



SGQ - DECLARAÇÃO ANUAL DE POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE - 2019

POLÍTICA DA QUALIDADE

O Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes, da ASFE SAÚDE, considera a **Qualidade** como um importante fator de sucesso para a obtenção de resultados e como estratégia para alcançar a satisfação dos seus clientes e utentes. Assim, a Direção define a sua **Política da Qualidade** segundo os seguintes princípios:

- Melhorar continuamente um Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2015.
- Garantir que a Qualidade dos serviços é orientada, no essencial, para satisfazer as expectativas dos clientes, cumprindo os seus requisitos, assim como os requisitos legais aplicáveis. A nossa maior preocupação é oferecer serviços com elevada qualidade e eficácia;
- Promover o trabalho de equipa, competência e responsabilidade em todos os níveis da organização. Em todos os serviços de transporte de doentes não urgentes, os diversos trabalhos são executados por pessoal devidamente qualificado;
- Otimizar os processos da organização e todos os seus elementos, pessoas e suas competências e meios operacionais;
- Estabelecer anualmente objetivos da qualidade que promovam o envolvimento de todos os colaboradores e que sejam periodicamente acompanhados e revistos.

Estes princípios são estruturados e desenvolvidos de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 e a Política da Qualidade é sustentada num sistema formal de comunicação, planeamento de ações e controlo de implementação integrado na gestão corrente do Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes, da ASFE SAÚDE.



SGQ - DECLARAÇÃO ANUAL DE POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE - 2019

OBJETIVOS DA QUALIDADE - 2019

Os Órgãos Sociais, o Gestor da Qualidade e o Coordenador Geral do **Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes**, após análise mais macro da empresa, onde se identificaram os fatores internos e externos, os pontos favoráveis e desfavoráveis, que visam alcançar os objetivos a que a instituição se propõe, apresentou a seguinte análise SWOT:

	AJUDA	ATRAPALHA
Fatores Internos (Organização)	S FORÇAS <ul style="list-style-type: none">- Capacidade financeira para investimento em novas viaturas- Profissionais com Formação específica obrigatória- Elevada experiência na actividade (mais de 30 anos)- Sinergias com a Unidade de Internamento	W FRAQUEZAS <ul style="list-style-type: none">- Investimento elevado nas ambulâncias- Dificuldade recrutamento- Déficit de RH-Localização- Dispersão geográfica na prestação de serviços
Fatores Externos (Ambiente)	O OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">- Possibilidade de parcerias- Introdução da área de socorrismo / primeiros socorros no sistema de ensino- Programas de qualidade	T AMEAÇAS <ul style="list-style-type: none">- Certificação do INEM e do IMT muito burocrática e morosa- Entidades Privadas, concorrentes na mesma valência- Preços praticados pelo SNS desajustados-Enquadramento Legal para o transporte de doentes- Manutenção dos RH's / "Turnover" dos Profissionais

Tendo por base esta análise, a Direção do **Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes**, manteve os objetivos da qualidade que foram estabelecidos para o primeiro ano da implementação do SGQ, a saber:

- FP 01 - PROCESSO DE GESTÃO DA QUALIDADE

- I1 – Alcançar um Grau de Eficácia do SGQ no mínimo de 70%;



- FP 02 - PROCESSO COMERCIAL

- I2 – Alcançar uma taxa de sucesso dos concursos de 75%, no mínimo;
- I3 – Conseguir um Grau Médio de Satisfação dos Clientes com 70% acima de Bom;
- I4 – Conseguir uma relação entre o número de reclamações de clientes e o número de serviços realizados inferior ou igual a 1%.

- FP 03 - PROCESSO DE TRANSPORTE DE DOENTES

- I5 – Conseguir uma relação entre o número de pedidos recusados e o número de serviços realizados (capacidade de resposta) inferior a 2,5%;
- I6 – Conseguir um número de acidentes rodoviários por cada 60 000 km percorridos inferior ou igual a 1;
- I7 – Conseguir um número de não conformidades (serviços realizados sem requisição) inferior a 1,5%, no número total de serviços realizados, no penúltimo trimestre;
- I8 – Conseguir uma percentagem de chamadas telefónicas não atendidas nas extensões 1000, 1001, 1002, 1022, 1034 e 1036 inferior a 25%;

- FP 04 - PROCESSO DE GESTÃO DE COMPRAS

- I9 – Obter no máximo 3% de não conformidades nos produtos e serviços adquiridos relativamente ao total de requisições a fornecedores;

Estes objetivos são anuais e acompanhados, preferencialmente, ao trimestre em reuniões a realizar em abril, julho e outubro do corrente ano, e em janeiro do ano seguinte.

Associação de Socorros
da Freguesia da Encarnação
A Direcção