

Associação de Solidariedade Social de Espadanedo

DS.03.319 POLÍTICAS			
ANO: 2014			
Política da confidencialidade			
A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.			
Data da aprovação: 2013-11-01			
Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais relativo ao sigilo de dados pessoais dos clientes	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0.00	(SUM de reclamações)

Política da qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Data da aprovação: 2013-11-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Apostar no marketing social para divulgação da instituição	Nº de notícias publicadas	30.00	(SUM de notícias)
	Nº médio mensal de visitas ao site da instituição	350.00	(SUM de visitas no ano / 12)
Garantir a conformidade com os requisitos	Taxa de conformidade de práticas e registos	100.00	(SUM requisitos conformes / nº de inquiridos)*100
Melhorar continuamente os processos	Taxa de medidas de melhoria	85.00	(SUM melhorias realizadas / SUM de oportunidades de melhorias identificadas) x 100
Melhorar o desempenho financeiro	Taxa da evolução da receita	15.00	(SUM (contas 71-76)n-SUM (contas 71-76)n-1 / SUM (contas 71-76)n-1)
	Taxa de desempenho global	90.00	(Despesa total / Receita total)*100
	Taxa de evolução dos custos operacionais	6.00	(Despesa total / Receita total)*100
	Taxa de evolução global	25.00	(Evolução dos custos operacionais / Evolução da receita)*100
	Grau de satisfação do financiador	75.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação dos clientes	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos colaboradores	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos fornecedores	88.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos parceiros	78.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100

Política da participação

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Data da aprovação: 2013-11-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões com colaboradores	10.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com equipa técnica	6.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com financiadores	1.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com fornecedores	1.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com parceiros	5.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões da direção e grupo da qualidade	4.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões grupo da qualidade	6.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões individuais com significativos/representantes legais para elaboração e monitorização do PI dos clientes	38.00	(SUM de reuniões)
	Nº de sugestões anónimas	2.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de clientes	2.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de colaboradores	9.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de financiadores	1.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de fornecedores	2.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de parceiros	2.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões dos significativos/ representantes legais	4.00	(SUM de sugestões)

Política de responsabilidade social

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

Data da aprovação: 2013-11-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a participação da / na comunidade	Grau de satisfação dos significativos/ representantes legais nas atividades recreativas e culturais realizadas	85.00	SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de estagiários na organização	3.00	(SUM de Estágios)
	Nº médio de clientes participantes	9.00	(SUM de clientes participantes / nº de eventos)
	Nº médio de colaboradores participantes	9.00	(SUM de colaboradores que participam voluntariamente em atividades realizadas pela comunidade/ nº de eventos)
	Nº médio de elementos da comunidade participantes	840.00	(SUM de participantes / nº de eventos)
	Nº médio de entidades participantes	7.00	(SUM de Entidades participantes / nº de eventos)

Política da ética

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

Data da aprovação: 2013-11-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir a qualificação da organização no domínio ético	Taxa de reprodução da visão, missão e valores da organização	100.00	(SUM itens certos / SUM itens avaliados)*100
	Taxa de reprodução das políticas da organização	100.00	(SUM itens certos / SUM itens avaliados)*100
Garantir o desempenho ético	Grau de satisfação dos clientes	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/ representantes legais	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de abusos (físicos, mentais, financeiros)	0.00	(SUM de abusos)
	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	0.00	(SUM de acidentes)
	Nº de doenças contagiosas com responsabilidade da organização	0.00	(SUM de doenças)
	Nº de reclamações legítimas	0.00	(SUM de reclamações)
	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	100.00	SUM de conformidades / nº de requisitos)*100

Política dos recursos humanos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

Data da aprovação: 2013-11-01

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de trabalho aplicáveis ao setor Garantir a satisfação de colaboradores no exercício do cargo	Nº de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	Política de Recrutamento e Seleção	0.00	(SUM de não conformidades)
	Grau de satisfação relativo ao reconhecimento	Política de Remuneração e Reconhecimento	68.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
Gerir adequadamente as carreiras	Grau de satisfação dos colaboradores	Política de Gestão de Carreiras	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
Melhorar a igualdade de oportunidades	Grau de satisfação dos colaboradores	Política de Gestão de Carreiras	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
Melhorar a qualificação dos colaboradores	Nº de ações de formação	Política de Qualificação Profissional	1.00	(SUM das ações)
	Nº de horas de formação	Política de Qualificação Profissional	25.00	(SUM de horas)
Melhorar o desempenho	Grau de motivação dos colaboradores	Política de Avaliação de Desempenho	85.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos colaboradores	Política de Avaliação de Desempenho	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Taxa de colaboradores com sugestões para a melhoria do desempenho	Política de Avaliação de Desempenho	90.00	(SUM propostas de medidas de melhoria de desempenho / nº de colaboradores avaliados)*100
Recrutar e selecionar capital humano	Nº de admissões de novos colaboradores	Política de Recrutamento e Seleção	3.00	(SUM de colaboradores admitidos)
	Taxa de cumprimento do perfil da função	Política de Recrutamento e Seleção	80.00	(SUM avaliação realizada / SUM máx para a função)*100

Política de Avaliação de Desempenho

Os processos de Gestão das carreiras devem respeitar as convenções coletivas de trabalho; permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

Política de Gestão de Carreiras

Os processos de recrutamento e seleção devem permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano; permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização; promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função.

Os critérios de recrutamento são os seguintes: cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo. Os critérios de seleção são os seguintes: nível de conhecimentos revelados para o grupo funcional e nível de competências revelado para o cargo.

Política de Qualificação Profissional

Os processos de gestão da formação devem estimular a melhoria da certificação escolar dos trabalhadores; promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e adequar as capacidades dos trabalhadores à execução das suas políticas e funções.

Política de Recrutamento e Seleção

Os processos de Avaliação de Desempenho devem permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções; promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

Política de Remuneração e Reconhecimento

A organização deve cumprir as orientações formais legais, estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

Política de parcerias

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

Data da aprovação: 2013-11-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Fomentar parcerias	Nº de novas parcerias	15.00	(SUM de novas parcerias)
	Nº de parcerias renovadas	16.00	(SUM de parcerias renovadas)
Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	100.00	(SUM dos resultados obtidos / SUM resultados previstos)*100

Política da qualidade de vida

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

Data da aprovação: 2013-11-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Nº de sessões de formação/informação com os clientes	230.00	(SUM de ações)
	Grau de satisfação dos clientes	80.00	(SUM valores dos itens/nº de inquiridos)*100
Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº médio de clientes participantes	16.00	SUM de clientes participantes / nº de eventos
	Percentagem de metas atingidas no PI	95.00	(SUM de metas atingidas /nº de clientes)*100
Melhorar o conhecimento, capacidades e competências na prevenção de riscos	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	0.00	(SUM de acidentes)