



ASFE SAÚDE – Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes

Associação de Socorros da Freguesia da Encarnação, IPSS · Rua da Bela Vista n.º 30, 2640-224 Encarnação (Mafra) · NIPC 501866213
Tel. 261 850 060 · geral@asfe.pt · www.asfe.pt

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

Edição 11 · Data 15-10-2026 · NP EN ISO 9001:2026

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 9001:2026;
- **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;
- **Promover uma cultura da qualidade e o comportamento ético** em todos os níveis da organização, sustentados no Código de Ética e Conduta, no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) e no canal de denúncia;
- **Reter, aplicar e partilhar o conhecimento organizacional**, sobretudo nas funções críticas do serviço (centralistas, coordenadores e tripulantes), assegurando a continuidade e a uniformidade da operação;
- **Considerar as alterações climáticas e a sustentabilidade** na operação da frota, reduzindo a pegada ambiental (energia solar, viaturas elétricas, condução económica e compensação de carbono na Tree-Nation) e assegurando o conforto e a segurança dos utentes.

Estes princípios são estruturados e desenvolvidos de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2026 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.

A Direção compromete-se a comunicar esta Política a todos os colaboradores e às partes interessadas relevantes, a assegurar que é compreendida e aplicada e a rever a sua adequação anualmente, na Revisão pela Gestão. A Política da Qualidade é publicada em www.asfe.pt.





ASFE SAÚDE – Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes

Associação de Socorros da Freguesia da Encarnação, IPSS · Rua da Bela Vista n.º 30, 2640-224 Encarnação (Mafra) · NIPC 501866213
Tel. 261 850 060 · geral@asfe.pt · www.asfe.pt

[Handwritten signature]

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, apresentaram a seguinte análise SWOT:

Análise SWOT 2026 # = impacto (E 3 / M 2 / F 1) + tendência (↗ 3 / ↔ 2 / ↘ 1); # ≥ 5 gera obrigatoriamente risco/oportunidade

FORÇAS (S) · ambiente interno			#	FRAQUEZAS (W) · ambiente interno			#
S1	Capacidade financeira robusta para investimento em frota e tecnologia (VN 14,5 Me em 2025, +64%)	6		W1	Satisfação do cliente em queda (58% em 2025, meta ≥ 80%): atrasos, comunicação e coordenação com parceiros	6	
S2	Certificação ISO 9001 mantida (0 NC nas AE 2022-2025) e transição para a ISO 9001:2026 iniciada	6		W2	Elevada rotatividade de RH e falta de RH habilitados	6	
S3	Boas instalações, equipamentos e viaturas adaptadas; frota em renovação (PRR)	6		W3	Clima organizacional em queda (64% em 2025) e comunicação interna	5	
S4	Reconhecimento da marca e reputação institucional (selos TÜV, Pagamento Pontual, Tree-Nation)	4		W4	Falta de integração digital nos processos operacionais (registos em papel — OM da AE 2025)	5	
S5	Sinergias com a Unidade de Internamento e diversificação de serviços	6		W5	Dependência de contratos hospitalares de curta duração	5	
S6	Formação contínua dos colaboradores (Plano 2026 com 16 ações)	5		W6	Dispersão geográfica que dificulta a gestão operacional	4	
S7	Elevada experiência na atividade (desde 1987)	6		W7	Investimentos elevados nas viaturas e tempos de manutenção	5	
S8	Localização estratégica e cobertura regional eficaz	4		W8	Conhecimento organizacional concentrado em funções críticas (centralistas/coordenadores) sem plano de sucessão formal	5	
S9	Documentação NIS2 e plano de continuidade de negócio implementados em 2025	5					
OPORTUNIDADES (O) · ambiente externo			#	AMEAÇAS (T) · ambiente externo			#
O1	Candidaturas ao PRR e fundos europeus para frota e edifícios	6		T1	Atrasos nos pagamentos hospitalares e pressão financeira	6	
O2	Transição para a ISO 9001:2026: cultura da qualidade, ética e gestão do conhecimento	6		T2	Concorrência crescente de operadores privados	5	
O3	Digitalização dos registos operacionais (app de transportes; registos informáticos — OM da AE 2025) e interoperabilidade com ULS/SNS	6		T3	Riscos legais e reputacionais: NIS2 (DL 125/2025, MyCiber), RGPD e AI Act	6	
O4	Formação especializada (NIS2, RGPD, IA/AI Act, transporte de doentes)	6		T4	Aumento dos custos operacionais (combustíveis, salários, manutenção)	6	
O5	Transição energética na frota (wallboxes, viaturas elétricas) e compensação de carbono (Tree-Nation)	5		T5	Sobrecarga nos transportes em períodos críticos (ECIN, ELAC, ondas de calor)	6	
O6	Parcerias estratégicas com hospitais/ULS e entidades públicas	5		T6	Vulnerabilidades digitais e ciberataques (phishing)	6	
O7	Certificações complementares (Compromisso Pagamento Pontual, INEM, IMT)	5		T7	Alterações legislativas no setor da saúde e transporte (ISO 9001:2026, DL 24/2023, Portaria 107/2023)	4	
O8	Renovação e aumento da frota	5		T8	Preços praticados pelo SNS desajustados	5	
O9	Inteligência artificial e análise de dados no planeamento de transportes e na monitorização (dashboards)	5		T9	Alteração do salário mínimo e inflação	6	
O10	Aumento das valências e novas camas RNCCI/RNCP	6		T10	Alterações climáticas: eventos extremos e ondas de calor com impacto na operação, no conforto dos utentes e nos custos energéticos	6	
				T11	Tempos de espera de manutenção das viaturas	4	
				T12	Dependência de parceiros subcontratados (2LIGHT executou 27% dos transportes em 2025) com impacto na satisfação	6	

Análise SWOT de 14-10-2026 — validada na auditoria interna de 15-10-2026; riscos (6.1.2) e oportunidades (6.1.3) tratados separadamente nas matrizes do Mapa SGQ.





ASFE SAÚDE - Serviço de Transporte de Doentes Não Urgentes

Associação de Socorros da Freguesia da Encarnação, IPSS · Rua da Bela Vista n.º 30, 2640-224 Encarnação (Mafrã) · NIPC 501866213
Tel. 261 850 060 · geral@asfe.pt · www.asfe.pt

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:

Processo	Ind.	Objetivo da qualidade / meta 2026
FP 01 Processo de Gestão da Qualidade	I1	Alcançar um Grau de Eficácia do SGQ no mínimo de 75%.
	I2	Alcançar uma taxa de sucesso dos concursos de 80%, no mínimo.
FP 02 Processo Comercial	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 em 2026 um novo indicador de natureza financeira (I10 – prazo médio de pagamentos).

Encarnação, 15 de outubro de 2026


Presidente da Direção
Gil Ricardo


Gestora da Qualidade
Celeste Silva

