ANO: 2017

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: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir o respeito pelos direitos dos clientes	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente ao (acessibilidade das pessoas que o apoiam)	>= 98.00	(Percentagem do item)
	Percentagem de satisfação dos clientes relativo ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres)	>= 96.00	(Percentagem do item)
	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	>= 80.00	(Percentagem do item)
- Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expetativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores	Percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores	>= 86.00	(Percentagem do item)
	Percentagem média de avaliação de satisfação de clientes	>= 95.00	(Soma valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
- Melhorar a comunicação Interna e externa	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	>= 507000.00	(Soma de visitantes do site)
	Reuniões entre as partes interessadas	>= 292.00	(Soma de reuniões de colaboradores, clientes, familiares/significativos, parceiros, financiadores e fornecedores participantes)
- Melhorar a conformidade	Número de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	= 0.00	(Soma de visitas de acompanhamento)
	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	= 100.00	(Soma requisitos conformes / Soma requisitos controlados) x 100
	Percentagem de medidas de melhoria	>= 70.00	(Soma melhorias implementadas / Soma melhorias identificadas) x

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política da Qualidade			
- Melhorar a conformidade	Percentagem de medidas de melhoria	>= 70.00	100
- Melhorar a participação das partes interessadas	Número de contacto com responsáveis	>= 300.00	(Soma de contactos de familiares/significativos)
- Promover e aumentar a quantidade dos clientes	Número das inscrições nas Respostas Sociais	>= 69.00	(Soma de inscrições)
	Número de pessoas que usufruíram da terapia na comunidade	>= 12.00	(Soma de pessoas que usufruíram da terapia)
	Número de serviços usufruídos pela comunidade	>= 12.00	(Soma de serviços de serviços usufruídos)
	Percentagem de satisfação da comunidade	= 100.00	(Soma valores positivos)
- Promover os direitos dos clientes	Número de reuniões com clientes/significativos sobre direitos e deveres	>= 2.00	(Soma de reuniões de clientes sobre direitos e deveres)
- Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Número de comemorações de aniversários de clientes/colaboradores	>= 60.00	(Soma clientes/colaboradores que comemoram o aniversário na instituição)
	Percentagem de satisfação das partes interessadas	>= 90.00	(Soma valores dos itens / nº de inquiridos) x 100

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

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 legitima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

Data da aprovação: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Número de ações sobre o procedimento S51	>= 1.00	(Soma de ações realizadas)
	Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	= 0.00	(Soma de reclamações legitimas)
	Percentagem de autorizações de consentimento informado assinados	= 100.00	(Soma de clientes com termo/ nº total de clientes) x 100
	Percentagem do grupo de autorrepresentantes dos clientes e dos colaboradores respondentes	= 100.00	(Soma valores de clientes + colaboradores / nº de inquiridos) x 100
	Taxa de satisfação dos clientes quanto à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais)	>= 96.00	(Percentagem do item)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

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: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Fomentar parcerias	Número de protocolos cessados	<= 3.00	(Soma protocolos alcançados / Soma protocolos previstos) x 100
	Número de protocolos criados	>= 7.00	(Soma protocolos alcançados / Soma protocolos previstos) x 100
	Número de protocolos de parceria mantidos	>= 34.00	(Soma protocolos alcançados / Soma protocolos previstos) x 100
- Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	>= 92.00	(Soma resultados previstos / Soma resultados obtidos) x 100

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política da Integração do Sistema de Gestão

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, com base na gestão por processos e na cadeia de valor. A integração do sistema de gestão é materializada no alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços, na monitorização sistemática da execução dos processos e da elaboração e execução dos planos e na orientação para resultados.

