

Casa Santa Isabel

DS.03.319 POLÍTICAS			
ANO: 2015			
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: 2015-02-02			
Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a qualificação da organização no domínio ético	Taxa de Reprodução da visão, missão e valores da organização	90.00	SUM itens certos / SUM itens avaliadosX100
	Taxa de Reprodução das políticas da organização	60.00	SUM itens certos / SUM itens avaliadosX100
Melhorar desempenho ético	Grau de satisfação dos clientes	60.00	SUM valores dos itens/ n.º de inquiridos X 100
	n de acidentes com responsabilidade da instituição	1.00	SUM de acidentes
	N. de reclamações legítimas	4.00	SUM de reclamações
	nº de abusos (físicos, mentais e financeiros)	0.00	SUM de abusos
	numero de doenças contagiosas com responsabilidade da instituição	1.00	SUM de doenças
	taxa de conformidade das práticas e dos registos	80.00	SUM de conformidades / nº de requisitosX100

Política de recrutamento e seleção

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo aos processos de recrutamento e seleção devem 1) permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano 2) permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização, 3) promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e 4) estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função. O critério de recrutamento é o seguinte: a) cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo. Os critérios de seleção são os seguintes: a) nível de conhecimentos revelado para o grupo funcional; b) nível de competências revelado para o cargo.

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Recrutar e seleccionar capital humano	numero de claboradores admitidos	8.00	SUM de colaboradores admitidos
	taxa de cumprimento do perfil da função	90.00	(SUM avaliação realizada/SUM máx para a função)X100

Política de parcerias

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, publicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver as dimensões económica, humana e ambiental.

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Fomentar parcerias	numero de novas parcerias	6.00	SUM de novas parcerias
Integração de clientes na comunidade com vista à melhoria do seu desenvolvimento integral	numero de clientes integrados na comunidade	10.00	SUM de clientes integrados
Manter Parcerias	numero de parcerias renovadas	20.00	SUM de parcerias renovadas
Melhorar a satisfação dos parceiros	grau de satisfação dos parceiros	50.00	SUM de valores dos itens/ numero de inquiridos X 100
Potenciar troca de experiencias entre clientes de varias instituições	Numero de intercambios realizados	5.00	SUM de intercambios
Potenciar troca de experiências entre os clientes da instituição com outros de instituições congêneres	n. clientes da instituição que participaram em atividades em instituições congêneres	45.00	SUM de clientes que participaram
Realização de estagios curriculares na instituição, com vista aplicação dos conhecimentos adquiridos	Realização de Estagios curriculares na instituição	7.00	SUM de estagios curriculares

Política da qualificação profissional

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo aos processos de gestão de carreiras devem respeitar as convenções coletivas de trabalho; permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a qualificação dos colaboradores	n de ações de formação	4.00	SUM de ações
	n de horas de formação	170.00	SUM de horas
	nível médio de habilitações escolares	5.00	SUM graus escolares/n de colaboradores
	taxa de eficácia da formação (formandos)	90.00	SUM formandos que frequentam formação/SUM de formandos previstos X 100
	taxa de eficácia da formação (tempo)	100.00	SUM de formação realizada/SUM de horas de formação prevista X 100
	Taxa de eficiência da formação (formandos)	15.00	SUM propostas de melhoria de desempenho/n-º de colaboradores avaliadosX100

Política de responsabilidade social

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a participação da/na comunidade	Grau de satisfação de clientes com a atividade	75.00	SUM de valores dos itens/n de inquiridos X 100
	Grau de satisfação de membros da comunidade com atividade	60.00	SUM de valores dos itens/ n de inquiridos X 100
	n de clientes participantes e eventos realizados pela comunidade	86.00	N de participantes
	N de clientes participantes em eventos realizados pela instituição	86.00	SUM de participantes
	N de colaboradores que realizam trabalho voluntario na comunidade em horário laboral	5.00	SUM de colaboradores q a organização cede a outras entidades durante o horario de trabalho
	n de eventos realizados pela comunidade com participação da instituição	15.00	SUM de eventos
	n de eventos realizados pela organização para a comunidade	7.00	SUM de eventos
	n de familias beneficiadas por distribuição de aliemntos	14.00	SUM de familias
	n de membros da comunidade participantes em eventos realizados pela instituição	300.00	SUM de participantes
	numero de colaboradores que realizam trabalho voluntario na organização em horario pos laboral	17.00	SUM de colaboradores que trabalham para a organização, fora do horario de trabalho
	numero de estagiarios na instituição	10.00	SUM de estagiarios
	numero de visitas efetuadas	15.00	SUM de visitas
	taxa de participação de clientes em eventos realizados pela instituição	90.00	SUM de clientes participantes/n de ações realizadas X 100
Melhorar as praticas da comunidade	Grau de satisfação dos clientes	75.00	SUM de valores dos itens/n de inquiridos X 100
	grau de satisfação dos parceiros	50.00	SUM de valores dos itens/ n de inquiridos X 100
	n de voluntarios na instituição	15.00	SUM de voluntarios
	numero de ações de formação realizadas na comunidade	7.00	SUM de ações
	numero de ações de sensibilização realizadas na comunidade	4.00	SUM de ações
	Numero de ações realizadas no dominio ambiental	6.00	SUM de ações
	numero de ações realizadas no dominio cultural	8.00	SUM de ações

