ANO: 2022

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, materializada na inovação, na gestão de processos segundo o modelo PDCA e no alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços.

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados de serviços, atividades e realizações dos clientes	Taxa de ações implementadas com origem em atividades de aprendizagem e comparação de resultados	20.00	(Somatório de ações eficazes implementadas/nº total de ações identificadas x 100)
Garantir a monitorização contínua dos processos e serviços	Taxa de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	5.00	(Somatório de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento/ nº de ações de melhoria x 100)
	Taxa de conformidade da certificação para a qualidade (auditoria interna)	90.00	(Somatório de requisitos conformes/ nº requisitos controlados) x 100
	Taxa de eficácia das medidas de melhoria eficazes	75.00	(Somatório de melhorias eficazes/ nº de melhorias identificadas x 100)
Garantir o envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para o plano geral de atividades	Taxa de concretização do plano anual	80.00	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100)
	Taxa de contributos para a concretização dos objetivos do plano geral anual	30.00	Somatório de colaboradores com contributos, sugestões / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (objetivos do plano geral anual)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inovar e diversificar para melhorar a prestação dos serviços	Taxa de Planos Individuais implementados com sucesso	50.00	(Somatório de planos individuais cumpridos/nº total de planos individuais
	Taxa de projetos implementados	20.00	(Somatório de projetos de inovação/nº total de projetos x 100)
Melhorar continuamente o SGQ	Taxa de eficácia e eficiência organizacional (OEES)	35.00	(Somatório de valores dos itens / nº de itens x 100)
Promover a modernização e a inovação através de	Taxa de colaboradores com possibilidade de	25.00	(Somatório de colaboradores

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

Política da Inovação e da Melhoria Contínua			
melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias	organizar o trabalho de forma flexível	25.00	com possibilidade de reorganização de trabalho/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores satisfeitos (inovação da instituição)	75.00	(Somatório de colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (inovação da instituição)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sugestões inovadoras e pertinentes, implementadas, com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função (colaboradores)	75.00	(Somatório de sugestões pertinentes (implementadas)/ nº de sugestões pertinentes x 100)
	Taxa de sugestões inovadoras e pertinentes, implementadas, com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função (colaboradores)	90.00	(Somatório de sugestões pertinentes (implementadas)/ nº de sugestões pertinentes x 100)

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

Política da Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expetativas legítimas dos clientes e de outras partes interessadas, controlando a conformidade, melhoria contínua dos processos e melhorando a sustentabilidade da organização, através da definição de objetivos a longo prazo.

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Demonstrar compromisso com objetivos da qualidade e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (política da qualidade)	65.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sucesso da política da qualidade	75.00	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100)
Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação das partes interessadas (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação das partes interessadas (recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da instituição)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Fomentar o marketing social	Taxa de campanhas realizadas	50.00	(Somatório de campanhas realizadas / nº campanhas planeadas x 100)
	Taxa de execução do plano de marketing	50.00	(Somatório de ações realizadas / nº de ações planeadas x 100)
Garantir a qualidade de vida dos clientes	Índice médio de qualidade de vida	100.00	(Somatório do percentil/nº de respostas sociais de clientes)
	Taxa de clientes que melhoram a qualidade de vida	50.00	(Somatório de clientes com evolução na dimensão / nº de clientes x 100)
	Taxa de cumprimento de metas do PI que contribuem para a melhoria da qualidade de vida	50.00	(Somatório da dimensão/nº de respostas sociais de clientes x 100)
Implementar a Missão, Visão e Valores institucionais, nos serviços prestados	Taxa da competência transversal (atua segundo a identidade e valores organizacionais (missão, visão, valores e políticas), colaboradores	85.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (missão, visão e valores)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Melhorar o desempenho financeiro	Rácio de autonomia financeira	0.50	(Fundos patrimoniais / Ativo)
	Rácio de endividamento	1.00	(Passivo / Fundos Patrimoniais + Passivo)
	Receita angariada através de fundos	2000.00	(Somatório da receita - Somatório da despesa)

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

Política da Qualidade			
Melhorar o desempenho financeiro	Taxa de aprovação de projetos financiados	60.00	(Somatório de candidaturas aprovadas / nº candidaturas submetidas x 100)
	Taxa de financiamento público	60.00	(Somatório de subsídios públicos / somatório de rendimentos x 100)
Promover respostas sociais e serviços que visem responder às necessidades das pessoas com deficiência e incapacidade	Número de novas respostas sociais criadas	2.00	(Somatório de novas respostas sociais)
	Número de novos serviços criados	1.00	(Somatório de novos serviços)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (resposta às escolhas, necessidades e capacidades, na prestação dos serviços)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Taxa de satisfação das partes interessadas	80.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)

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

Política da Qualidade de Vida

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção da qualidade de vida dos clientes, realizado com base em oito domínios: bem-estar emocional, relações interpessoais, bem-estar material, desenvolvimento pessoal, bem-estar físico, autodeterminação, inclusão social e direitos (compromisso refletido no modelo de qualidade de vida).

