

POLÍTICAS

Ano
2020

ANO: 2020

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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados de serviços, atividades e realizações dos clientes	Taxa de ações inovadoras implementadas com eficácia com origem nas atividades de aprendizagem/comparação de resultados	>= 10.00	(Somatório de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas x 100)
	Número de respostas sociais inovadoras aprovadas	>= 2.00	(Somatório de candidaturas aprovadas e financiadas)
- Inovar e diversificar para melhorar a prestação dos serviços	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo as formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição)	>= 76.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	>= 77.66	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Melhorar continuamente o SGQ	Taxa de ações de melhoria eficazes	>= 78.00	(Somatório de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas x 100)
	Taxa de colaboradores participantes (princípios da qualidade)	>= 50.00	(Somatório colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de eficácia e eficiência (resultados da escala de OEES)	>= 40.00	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o sistema claro e compreensível de melhoria contínua e de aprendizagem)	>= 71.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100

Política da Inovação e da Melhoria Contínua

- Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria contínua	Pontuação total de certificação, auditoria externa	>= 40.00	(Pontuação Equass)
	Taxa de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	= 0.00	(Somatório de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento/ nº de ações de melhoria x 100)
	Taxa de colaboradores com avaliação de desempenho superior a bom	>= 66.00	(Somatório de colaboradores com avaliação superior a bom / nº de colaboradores avaliados x 100)
	Taxa de conformidade da certificação para a qualidade (auditoria interna)	= 100.00	(Somatório requisitos conformes/ nº requisitos controlados) x 100
	Taxa de medidas de melhoria	>= 78.00	(Somatório melhorias implementadas/ nº de melhorias identificadas x 100)
	Taxa de satisfação, comunidade (acha que a ASCUDT dá resposta ao que a sociedade espera e necessita)	>= 62.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (sinto-me reconhecido e recompensado com o acordo/contrato/protocolo estabelecido)	>= 72.16	Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	- Promover a modernização e a inovação através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação	Taxa de colaboradores com incidentes críticos negativos	<= 30.00
Taxa de financiamento dos equipamentos adquiridos/plataforma		>= 80.00	(Somatório do valor financiado/ custo total investido x 100)
Taxa de incidentes críticos negativos (registos na aplicação)		<= 39.00	(Somatório de incidentes críticos negativos/ nº de incidentes críticos registados x 100)
Taxa de sugestões de colaboradores inovadoras (pertinentes), com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função		>= 92.00	(Somatório de sugestões inovadoras (pertinentes) / nº de sugestões x 100)
Taxa de sugestões de colaboradores inovadoras (pertinentes), com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função (implementadas)		= 100.00	(Somatório de sugestões pertinentes (implementadas)/ nº de sugestões pertinentes 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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir o envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para plano de atividades	Taxa de concretização do plano anual	>= 94.00	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100)
	Taxa de contributos para a concretização dos objetivos do Plano Anual Geral	>= 27.00	(Somatório colaboradores com contributos, sugestões / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (objetivos do plano anual)	>= 76.50	(Somatório 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 valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os resultados das políticas da instituição)	>= 74.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, comunidade (como considera a missão do trabalho desenvolvido pela ASCUDT)	>= 70.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, comunidade (considera a ASCUDT uma instituição de referencia a nível regional)«	>= 75.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Prestar serviços de forma coordenada e num ambiente multidisciplinar	Taxa de elementos da equipa técnica que trabalham PI	>= 65.00	(Somatório de técnicos que trabalham PI / nº total de técnicos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a abordagem multidisciplinar na prestação de serviços)	>= 74.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Política de Responsabilidade Social e Corporativa

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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de estágios curriculares/trabalho comunitário	>= 27.00	(Somatório de pessoas acolhidas)
	Número de estudos participados	>= 5.00	(Somatório de estudos participados)
	Quantidade de óleo entregue	>= 180.00	(Somatório de litros de óleo entregues)
	Quantidade de papelão entregue	>= 0.55	(Somatório de toneladas de papelão entregues)
	Quantidade de tampas entregue	>= 13.00	(Somatório de Kg tampas de garrafas entregues)
	Taxa de clientes com ASUS	>= 17.00	(Somatório de clientes com PASUs de CAO / nº de clientes de CAO x 100)
	Taxa de pessoas encaminhadas para a vida ativa (apoio à colocação e integrações)	>= 57.00	(Somatório do número de clientes do Centro de Recursos encaminhados para a Vida Ativa / nº total de clientes encaminhados para o CR x 100)
	Taxa de satisfação, parceiros (compromisso concreto com a justiça social e a inclusão dos clientes, na sociedade)	>= 71.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de voluntários no ativo	>= 5.00	(Somatório de voluntários ativos / nº de voluntários inscritos x 100)

