



SGQ - DECLARAÇÃO ANUAL DE POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE - 2026

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 - 2026

OBJETIVOS DA QUALIDADE - 2026

Os Órgãos Sociais, a Gestora 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 robusta para investimento em frota e tecnologia	Ausência de medidas para conformidade com a Diretiva NIS2
	Certificação ISO 9001:2015 mantida e consolidada	Elevada rotatividade de recursos humanos
	Boas instalações, equipamentos e viaturas adaptadas à atividade	Falta de integração digital nos processos operacionais
	Reconhecimento da marca e reputação institucional	Dependência de contratos hospitalares de curta duração
	Sinergias com a Unidade de Internamento e diversificação de serviços	Falta de sensibilização para trabalho em equipa e comunicação interna
	Formação contínua dos colaboradores	Dispersão geográfica que dificulta a gestão operacional
	Elevada experiência na atividade	Falta de recursos humanos e de recursos humanos habilitados
	Localização estratégica e cobertura regional eficaz	Investimentos elevados nas viaturas
	(O) OPORTUNIDADES	(T) AMEAÇAS
Externo (Ambiente)	Candidaturas ao PRR e fundos europeus para investimento em frota e edifícios	Atrasos nos pagamentos hospitalares e pressão financeira
	Renovação do website e integração de sistema informático com cibersegurança	Concorrência crescente de operadores privados
	Formação especializada em NIS2, RGPD e transporte de doentes	Riscos legais e reputacionais por incumprimento da NIS2
	Instalação de Wallboxes e transição energética na frota	Aumento dos custos operacionais (combustíveis, salários, manutenção)
	Parcerias estratégicas com hospitais e entidades públicas	Sobrecarga nos transportes em períodos críticos (ECIN, ELAC)



Certificações complementares (Compromisso Pontual, INEM, IMT)	Vulnerabilidades digitais e risco de ciberataques
Renovação e aumento da frota	Alterações legislativas no setor da saúde e transporte
Adesão a programas de incentivos à descarbonização	Preços praticados pelo SNS desajustados
Apoio no desenvolvimento do SGQ	Alteração do salário mínimo
Aumento das valências	Tempos de espera de manutenção das viaturas

Tendo por base esta análise, a Direção do **Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes**, atualizou os objetivos da qualidade que foram estabelecidos, de forma a torná-los mais ambiciosos, 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;
- **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 2% de não conformidades nos produtos e serviços adquiridos relativamente ao total de requisições a fornecedores;
- **I10** – Prazo médio de pagamentos inferior a 60 dias;

Estes objetivos são anuais e são acompanhados preferencialmente em reuniões trimestrais, a realizar nos meses de abril, julho e outubro do corrente ano, e em janeiro do ano seguinte.

Com o propósito de promover a melhoria contínua e incorporar o pensamento baseado no risco, a ASFE Saúde decidiu manter as metas existentes, por as considerar suficientemente ambiciosas. No entanto, concluiu-se que, para reforçar a monitorização do desempenho, seria necessário acrescentar este ano um novo indicador de natureza financeira (I10).

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS
DA FREGUESIA DA ENCARNAÇÃO
ASFE SAÚDE - DIREÇÃO