

Associação de Solidariedade Social de Espadanedo

DS.03.319 POLÍTICAS			
ANO: 2013			
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: 2012-02-01			
Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a participação da/na comunidade	Grau de satisfação dos clientes nas atividades recreativas e culturais realizadas	85.00	(SUM dos valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de estagiários na organização	8.00	(SUM de estagiários)
	Nº médio de clientes participantes em eventos realizados pela comunidade/ instituições congéneres	16.00	(SUM de clientes participantes / nº de eventos)
	Nº médio de colaboradores que participam voluntariamente em atividades realizadas pela comunidade em horários pós- laboral	7.00	(SUM de colaboradores que participam voluntariamente em atividades realizadas pela comunidade/ nº de eventos)
	Nº médio de membros da comunidade participantes em eventos realizados pela organização	60.00	(SUM de participantes / nº de eventos)

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: 2012-02-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Fomentar parcerias	Nº de novas parcerias	3.00	(SUM de novas parcerias)
Manter parcerias	Nº de parcerias renovadas	11.00	(SUM de parcerias renovadas)
Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	60.00	(SUM dos resultados obtidos / SUM resultados previstos)*100
Melhorar a satisfação dos parceiros	Grau de satisfação dos parceiros	78.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100

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: 2012-02-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Apostar no marketing social para divulgar a instituição	Nº médio mensal de visitas ao site da instituição	100.00	(SUM de visitas no ano / 12)
Melhorar a conformidade	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	100.00	(SUM requisitos conformes / nº de inquiridos)*100
Melhorar continuamente os processos	Taxa de medidas de melhoria	100.00	(SUM melhorias realizadas / SUM de oportunidades de melhorias identificadas) x 100
Melhorar o desempenho financeiro	Taxa de desempenho global do CAO	95.00	(Despesa total / Receita total)*100
	Taxa de evolução da receita	49.00	(SUM (contas 71-76)n-SUM (contas 71-76)n-1 / SUM (contas 71-76)n-1)
	Taxa de evolução dos custos operacionais	3.00	(SUM (contas 61-66)n-SUM (contas 61-66)n-1 / SUM (contas 61-66)n-1)
	Taxa de evolução global	6.00	(Evolução dos custos operacionais / Evolução da receita)*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 financiadores	75.00	(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

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: 2012-02-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Grau de satisfação dos clientes relativo ao sigilo de dados pessoais	80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos)*100
	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0.00	(SUM de reclamações)

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: 2012-02-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Nº de ações para reforçar o empowerment com colaboradores	1.00	(SUM de ações)
	Nº de sessões de formação/ informação com os clientes	150.00	(SUM de sessões)
Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões realizadas com a equipa técnica	8.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões realizadas com clientes	41.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões realizadas com colaboradores	12.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões realizadas com financiadores	1.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões realizadas com grupo da qualidade	6.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões realizadas com membros da direção e o Grupo da Qualidade	5.00	(SUM de reuniões)
	Nº de reuniões realizadas com parceiros	4.00	(SUM de reuniões)
Promover a participação das partes interessadas	Nº de sugestões anónimas	2.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de clientes	4.00	(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 médio de clientes participantes em eventos internos	15.00	(SUM clientes participantes/nº de eventos)

Política da higiene, saúde e segurança no trabalho

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

Data da aprovação: 2012-02-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	0.00	(SUM de acidentes)
Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança	0.00	(SUM de acidentes)
	Nº de ações de sensibilização em prevenção de riscos	1.00	(SUM de ações)

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: 2012-02-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Grau de satisfação dos clientes	80.00	(SUM valores dos itens/nº de inquiridos)*100
	Percentagem de metas atingidas no PI	90.00	(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)
	Nº de ações de sensibilização em prevenção de riscos	1.00	(SUM de ações)

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: 2012-02-01

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar 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	80.00	(SUM itens certos / SUM itens avaliados)*100
Melhorar o desempenho ético	Grau de satisfação dos clientes	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	1.00	(SUM de reclamações)
	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	100.00	(SUM de conformidades / nº de requisitos)*100

Valor	Princípio	Indicador
Confidencialidade	Controlo da informação	Grau de satisfação dos clientes
Confidencialidade	Controlo da informação	Nº de reclamações legítimas
Equidade	Normalidade dos processos	Taxa de conformidade das práticas e dos registos
Ética	Alinhamento da conduta com os fundamentos da organização	Taxa de reprodução da visão, missão e valores da organização
Integridade	Normalidade dos processos	Taxa de conformidade das práticas e dos registos
Privacidade	Interação sensata	Nº de reclamações legítimas
Responsabilidade	Cumprimento dos requisitos	Taxa de conformidade das práticas e dos registos
Rigor	Melhoria continua	Grau de satisfação dos clientes
Rigor	Normalidade dos processos	Taxa de conformidade das práticas e dos registos
Solidariedade	Cooperação na resolução de problemas	Grau de satisfação dos clientes

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: 2012-02-01

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 Remuneração e Reconhecimento	0.00	(SUM de não conformidades)
Garantir a satisfação de colaboradores no exercício dos cargos	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	Nível médio de habilitações escolares	Política de Qualificação Profissional	4.00	(SUM dos graus escolares / nº de colaboradores)
	Nº de ações de formação	Política de Qualificação Profissional	2.00	(SUM das ações)
	Nº de horas de formação	Política de Qualificação Profissional	75.00	(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 assiduidade	Política de Avaliação de Desempenho	90.00	(SUM de dias de trabalho realizado / SUM dias de trabalho previsto)*100
	Taxa de colaboradores com sugestões para a melhoria do desempenho	Política de Avaliação de Desempenho	50.00	(SUM propostas de medidas de melhoria de desempenho / nº de colaboradores avaliados)*100
Recrutar e selecionar capital humano	Nº de admissões de colaboradores	Política de Recrutamento e Seleção	1.00	(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 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 Gestão de Carreiras

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 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 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 Remuneração e Reconhecimento

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