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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações legítimas	= 0.00	(Somatório de reclamações legítimas / nº total de reclamações registadas x 100)
	Taxa de resposta a reclamações	= 100.00	(Somatório de reclamações respondidas / nº total de reclamações registadas x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	>= 53.25	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (procedimento para apresentação de reclamações)	>= 68.33	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Promover atividades de gestão emocional, aos colaboradores	Taxa de colaboradores participantes (intercâmbio)	>= 20.00	(Somatório de colaboradores participantes / nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (participo em atividades de gestão emocional e de stress/promoção da saúde mental)	>= 57.25	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa geral de desgaste emocional e físico	<= 2.22	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos x 100)
- Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de colaboradores participantes (política e código de ética)	>= 80.00	(Somatório colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de competências éticas, colaboradores (avaliação de desempenho)	>= 88.00	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (código de ética)	>= 46.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (política de ética e bem-estar para todos)	>= 45.83	(Somatório 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	Número de atividades (carta de direitos e deveres)	>= 1.00	(Somatório de atividades, CAO)
	Taxa de ações (média)	>= 27.00	(Somatório de ações realizadas sobre o tema / nº de ações planeadas, PAF colaboradores + clientes / cronograma de reuniões x 100)
	Taxa de clientes participantes (carta de direitos e deveres)	>= 50.00	(Somatório de clientes participantes / nº total de clientes x 100)
	Taxa de clientes participantes (respeitar o direito a estacionar)	>= 44.00	(Somatório de clientes participantes / nº total de clientes x 100)
	Taxa de participantes (média)	>= 71.50	(Somatório colaboradores e clientes participantes / nº de colaboradores e clientes x 100)
	Taxa de satisfação, clientes (conquisto os meus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre)	>= 68.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Política da Ética e Bem-Estar para Todos

- Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a forma de resposta às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviço)	>= 76.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (carta de direitos e deveres de clientes)	>= 80.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sugestões de clientes implementadas	>= 1.00	(Somatório de sugestões implementadas / nº de sugestões 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: 2020-02-28

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	>= 89.50	(Somatório de colaboradores respondentes / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de eventos organizados pela comissão paritária	>= 27.00	(Somatório de eventos organizados pela comissão paritária/ nº de eventos x 100)
	Taxa de participação de colaboradores	>= 84.00	(Somatório de colaboradores participantes em eventos e reuniões / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço as oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade)	>= 73.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (participo em atividades comemorativas e eventos)	>= 77.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na elaboração dos Planos Individuais - PI dos clientes)	>= 62.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sugestões de colaboradores	>= 88.50	(Somatório de sugestões de colaboradores/ 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 com colaborador de referência definido	= 100.00	(Somatório de clientes com colaborador de referência / nº de clientes x 100)
	Taxa de clientes participantes (eleição, grupo de auto-representação)	>= 66.66	(Somatório clientes participantes / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação, clientes (conheço a abordagem que me facilita o acesso aos serviços e pessoal de apoio)	>= 78.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, clientes (sei como posso ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem)	>= 91.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Taxa de reuniões com sócios, conselho fiscal, direção, assembleia geral	>= 8.00	(Somatório total de reuniões de sócios, elementos conselho fiscal, direção, assembleia geral/ nº de reuniões x 100)
	Taxa média de reuniões de partes interessadas	>= 32.50	(Somatório de reuniões de clientes, familiares/significativos, colaboradores, parceiros, financiadores, fornecedores / nº de reuniões x 100)
- Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de clientes/familiares participantes no PI (média: elaboração, monitorização, revisão)	>= 87.50	(Somatório de clientes/familiares participantes/nº de clientes/familiares) x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (abordagem para poder expressar opiniões e pontos de vista de	>= 69.16	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Política da Participação

- Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	clientes)	>= 69.16	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (Plano Individual - PI)	>= 65.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (política e procedimento para a inclusão.)	>= 54.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sugestões	>= 33.33	(Somatório de sugestões/ nº de sugestões/reclamações/elogios x 100)
	Taxa de sugestões implementadas	>= 53.00	(Somatório de sugestões implementadas/ nº de sugestões x 100)
	Taxa média de participação em eventos	>= 65.00	(Somatório de participantes em eventos / nº total de partes interessadas x 100)
	Taxa média de participação em sugestões	>= 20.60	(Somatório de sugestores / nº total de partes interessadas x 100)

Política da Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Data da aprovação: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Demonstrar compromisso com objetivos da qualidade e aprendizagem contínua	Taxa de reuniões de colaboradores com a gestora da qualidade	>= 5.00	(Somatório reuniões, qualidade / nº de reuniões x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (política da qualidade)	>= 78.16	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de sucesso da política da qualidade	>= 65.00	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100)
- Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas	Taxa média de necessidades e expectativas global das partes interessadas	>= 70.25	(Somatório de necessidades e expectativas das partes interessadas / nº de stakeholders x 100)
- Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, partes interessadas (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)	>= 72.66	(Somatório 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, partes interessadas (recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da instituição)	>= 50.75	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Fomentar o marketing social	Número de atualizações à Página web	>= 1.00	(Somatório de atualizações realizadas)
	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	>= 1400000.00	(Somatório de visitantes do site)
	Taxa de campanhas realizadas	>= 50.00	(Somatório de campanhas realizadas / nº campanhas previstas x 100)
	Taxa de execução do plano	>= 75.00	(Somatório de ações executadas / nº de ações planeadas x 100)
- Implementar a Missão, Visão e Valores Institucionais, nos serviços prestados	Taxa da competência ética (atua segundo a identidade e valores organizacionais (missão, visão, valores e políticas)	>= 86.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (missão, visão e valores)	>= 76.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições nas respostas sociais	>= 99.00	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
- Rever acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP	Taxa de participações, CAO	>= 67.00	(Somatório do número de clientes participados / nº total de clientes x 100)
	Taxa de financiamento público	>= -1.00	(Somatório do financiamento público / nº total de financiamento x 100)
- Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas	Taxa média de satisfação global das partes interessadas	>= 81.91	(Somatório de necessidades e expectativas das partes interessadas / nº de stakeholders x 100)

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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de colaboradores reconhecidos/premiados	Política de Remuneração e Reconhecimento	≥ 8.00 (Somatório de colaboradores reconhecidos e premiados / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (o meu desempenho, dedicação e esforço, realizado no trabalho, é reconhecido e avaliado de forma correta e justa)	Política de Remuneração e Reconhecimento	≥ 70.00 (Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de colaboradores elogiados	Política de Remuneração e Reconhecimento	≥ 50.00 (Somatório de colaboradores elogiados / nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas	Política de Remuneração e Reconhecimento	≥ 43.00 (Somatório de colaboradores que usufruíram do sistema de recompensas/ nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de motivação dos colaboradores	Política de Avaliação de Desempenho	≥ 86.00 (Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os resultados da avaliação de motivação dos colaboradores)	Política de Avaliação de Desempenho	≥ 91.50 (Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Gerir adequadamente as carreiras, de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a política e procedimento recrutamento, selecção, avaliação e retenção de recursos humanos)	Política de Remuneração e Reconhecimento	≥ 74.00 (Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de turnover	Política de Gestão de Carreiras	≤ 0.16 ((Somatório de demissões + somatório de admissões)/2) / nº de colaboradores x 100)
- Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	≥ 93.00 (Somatório colaboradores que cumpriram as 40h00 formação/ nº de colaboradores x 100)
	Número de horas de esforço da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	≥ 2877.00 (Somatório horas de formação realizada (interna + externa))
	Taxa de ações de formação sensibilização e informação	Política de Qualificação Profissional	≥ 75.00 (Somatório de ações de formação ministradas/ nº de ações de formação planeadas x 100)
	Taxa de ações internas cuja eficácia foi avaliada	Política de Qualificação Profissional	≥ 40.00 (Somatório da Taxa de ações cuja eficácia foi avaliada/ nº de ações internas x 100)
	Taxa de avaliação de desempenho de colaboradores	Política de Avaliação de Desempenho	≥ 89.00 (Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
	Taxa de avaliação dos parâmetros comportamentais	Política de Avaliação de Desempenho	≥ 86.80 (Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
	Taxa de avaliações de desempenho positivas	Política de Avaliação de Desempenho	$= 100.00$ (Somatório avaliações positivas/ nº total de avaliações x 100)
	Taxa de colaboradores com objetivos individuais definidos	Política de Gestão de Carreiras	≥ 98.00 (Somatório de colaboradores com objetivos individuais)

