

Associação de Solidariedade Social de Espadanedo

## DS.03.319 POLÍTICAS

Ano  
2017

ANO: 2017

### Política da ética

A ASSE 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. Por outro lado, a ASSE apoia o desenvolvimento de condições de escolha informada (empowerment) de forma a potenciar iniciativas próprias de prevenção e reação, permitindo a autodefesa.

Data da aprovação: 2017-01-03

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	>= 5.00	(SUM de sugestões de clientes LAR)	

## Política da ética

<b>Garantir o desempenho ético</b>	Nº de sugestões de clientes CAO	>= 5.00	(SUM de sugestões de clientes CAO)
	Nº de sugestões de clientes de SAD	>= 5.00	(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 ASSE 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: 2017-01-03**

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>
<b>Aumentar a participação da / na comunidade</b>	Grau de satisfação dos significativos/ representantes legais nas atividades recreativas e culturais realizadas CAO	>= 80.00	SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/ representantes legais nas atividades recreativas e culturais realizadas LAR	>= 80.00	SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação dos significativos/ representantes legais nas atividades recreativas e culturais realizadas SAD	>= 80.00	SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de ações de sencibilização para a comunidade	>= 1.00	(SUM de ações)
	Nº de estagios de formandos em contexto de trabalho	>= 9.00	(SUM de estágios)
	Nº médio de clientes participantes	>= 20.00	(SUM de clientes participantes / nº de eventos)
	Nº médio de elementos da comunidade participantes	>= 125.00	(SUM de participantes / nº de eventos)
	Nº médio de entidades participantes	>= 25.00	(SUM de Entidades participantes / nº de eventos)
<b>Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados</b>	Nº de reuniões com colaboradores CAO	>= 10.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com colaboradores LAR	>= 10.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com colaboradores SAD	>= 6.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com equipa técnica CAO	>= 6.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões com equipa técnica LAR	>= 6.00	(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	>= 39.00	(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)	

**Política da participação**

<b>Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados</b>	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 da qualidade

A ASSE 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 ASSE controla a conformidade e a melhoria contínua dos processos. Aplica-se no planeamento, conceção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as atividades de intervenção e apoio da Instituição. Orienta-se por um conjunto de valores e princípios baseados nos direitos e deveres de todas as partes interessadas. Desenvolve as suas atividades centradas no cliente, satisfazendo as suas necessidades, gerindo as suas expectativas e promovendo a sua qualidade de vida. Cumpre com os requisitos legais e normativos que enquadram a sua atividade sendo transparente na divulgação, por todas as partes interessadas, da política da qualidade e do sistema que a suporta, das práticas e resultados.

**Data da aprovação: 2017-01-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Apostar no marketing social para divulgação da instituição</b>	Nº de notícias publicadas	>= 30.00	(SUM de notícias)
	Nº médio mensal de visitas ao site da instituição	>= 300.00	(SUM de visitas no ano / 12)
<b>Garantir a conformidade com os requisitos</b>	Taxa de conformidade de práticas e registos	= 100.00	(SUM requisitos conformes / nº de inquiridos)*100
<b>Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment</b>	Nº de sessões de formação/informação com os clientes CAO	>= 2.00	(SUM de ações)
	Nº de sessões/informações com clientes CAO	>= 2.00	(SUM de sessões)
<b>Melhorar a qualidade de vida dos clientes</b>	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	>= 20.00	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
<b>Melhorar continuamente os processos</b>	Taxa de medidas de melhoria	>= 85.00	(SUM melhorias realizadas / SUM de oportunidades de melhorias identificadas) x 100
<b>Melhorar o conhecimento, capacidades e competências na prevenção de riscos</b>	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	= 6.00	(SUM de acidentes)
<b>Melhorar o desempenho financeiro</b>	Taxa da evolução da receita	= 6.00	(SUM (contas 71-76)n-SUM (contas 71-76)n-1 / SUM (contas 71-76)n-1)
	Taxa de desempenho global	= 166.00	(Despesa total / Receita total)*100
	Taxa de evolução dos custos operacionais	= 10.00	(Despesa total / Receita total)*100
	Taxa de evolução global	= 90.00	(Evolução dos custos operacionais / Evolução da receita)*100
<b>Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas</b>	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	>= 55.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100

## Política da qualidade

### Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas

Grau de satisfação dos clientes SAD	>= 55.00	(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	>= 70.00	(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 confidencialidade

A ASSE 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: 2017-01-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes</b>	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 dos recursos humanos

A ASSE 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: 2017-01-03**

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
<b>Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de trabalho aplicáveis ao setor</b>	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	>= 60.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
<b>Garantir a satisfação de colaboradores no exercício do cargo</b>	Grau de satisfação relativo ao reconhecimento LAR	Política de Qualificação Profissional	>= 60.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Grau de satisfação relativo ao reconhecimento SAD	Política de Qualificação Profissional	>= 60.00	(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
<b>Gerir adequadamente as carreiras</b>	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)
<b>Melhorar a Gestão Financeira</b>	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)
	<b>Melhorar a qualificação dos colaboradores</b>	Grau de satisfação dos colaboradores de LAR	Política de Avaliação de Desempenho	>= 70.00
Grau de satisfação dos colaboradores de SAD		Política de Avaliação de Desempenho	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
<b>Melhorar o desempenho</b>	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	>= 20.00	(SUM propostas de medidas de melhoria de desempenho / nº de colaboradores avaliados)*100
<b>Recrutar e selecionar capital humano</b>	Nº de admissões de novos colaboradores	Política de Recrutamento e Seleção	>= 1.00	(SUM de colaboradores admitidos)

**Política dos recursos humanos**

<b>Recrutar e seleccionar capital humano</b>	Nº de admissões de novos colaboradores	Seleção	>= 1.00	(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	>= 1.00	(SUM de contrato emprego inserção mais)
	Nº de estágio Emprego	Política de Recrutamento e Seleção	>= 1.00	(SUM de estágio emprego)
	Nº de estágio Reativar	Política de Recrutamento e Seleção	= 0.00	(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 parcerias

A ASSE 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: 2017-01-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Fomentar parcerias</b>	Nº de atividades em parceria para a comunidade	>= 5.00	(SUM atividades em parceria para a comunidade)
	Nº de atividades socioculturais em Parceria	>= 8.00	(SUM de parcerias atividades socioculturais)
	Nº de novas parcerias	>= 2.00	(SUM de novas parcerias)
	Nº de parcerias estabelecidas para Estágios Emprego	>= 1.00	(SUM de parcerias estágio emprego)
	Nº de parcerias renovadas	>= 31.00	(SUM de parcerias renovadas)
<b>Melhorar a gestão da organização</b>	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	>= 6.00	(SUM Candidaturas)
<b>Melhorar os serviços, utilizando recursos humanos externos</b>	Nº de areas abrangidas	>= 2.00	(SUM das areas)