

## POLÍTICAS

Ano

2019

ANO: 2019

### 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: 2019-05-06

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Fomentar parcerias	Número de protocolos cessados	= 0.00	$(\text{Somatório protocolos alcançados} / \text{Somatório protocolos previstos}) \times 100$
	Número de protocolos criados	>= 5.00	$(\text{Somatório protocolos alcançados} / \text{Somatório protocolos previstos}) \times 100$
	Número de protocolos de parceria mantidos	>= 39.00	$(\text{Somatório protocolos alcançados} / \text{Somatório protocolos previstos}) \times 100$
Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	>= 98.00	$(\text{Somatório resultados previstos} / \text{Somatório resultados obtidos}) \times 100$

## 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes</b>	Número de ações sobre o procedimento S51	>= 1.00	(Somatório de ações realizadas)
	Número de colaboradores que participam na atividade	>= 30.00	(Somatório de colaboradores participantes)
	Número de colaboradores respondentes	>= 48.00	(Somatório colaboradores respondentes)
	Número de elementos do grupo de autorrepresentantes dos clientes respondentes	= 4.00	(Somatório clientes respondentes)
	Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	= 0.00	(Somatório de reclamações legítimas)
	Percentagem de autorizações de consentimento informado assinados	= 100.00	(Somatório de clientes com termo/ número total de clientes) x 100
	Percentagem de satisfação dos clientes quanto à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais)	>= 82.00	(Percentagem do item)

## 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos</b>	Número de colaboradores com doenças infeto contagiosas	= 0.00	(Somatório de colaboradores com doenças infeto contagiosas com responsabilidade da organização - IT)
	Número de ocorrências com responsabilidade institucional	= 0.00	(Somatório 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	(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)
<b>Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho</b>	Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	= 0.00	(Somatório de acidentes devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança)
	Número de ações de sensibilização / formação	>= 1.00	(Somatório de ações realizadas)
	Número de colaboradores que participam na atividade	>= 30.00	(Somatório de colaboradores participantes)
	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
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da segurança, saúde e higiene	>= 80.00	(Percentagem do item)
<b>Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança</b>	Número de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança	= 0.00	(Somatório 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	(Somatório de ações realizadas)
	Número de colaboradores que participam na atividade	>= 25.00	(Somatório de colaboradores participantes)

## 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Angariar fundos</b>	Receita angariada	>= 715.00	(Somatório receita - Somatório despesa)
<b>Aumentar o mix de proveitos</b>	Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	= 100.00	(Somatório candidaturas realizadas / Somatório candidaturas aprovadas) x 100
<b>Melhorar o desempenho financeiro</b>	Evolução da receita	>= 3.00	(Somatório receita (n) - Somatório receita (n-1)) / Somatório receita (n-1) x 100
	Evolução dos custos com pessoal	<= -5.00	(Somatório (contas 63n - Somatório (contas 63) n-1) / Somatório (contas 63)n-1 x 100
	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
	Número de novos associados	>= 50.00	(Somatório total de associados 2018)
	Percentagem de vendas dos produtos artesanais	>= 82.00	((Somatório vendas (n) - Somatório vendas (n-1)) / Somatório vendas (n-1)) 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Avaliar a conformidade das Respostas Sociais</b>	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	= 100.00	(Somatório práticas conformes / Somatório requisitos) x 100
	Percentagem de conformidades das respostas sociais	= 100.00	(Somatório práticas conformes / Somatório requisitos) x 100
<b>Inovar para melhorar a prestação dos serviços</b>	Número de projetos inovadores/melhoria	>= 10.00	(Somatório de projetos inovadores/melhoria)
	Percentagem de práticas integradas	>= 80.00	(Nº de ações práticas implementadas / nº de ações integradas) x 100
	Percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	>= 80.00	(Percentagem do item)
<b>Melhorar continuamente o SGQ</b>	Percentagem de ações de melhoria eficazes	>= 94.00	(Nº de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas)
<b>Uniformizar práticas</b>	Percentagem de práticas eficazes	= 100.00	(Nº de ações práticas implementadas / nº de ações identificadas) 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Garantir alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços</b>	Percentagem de conformidade da validação do Plano Anual	>= 98.00	(Percentagem de conformidade da validação do Plano Anual)
	Grau de execução do plano anual	>= 98.00	(Percentagem de execução do plano anual)
<b>Monitorar o sistema de gestão</b>	Número de avaliações do plano anual	>= 2.00	(Número de avaliações do plano anual)
	Número de revisões do sistema	= 1.00	(Número de revisões do sistema)
	Percentagem de sucesso da política da qualidade	>= 55.00	(Percentagem de sucesso da política da qualidade)
<b>Promover uma cultura de qualidade</b>	Número de incidentes críticos (registos na aplicação)	= 0.00	(Somatório de incidentes críticos negativos)
	Número de sugestões de colaboradores, inovadoras (pertinentes) com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função	>= 35.00	(Somatório de sugestões pertinentes)
	Percentagem da competência ética: Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores e Políticas)	>= 82.00	(Percentagem do item)
	Percentagem de satisfação dos clientes	>= 92.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100