Política dos Recursos Humanos

- Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores com objetivos individuais definidos	Política de Gestão de Carreiras	>= 98.00	definidos/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores envolvidos	Política de Qualificação Profissional	>= 89.00	(Somatório de colaboradores respondentes/ nº total de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores participantes	Política de Qualificação Profissional	>= 93.00	(Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	Política de Gestão de Carreiras	<= 17.00	(Somatório de planos de desenvolvimento/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (avaliação de desempenho)	Política de Avaliação de Desempenho	>= 79.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (frequente atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho)	Política de Qualificação Profissional	>= 82.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na definição dos objetivos individuais a atingir)	Política de Gestão de Carreiras	>= 71.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal)	Política de Qualificação Profissional	>= 73.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (plano de desenvolvimento pessoal)	Política de Gestão de Carreiras	>= 71.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	- Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de colaboradores participantes (média)	Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	>= 60.00
Taxa de satisfação dos colaboradores (média de satisfação das atividades)		Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	>= 93.00	(Somatório valores dos itens / nº de itens 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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo	Índice médio de qualidade de vida (escala de Gencat)	>= 122.00	(Somatório do percentil/3 respostas sociais)
	Taxa de cumprimento de metas do PI - Qualidade de Vida	>= 62.00	(Somatório da dimensão/3 respostas sociais x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (conheço e compreendo o conceito de qualidade de vida)	>= 65.75	(Somatório valor do item / n° de inquiridos x 100)

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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Desenvolver serviços numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas	Taxa de satisfação, partes interessadas (avaliação das necessidades e expetativas dos clientes)	>= 66.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de clientes participantes (ações de formação)	>= 58.00	(Somatório clientes participantes / nº de clientes x 100)
- Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de clientes participantes (atividades socioculturais)	= 100.00	(Somatório clientes participantes / nº de clientes x 100)
	Taxa de satisfação, clientes (as atividades são importantes para mim)	>= 86.50	(Somatório 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	>= 2.50	(Somatório de encaminhamentos realizados / nº total de necessidades detectadas no PI x 100)
	Taxa de clientes inscritos, encaminhados	>= 54.00	(Somatório de encaminhamentos realizados / nº total de necessidades detectadas na ficha de atendimento x 100)
	Taxa de clientes transitados entre respostas sociais e serviços	>= 9.00	(Somatório de clientes transitados / nº de clientes x 100)
	Taxa de Planos Individuais, com áreas similares em várias respostas sociais	>= 100.00	(Somatório de Planos Individuais, com áreas similares em várias respostas sociais/ nº de clientes que frequentam várias respostas sociais x 100)
	Taxa de cumprimento de metas do PI - Empowerment	>= 70.00	(Somatório da dimensão/3 respostas sociais x 100)
- Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo as condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes)	>= 79.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (conheço e compreendo o conceito de empowerment)	>= 62.33	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de clientes que cumpriram o PI	>= 72.00	(Somatório de clientes que atingiram todas as metas/ nº total de clientes x 100)
	Taxa de metas atingidas nos PI	>= 96.50	(Somatório de metas cumpridas/ nº de metas x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (os serviços são adaptados (ou o meu PI) para atender às necessidades físicas e sociais dos clientes)	>= 80.75	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (resposta às escolhas, necessidades e capacidades, na prestação dos serviços)	>= 69.66	(Somatório valor do item / 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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão dos clientes	Taxa de eficácia das parcerias	>= 80.00	(Somatório resultados obtidos / n° de resultados previstos x 100)
	Taxa de parcerias com instituições do mesmo sector (visando investir na inovação e melhoria de serviços)	>= 2.40	(Somatório protocolos criados / n° de protocolos x 100)
	Taxa de parcerias que garantem o continuum de serviços	>= 22.00	(Somatório protocolos que participam no PI / n° de protocolos 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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de autorizações de consentimento informado assinados	= 100.00	(Somatório de clientes com termo/ nº de clientes x 100)
	Taxa de colaboradores respondentes (S51)	>= 80.00	(Somatório colaboradores respondentes/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de elementos do grupo de autorrepresentantes dos clientes respondentes (S51)	>= 50.00	(Somatório clientes respondentes/ nº de elementos do grupo de autorepresentação x 100)
	Taxa de reclamações sobre quebra de confidencialidade	= 0.00	(Somatório de reclamações sobre quebra de confidencialidade/ nº de reclamações legítimas x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (conheço o documento da confidencialidade, exactidão, privacidade e a integridade dos clientes)	>= 66.33	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Cumprir os requisitos legais e os contratos de trabalho	Número de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	= 0.00	(Somatório de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras/ nº de critérios x 100)
	Taxa de ocorrências com responsabilidade institucional	= 0.00	(Somatório de acidentes com responsabilidade da instituição/ nº de acidentes x 100)
- Garantir a segurança física dos clientes, familiares e colaboradores	Taxa 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/ nº de reclamações legítimas x 100)
	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo a política de segurança, higiene e saúde no trabalho e o plano de contingência das instalações)	>= 64.25	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de ações no âmbito de saúde, higiene e segurança no trabalho	>= 10.00	(Somatório ações sobre o tema / nº de ações x 100)
- Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de colaboradores com baixa médica profissional	= 0.00	(Somatório de colaboradores com baixa médica profissional/ nº de colaboradores x 100)
	Taxa de colaboradores participantes (condições de saúde, higiene e segurança no trabalho)	>= 33.00	(Somatório colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os requisitos legislativos em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho)	>= 61.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de satisfação, colaboradores (tenho condições de segurança, higiene e saúde no trabalho)	>= 79.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
	Taxa de ações realizados com a comunidade	= 100.00	(Somatório de workshop's realizados/ nº de ações planeadas (comunidade) x 100)
- Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Taxa de ocorrências de maus-tratos ou negligência	= 0.00	(Somatório de ocorrências de abusos (físicos, mentais e financeiros/ nº de ocorrências x 100)
	Taxa de satisfação, partes interessadas (conheço e compreendo o documento para prevenir o abuso físico, mental e financeiro dos clientes)	>= 66.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
- Prevenir práticas de assédio no contexto laboral	Taxa de satisfação, colaboradores (o clima e o ambiente de trabalho são adequados)	>= 53.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

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: 2020-02-28

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
- Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Evolução da receita	>= 4.00	$\frac{\text{Somatório receita (n)} - \text{Somatório receita (n-1)}}{\text{Somatório receita (n-1)}} \times 100$
	Evolução dos custos com pessoal (63)	<= 0.50	$\frac{\text{Somatório (contas 63) n-1}}{\text{Somatório (contas 63)n-1} \times 100}$
	Evolução dos custos operacionais (31)	<= 1.00	$\frac{\text{Somatório (conta 31) n-1}}{\text{Somatório (contas 31) n-1} \times 100}$
	Evolução dos custos operacionais (61-68)	<= 0.50	$\frac{\text{Somatório (contas 61-68) n} - \text{Somatório (contas 61-68)n-1}}{\text{Somatório (contas 61-68)n-1} \times 100}$
	Receita angariada (gala de solidariedade)	>= 1810.00	$\text{Somatório receita} - \text{Somatório despesa}$
	Taxa de aprovação de projetos subsidiados	= 100.00	$\frac{\text{Somatório candidaturas aprovadas}}{\text{nº candidaturas submetidas}} \times 100$
	Taxa de execução do plano de fundraising	>= 25.00	$\frac{\text{Somatório de ações executadas}}{\text{nº de ações planeadas}} \times 100$
	Taxa de financiamento do projeto (CAO)	>= 80.00	$\frac{\text{Somatório do valor financiado}}{\text{custo total investido}} \times 100$
	Taxa de financiamento do projeto (painéis solares)	>= 80.00	$\frac{\text{Somatório do valor financiado}}{\text{custo total investido}} \times 100$