Data da aprovação: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços	Grau de conformidade da validação do Plano Anual	>= 98.00	(Grau de conformidade da validação do Plano Anual)
- Monitorar o sistema de gestão	Grau de execução do plano anual	>= 98.00	(Grau de execução do plano anual)
	Número de avaliações do plano anual	= 2.00	(Soma de avaliações do plano anual)
	Número de revisões do sistema	= 1.00	(Soma de revisões do sistema)
	Percentagem de sucesso da política da qualidade	>= 85.00	(Percentagem de sucesso da política da qualidade)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política da Inovação e da Melhoria Contínua

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade. A melhoria contínua é materializada na gestão de processos segundo o modelo PDCA e na inovação dos processos.

Data da aprovação: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Avaliar a conformidade das Respostas Sociais	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	= 100.00	(Soma práticas conformes / Soma requisitos) x 100
	Percentagem de conformidades das respostas sociais	= 100.00	(Soma práticas conformes / Soma requisitos) x 100
- Inovar para melhorar a prestação dos serviços	Número de projetos de melhoria	>= 3.00	(Soma de projetos de melhoria)
	Número de projetos inovadores	>= 4.00	(Soma de projetos de inovação)
	Percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	>= 95.00	(Percentagem do item)
- Melhorar continuamente o SGQ	Percentagem de ações de melhoria eficazes	>= 70.00	(nº de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas)
- Uniformizar práticas	Percentagem de práticas eficazes	= 100.00	(nº de ações práticas implementadas / nº de ações identificadas)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

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: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Facilitar aos clientes o acesso a Pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	Percentagem de clientes com colaborador de referência definido	= 100.00	(Soma de clientes com colaborador de referencia / nº de clientes) x 100
	Percentagem de clientes participantes na nomeação de representantes (autorrepresentação)	= 100.00	(Soma de clientes participantes / nº de clientes) x 100
- Fomentar a inclusão social dos clientes	Número de ações de formação participadas por clientes	>= 12.00	(Soma de ações realizadas com clientes)
	Número de clientes que participam nas ações de formação	>= 30.00	(Soma de clientes participantes em registo de formação)
	Número médio de clientes que participam na actividade	>= 25.00	(Média do número de clientes participantes em registo de sessões)
	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente à participação na elaboração do PI (participo na avaliação do meu PI)	>= 95.00	(Percentagem do item)
- Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Percentagem de participantes em reuniões de elaboração / avaliação de PI	>= 65.00	(Soma de clientes e familiares/significativos participantes / nº de clientes e significativos) x 100
- Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com a Equipa da Qualidade	>= 3.00	(Soma total de reuniões com elementos da Equipa da Qualidade)
	Número de reuniões com grupo de autorepresentação	>= 8.00	(Soma total de reuniões com grupo de autorepresentação)
	Número de reuniões com sócios, conselho fiscal, direcção, assembleia geral	>= 25.00	(Soma total de reuniões de sócios, elementos conselho fiscal, direcção, assembleia geral)
	Número de reuniões das partes interessadas	>= 270.00	(Soma de reuniões)
	Número de reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's	>= 125.00	(Soma total de reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's)
	Número de sugestões das partes interessadas	>= 80.00	(Soma de propostas de melhoria)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

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: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Número de documentos informativos sobre a visão, missão e valores	>= 150.00	(Soma de documentos informativos sobre a visão, missão e valores)
	Número de inconformidade dos registos	<= 750.00	(Soma de inconformidades)
	Número de reclamações legítimas	= 0.00	(Soma de reclamações legítimas)
	Percentagem da conformidade das práticas	= 100.00	(Soma de conformidades / nº de requisitos) x 100
	Percentagem de resposta a reclamações	= 100.00	(Soma de reclamações com resposta)
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)	>= 96.00	(Percentagem do item)
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)	>= 96.00	(Percentagem do item)
- Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores	Percentagem de colaboradores presentes em reuniões	>= 60.00	(Soma colaboradores presentes / Soma total de colaboradores) x 100
	Percentagem de colaboradores presentes em sessões	>= 65.00	(Soma colaboradores presentes / Soma total de colaboradores) x 100
	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	>= 80.00	(Percentagem do item)