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Desenvolver serviços numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas dos clientes	Taxa de clientes que cumpriram o PI	65.00	(Somatório de clientes que atingiram todas as metas/ nº total de clientes x 100)
	Taxa de elementos da equipa técnica que trabalham Planos Individuais	75.00	Somatório de técnicos que trabalham PI / nº total de técnicos x 100)
	Taxa de metas atingidas nos PI	90.00	(Somatório de metas cumpridas/ nº de metas x 100)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (os serviços são adaptados (ou o meu PI) para atender às necessidades físicas e sociais dos clientes)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Índice médio de qualidade de vida	100.00	(Somatório do percentil/nº de respostas sociais de clientes)
	Taxa de clientes que melhoram a qualidade de vida	50.00	(Somatório de clientes com evolução na dimensão / nº de clientes x 100)
	Taxa de cumprimento de metas do PI que contribuem para a melhoria da qualidade de vida	50.00	(Somatório da dimensão/nº de respostas sociais de clientes x 100)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (qualidade de vida)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Prestar serviços de forma coordenada e num ambiente multidisciplinar	Taxa de satisfação de clientes (planos individuais)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (abordagem multidisciplinar na prestação de serviços)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)

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

Política de Ética e Bem-Estar para Todos

A organização define, implementa, controla e reporta a todas as partes interessadas, o seu compromisso relativo ao cumprimento dos 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 (compromisso refletido no código de ética), e o seu compromisso relativo à confidencialidade das informações sensíveis dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas.

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exatidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de clientes (grupo de autorepresentação) que avaliam o procedimento da confidencialidade	90.00	(Somatório de clientes respondentes/ nº de elementos do grupo de autorepresentação x 100)
	Taxa de colaboradores que avaliam o procedimento da confidencialidade	75.00	(Somatório de colaboradores respondentes/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (conheço o documento da confidencialidade, exatidão, privacidade e a integridade dos clientes)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação das partes interessadas (as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	70.00	Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (procedimento para a apresentação de reclamações)	70.00	Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Taxa de ações realizados com a comunidade	50.00	(Somatório de ações realizadas na comunidade/ nº de ações planeadas (âmbito) x 100)
	Taxa de ocorrências de maus-tratos ou negligência	0.00	(Somatório de ocorrências (maus-tratos) / nº de ocorrências x 100)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (conheço e compreendo o documento para prevenir o abuso físico, mental e financeiro dos clientes)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Promover atividades de gestão emocional aos colaboradores	Taxa de satisfação de colaboradores (participo em atividades de gestão emocional e de stress)	65.00	Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (promoção da saúde mental)	65.00	Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Proteger comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa da competência transversal (compromisso ético), colaboradores	85.00	Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de colaboradores que melhoraram a competência transversal (compromisso ético)	25.00	Somatório de colaboradores que melhoraram a competência / nº de colaboradores avaliados x

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

Política de Ética e Bem-Estar para Todos			
Proteger comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de colaboradores que melhoraram a competência transversal (compromisso ético)	25.00	100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (política e código de ética)	70.00	Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes em atividades (carta de direitos e deveres)	50.00	Somatório de clientes participantes / nº total de clientes x 100)
	Taxa de clientes que trabalham o domínio dos direitos	50.00	Somatório de clientes que trabalham o domínio / nº total de clientes x 100)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (carta de direitos e deveres dos clientes)	70.00	Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de clientes (conquisto os meus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre)	65.00	Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (conheço e compreendo a forma de respostas às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviços)	75.00	Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sugestões de clientes, implementadas	10.00	Somatório de sugestões implementadas / nº de sugestões x 100)

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

Política de Inclusão

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à inclusão social, envolvendo clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as necessidades das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes. A inclusão social é materializada: no planeamento, organização e prestação dos serviços; realização de outros programas; escolha de processos e recursos (espaciais, temporais, humanos e materiais) adequados às necessidades das partes interessadas envolvidas.

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de clientes participantes (ações de formação)	65.00	(Somatório de clientes participantes / nº de clientes x 100)
	Taxa de clientes participantes (atividades socioculturais)	80.00	(Somatório de clientes participantes / nº de clientes x 100)
	Taxa de clientes que trabalham o domínio da inclusão	50.00	Somatório de clientes que trabalham o domínio / nº total de clientes x 100)
	Taxa de satisfação de clientes (as atividades são importantes para mim)	65.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Garantir que os clientes possam ter acesso a um continuum dos serviços	Taxa de clientes admitidos, encaminhados	0.00	(Somatório de encaminhamentos realizados / nº total de necessidades detectadas no PI x 100)
	Taxa de clientes que frequentam mais que uma resposta social	25.00	(Somatório de clientes admitidos em mais que uma resposta social / nº de clientes x 100)
Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	(Somatório da dimensão/nº de respostas sociais de clientes x 100)	50.00	(Somatório de clientes com evolução na dimensão / nº de clientes x 100)
	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)	70.00	(Somatório da dimensão/nº de respostas sociais de clientes x 100)
	Taxa de clientes que melhoram a autodeterminação	50.00	(Somatório de clientes com evolução na dimensão / nº de clientes x 100)
	Taxa de clientes que melhoram o empowerment	50.00	(Somatório de clientes com evolução na dimensão / nº de clientes x 100)
	Taxa de cumprimento de metas do PI que contribuem para a autodeterminação	50.00	(Somatório da dimensão/nº de respostas sociais de clientes x 100)
	Taxa de cumprimento de metas do PI que contribuem para o empowerment	50.00	(Somatório da dimensão/nº de respostas sociais de clientes x

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

Política de Inclusão			
Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de cumprimento de metas do PI que contribuem para o empowerment	50.00	100)
	Taxa de satisfação das partes interessadas (conheço e compreendo o conceito de empowerment)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (conheço e compreendo as condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação da comunidade	50.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação da comunidade (como considera a missão do trabalho desenvolvido pela ASCUDT)	50.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

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

Política de Parcerias

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, de forma voluntária, para explorar sinergias, de modo a melhorar a eficácia e eficiência organizacional, garantir a continuidade dos serviços e a inclusão dos clientes, existindo benefícios recíprocos e o envolvimento das dimensões económica, humana e ambiental.

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a consciencialização social sobre as pessoas com deficiência e incapacidade	Taxa de atividades realizadas em parceria	25.00	(Somatório de atividades em parceria/ nº de atividades x 100)
	Taxa de parcerias promotoras da integração de clientes	25.00	(Somatório de parcerias que contribuem para a integração / nº de parcerias x 100)
Garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão dos clientes	Taxa de eficácia das parcerias	70.00	(Somatório resultados obtidos/ nº de resultados previstos x 100)
	Taxa de parcerias com instituições do mesmo sector (visando investir na inovação e melhoria de serviços)	2.00	(Somatório de parcerias benchmarking / nº de parcerias x 100)
	Taxa de parcerias que garantem o continuum de serviços	20.00	(Somatório parcerias integradas no PI / nº de parcerias x 100)
Melhorar e promover as ações da ASCUDT através de parcerias	Número de clientes com serviços de parceria	70.00	(Somatório de clientes que realizam atividades e serviços com parcerias)
	Número de novas parcerias criadas	5.00	(Somatório novas parcerias/ nº de parcerias x 100)
	Taxa de atividades realizadas em parceria	20.00	(Somatório atividades em parceria/ nº de atividades x 100)

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

Política de Participação

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

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de colaboradores respondentes ao inquérito de satisfação	90.00	(Somatório de colaboradores respondentes / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de eventos organizados pela comissão paritária	20.00	(Somatório de eventos organizados pela comissão paritária/ nº de eventos x 100)
	Taxa de participação de colaboradores em eventos	50.00	(Somatório de colaboradores participantes em eventos / nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de participação de colaboradores em reuniões	50.00	(Somatório de colaboradores participantes em reuniões / nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (conheço as oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sugestões de colaboradores, implementadas	75.00	(Somatório de sugestões de colaboradores implementadas/ nº de sugestões x 100)
Facilitar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio, de forma transparente e não discriminatória	Taxa de clientes participantes na eleição, grupo de auto-representação	75.00	(Somatório de clientes participantes / nº de clientes x 100)
	Taxa de satisfação de clientes (conheço a abordagem que me facilita o acesso aos serviços e pessoal de apoio)	65.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de clientes (sei como posso ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Taxa de reuniões de associados e dirigentes	12.50	Somatório de reuniões de associados e dirigentes/ nº de reuniões x 100)
	Taxa de reuniões de clientes/familiares	25.00	Somatório de reuniões de clientes/familiares/ nº de reuniões x 100)
	Taxa de reuniões de colaboradores	50.00	Somatório de reuniões de

