

**ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes**



## **Sistema de Gestão da Qualidade**

### **LISTA DE POLÍTICAS**



**(2012)**

## LISTA DE POLÍTICAS 2012

### *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 dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medição</b>	<b>Monitorização</b>
Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos clientes	80%	Questionário de Avaliação de Satisfação dos clientes	73%
	Percentagem de satisfação dos colaboradores	80%	Questionário de Avaliação de Satisfação dos colaboradores	83%
	Percentagem de satisfação dos parceiros	80%	Questionário de Avaliação de Satisfação dos parceiros	80%
	Percentagem de satisfação de fornecedores	80%	Questionário de Avaliação de Satisfação dos fornecedores	80%
	Percentagem de satisfação de financiadores	80%	Questionário de Avaliação de Satisfação dos financiadores	80%
	Número de inscrições de clientes para CRFP	30	Processo de inscrição do CRFP	0
Melhorar a Comunicação Interna	Percentagem de documentos produzidos, lidos pelos destinatários	80%	Plano de Comunicação	80%
	Número de reuniões de colaboradores	40	Registo de reuniões	18
	Número de reuniões de clientes	60		57
	Número de reuniões de parceiros	20		0
	Número de reuniões de fornecedores	35		0
	Número de reuniões de financiadores	2		0
Promover e aumentar a quantidade de clientes do serviço SAD	Número das inscrições na resposta social	40	Processo de inscrição	0
Melhorar o desempenho financeiro	Percentagem de vendas dos produtos artesanais	80%	Contabilidade – Apuramento dos resultados	80%
	Evolução da receita	20%		0,5%
Aumentar o mix de proveitos	Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	100%		
Continuar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100%	Auditoria interna	75%

Promover a ASCUDT enquanto organização de referência, a nível regional	Percentagem de divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas	100%	Plano de Comunicação; Plano anual	90%
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	------	-----------------------------------	-----

### **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.

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medição</b>	<b>Monitorização</b>
Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Percentagem de metas atingidas CAO	80%	Monitorização dos PI	94%
	Percentagem de metas atingidas LRE (LAR/RA)	80%		92%
	Percentagem de metas atingidas SAD	80%		98%
	Percentagem de metas atingidas CRFP	80%		0

### **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.

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medição</b>	<b>Monitorização</b>
Aumentar protocolos de cooperação para financiamento com Organizações Públicas e Privadas	Número de protocolos de parceria	1	Contabilidade – Apuramento dos resultados	1
Manter /criar protocolos de parceria	Número de protocolos mantidos	6	Plano de parcerias	6
	Número de protocolos criados	2		5
Consolidar e promover a gestão articulada de eventos e iniciativas a desenvolver pela ASCUDT, com outras entidades	Número de eventos realizados em parceria	20	Plano Anual	18

### **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 diretos.

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medição</b>	<b>Monitorização</b>
------------------	--------------------	--------------	----------------	----------------------

Aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura	Número de clientes envolvidos no projeto	10	Registo de presenças	10
	Número de colaboradores que participam no projeto	5		9
Aumentar o contributo da organização para a comunidade	Número de clientes apoiados no CAO	30	Admissão de Clientes	0
	Número de clientes apoiados no CRFP	30		0
	Número clientes apoiados no LAR/RA	34		0
	Número clientes apoiados no SAD	43		0
Requalificar o espaço do CAO, dotando-o de condições físicas e logísticas	Percentagem de satisfação das partes interessadas	80%	Questionários de avaliação da satisfação das partes interessadas	80%
Equipar o Centro de reabilitação profissional	Taxa de execução das obras	100%	Faturas e recibos do material adquirido	100%
Desenvolver projetos na área da educação, formação, desporto, recreação, cultura e lazer dos clientes	Número de projetos realizados	5	Relatórios anuais da execução física dos projetos	4

### 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 a privacidade, integridade, confidencialidade, rigor e justiça social.

Objetivos	Indicadores	Metas	Medição	Monitorização
Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores	Percentagem de colaboradores que reproduzem os valores, a visão e missão da organização	80%	Auditoria Interna	80%
	Percentagem de colaboradores que reproduzem as políticas da organização	80%		80%
	Percentagem de colaboradores que reproduzem os objetivos das políticas da organização	80%		80%
Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Nº de reclamações legítimas	0%	Gestão de reclamações	0%
	Percentagem da conformidade das práticas	80%	Auditoria Interna	75%
	Percentagem da satisfação das partes interessadas	80%	Avaliação da satisfação das partes interessadas	85%

### **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.

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medição</b>	<b>Monitorização</b>
Promover a participação de todas as partes interessadas	Número de reuniões	80	Questionário de avaliação da satisfação das partes interessadas e das Folhas de registo de sugestões de melhoria	80
	Número de sugestões de medidas de melhorias dos colaboradores	40		0
	Número de sugestões de medidas de melhorias dos clientes	30		0
	Número de sugestões de medidas de melhoria dos parceiros	5		0
	Número de sugestões de medidas de melhorias dos financiadores	5	Questionário de avaliação da satisfação das partes interessadas e Relatórios de avaliação e acompanhamento técnico do CDSS de Bragança	0
	Percentagem de participação de colaboradores	80%		90%
Criar rede de mecenas	Número de mecenas	5	Contabilidade – Apuramento dos resultados	3
	Percentagem de aumento de recursos financeiros	10%		0,5%
Fomentar a inclusão social dos clientes	Percentagem de participação dos clientes	65%	Relatórios de avaliação de atividades / plano anual	60,5%

### **Política dos Recursos Humanos**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, 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.

#### **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 da 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 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.

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medição</b>	<b>Monitorização</b>
Aumentar a motivação dos colaboradores	Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	80%	Avaliação de satisfação	83%
Diminuir a rotatividade dos recursos humanos do grupo funcional	Percentagem de contratos laborais mantidos	80%	Rescisões de contratos	80%
Promover a melhoria de desempenho dos colaboradores	Percentagem de avaliações de desempenho positivas	80%	Avaliação de desempenho	80%
	Número de Colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	10	Avaliação de desempenho	0
Estimular o desenvolvimento de competências dos colaboradores	Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	80%	Avaliação de satisfação	83%
	Número de Ações de formação ministradas	10	Relatórios de execução física das ações de formação	8
	Número de Colaboradores participantes	34	Registo de Presenças	34
Melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função	Percentagem de colaboradores requalificados	10%	Avaliação de desempenho	0
Atribuir prémio de mérito ao melhor colaborador por resposta social	Número de colaboradores premiados	4		1

*Este documento foi elaborado pela GQ e pela DS em 01-2013.*