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

## DS.03.319 POLÍTICAS

ANO: 2013

### 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Aumentar o mix de proveitos | - Percentagem de aprovação de projetos subsidiados | | = 50.00 | Percentagem |
| Continuar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade | - Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ | | = 100.00 | Percentagem |
| Melhorar a Comunicação Interna | - Número de reuniões de clientes | | = 120.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões de colaboradores | | = 50.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões de financiadores | | = 5.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões de fornecedores | | = 12.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões de parceiros | | = 12.00 | Numerário |
| | - Percentagem de documentos produzidos, lidos pelos destinatários | | = 80.00 | Percentagem |
| Melhorar continuamente os processos | - Percentagem de medidas de melhoria | | = 100.00 | Percentagem |
| Melhorar o desempenho financeiro | - Evolução da receita | | = 10.00 | Numerário |
| | - Percentagem de vendas dos produtos artesanais | | = 60.00 | Percentagem |
| Promover a ASCUDT enquanto organização de referência, a nível regional | - Percentagem de divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas | | = 100.00 | Percentagem |
| Promover e aumentar a quantidade de clientes do serviço SAD | - Número das inscrições na resposta social | | = 40.00 | Numerário |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

| Política da Qualidade | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas | - Número de inscrições de clientes para CRFP | | = 30.00 | Numerário |
| | - Percentagem de satisfação de financiadores | | = 80.00 | Percentagem |
| | - Percentagem de satisfação de fornecedores | | = 80.00 | Percentagem |
| | - Percentagem de satisfação dos clientes | | = 80.00 | Percentagem |
| | - Percentagem de satisfação dos colaboradores | | = 80.00 | Percentagem |
| | - Percentagem de satisfação dos parceiros | | = 80.00 | Percentagem |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 legitima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

Data da elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes | - Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade | | = 0.00 | Numerário |
| | - Percentagem de satisfação dos clientes | | = 80.00 | Percentagem |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Consolidar e promover a gestão articulada de eventos e iniciativas a desenvolver pela ASCUDT, com outras entidades | - Grau de eficácia das parcerias | | = 100.00 | Percentagem |
| Criar protocolos de parceria | - Número de protocolos criados | | = 1.00 | Numerário |
| Manter protocolos de cooperação para financiamento com Organizações Públicas e Privadas | - Número de protocolos de parceria mantidos | | = 14.00 | Numerário |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Criar rede de mecenas | - Número de mecenas | | = 5.00 | Numerário |
| | - Percentagem de aumento de recursos financeiros | | = 0.50 | Percentagem |
| Fomentar a inclusão social dos clientes | - Percentagem de participação dos clientes | | = 80.00 | Percentagem |
| Promover a participação de todas as partes interessadas | - Número de reuniões com clientes | | = 120.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões com colaboradores | | = 20.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões com financiadores | | = 5.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões com fornecedores | | = 12.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões com outras partes interessadas (sócios, direção, assembleia geral, familiares) | | = 36.00 | Numerário |
| | - Número de reuniões com parceiros | | = 5.00 | Numerário |
| | - Número de sugestões de clientes | | = 10.00 | Numerário |
| | - Número de sugestões de colaboradores | | = 20.00 | Numerário |
| | - Número de sugestões de medidas de melhoria dos fornecedores | | = 5.00 | Numerário |
| | - Número de sugestões de medidas de melhoria dos parceiros | | = 5.00 | Numerário |
| | - Número de sugestões de medidas de melhorias dos financiadores | | = 5.00 | Numerário |
| | - Percentagem de participação de colaboradores | | = 90.00 | Percentagem |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional | - Número de abusos (físicos, mentais e financeiros) | | = 0.00 | Numerário |
| | - Número de colaboradores com doenças infeto contagiosas com responsabilidade da organização | | = 0.00 | Numerário |
| | - Número de reclamações legítimas | | = 0.00 | Numerário |
| | - Percentagem da conformidade das práticas | | = 90.00 | Percentagem |
| | - Percentagem da satisfação das partes interessadas | | = 80.00 | Percentagem |
| Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores | - Percentagem de colaboradores que reproduzem as políticas da organização | | = 80.00 | Percentagem |
| | - Percentagem de colaboradores que reproduzem os objectivos das políticas da organização | | = 80.00 | Percentagem |
| | - Percentagem de colaboradores que reproduzem os valores, a visão e missão da organização | | = 80.00 | Percentagem |