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

Política de Participação			
Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Taxa de reuniões de colaboradores	50.00	colaboradores/ nº de reuniões x 100)
	Taxa de reuniões de financiador, fornecedores e parceiros	12.50	Somatório de reuniões de financiador, fornecedores e parceiros/ nº de reuniões x 100)
Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização	Taxa de clientes/familiares participantes no PI (elaboração, monitorização, revisão)	80.00	(Somatório de clientes/familiares participantes/nº de clientes/familiares) x 100)
	Taxa de participação de clientes em eventos	50.00	(Somatório de clientes participantes em eventos / nº total de clientes x 100)
	Taxa de satisfação de clientes (abordagem para poder expressar opiniões e pontos de vista de clientes)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de clientes (Plano Individual - PI)	70.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sugestões de clientes, implementadas	50.00	(Somatório de sugestões de clientes implementadas/ nº de sugestões x 100)

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

Política de Responsabilidade Social e Corporativa

A organização define, implemente e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera, através de atividades sustentáveis nos domínios ambiental, económico, social e cultural, não objetivando obter benefícios diretos.

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a consciencialização social sobre os clientes e pessoas com deficiência e incapacidade, na sociedade	Taxa de clientes com ASUS	16.00	(Somatório de clientes com PASUs de CACI / nº de clientes de CACI x 100)
	Taxa de clientes integrados em formação profissional (certificada)	20.00	(Somatório do número de clientes integrados em FP / nº toral de clientes x 100)
	Taxa de pessoas encaminhadas para a vida ativa (apoio à colocação e integração)	50.00	(Somatório do número de clientes do CR encaminhados para a Vida Ativa / nº toral de clientes CR x 100)
Colaborar com a comunidade no combate ao desperdício, através da gestão de resíduos	Quantidade de óleo entregue	150.00	(Somatório de litros de óleo entregues)
	Quantidade de papelão entregue	0.70	(Somatório de toneladas de papelão entregues)
	Quantidade de tampas entregues	15.00	(Somatório de Kg tampas de garrafas entregues)
Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Taxa de satisfação de parceiros (compromisso concreto com a justiça social e a inclusão dos clientes, na sociedade)	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Promover o desenvolvimento académico com ordem ao trabalho social de pessoas com deficiência e incapacidade	Número de estagiários curriculares	14.00	(Somatório de pessoas acolhidas)
	Número de estudos participados	12.00	(Somatório de estudos participados)
	Número de pessoas que realizam trabalho comunitário	10.00	(Somatório de pessoas acolhidas)

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

Política dos Recursos Humanos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, retenção, qualificação, avaliação, promoção, remuneração, reconhecimento e conciliação entre a vida profissional, familiar e privada, garantindo a igualdade de oportunidades e em conformidade com a legislação nacional obrigatória e a promoção da qualidade de vida dos colaboradores, em conformidade com a legislação nacional em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho.

Data da elaboração: 2022-12-15

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de colaboradores elogiados	Política de Remuneração e Reconhecimento	25.00	(Somatório de colaboradores elogiados / nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas	Política de Remuneração e Reconhecimento	25.00	Somatório de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas/nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de motivação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	85.00	(Somatório de valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (conhecimento e compreensão dos resultados da avaliação de motivação)	Política de Remuneração e Reconhecimento	75.00	(Somatório de valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (o meu desempenho, dedicação e esforço, realizado no trabalho, é reconhecido e avaliado de forma correta e justa)	Política de Remuneração e Reconhecimento	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Garantir o recrutamento dos colaboradores de forma assertiva e vocacionada para a atividade social com pessoas com deficiência e incapacidade	Taxa de satisfação de colaboradores (política e procedimentos para o recrutamento, seleção, avaliação e retenção de recursos humanos)	Política de Recrutamento e Seleção	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de turnover	Política de Recrutamento e Seleção	0.16	((Somatório de demissões + somatório de admissões)/2) / nº de colaboradores x 100)
Gerir adequadamente as carreiras, de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente	Taxa de colaboradores que melhoram o desempenho	Política de Gestão de Carreiras	25.00	(Somatório de colaboradores que melhoram o desempenho / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que progridem na carreira	Política de Gestão de Carreiras	5.00	(Somatório de colaboradores que progridem na carreira / nº de colaboradores x 100)
Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores com objetivos individuais definidos	Política de Qualificação Profissional	98.00	(Somatório de colaboradores com objetivos individuais definidos/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que cumprem 40 horas de formação	Política de Qualificação Profissional	80.00	(Somatório de colaboradores que cumpriram as 40h00 de

