

Associação de Solidariedade Social de Espadanedo

DS.03.319 POLÍTICAS

Ano
2016

ANO: 2016

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: 2015-11-02

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 CAO	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais relativo ao sigilo de dados pessoais dos clientes LAR	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais relativo ao sigilo de dados pessoais dos clientes SAD	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade CAO	0.00	(SUM de reclamações)
	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade LAR	0.00	(SUM de reclamações)
	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade SAD	0.00	(SUM de reclamações)

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: 2015-11-02

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 CAO	85.00	SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/ representantes legais nas atividades recreativas e culturais realizadas LAR	85.00	SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/ representantes legais nas atividades recreativas e culturais realizadas SAD	85.00	SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de ações de sencibilização para a comunidade	2.00	(SUM de ações)
	Nº de estagios de formandos em contexto de trabalho	5.00	(SUM de estágios)
	Nº médio de clientes participantes	39.00	(SUM de clientes participantes / nº de eventos)
	Nº médio de elementos da comunidade participantes	110.00	(SUM de participantes / nº de eventos)
	Nº médio de entidades participantes	25.00	(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: 2015-11-02

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 de CAO	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais CAO	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais LAR	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais SAD	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)
	Nº de sugestões de clientes de LAR	60.00	(SUM de sugestões de clientes LAR)
	Nº de sugestões de clientes CAO	60.00	(SUM de sugestões de clientes CAO)
	Nº de sugestões de clientes de SAD	60.00	(SUM de sugestões de clientes SAD)
	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	100.00	SUM de conformidades / nº de requisitos)*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: 2015-11-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões com colaboradores CAO	12.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com colaboradores LAR	12.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com colaboradores SAD	8.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com equipa técnica CAO	8.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com equipa técnica LAR	8.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com equipa técnica SAD	12.00	(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	6.00	(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	94.00	(SUM de reuniões)
	Nº de sugestões anónimas	3.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de clientes de CAO	4.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de clientes de LAR	4.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de clientes de SAD	4.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de clientes	4.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de colaboradores	10.00	(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 de significativos/representantes CAO	6.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de significativos/representantes LAR	6.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de significativos/representantes SAD	6.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões dos significativos/representantes legais	6.00	(SUM de sugestões)

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: 2015-11-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Fomentar parcerias	Nº de atividades em parceria para a comunidade	2.00	(SUM atividades em parceria para a comunidade)
	Nº de atividades socioculturais em Parceria	14.00	(SUM de parcerias atividades socioculturais)
	Nº de novas parcerias	2.00	(SUM de novas parcerias)
	Nº de parcerias estabelecidas para Estágios Emprego	2.00	(SUM de parcerias estágio emprego)
	Nº de parcerias renovadas	32.00	(SUM de parcerias renovadas)
Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	100.00	(SUM dos resultados obtidos / SUM resultados previstos)*100
	Nº Atividades Socialmente Uteis	3.00	(SUM de assus)
	Nº de candidaturas realizadas	1.00	(SUM de candidaturas)
	Nº de candidaturas realizadas a medidas de apoio do IEFP	16.00	(SUM Candidaturas)
Melhorar os serviços, utilizando recursos humanos externos	Nº de áreas abrangidas	2.00	(SUM das áreas)

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: 2015-11-02

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	19.00	(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	21.00	(Despesa total / Receita total)*100
	Taxa de evolução global	160.00	(Evolução dos custos operacionais / Evolução da receita)*100
Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação do financiador	75.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos clientes CAO	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos clientes LAR	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos clientes SAD	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 CAO	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais LAR	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais SAD	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*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: 2015-11-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Nº de sessões de formação/informação com os clientes CAO	12.00	(SUM de ações)
	Nº de sessões/informações com clientes CAO	12.00	(SUM de sessões)
Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Grau de satisfação dos clientes CAO	80.00	(SUM valores dos itens/nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos clientes IAR	60.00	(SUM valores dos itens/nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos clientes SAD	60.00	(SUM valores dos itens/nº de inquiridos)*100
	Nº médio de clientes participantes	40.00	SUM de clientes participantes / nº de eventos)
	Percentagem de metas atingidas no PI CAO	95.00	(SUM de metas atingidas /nº de clientes)*100
	Percentagem de metas atingidas no PI LAR	55.00	(SUM de metas atingidas /nº de clientes)*100
	Percentagem de metas atingidas no PI SAD	55.00	(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)

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: 2015-11-02

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de trabalho aplicáveis ao setor	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 CAO	Política de Qualificação Profissional	68.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
Garantir a satisfação de colaboradores no exercício do cargo	Grau de satisfação relativo ao reconhecimento LAR	Política de Qualificação Profissional	68.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação relativo ao reconhecimento SAD	Política de Qualificação Profissional	68.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos colaboradores CAO	Política de Gestão de Carreiras	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
Gerir adequadamente as carreiras	Grau de satisfação dos colaboradores LAR	Política de Gestão de Carreiras	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos colaboradores SAD	Política de Gestão de Carreiras	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de atividades socialmente uteis	Política de Recrutamento e Seleção	3.00	(SUM de ASSUS)
Melhorar a Gestão Financeira	Nº de ações de formação CAO	Política de Qualificação Profissional	2.00	(SUM ações de formação CAO)
	Nº de ações de formação LAR	Política de Qualificação Profissional	2.00	(SUM ações de formação LAR)
	Nº de ações de formação SAD	Política de Qualificação Profissional	1.00	(SUM ações de formação SAD)
	Nº de horas de formação CAO	Política de Qualificação Profissional	35.00	(SUM de horas)
	Nº de horas de formação LAR	Política de Qualificação Profissional	35.00	(SUM de horas)
	Nº de horas de formação SAD	Política de Qualificação Profissional	35.00	(SUM de horas)
Melhorar a qualificação dos colaboradores	Grau de motivação dos colaboradores CAO	Política de Avaliação de Desempenho	85.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de motivação dos colaboradores LAR	Política de Avaliação de Desempenho	85.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de motivação dos colaboradores SAD	Política de Avaliação de Desempenho	85.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos colaboradores de CAO	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
Melhorar o desempenho	Grau de satisfação dos colaboradores de LAR	Política de Avaliação de Desempenho	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos colaboradores de SAD	Política de Avaliação de Desempenho	70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de admissões de novos colaboradores	Política de Recrutamento e Seleção	16.00	(SUM de colaboradores admitidos)

Política dos recursos humanos

Recrutar e selecionar capital humano	Nº de admissões de novos colaboradores	Seleção	16.00	(SUM de colaboradores admitidos)
	Nº de contrato emprego inserção	Política de Recrutamento e Seleção	6.00	(SUM de contrato emprego inserção)
	Nº de contrato emprego inserção mais	Política de Recrutamento e Seleção	4.00	(SUM de contrato emprego inserção mais)
	Nº de estágio Emprego	Política de Recrutamento e Seleção	4.00	(SUM de estágio emprego)
	Nº de estágio Reativar	Política de Recrutamento e Seleção	2.00	(SUM de estágios reativar)
	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

Política de Gestão de Carreiras

Política de Qualificação Profissional

Política de Recrutamento e Seleção

Política de Remuneração e Reconhecimento

Política de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Privada