Valor	Princípio	Indicador
Cidadania Ativa	Princípio do Direito à Autonomia	Percentagem de resposta a reclamações
Confidencialidade	Princípio da Confidencialidade/Consentimento Informado	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)
Dignidade da vida humana	Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho
Dignidade da vida humana	Princípio do Direito à Sexualidade	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho
Igualdade de oportunidades	Princípio à Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação	Percentagem de colaboradores presentes em reuniões
Igualdade de oportunidades	Princípio da Não-Discriminação	Percentagem da conformidade das práticas
Integridade	Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade	Número de documentos informativos sobre a visão, missão e valores
Privacidade	Princípio do Direito à Privacidade	Percentagem da conformidade das práticas

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política da Ética		
Valor	**Princípio**	**Indicador**
Responsabilidade social	Princípio da Valorização dos colaboradores	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)
Responsabilidade social	Princípio do Primado da Inclusão	Percentagem de colaboradores presentes em sessões
Rigor	Princípio da Qualidade	Número de inconformidade dos registos

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política dos Recursos Humanos

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

Data da aprovação: 2017-05-31

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
- Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Número de colaboradores reconhecidos	Política de Remuneração e Reconhecimento	= 2.00	(Soma de colaboradores reconhecidos)
	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem para reconhecer o desempenho, dedicação e esforço	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 85.00	(Percentagem do item)
- Aumentar a motivação dos colaboradores	Percentagem de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 40.00	(Soma de colaboradores que usufruíram/ nº total de colaboradores) x 100
	Percentagem de motivação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 93.00	(Soma valores dos itens / nº de inquiridos)
- Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho	Número de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	Política de Recrutamento e Seleção	= 0.00	(Soma de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras)
- Gerir adequadamente as carreiras	Percentagem de turnover contratos laborais mantidos	Política de Recrutamento e Seleção	= 100.00	(Soma total de colaboradores - Soma de colaboradores rescindidos) / Soma colaboradores da instituição x 100
- Melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função	Percentagem de colaboradores requalificados	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 4.00	(Soma de promoções operadas / nº trabalhadores) x 100
- Melhorar a igualdade de oportunidades	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Conciliação entre a Vida Pofissional Familiar e Privada	>= 95.00	(Soma valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
- Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	>= 20.00	(Soma colaboradores que cumpriram as 35h00 formação)
	Número de Ações de formação Sensibilização e Informação ministradas	Política de Qualificação Profissional	>= 19.00	(Soma de Ações)
	Número de Colaboradores participantes	Política de Qualificação Profissional	>= 25.00	(Soma de Colaboradores participantes)
	Número de horas de esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	>= 575.00	(Soma de horas de formação realizada)
	Percentagem de assiduidade	Política de Gestão de Carreiras	>= 92.00	(Média global dos parâmetros comportamentais)
	Percentagem de colaboradores envolvidos	Política de Qualificação Profissional	>= 98.00	(Soma de colaboradores respondentes/ nº total de colaboradores) x 100
	Percentagem de eficácia da formação profissional (formandos)	Política de Qualificação Profissional	>= 100.00	(Soma formandos bem sucedidos / nº formandos em formação) x 100
	Percentagem de pontualidade	Política de Gestão de Carreiras	>= 95.00	(Média global dos parâmetros comportamentais)
- Melhorar o desempenho dos colaboradores	Número de colaboradores que frequentaram o CQEP	Política de Avaliação de Desempenho	= 8.00	(Soma de colaboradores que frequentaram o CQEP)
	Número de Colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	Política de Avaliação de Desempenho	<= 15.00	(Soma de planos de desenvolvimento)
	Percentagem de avaliações de desempenho positivas	Política de Avaliação de Desempenho	= 100.00	(Soma avaliações positivas/ nº total de avaliações) x 100

