

POLÍTICAS

ANO: 2016

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Garantir o respeito pelos direitos dos clientes	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes relativamente ao (acessibilidade das pessoas que o apoiam)	>= 70.00	(percentagem de satisfação dos clientes relativamente ao (acessibilidade das pessoas que o apoiam))
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes relativo ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres)	>= 85.00	(percentagem de satisfação dos clientes relativo ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres))
2016 - Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expectativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores	2016 - Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	>= 85.00	(percentagem do parâmetro)
	2016 - Percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores	>= 85.00	(percentagem do parâmetro)
	2016 - Percentagem média de avaliação de satisfação de clientes	>= 95.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
2016 - Melhorar a comunicação Interna e externa	2016 - Número de familiares/significativos participantes	>= 35.00	(somatório de familiares/significativos participantes)
	2016 - Número de reuniões de clientes	>= 125.00	(somatório de reuniões de clientes participantes)
	2016 - Número de reuniões de colaboradores	>= 65.00	(somatório de reuniões de colaboradores participantes)
	2016 - Número de reuniões de familiares/significativos	>= 75.00	(somatório de reuniões de familiares/significativos participantes)
	2016 - Número de reuniões de financiadores	>= 2.00	(somatório de reuniões de financiadores participantes)

Política da Qualidade

2016 - Melhorar a comunicação Interna e externa	2016 - Número de reuniões de fornecedores	>= 15.00	(somatório de reuniões de fornecedores participantes)
	2016 - Número de reuniões de parceiros	>= 20.00	(somatório de reuniões de parceiros participantes)
	2016 - Número de visitantes do blog	>= 500.00	(Somatório de visitantes)
	2016 - Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	>= 340000.00	(somatório de visitantes do site)
2016 - Melhorar a conformidade	2016 - Número de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	= 0.00	(somatório de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento)
	2016 - Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	>= 100.00	(somatório melhorias implementadas / somatório melhorias identificadas) x 100
	2016 - Percentagem de medidas de melhoria	>= 10.00	(somatório melhorias implementadas / somatório melhorias identificadas) x 100
2016 - Melhorar a participação das partes interessadas	2016 - Número de contacto com responsáveis	>= 180.00	(somatório de contactos de familiares/significativos)
2016 - Promover e aumentar a quantidade dos clientes	2016 - Número das inscrições na resposta social LRE	>= 1.00	(somatório de inscrições)
	2016 - Número das inscrições na resposta social SAD	= 35.00	(somatório de inscrições)
	2016 - Número de inscrições de clientes para Centro de Recursos	>= 18.00	(somatório de inscrições)
	2016 - Número de inscrições de clientes para CRFP	= 15.00	(somatório de inscrições)
	2016 - Número de pessoas que usufruíram da terapia na comunidade	>= 12.00	(somatório de pessoas que usufruíram da terapia)
	2016 - Número de serviços usufruídos pela comunidade	>= 8.00	(somatório de serviços usufruídos)
	2016 - Percentagem de satisfação da comunidade	>= 75.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
2016 - Promover os direitos dos clientes	2016 - Número de reuniões com clientes/significativos sobre direitos e deveres	>= 2.00	(somatório de reuniões de clientes sobre direitos e deveres)
2016 - Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	2016 - Número de comemorações de aniversários de clientes	>= 40.00	(somatório clientes que comemoram o aniversário na instituição)
	2016 - Número de comemorações de aniversários de colaboradores	>= 45.00	(somatório colaboradores que comemoram o aniversário na instituição)
	2016 - Percentagem de satisfação de financiadores	>= 70.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação de fornecedores	>= 89.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes	>= 93.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação dos colaboradores	>= 98.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação dos familiares/significativos	>= 92.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação dos parceiros	>= 95.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	2016 - Número de ações sobre o procedimento S51	>= 1.00	(somatório de ações realizadas)
	2016 - Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	= 0.00	(somatório de reclamações legítimas)
	2016 - Percentagem de autorizações de consentimento informado assinados	= 100.00	(somatório de clientes com termo/ nº total de clientes) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes quanto à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais)	>= 75.00	(percentagem do item)
	2016 - Percentagem do grupo de autorrepresentantes dos clientes e dos colaboradores respondentes	= 100.00	(somatório do valores de clientes + colaboradores / nº de inquiridos) x 100