## 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade</b>	Número de estágios profissionais/contratos emprego inserção/estágios curriculares realizados	>= 24.00	(Somatório de medidas realizadas)
	Número de estudos participados	>= 12.00	(Somatório de estudos participados)
	Número de pessoas que visitam a instituição	>= 2500.00	(Somatório de visitantes)
	Número de voluntários no ativo/pessoas que realizam trabalho a favor da comunidade	>= 9.00	(Somatório de pessoas acolhidas)
	Percentagem de financiamento do projeto	>= 60.00	(Percentagem de financiamento do projeto)
	Quantidade de óleo entregue	>= 1200.00	(Somatório de l de óleo entregues)
	Quantidade de papelão entregue	>= 500.00	(Somatório de toneladas de papelão entregues)
	Quantidade de tampas entregue	>= 50.00	(Somatório de Kg tampas de garrafas entregues)
<b>Continuar a aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem</b>	Número de clientes envolvidos na atividade	>= 5.00	(Somatório de clientes participantes na atividade)
	Número de colaboradores envolvidos na atividade	>= 10.00	(Somatório de colaboradores participantes na atividade)
<b>Representar a Instituição nas diferentes organizações parceiras</b>	Número de reuniões	>= 12.00	(Somatório de reuniões participadas por membros institucionais)

## Política da Ética e Bem-Estar para Todos

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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Desenvolver estratégias minimizadoras do impacto do envelhecimento, desgaste emocional e físico dos colaboradores</b>	Percentagem geral de desgaste emocional e físico	>= 15.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Número de inconformidade dos registos	<= 700.00	(Somatório de inconformidades)
	Número de reclamações legítimas	= 0.00	(Somatório de reclamações legítimas)
<b>Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional</b>	Percentagem da conformidade das práticas	= 100.00	(Somatório de conformidades / nº de requisitos) x 100
	Percentagem de resposta a reclamações	= 100.00	(Somatório de reclamações respondidas/Número total de reclamações registadas) x 100
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)	>= 85.00	(Percentagem do item)
	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)	>= 75.00	(Percentagem do item)
	Percentagem de colaboradores presentes em sessões	>= 65.00	(Somatório colaboradores presentes / Somatório total de colaboradores) x 100
<b>Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores</b>	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	>= 86.00	(Percentagem do item)
	Número de ações de sensibilização / formação "prevenção em caso de maus-tratos ou negligência"	>= 1.00	(Somatório de ações sobre a temática realizadas)
<b>Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida</b>	Número de ações realizadas com a comunidade	>= 1.00	(Somatório de workshop's realizados)
	Número de colaboradores que participam na atividade	>= 10.00	(Somatório de colaboradores participantes)
	Número de ocorrências de maus-tratos ou negligência	= 0.00	(Somatório de abusos (físicos, mentais e financeiros))
<b>Prevenir práticas de assédio no contexto laboral</b>	Número de ações de sensibilização / formação	>= 1.00	(Somatório de ações realizadas)
	Número de colaboradores que participam na atividade	>= 25.00	(Somatório de colaboradores participantes)

Valor	Princípio	Indicador
Cidadania Ativa	Princípio do Direito à Autonomia	Número de elementos do grupo de autorrepresentantes dos clientes respondentes
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	Número de reclamações que colocam em causa a garantia de



## Política da Ética e Bem-Estar para Todos

Valor	Princípio	Indicador
Dignidade da vida humana	Princípio do Direito à Sexualidade	dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos Número de ocorrências de maus-tratos ou negligência
Igualdade de oportunidades	Princípio à Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação	Percentagem de resposta a reclamações
Igualdade de oportunidades	Princípio da Não-Discriminação	Número de ocorrências de maus-tratos ou negligência
Integridade	Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho
Privacidade	Princípio do Direito à Privacidade	Número de reclamações legítimas
Responsabilidade social	Princípio da Valorização dos colaboradores	Percentagem geral de desgaste emocional e físico
Responsabilidade social	Princípio do Primado da Inclusão	Percentagem da conformidade das práticas
Rigor	Princípio da Qualidade	Número de inconformidade dos registos

## 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Facilitar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio</b>	Percentagem de clientes com colaborador de referência definido	= 100.00	(Somatório de clientes com colaborador de referência / nº de clientes) x 100
	Percentagem de clientes participantes na nomeação de representantes (autorrepresentação)	>= 73.00	(Somatório de clientes participantes / nº de clientes) x 100
<b>Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment</b>	Número de ações de clientes sobre empowerment	>= 12.00	(Somatório de acções sobre o empowerment)
	Número de ações de colaboradores sobre empowerment	>= 1.00	(Somatório de acções sobre o empowerment)
	Número de comemorações de aniversários	>= 70.00	(Somatório de clientes/colaboradores que comemoram o aniversário na instituição)
	Percentagem de cumprimento de metas do PI no domínio do Empowerment	>= 62.00	(Percentagem da dimensão)
	Percentagem de participantes em reuniões de elaboração / avaliação de PI	>= 90.00	(Somatório de clientes e familiares/significativos participantes/nº de clientes e significativos) x 100
<b>Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição</b>	Número de contacto com responsáveis	>= 355.00	(Somatório de contactos de familiares/significativos)
	Número de eventos participados por familiares/significativos/clientes/colaboradores	>= 41.00	(Somatório eventos participados por familiares/significativos/clientes/colaboradores)
	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (performativa)	>= 89.00	(Percentagem do item)
<b>Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços</b>	Número de reuniões	>= 489.00	(Somatório de reuniões)
	Número de sugestões	>= 116.00	(Somatório de propostas de melhoria)

## 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Assegurar a sustentabilidade da instituição</b>	Número de doações - bens alimentares	>= 250.00	(Somatório de doações)
<b>Avaliar a eficácia e a eficiência organizacional</b>	Número de elementos respondentes (gestão, gestão intermédia, representantes, qualidade, formação)	>= 10.00	(Somatório inquiridos)
	Percentagem de eficácia e eficiência	>= 85.00	(Resultados da check list Equass Assurance)
	Percentagem de eficácia e eficiência	>= 90.00	(Percentagem do item)
<b>Diversificar os serviços prestados de forma inovadora</b>	Número de respostas sociais inovadoras aprovadas	>= 2.00	(Somatório de candidaturas aprovadas e financiadas)
<b>Garantir a adequabilidade e qualidade dos serviços prestados</b>	Percentagem média de satisfação global das partes interessadas	>= 87.00	(Somatório médias das partes interessadas / nº de stakeholders)
<b>Garantir o respeito pelos direitos dos clientes</b>	Número de projetos elaborados	>= 1.00	(Somatório de projetos realizados)
	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente a (acessibilidade das pessoas que o apoiam)	>= 77.00	(Percentagem do item)
	Percentagem de satisfação dos clientes relativo ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres)	>= 75.00	(Percentagem do item)
	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	>= 86.00	(Percentagem do parâmetro)
	Evolução das metas atingidas nos PI	>= 20.00	(Número de clientes que atingiram todas as metas)
<b>Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expectativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores</b>	Percentagem de metas atingidas nos PI	>= 95.00	(Percentagem de metas cumpridas/ Percentagem total de metas) x 100
	Percentagem média de necessidades e expectativas das partes interessadas	>= 75.00	(Somatório médias das partes interessadas / nº de stakeholders)
	Percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores	>= 89.00	(Percentagem do parâmetro)
	Percentagem média de avaliação de satisfação de clientes	>= 92.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos)
	Número de reuniões de partes interessadas	>= 337.00	(Somatório de reuniões de partes interessadas participantes)
<b>Melhorar a comunicação interna e externa</b>	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	>= 850000.00	(Somatório de visitantes do site)
	Número de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	= 0.00	(Somatório de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento)
	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	= 100.00	(Somatório requisitos conformes / Somatório requisitos controlados) x 100
<b>Melhorar a conformidade</b>	Percentagem de medidas de melhoria	>= 100.00	(Somatório melhorias implementadas / Somatório

**Política da Qualidade**

<b>Melhorar a conformidade</b>	Percentagem de medidas de melhoria	>= 100.00	melhorias identificadas) x 100
<b>Promover e aumentar a quantidade de clientes</b>	Número das inscrições na ASCUDT	= 85.00	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
	Número de serviços usufruídos pela comunidade	>= 5.00	(Somatório de serviços de serviços usufruídos)
<b>Promover os direitos dos clientes</b>	Número de ações com clientes e/ou significativos sobre direitos e deveres	>= 1.00	(Somatório de ações de clientes e/ou significativos sobre direitos e deveres)
<b>Promover um serviço contínuo e multidisciplinar</b>	Percentagem de PI's adaptados ao MQV	= 100.00	(Somatório de planos individuais adaptados/Número de planos individuais totais)
<b>Rever acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP</b>	Número de revisões	>= 1.00	(Somatório do número de acordos acrescidos)
<b>Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas</b>	Percentagem média de satisfação	>= 87.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Percentagem média de satisfação quanto à fácil compreensão e acessibilidade da linguagem	>= 77.00	(Percentagem do item/ nº de stakeholders)

## Política dos Recursos Humanos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação, avaliação e retenção 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
<b>Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores</b>	Número de colaboradores reconhecidos/premiados	Política de Remuneração e Reconhecimento	= 4.00	(Somatório de número de colaboradores reconhecidos/premiados)
	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)
<b>Aumentar a motivação dos colaboradores</b>	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
	Percentagem de motivação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 88.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos)
<b>Aumentar a participação e o envolvimento efetivo de colaboradores na tomada de decisão (empowerment)</b>	Número de eventos organizados pela comissão paritária	Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	>= 5.00	(Somatório de eventos organizados pela comissão paritária)
<b>Cumprir os requisitos legais e os contratos de trabalho</b>	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)
<b>Garantir que os profissionais acima da média permaneçam nela por muito mais tempo</b>	Número de planos de carreira elaborados/colaboradores abrangidos	Política de Gestão de Carreiras	>= 12.00	(Somatório de planos de carreira elaborados/colaboradores abrangidos)
<b>Gerir adequadamente as carreiras</b>	Número de vagas abertas/candidatos	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 6.00	(Somatório do número de vagas em aberto/candidatos)
	Percentagem de turnover contratos laborais mantidos	Política de Gestão de Carreiras	>= 95.00	(Somatório total de colaboradores - Somatório de colaboradores rescindidos) / Somatório colaboradores da instituição x 100
<b>Melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função</b>	Percentagem de colaboradores requalificados	Política de Gestão de Carreiras	>= 2.00	(Somatório de promoções operadas / nº trabalhadores) x 100
<b>Melhorar a igualdade de oportunidades</b>	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 91.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos)
<b>Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores</b>	Esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	>= 40.00	(Somatório colaboradores que cumpriram as 35h00 formação)
	Número de ações de formação sensibilização e informação planeadas	Política de Qualificação Profissional	>= 20.00	(Somatório de ações de formação ministradas)
	Número de colaboradores participantes	Política de Qualificação Profissional	>= 53.00	(Somatório de colaboradores participantes)
	Número de horas de esforço da formação profissional (interna)	Política de Qualificação Profissional	>= 20.30	(Somatório horas de formação realizada (interna))
	Número de horas de esforço da formação profissional (externa)	Política de Qualificação Profissional	>= 800.00	(Somatório horas de formação realizada (externa))
	Percentagem de ações internas cuja eficácia foi avaliada	Política de Qualificação Profissional	>= 50.00	(Somatório da percentagem de ações cuja eficácia foi avaliada/Número de ações)

**Política dos Recursos Humanos**

<b>Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores</b>	Percentagem de ações internas cuja eficácia foi avaliada	Política de Qualificação Profissional	>= 50.00	internas) x 100
	Percentagem de colaboradores envolvidos	Política de Qualificação Profissional	>= 88.00	(Somatório de colaboradores respondentes/ nº total de colaboradores) x 100
	Percentagem de eficácia da formação interna	Política de Qualificação Profissional	>= 98.00	(Somatório da percentagem de eficácia interna/Número de ações internas) x 100
	Percentagem de eficácia da formação profissional (formandos)	Política de Qualificação Profissional	= 100.00	(Somatório formandos bem sucedidos / nº formandos em formação) x 100
	Percentagem de parâmetros comportamentais	Política de Avaliação de Desempenho	>= 88.40	(Média global dos parâmetros comportamentais)
<b>Melhorar o desempenho dos colaboradores</b>	Número de colaboradores com objetivos individuais definidos	Política de Avaliação de Desempenho	>= 39.00	(Somatório de número de colaboradores com objetivos individuais definidos)
	Número de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	Política de Avaliação de Desempenho	<= 6.00	(Somatório de planos de desenvolvimento)
	Percentagem de avaliações de desempenho positivas	Política de Avaliação de Desempenho	= 100.00	(Somatório avaliações positivas/ nº total de avaliações) x 100
<b>Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores</b>	Número de colaboradores participantes	Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	>= 45.00	(Somatório de Colaboradores participantes)
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	>= 90.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
<b>Reconhecer o trabalho do colaborador</b>	Número de colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 37.00	(Somatório de Colaboradores participantes)
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 86.00	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
<b>Valorizar todas as categorias profissionais da instituição</b>	Número de colaboradores participantes	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 37.00	(Somatório de Colaboradores participantes)
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 94.00	(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