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

Política dos Recursos Humanos				
Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores que cumprem 40 horas de formação	Política de Qualificação Profissional	80.00	formação/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	Política de Qualificação Profissional	30.00	(Somatório de planos de desenvolvimento/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de concretização do plano de formação	Política de Qualificação Profissional	80.00	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100)
	Taxa de eficácia das ações de formação	Política de Qualificação Profissional	50.00	(Somatório da taxa de eficácia / nº de ações avaliadas x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (frequento atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho)	Política de Qualificação Profissional	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (participo na definição dos objetivos individuais a atingir)	Política de Qualificação Profissional	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (participo na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal)	Política de Qualificação Profissional	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (plano de desenvolvimento pessoal)	Política de Qualificação Profissional	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Volume de horas de esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	2800.00	(Somatório de horas de formação realizada (interna + externa))
Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de acidentes com responsabilidade institucional	Política de Gestão de Carreiras	5.00	(Somatório de acidentes com responsabilidade da instituição/ nº de acidentes x 100)
	Taxa de ações no âmbito de saúde, higiene e segurança no trabalho	Política de Gestão de Carreiras	25.00	(Somatório de ações sobre o tema / nº de ações x 100)
	Taxa de colaboradores participantes (condições de saúde, higiene e segurança no trabalho)	Política de Gestão de Carreiras	40.00	(Somatório de participantes / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (condições de segurança, higiene e saúde no trabalho)	Política de Gestão de Carreiras	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (o clima e o ambiente de trabalho são adequados)	Política de Gestão de Carreiras	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação de colaboradores (requisitos legislativos em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho)	Política de Gestão de Carreiras	75.00	(Somatório do valor do item / nº de inquiridos x 100)
Promover a avaliação contínua dos colaboradores, de forma a gerar o seu desenvolvimento pessoal	Taxa de avaliação de desempenho de colaboradores	Política de Avaliação de Desempenho	85.00	(Somatório de valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de avaliação dos parâmetros comportamentais	Política de Avaliação de	80.00	(Somatório do valor do item / nº

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

Política dos Recursos Humanos				
Promover a avaliação contínua dos colaboradores, de forma a gerar o seu desenvolvimento pessoal	Taxa de avaliação dos parâmetros comportamentais	Desempenho	80.00	de avaliados x 100)
	Taxa de avaliações de desempenho positivas	Política de Avaliação de Desempenho	90.00	(Somatório de avaliações positivas/ nº total de avaliações x 100)
Promover a conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar	Taxa de colaboradores com possibilidade de organizar o trabalho de forma flexível	Política de Conciliação entre a Vida Pofissional Familiar e Privada	25.00	(Somatório de colaboradores com possibilidade de reorganização de trabalho/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que laboram na modalidade de teletrabalho, para efeitos de conciliação familiar	Política de Conciliação entre a Vida Pofissional Familiar e Privada	25.00	(Somatório de colaboradores que realizam teletrabalho/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que usufrui do banco de horas	Política de Conciliação entre a Vida Pofissional Familiar e Privada	75.00	(Somatório de colaboradores que usufrui de banco de horas/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que usufrui do dia de aniversário	Política de Conciliação entre a Vida Pofissional Familiar e Privada	75.00	(Somatório de colaboradores que usufrui do dia de aniversário/ nº de colaboradores x 100)

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

Política dos Recursos Humanos

Política de Avaliação de Desempenho
Os processos de avaliação de desempenho devem:
1) Permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que facilitam/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
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
A Política de recrutamento, seleção e retenção da ASCUDT respeita o emanado no Manual de Funções, tendo os candidatos que respeitar as competências, conhecimentos, capacidades/aptidões para o desempenho da função a que se candidata. A organização deve cumprir as orientações formais legais, estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.
No cumprimento do seu código de ética e dos valores que a norteiam a ASCUDT assume a sua política de recrutamento e seleção nos seguintes princípios:
- Igualdade de oportunidades: garantimos condições de acesso iguais a todos os candidatos, internos e externos;
- Não discriminação: a seleção assenta em critérios base e no tratamento não discriminativo, nomeadamente de ascendência, idade, género, orientação sexual, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical;
- Promoção e valorização do ajustamento entre o perfil do candidato, o perfil da função e o perfil da equipa visando sinergias potenciadoras de prestação de serviços e produtos de qualidade reconhecida;
- Confidencialidade no tratamento dos dados dos potenciais candidatos;
- Rigor na aplicação dos processos e procedimentos perfeitamente delineados e em protocolos de avaliação dos potenciais candidatos documentados e adequados aos perfis funcionais.
Política de Remuneração e Reconhecimento
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.

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

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