



## SGQ - DECLARAÇÃO ANUAL DE POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE - 2023

### 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 - 2023

### OBJETIVOS DA QUALIDADE - 2023

Os Órgãos Sociais, o Gestor da Qualidade, os Responsáveis de processo 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:

	(S) FORÇAS	(W) FRAQUEZAS
Interna (organização)	Capacidade financeira para investir em novas viaturas	Falta de recursos humanos
	Certificação ISO 9001 2015	Falta de habilitações para a formação adequada
	Boas instalações / equipamentos / viaturas / localização	Trabalho em equipa por vezes ineficaz
	Formação dos colaboradores	Falta de comunicação
	Parcerias	Falta de responsabilidade
	Alargamento da rede negocial	Turnover dos recursos humanos
	Boa reputação	Investimento elevado nas ambulâncias
	Elevada experiência na atividade (mais de 35 anos)	Limitação ao transporte de doentes não urgentes
	Sinergias com a Unidade de Internamento	Dispersão geográfica na prestação de serviços
	Polivalência dos Recursos Humanos	Dificuldade em contratar Recursos Humanos qualificados
Organização, rotulagem e stock mínimo de segurança do armazém	Dificuldade de gestão documental devido à elevada rotatividade dos Recursos Humanos	
Externo (Ambiente)	(O) OPORTUNIDADES	(T) AMEAÇAS
	Desenvolvimento das instalações	Entidades privadas, concorrentes na mesma área
	Formações	Atrasos dos pagamentos dos hospitais
	Renovação da frota	A não renovação da certificação ISO 9001 2015
	Possibilidades de parcerias	Ataques informáticos
	Apoio no desenvolvimento do SGQ	RGPD - Quebra da confidencialidade de dados
Desenvolvimento de software de gestão da frota	Certificação do INEM e IMT muito burocrática e morosa	



Acolhimento de estágios curriculares e profissionais	Preços praticados pelo SNS desajustados
Expansão digital	Enquadramento legal para o transporte de doentes
Nova gama de EPI's (Ex: Botas alternativas à biqueira de aço)	Escalada dos preços dos combustíveis, equipamentos e consumíveis devido a catástrofes naturais, inflação e guerras

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 75%;

**- FP 02 - PROCESSO COMERCIAL**

- **I2** – Alcançar uma taxa de sucesso dos concursos de 80%, 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;



- **18** – 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**

- **19** – Obter no máximo 2% 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.

De forma a implementar a melhoria contínua e o pensamento baseado no risco, a ASFE Saúde decidiu rever as suas metas, tendo este ano, chegado à conclusão que estão suficientemente ambiciosas, face aos resultados anteriores.

Associação de Socorros  
da Freguesia da Encarnação  
A Direcção