- 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.

### Política de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Privada

Sem pretensões de exaustividade, as modalidades que a seguir se apresentam visam sobretudo promover a conciliação entre vida profissional e vida familiar. São elas:

- 1) Licenças para pais e mães colaboradores
- 2) Incentivo à maior participação do pai na vida familiar
- 3) Flexibilização da organização do trabalho
- 4) Usufruto do banco de horas
- 5) Horários adaptados às necessidades familiares (trabalho repartido, possibilidade de acumular horas de trabalho permitindo aos trabalhadores ter dias livres)
- 7) Usufruto do dia de aniversário
- 8) Garantia, às colaboradoras grávidas, de condições de trabalho que não apresentem qualquer perigo para o futuro filho/a.



## 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: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Criar condições facilitadoras que permitam a vivência de experiências que facilitem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment do cliente</b>	Número de atividades e projetos que potencializem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment	>= 58.00	(Somatório de projetos que potenciam conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment)
<b>Desenvolver as potencialidades dos clientes</b>	Evolução das metas atingidas nos PI	>= 20.00	(Percentagem de clientes que atingiram todas as metas (e evoluíram))
	Percentagem de metas atingidas nos PI	>= 95.00	(Percentagem total de metas cumpridas)
<b>Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia</b>	Evolução das metas atingidas nos PI	>= 52.00	(Número de clientes que atingiram todas as metas)
	Número de atividades de informação, sensibilização promotoras de autonomia	>= 1.00	(Somatório de inscrições / nº de vagas)
	Número de clientes que evoluíram a sua autonomia	>= 10.00	(Somatório de clientes afetos ao projeto que evoluíram a sua autonomia)
	Número de planos individuais participados por clientes - autodeterminação	>= 60.00	(Somatório planos em que o cliente participou)
	Percentagem de autodeterminação	>= 65.00	(Percentagem do item)
	Percentagem de metas atingidas nos PI	>= 95.00	(Percentagem de metas cumpridas/ Percentagem total de metas) x 100
	Percentagem de qualidade de vida dos PI's	>= 55.00	(Somatório dos valores de qualidade de vida/3respostas sociais)
	Percentagem de satisfação dos clientes (os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades)	>= 78.00	(Percentagem do item)
<b>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</b>	Número de ações de clientes - empowerment	>= 12.00	(Somatório de ações realizadas)



## Política da 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: 1) no planeamento e organização dos serviços; 2) na prestação dos serviços; 3) na realização de outros programas; 4) na escolha de processos e recursos (espaciais, temporais, humanos e materiais) adequados às necessidades das partes interessadas envolvidas.

**Data da aprovação: 2019-05-06**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Contribuir para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva</b>	Número de clientes com ASUS	>= 1.00	(Somatório de Planos ASUS)
	Número de pessoas encaminhadas para a vida ativa (apoio à colocação e integrações)	>= 4.00	(Somatório do número de clientes do Centro de Recursos encaminhados para a Vida Ativa)
<b>Fomentar a inclusão social dos clientes</b>	Número de ações de formação participadas por clientes	>= 12.00	(Somatório de ações realizadas com clientes)
	Número de clientes com ASUS	>= 1.00	(Somatório de Planos ASUS)
	Número de clientes que participam nas ações de formação	>= 25.00	(Somatório de clientes participantes em registo de formação)
	Número de Planos Individuais, com áreas similares em várias respostas sociais	>= 12.00	(Somatório de Planos Individuais, com áreas similares em várias respostas sociais)
	Número médio de clientes que participam na atividade	>= 20.00	(Média do número de clientes participantes em registo de sessões)
	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente à participação na elaboração do PI	>= 60.00	(Percentagem média do parâmetro)