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Fomentar parcerias	2016 - Número de protocolos cessados	= 0.00	(somatório protocolos alcançados / somatório protocolos previstos)
	2016 - Número de protocolos criados	>= 6.00	(somatório protocolos alcançados / somatório protocolos previstos)
	2016 - Número de protocolos de parceria mantidos	= 34.00	(somatório protocolos alcançados / somatório protocolos previstos)
2016 - Melhorar a gestão da organização	2016 - Grau de eficácia das parcerias	>= 90.00	(somatório resultados previstos / somatório resultados obtidos) x 100

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Garantir alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços	2016 - Grau de conformidade da validação do plano anual	>= 85.00	(somatório de objetivos estratégicos/ n° de objetivos do plano anual alinhados com os objetivos estratégicos) x 100
	2016 - Grau de execução do plano anual	>= 85.00	(somatório atividades realizadas / somatório total atividades) x 100
2016 - Monitorar o sistema de gestão	2016 - Número de avaliações do plano anual	= 3.00	(somatório do número de avaliações do plano anual)
	2016 - Número de revisões do sistema	= 1.00	(somatório do número de atas de revisão)
	2016 - Percentagem de sucesso da política da qualidade	>= 85.00	(somatório de ações implementadas / somatório de ações eficazes) x 100

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Avaliar a conformidade das Respostas Sociais	2016 - Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	= 100.00	(somatório requisitos conformes / nº total de requisitos) x 100
	2016 - Percentagem de conformidades das respostas sociais	>= 0.00	(somatório requisitos conformes / nº total de requisitos) x 100
2016 - Inovar para melhorar a prestação dos serviços	2016 - Número de projetos de melhoria	>= 2.00	(somatório de projetos de melhoria)
	2016 - Número de projetos inovadores	>= 2.00	(somatório de projetos inovadores)
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	>= 90.00	(percentagem do item)
2016 - Melhorar continuamente o SGQ	2016 - Percentagem de ações de melhoria eficazes	>= 25.00	(somatório de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas) x 100
2016 - Uniformizar práticas	2016 - Percentagem de práticas eficazes	= 100.00	(nº de ações práticas implementadas / nº de ações identificadas) x 100

Política da Participação

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

Data da aprovação: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Facilitar aos clientes o acesso a Pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	2016 - Percentagem de clientes com colaborador de referência definido	= 100.00	(somatório de clientes com colaborador de referencia / nº de clientes) x 100
	2016 - Percentagem de clientes participantes na nomeação de representantes (autorrepresentação)	>= 75.00	(somatório de clientes participantes / nº de clientes) x 100
2016 - Fomentar a inclusão social dos clientes	2016 - Número de ações de formação participadas por clientes	>= 12.00	(somatório de ações realizadas com clientes)
	2016 - Número de clientes que participam na atividade	>= 50.00	(somatório de clientes participantes em registo de sessões)
	2016 - Número de clientes que participam nas ações de formação	>= 30.00	(somatório de clientes participantes em registo de formação)
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes relativamente à participação na elaboração do PI (participo na avaliação do meu PI)	>= 77.00	(percentagem do item)
2016 - Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	2016 - Percentagem de participantes em reuniões de elaboração/avaliação de PI	>= 65.00	(somatório de clientes e familiares/significativos participantes / nº de clientes e significativos) x 100
2016 - Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	2016 - Número de reuniões com a Equipa da Qualidade	>= 3.00	(somatório total de reuniões com elementos da Equipa da Qualidade)
	2016 - Número de reuniões com clientes	>= 125.00	(somatório de reuniões de clientes)
	2016 - Número de reuniões com colaboradores	>= 65.00	(somatório de reuniões de colaboradores)
	2016 - Número de reuniões com familiares/significativos	>= 75.00	(somatório de familiares/significativos de familiares/significativos participantes)
	2016 - Número de reuniões com grupo de autorepresentação	>= 8.00	(somatório total de reuniões com grupo de autorepresentação)
	2016 - Número de reuniões com sócios, conselho fiscal, direcção, assembleia geral	>= 25.00	(somatório total de reuniões de sócios, elementos conselho fiscal, direcção, assembleia geral)
	2016 - Número de reuniões de Parceiros/Financiadores/Fornecedores	>= 38.00	(somatório total de reuniões de parceiros / financiadores / fornecedores)
	2016 - Número de reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's	>= 2.00	(somatório total de reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's)
	2016 - Número de sugestões de clientes	>= 5.00	(somatório de propostas de melhoria de clientes)
	2016 - Número de sugestões de colaboradores	>= 40.00	(somatório de propostas de melhoria de colaboradores)

Política da Participação

2016 - Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	2016 - Número de sugestões familiares/significativos	>= 5.00	(somatório de propostas de melhoria de familiares/significativos)
	2016 - Número de sugestões Parceiros/Financiadores/Fornecedores	>= 5.00	(somatório de propostas de melhoria de parceiros / financiadores / fornecedores)

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	2016 - Número de colaboradores com doenças infeto contagiosas com responsabilidade da organização	= 0.00	(somatório de colaboradores com doenças infeto contagiosas com responsabilidade da organização)
	2016 - Número de ocorrências com responsabilidade institucional	= 0.00	(somatório de acidentes com responsabilidade da instituição)
	2016 - Número de reclamações que colocam em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	= 0.00	(somatório 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)
2016 - Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	2016 - Número de documentos informativos sobre a visão, missão e valores	>= 100.00	(somatório de cartazes divulgados)
	2016 - Número de reclamações legítimas	= 0.00	(somatório de reclamações legítimas)
	2016 - Percentagem da conformidade das práticas	= 100.00	(somatório de conformidades / nº de requisitos) x 100
	2016 - Percentagem de conformidade dos registos	>= 80.00	(somatório de conformidades / nº de colaboradores) x 100
	2016 - Percentagem de resposta a reclamações	= 100.00	(percentagem do item)
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)	>= 75.00	(percentagem do item)
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)	>= 85.00	(percentagem do item)
2016 - Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores	2016 - Percentagem de colaboradores presentes em reuniões	>= 60.00	(somatório colaboradores presentes / somatório total de colaboradores) x 100
	2016 - Percentagem de colaboradores presentes em sessões	>= 65.00	(somatório colaboradores presentes / somatório total de colaboradores) x 100
	2016 - 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	2016 - Percentagem da conformidade das práticas
Confidencialidade	Princípio da Confidencialidade/Consentimento Informado	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)

Política da Ética

Valor	Princípio	Indicador
Dignidade da vida humana	Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência	2016 - Número de reclamações que colocam em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos
Dignidade da vida humana	Princípio do Direito à Sexualidade	2016 - Número de reclamações legítimas
Igualdade de oportunidades	Princípio à Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)
Igualdade de oportunidades	Princípio da Não-Discriminação	2016 - Percentagem de resposta a reclamações
Integridade	Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade	2016 - Percentagem de conformidade dos registos
Privacidade	Princípio do Direito à Privacidade	2016 - Número de reclamações legítimas
Responsabilidade social	Princípio da Valorização dos colaboradores	2016 - Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho
Responsabilidade social	Princípio do Primado da Inclusão	2016 - Percentagem da conformidade das práticas
Rigor	Princípio da Qualidade	2016 - Percentagem da conformidade das práticas

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	2016 - Número de colaboradores reconhecidos	Política de Remuneração e Reconhecimento	= 2.00	(somatório de colaboradores reconhecidos)
	2016 - Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem para reconhecer o desempenho, dedicação e esforço	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 70.00	(percentagem do item)
2016 - Aumentar a motivação dos colaboradores	2016 - Percentagem de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 75.00	(somatório de colaboradores que usufruíram/ nº total de colaboradores) x 100
	2016 - Percentagem de motivação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 93.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
2016 - Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho	2016 - Número de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	Política de Recrutamento e Seleção	= 0.00	(somatório de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras)
2016 - Gerir adequadamente as carreiras	2016 - Percentagem de turnover contratos laborais mantidos	Política de Recrutamento e Seleção	= 100.00	(somatório total de colaboradores - somatório de colaboradores rescindidos) / somatório colaboradores da instituição x 100
2016 - Melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função	2016 - Percentagem de colaboradores requalificados	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 0.00	(somatório de promoções operadas / nº trabalhadores) x 100
2016 - Melhorar a igualdade de oportunidades	2016 - Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Gestão de Carreiras	>= 98.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
2016 - Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	2016 - Esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	>= 20.00	(somatório colaboradores que cumpriram as 35h00 formação)
	2016 - Número de ações de formação, sensibilização e informação ministradas	Política de Qualificação Profissional	>= 16.00	(somatório do nº de ações de formação Sensibilização e Informação ministradas)
	2016 - Número de colaboradores participantes	Política de Qualificação Profissional	>= 20.00	(somatório de colaboradores participantes)
	2016 - Número de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	Política de Qualificação Profissional	< 20.00	(somatório de planos de desenvolvimento)
	2016 - Número de horas de esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	>= 250.00	(somatório horas de formação realizada)
	2016 - Percentagem de assiduidade	Política de Gestão de Carreiras	>= 92.00	(média global dos parâmetros comportamentais)
	2016 - Percentagem de colaboradores envolvidos	Política de Qualificação Profissional	>= 98.00	(somatório de colaboradores respondentes/ nº total de colaboradores) x 100
	2016 - Percentagem de eficácia da formação profissional (formandos)	Política de Qualificação Profissional	= 100.00	(somatório formandos bem sucedidos / nº formandos em formação) x 100
2016 - Melhorar o desempenho dos colaboradores	2016 - Percentagem de pontualidade	Política de Gestão de Carreiras	>= 90.00	(média global dos parâmetros comportamentais)
	2016 - Número de colaboradores que frequentaram o	Política de Avaliação de	< 9.00	(somatório de colaboradores que frequentaram o CQEP)

Política dos Recursos Humanos

2016 - Melhorar o desempenho dos colaboradores	CQEP	Desempenho	< 9.00	(somatório de colaboradores que frequentaram o CQEP)
	2016 - Percentagem de avaliações de desempenho positivas	Política de Avaliação de Desempenho	= 100.00	(somatório avaliações positivas / nº total de avaliações) x 100
2016 - Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	2016 - Número de colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 40.00	(somatório do nº de colaboradores participantes)
	2016 - Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 95.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	2016 - Percentagem média de colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 60.00	(somatório colaboradores participantes / nº total de colaboradores) x 100
2016 - Reconhecer o trabalho do colaborador	2016 - Número de colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 12.00	(somatório de colaboradores participantes)
	2016 - Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 98.00	(somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
2016 - Valorizar todas as categorias profissionais na instituição	2016 - Número de colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 35.00	(somatório do nº de colaboradores participantes)
	2016 - Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 98.00	(somatório 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.

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Angariar fundos	2016 - Receita angariada	>= 500.00	(somatório receita - somatório despesa)
2016 - Aumentar o mix de proveitos	2016 - Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	= 100.00	(somatório candidaturas realizadas / somatório candidaturas aprovadas) x 100
2016 - Melhorar a sustentabilidade	2016 - Percentagem de produtividade	>= 95.00	(somatório receita / somatório despesa) x 100
2016 - Melhorar o desempenho financeiro	2016 - Evolução da receita	>= 3.00	(somatório receita (n) - somatório receita (n-1) / somatório receita (n-1)) x 100
	2016 - Evolução do custo com pessoal	< -5.00	(somatório (contas 63n - somatório (contas 63) n-1) / somatório (contas 63)n-1 x 100
	2016 - Evolução dos custos operacionais	<= -2.00	(somatório (contas 61-68) n - somatório (contas 61-68) n-1) / somatório (contas 61-68)n-1 x 100
	2016 - Número de novos associados	>= 100.00	(somatório total de associados 2016)
	2016 - Percentagem de vendas dos produtos artesanais	>= 35.00	((somatório vendas (n) - somatório vendas (n-1) / somatório vendas (n-1)) x100

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Criar condições facilitadoras que permitam a vivência de experiências que facilitem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment do cliente	2016 - Número de atividades e projetos que potencializem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment	>= 15.00	(somatório de projetos que potenciam conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment)
	2016 - Evolução das metas atingidas nos PI	>= 15.00	(percentagem de clientes que atingiram todas as metas (e evoluíram))
2016 - Desenvolver as potencialidades dos clientes	2016 - Percentagem de metas atingidas nos PI	>= 85.00	(percentagem total de metas cumpridas)
	2016 - Evolução das metas atingidas nos PI	>= 28.00	(somatório de clientes que atingiram todas as metas)
2016 - Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	2016 - Número de ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia	>= 1.00	(somatório de inscrições / número de vagas)
	2016 - Número de clientes que evoluíram a sua autonomia	>= 10.00	(somatório de clientes afetos ao projeto que evoluíram a sua autonomia)
	2016 - Número de planos individuais participados por clientes - autodeterminação	>= 55.00	(somatório de clientes que participaram na definição do seu plano)
	2016 - Percentagem de metas atingidas nos PI	>= 85.00	(percentagem de metas cumpridas/ percentagem total de metas) x 100
	2016 - Percentagem de qualidade de vida dos PI's	>= 95.00	(somatório de objetivos alcançados / nº total de objetivos) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes (os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades)	85.00	(percentagem do item)
	2016 - Número de reuniões de clientes - empowerment	>= 10.00	(somatório de reuniões realizadas)
2016 - 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			

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	2016 - Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança no trabalho	= 0.00	(somatório de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança)
	2016 - Número de ações de sensibilização/formação	>= 1.00	(somatório de ações de sensibilização / formação)
	2016 - Número de colaboradores que participam na atividade	>= 3.00	(somatório de colaboradores participantes)
	2016 - Percentagem de eficácia de ação para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	= 100.00	(somatório de ações implementadas relativas a condições de saúde, higiene e segurança / somatório de ações eficazes) x 100
	2016 - Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da segurança, saúde e higiene	>= 90.00	(percentagem do item)
2016 - Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	2016 - Número de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança	= 0.00	(somatório de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança)
	2016 - Número de ações de sensibilização/formação "condições de saúde, higiene e segurança no trabalho"	>= 2.00	(somatório de ações de sensibilização / formação "condições de saúde, higiene e segurança no trabalho")
	2016 - Número de colaboradores que participam na atividade	>= 15.00	(somatório de colaboradores participantes)
2016 - Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	2016 - Número de ocorrências de maus-tratos ou negligência	= 0.00	(somatório de abusos (físicos, mentais e financeiros)
	2016 - Número de workshop's realizados com a comunidade	>= 1.00	(somatório de workshop's realizados)

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: 2016-03-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
2016 - Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	2016 - Número de contratos de emprego inserção realizados	>= 2.00	(somatório de medidas de empregos inserção realizadas)
	2016 - Número de estágios curriculares realizados	>= 12.00	(somatório de estágios curriculares realizados)
	2016 - Número de estágios profissionais realizados	>= 3.00	(somatório de estágios profissionais realizados)
	2016 - Número de estudos participados	>= 5.00	(somatório de estudos participados)
	2016 - Número de execução de sessões de separação dos lixos	>= 24.00	(somatório de sessões de reciclagem executadas)
	2016 - Número de pessoas que realizaram trabalho a favor da comunidade	>= 3.00	(somatório de pessoas acolhidas)
	2016 - Número de pessoas que visitaram a instituição	>= 1750.00	(somatório de visitantes)
	2016 - Número de voluntários no ativo	>= 2.00	(somatório de voluntários ativos)
	2016 - Percentagem de execução do projeto	>= 50.00	(percentagem de execução do projeto)
	2016 - Quantidade de óleo entregue à Mirapapel	>= 90.00	(somatório de l de óleo entregues)
	2016 - Quantidade de papelão entregue à Mirapapel	>= 6.00	(somatório de toneladas de papelão entregues)
	2016 - Quantidade de Plástico entregue à Mirapapel	>= 5.00	(somatório de toneladas de plástico entregues)
	2016 - Quantidade de tampas entregue à Azimut	>= 50.00	(somatório de Kg tampas de garrafas entregues)
	2016 - Continuar a aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem	2016 - Número de clientes envolvidos na atividade	>= 14.00
2016 - Número de colaboradores envolvidos na atividade		>= 16.00	(somatório de colaboradores participantes na atividade)
2016 - Desenvolver atividades na área da educação, formação, desporto, recreação, cultura e lazer dos clientes	2016 - Número de projetos realizados	>= 15.00	(somatório de projetos realizados)
	2016 - Número de eventos participados por clientes	>= 12.00	(somatório eventos participados por clientes)
2016 - Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	2016 - Número de eventos participados por colaboradores	>= 12.00	(somatório eventos por colaboradores)
	2016 - Número de eventos participados por familiares/significativos	>= 5.00	(somatório eventos participados por familiares/significativos)
	2016 - Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (performativa)	>= 70.00	(percentagem do item)
	2016 - Número de reuniões	>= 2.00	(somatório de reuniões participadas por membros institucionais)
2016 - Representar a Instituição nas diferentes organizações parceiras	2016 - Número de reuniões	>= 2.00	(somatório de reuniões participadas por membros institucionais)