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política dos Recursos Humanos				
- Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Número de Colaboradores participantes	Política de Gestão de Carreiras	>= 40.00	(Soma de colaboradores participantes)
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Gestão de Carreiras	>= 80.00	(Soma valores dos itens / nº de inquiridos)
	Percentagem média de Colaboradores participantes	Política de Gestão de Carreiras	>= 70.00	(Soma colaboradores participantes / nº total de colaboradores) x 100
- Reconhecer o trabalho do colaborador	Número de Colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 15.00	(Soma de Colaboradores participantes)
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 98.00	(Soma valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
- Valorizar todas as categorias profissionais na instituição	Número de Colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 37.00	(Soma de Colaboradores participantes)
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 98.00	(Soma valores dos itens / nº de inquiridos) x 100

Política de Avaliação de Desempenho
Os processos de Avaliação de Desempenho devem:
1) Permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções,
2) Promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e
3) Facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.
Política de Gestão de Carreiras
Os processos de gestão de carreiras devem:
1) Respeitar as convenções coletivas de trabalho,
2) Permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura,
3) Adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e
4) Reter os colaboradores mais promissores e capacitados.
Política de Qualificação Profissional
Os processos de gestão da formação devem:
1) Estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores,
2) Promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e
3) Adequar as capacidades dos colaboradores 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.

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política Económica

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho económico, incluindo a produtividade e a sustentabilidade.

Data da aprovação: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Angariar fundos	Receita angariada	>= 300.00	(Soma receita - Soma despesa)
- Aumentar o mix de proveitos	Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	= 100.00	(Soma candidaturas realizadas / Soma candidaturas aprovadas) x 100
- Melhorar a sustentabilidade	Percentagem de produtividade	>= 101.00	(Soma receita / Soma despesa) x 100
- Melhorar o desempenho financeiro	Evolução da receita	>= 2.00	(Soma receita (n) -Soma receita (n-1) /Soma receita (n-1)) x 100
	Evolução dos custos com pessoal	<= -1.00	(Soma (contas 63n -Soma (contas 63) n-1)/ Soma (contas 63)n-1 x 100
	Evolução dos custos operacionais	<= -1.00	(Soma (contas 61-68) n -Soma (contas 61-68)n-1)/ Soma (contas 61-68)n-1 x 100
	Número de novos associados	>= 150.00	(Soma total de associados 2017)
	Percentagem de vendas dos produtos artesanais	>= 35.00	((Soma vendas (n) - Soma vendas (n-1)/ Soma vendas (n-1)) x100

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

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: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Criar condições facilitadoras que permitam a vivência de experiências que facilitem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment do cliente	Número de atividades e projetos que potencializem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment	>= 20.00	(Soma de projetos que potenciam conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment)
- Desenvolver as potencialidades dos clientes	Evolução das metas atingidas nos PI (Percentagem de clientes que atingiram todas as metas (e evoluíram))	>= 17.00	(Soma de clientes que alcançaram a totalidade das metas / nº de clientes) x 100
	Percentagem de metas atingidas nos PI	>= 93.00	(Percentagem total de metas cumpridas)
- Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Evolução das metas atingidas nos PI	>= 17.00	(Número de clientes que atingiram todas as metas)
	Número de atividades de informação, sensibilização promotoras de autonomia	>= 1.00	(Soma de inscrições / nº de vagas)
	Número de clientes que evoluíram a sua autonomia	>= 14.00	(Soma de clientes afetos ao projeto que evoluíram a sua autonomia)
	Número de planos individuais participados por clientes - autodeterminação	>= 58.00	(Soma planos em que o cliente participou)
	Percentagem de metas atingidas nos PI	>= 93.00	(Percentagem de metas cumpridas/ Percentagem total de metas) x 100
	Percentagem de qualidade de vida dos PI's	>= 60.00	(Soma dos valores de qualidade de vida/3 respostas sociais)
	Percentagem de satisfação dos clientes (os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades)	>= 98.00	(Percentagem do item)
- Promover uma dinâmica institucional que possibilite a cada cliente fazer escolhas pessoais de forma responsável, apoiando-o nas suas decisões e promovendo a sua capacidade de autodeterminação	Número de reuniões de clientes - empowerment	>= 8.00	(Soma de reuniões realizadas)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