| Valor | Princípio | Indicador |
|---|---|---|
| Cidadania Ativa | Princípio do Direito à Autonomia | - Percentagem da satisfação das partes interessadas |
| Confidencialidade | Princípio da Confidencialidade/Consentimento Informado | - Número de reclamações legítimas |
| Dignidade da vida humana | Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência | - Número de reclamações legítimas |
| Dignidade da vida humana | Princípio do Direito à Sexualidade | - Número de reclamações legítimas |
| Igualdade de oportunidades | Princípio à Igualdade de Oportunidades de Participação e de | - Percentagem da satisfação das partes interessadas |
| Igualdade de oportunidades | Princípio da Não-Discriminação | - Percentagem da satisfação das partes interessadas |
| Integridade | Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade | - Percentagem de colaboradores que reproduzem os valores, a |
| Privacidade | Princípio do Direito à Privacidade | - Número de reclamações legítimas |
| Responsabilidade social | Princípio da Valorização dos colaboradores | - Percentagem da satisfação das partes interessadas |
| Responsabilidade social | Princípio do Primado da Inclusão | - Percentagem da satisfação das partes interessadas |
| Rigor | Princípio da Qualidade | - Percentagem da conformidade das práticas |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Atribuir prémio de mérito ao melhor colaborador por resposta social | - Número de colaboradores reconhecidos | Política de Remuneração e Reconhecimento | = 1.00 | Numerário |
| Aumentar a motivação dos colaboradores | - Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores | Política de Remuneração e Reconhecimento | = 90.00 | Percentagem |
| Diminuir a rotatividade dos recursos humanos do grupo funcional | - Percentagem de contratos laborais mantidos | Política de Gestão de Carreiras | = 90.00 | Percentagem |
| Estimular o desenvolvimento de competências dos colaboradores | - Número de Ações de formação Sensibilização e Informação ministradas | Política de Qualificação Profissional | = 12.00 | Numerário |
| | - Número de colaboradores participantes | Política de Qualificação Profissional | = 40.00 | Numerário |
| | - Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores | Política de Gestão de Carreiras | = 90.00 | Percentagem |
| Melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função | - Percentagem de colaboradores requalificados | Política de Qualificação Profissional | = 0.50 | Percentagem |
| Promover a melhoria de desempenho dos colaboradores | - Número de Colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento | Política de Avaliação de Desempenho | = 2.00 | Numerário |
| | - Percentagem de avaliações de desempenho positivas | Política de Avaliação de Desempenho | = 90.00 | Percentagem |
| Recrutar e selecionar capital humano | - Número de colaboradores admitidos | Política de Recrutamento e Seleção | = 5.00 | Numerário |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

**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.



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia | - Percentagem de clientes autónomos | | = 60.00 | Percentagem |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho | - Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança | | = 0.00 | Numerário |
| | - Percentagem de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho | | = 100.00 | Percentagem |
| Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança | - Número de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança | | = 0.00 | Numerário |
| | - Número de ações de sensibilização / formação | | = 1.00 | Numerário |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt

## 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 elaboração: 2013-07-12

| Objetivo | Indicador | | Meta | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|---|
| Aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem | - Número de clientes envolvidos no projeto | | = 10.00 | Numerário |
| | - Número de clientes que participam no projeto | | = 10.00 | Numerário |
| | - Número de colaboradores envolvidos no projeto | | = 6.00 | Numerário |
| | - Número de colaboradores que participam no projeto | | = 6.00 | Numerário |
| Aumentar o contributo da organização para a comunidade | - Número de clientes apoiadas pela organização – CAO | | = 30.00 | Numerário |
| | - Número de clientes apoiadas pela organização – CR | | = 33.00 | Numerário |
| | - Número de clientes apoiadas pela organização – CRFP | | = 30.00 | Numerário |
| | - Número de clientes e colaboradores formados profissionalmente | | = 90.00 | Numerário |
| Desenvolver projetos na área da educação, formação, desporto, recreação, cultura e lazer dos clientes | - Número de projetos realizados | | = 9.00 | Numerário |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança (Sé) **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt