



Assurance  
in Social Services

Associação de Reabilitação Apoio e Solidariedade Social

## DS.03.319 POLÍTICAS

Ano

2017

ANO: 2017

### 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 e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Data da aprovação: 2017-04-03

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Apostar no marketing social para divulgar a instituição	Nº de iniciativas divulgadas em site da câmara	<= 10.00	(SUM de iniciativas no ano/14)
	Nº de iniciativas divulgadas em site da junta de freguesia	<= 10.00	(SUM de iniciativas no ano/14)
	Nº de iniciativas divulgadas em Site/Blog da instituição	> 7.00	(SUM de gostos)
	Nº de iniciativas divulgadas no jornal local	<= 7.00	(SUM de jornais)
Assegurar meios de sustentabilidade	Nº de ações de angariação de fundos	>= 4.00	(SUM de fundos)
	Nº de candidaturas aprovada a fundos de financiamento	< 2.00	(SUM de candidaturas)
	Nº Medio de Socios	>= 10.00	(SUM de media final)
	Valor de donativos angariados (Banco alimentar, Farmácia Particulares, CME, Fornecedores)	>= 2000.00	(SUM de fundos)
Implementar um sistema de gestão da qualidade/ Melhorar a Conformidade	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	< 95.00	(SUM requisitos conformes / nº de requisitos) x 100
Melhorar a eficácia da intervenção	Nível de cumprimento das metas dos PI - CAO	<= 95.00	(SUM de media final)
	Nível de cumprimento das metas dos PI - LRE	<= 95.00	(SUM de media final)
Melhorar continuamente os processos	Taxa de medidas de melhoria	<= 75.00	(SUM de media final)

DS.03.319 Políticas

QualityAlive

Produzido: 03-04-2018 17:24

**Política da Qualidade**

<b>Melhorar o desempenho financeiro</b>	Taxa de desempenho global do CAO	<= 124.00	(despesa total / receita total) x 100
	Taxa de desempenho global do LRE	<= 94.38	(despesa total / receita total) x 100
	Taxa de evolução da receita	<= 3.21	(receita deste ano - receita ano anterior)/100
	Taxa de evolução dos custos operacionais	<= 1.96	(custo deste ano - custo ano anterior)/100
	Taxa de evolução global	<= 2.02	(evolução dos gastos operacionais / evolução dos rendimentos)
<b>Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas</b>	Nível de satisfação dos clientes e familiares	<= 85.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nível de satisfação dos colaboradores	<= 75.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nível de satisfação dos financiadores	<= 75.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nível de satisfação dos fornecedores	<= 65.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nível de satisfação dos parceiros	<= 85.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100

## Política da Confidencialidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possa 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: 2017-04-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Grau de satisfação dos clientes relativo à confidencialidade dos dados	>= 80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nº de Reclamações sobre quebra de confidencialidade	= 0.00	(SUM de reclamações)

## 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.

**Data da aprovação: 2017-04-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Melhorar a gestão e os serviços prestados pela organização</b>	Eficiência das parcerias	= 0.00	(SUM actividades)
	Grau de realização dos objectivos	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de objectivos realizados) x 100
	Taxa de participação nas reuniões	>= 80.00	(SUM de reuniões planificadas/nº total de reuniões realizadas ) x 100
<b>Melhorar a satisfação dos parceiros</b>	Nível de satisfação dos parceiros	>= 80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) 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: 2017-04-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Aprofundar Envolvimento das Famílias</b>	Nº de Actividades Participadas	<= 4.00	(SUM de actividades participadas)
<b>Facilitar a Participação de Todas as Partes Interessadas</b>	Nº de Atendimentos por Resposta Social	<= 44.00	(SUM atendimentos)
<b>Fomentar a Inclusão Social dos Clientes</b>	Taxa de Execução das actividades de inclusão	<= 80.00	(SUM de percentagem de participação / nº de eventos) x 100
	Taxa de Participação de clientes	>= 75.00	(SUM de percentagem de participação / nº de eventos) x 100
	Taxa de Participação de clientes/famílias	<= 60.00	(SUM de percentagem de participação / nº de eventos) x 100
<b>Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment</b>	Nº de ações de formação/informação aos colaboradores	<= 60.00	(SUM de ações )
	Nº Reuniões	>= 20.00	(SUM Nº Reuniões)
<b>Promover a Melhoria e Participação de Todas as Partes Interessadas</b>	Nº de Participantes em reuniões com clientes	>= 2.00	(SUM participantes)
	Nº de Participantes em reuniões com familiares	>= 2.00	(SUM participantes)
	Nº de Participantes em reuniões com parceiros	>= 5.00	(SUM participantes)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por clientes e familiares	< 2.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por colaboradores	< 2.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por fornecedores	< 1.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por parceiros	< 2.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de reuniões	>= 5.00	(SUM reuniões)
Nº de visitas de Acompanhamento Técnico pelas entidades financiadoras	<= 1.00	(SUM nº visitas)	

## Política da Ética

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

**Data da aprovação: 2017-04-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Melhorar a qualificação da organização no domínio ético</b>	Grau de reprodução da missão, visão e valores	= 100.00	(SUM itens certos / SUM itens avaliados) x 100
	Grau de reprodução das políticas da organização	>= 80.00	(SUM itens certos / SUM itens avaliados) x 100
<b>Melhorar o desempenho ético</b>	Nível de satisfação dos clientes	<= 80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	= 0.00	(SUM de acidentes)
	Nº de incidentes críticos negativos por incumprimento de procedimentos de segurança	= 0.00	(SUM incidentes críticos)
	Nº de ocorrências relacionadas com abusos (físicos, mentais e financeiros)	= 0.00	(SUM nº ocorrências)
	Nº de processos contagiosos por negligência da organização	= 0.00	(Sum nº processos)
	Nº de reclamações legítimas	= 0.00	(SUM nº reclamações)
	Nº de sugestões de colaboradores	<= 30.00	(SUM nº sugestões)
	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	< 90.00	(SUM de conformidades / nº de requisitos) x 100

Valor	Princípio	Indicador
Confidencialidade	Controlo da informação	Nº de reclamações legítimas
Cooperação	Comunicação eficaz e eficiente	Taxa de conformidade das práticas e dos registos
Integridade	Normalidade dos processos	Nº de reclamações legítimas
Privacidade	Interação positiva	Nível de satisfação dos clientes
Respeito	Garantia dos direitos, deveres e regras	Nível de satisfação dos clientes
Responsabilidade	Sustentabilidade	Taxa de conformidade das práticas e dos registos
Rigor	Alinhamento da conduta com a visão e a missão	Grau de reprodução da missão, visão e valores
Rigor	Normalidade dos processos	Taxa de conformidade das práticas e dos registos
Solidariedade	Cooperação na resolução de problemas	Nº de sugestões de colaboradores

## Política de Responsabilidade social

A organização define, implementa 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.

**Data da aprovação: 2017-04-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Melhorar a Qualificação da Comunidade</b>	Nº de atividades da organização participadas pela comunidade ou instituições congéneres	>= 10.00	(SUM actividades)
	Nº de participantes da comunidade	<= 50.00	(SUM participantes)
	Participação total de pessoas da comunidade em atividades realizadas pela instituição	<= 40.00	SUM de participantes)
<b>Melhorar as Práticas da comunidade</b>	Desempenho da Arass na comunidade no domínio ambiental e cultural	<= 100.00	(nº de atividades participadas pela organização / nº de atividades organizadas pela comunidade) x 100
	Esforço de alteração comportamental	<= 8.00	(SUM de ações)
	Nível de satisfação dos clientes	<= 80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Taxa de Participação de clientes	>= 75.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
<b>Melhorar o contributo solidário da organização para a comunidade onde opera (Reforço do envolvimento da comunidade)</b>	Nº de atividades da comunidade ou instituições congéneres participadas pela organização	<= 15.00	(SUM actividades)
	Nº de atividades da organização participadas pela comunidade ou instituições congéneres (nº de atividades)	>= 10.00	(SUM actividades)
	Nº de orientação de Estágios - Reabilitação Psicomotora	<= 1.00	(SUM nº estágios)
	Participação total de pessoas da comunidade em atividades realizadas pela instituição	<= 60.00	SUM de participantes)
	trabalho voluntário por conta da organização	<= 1.00	SUM de voluntários)

## Política dos Recursos humanos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, selecção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

**Data da aprovação: 2017-04-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho aplicáveis ao sector</b>	Nº de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	= 0.00	(Sum não conformidades)
<b>Garantir a satisfação de colaboradores e voluntários no exercício dos cargos</b>	Grau de satisfação relativo a reconhecimento	<= 50.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
<b>Gerir adequadamente as carreiras (Melhorar a igualdade de oportunidades)</b>	Nível de satisfação dos colaboradores	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Turnover nos primeiros 2 anos(Taxa de retenção)	<= 0.09	(SUM N° de demitidos + N° de admissões) / 2) / N° de funcionários ativos) x 100
<b>Melhorar a Qualificação Profissional dos Colaboradores (desenvolver formação contínua)</b>	Formação contínua	= 35.00	(SUM de horas)
	Nível de eficácia da formação profissional (formandos)	= 100.00	(SUM formandos bem sucedidos / nº formandos em formação) x 100
	Nível médio de habilitações escolares	= 3.00	SUM graus escolares / nº colaboradores)
<b>Melhorar o desempenho</b>	Nível de cumprimento dos conhecimentos, competências e requisitos do cargo	= 95.00	SUM avaliação realizada/SUM máx para a função) x 100
	Taxa de assiduidade	= 95.00	SUM dias de trabalho realizado / SUM dias de trabalho previsto) x 100
	Taxa de Conformidade de tarefas e registos	= 95.00	(SUM registos tarefas conformes/ Reg não conformes)x 100
	Taxa de pontualidade	<= 95.00	(SUM de horas de trabalho realizado dentro do horário de trabalho / SUM horas de trabalho previsto) x 100
<b>Recrutar e seleccionar capital humano</b>	Taxa de cumprimento do perfil de pessoa contratada	<= 90.00	(SUM avaliação realizada/SUM máx para a função) x 100

Política de Avaliação de Desempenho

Política de Gestão de Carreiras

Política de Qualificação Profissional

Política de Recrutamento e Seleção

Política de Remuneração e Reconhecimento

Política de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Privada



## Política da Qualidade de vida

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida (incluindo higiene, saúde, segurança e conforto) e da reabilitação psicossocial dos clientes.

**Data da aprovação: 2017-04-03**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Melhorar as condições de saúde, higiene, segurança e conforto dos clientes</b>	Taxa de execução do plano de cuidados individuais	>= 80.00	(SUM de metas atingidas / n.º de clientes) x 100
<b>Melhorar o conhecimento, capacidades e competências dos colaboradores na prevenção de riscos</b>	N.º de acidentes com responsabilidade da organização	= 0.00	(SUM de acidentes)
	N.º de ações de sensibilização em prevenção de riscos	<= 7.00	(SUM ações)
<b>Promover Qualidade de Vida e reabilitação psicossocial do cliente</b>	Taxa de execução das metas dos Planos individuais, referentes às áreas de reabilitação	<= 160.00	(SUM de metas atingidas / n.º de clientes) x 100
	N.º de atividades internas	>= 5.00	(SUM actividades)
<b>Proporcionar momentos de lazer e bem-estar</b>	Participação em atividades internas/externas	>= 60.00	(SUM n.º actividades)
	Taxa de Participação nas Actividades	>= 10.00	(SUM n.º eventos em que a instituição participa / n.º total de eventos para os quais é convidada) x100]

## 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: 2017-04-03

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	= 0.00	(SUM de acidentes)
	Taxa de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	>= 80.00	SUM de ações sinalizadas em relatórios de fiscalização / nº de ações implementadas) x 100
Melhorar o conhecimento das regras de saúde, higiene e segurança	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras de saúde, higiene e segurança	= 0.00	(SUM de acidentes)
	Nº de ações de sensibilização	< 4.00	(SUM ações)