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: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	Número de colaboradores com doenças infeto contagiosas	= 0.00	(Soma de colaboradores com doenças infeto contagiosas com responsabilidade da organização)
	Número de ocorrências com responsabilidade institucional	= 0.00	(Soma de acidentes com responsabilidade da instituição)
	Número de reclamações que colocam em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	= 0.00	(Soma de reclamações legítimas que coloquem em causa a dignidade dos clientes (ex.: falta de respeito pelo cliente, pela privacidade do cliente, situação de humilhação e maus tratos)
- Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	= 0.00	(Soma de acidentes devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança)
	Número de ações de sensibilização/formação	>= 1.00	(Soma de ações realizadas)
	Número de colaboradores que participam na atividade	>= 31.00	(Soma de colaboradores participantes)
	Percentagem de eficácia de ação para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	= 100.00	(Soma de ações implementadas relativas a condições de saúde, higiene e segurança / Soma de ações eficazes) x 100
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da segurança, saúde e higiene	>= 94.00	(Percentagem do item)
- Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Número de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança	= 0.00	(Soma de acidentes devido à falta de conhecimento das regras higiene e segurança)
	Número de ações de sensibilização/formação "condições de saúde, higiene e segurança no trabalho"	>= 1.00	(Soma de ações realizadas)
	Número de colaboradores que participam na atividade	>= 24.00	(Soma de colaboradores participantes)
- Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Número de ações realizados com a comunidade	>= 1.00	(Soma de workshop's realizados)
	Número de ocorrências de maus-tratos ou negligência	= 0.00	(Soma de abusos (físicos, mentais e financeiros)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Política de Responsabilidade Social

A organização define, implemente e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios directos.

Data da aprovação: 2017-05-31

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de contratos de emprego inserção realizados	>= 2.00	(Soma de medidas de empregos inserção realizadas)
	Número de estágios curriculares realizados	>= 12.00	(Soma de estágios curriculares realizados)
	Número de estágios profissionais realizados	>= 7.00	(Soma de estágios profissionais realizados)
	Número de estudos participados	>= 10.00	(Soma de estudos participados)
	Número de pessoas que realizam trabalho a favor da comunidade	>= 6.00	(Soma de pessoas acolhidas)
	Número de pessoas que visitam a instituição	>= 2500.00	(Soma de visitantes)
	Número de voluntários no ativo	>= 5.00	(Soma de voluntários ativos)
	Percentagem de execução do projeto	>= 50.00	(Percentagem de execução do projeto)
	Quantidade de óleo entregue	>= 150.00	(Soma de l de óleo entregues)
	Quantidade de papelão entregue	>= 7.00	(Soma de toneladas de papelão entreques)
	Quantidade de Plástico entregue	>= 6.00	(Soma de toneladas de papelão entreques)
	Quantidade de tampas entregue	>= 50.00	(Soma de Kg tampas de garrafas entreques)
- Continuar a aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem	Número de clientes envolvidos na atividade	>= 20.00	(Soma de clientes participantes na atividade)
	Número de colaboradores envolvidos na atividade	>= 16.00	(Soma de colaboradores participantes na atividade)
- Desenvolver atividades na área da educação, formação, desporto, recreação, cultura e lazer dos clientes	Número de projetos realizados	>= 20.00	(Soma de projetos realizados)
- Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por familiares/significativos, clientes e colaboradores	>= 41.00	(Soma eventos participados por familiares/significativos, clientes e colaboradores)
	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (performativa)	>= 89.00	(Percentagem do item)
- Representar a Instituição nas diferentes organizações parceiras	Número de reuniões	>= 12.00	(Soma de reuniões participadas por membros institucionais)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt