvimento de todos os responsáveis por cada uma das ações.

Elaborado		Aprovado	
GG			
	Data		Data
	02/03/2017		24 / 03 / 2017