Política da participação

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seu cliente e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	n de ações de formação/informação com clientes	12.00	SUM ações
	n de ações de formação/informação com colaboradores	4.00	SUM ações
	n de ações de promoção de empowerment de clientes	5.00	SUM ações
	n de ações para reforçar o empowerment dos colaboradores	3.00	SUM de ações
Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Taxa de clientes participantes no planeamento e avaliação de serviços	50.00	SUM de clientes participantes em reuniões/n.º de reuniões X 100
	taxa de colaboradores e voluntarios participantes no planeamento e avaliação de serviços	50.00	SUM de colaboradores participantes em reuniões/ n de reuniões X 100
	taxa de financiadores participantes no planeamento e avaliação de serviços	30.00	SUM de financiadores participantes em reuniões / n de reuniões X 00
	taxa de fornecedores participantes no planeamento e avaliação de serviços	25.00	SUM de fornecedores participantes em reuniões/n de reuniões X 100
	Taxa de parceiros participantes no planeamento e avaliação de serviços	30.00	SUM de parceiros participantes em reuniões/ n de reuniões X 100
	Promover a participação das partes interessadas	n de reuniões coletivas com significativos	2.00
n de reuniões com clientes		18.00	SUM de reuniões
n de reuniões realizadas com a equipa da qualidade		9.00	SUM de reuniões
n de reuniões realizadas com a equipa técnica		9.00	SUM de reuniões
n de reuniões realizadas com colaboradores		42.00	SUM de reuniões
n de reuniões realizadas com financiadores		5.00	SUM de reuniões
n de reuniões realizadas com fornecedores		11.00	SUM de reuniões
n de reuniões realizadas com parceiros		68.00	SUM de reuniões
n de sessões de grupo de ajuda mutua		0.00	SUM de reuniões
N de sessões de grupos autorepresentação		10.00	SUM de reuniões
n de sugestões de clientes		2.00	SUM de sugestões
n de sugestões de colaboradores		2.00	SUM de sugestões
n de sugestões de financiadores		1.00	SUM de sugestões
n de sugestões de parceiros		1.00	SUM de sugestões
Taxa de participação de clientes em eventos internos		95.00	SUM de percentagem de participação/n de eventos X 100

Política da participação

Promover a participação das partes interessadas	Taxa de participação de membros da direção nas reuniões de direção técnica	80.00	SUM de claboradores participantes em reuniões/n reuniões X 100
--	--	-------	--

Política de Gestão de carreiras

Os processos de gestão de carreiras devem respeitar as convenções coletivas de trabalho; permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da instituição e ao desempenho das equipas e reter os colaboradores mais promissores e capacitados

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Gerir adequadamente as carreiras	grau de Satisfação dos colaboradores	60.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos X100
	Turnover dos colaboradores existentes	90.00	n. de admitidos+ n de admitidos/2/n de claboradores ativosX 100
Melhorar a igualdade de oportunidades	grau de satisfação dos colaboradores	75.00	(SUM dos valores dos itens/n de inquiridosX100

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.

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Apostar no marketing social para divulgar a instituição	distribuição de folhetos da instituição	500.00	N de folhetos feitos/ n de folhetos distribuidos
	Numero médio mensal de visitas no sitio	30.00	SUM de visitas no ano
	numeros de gostos no facebook	765.00	SUM de gostos
Assegurar meios de sustentabilidade	valor angariado	42.00	SUM de fundos (vendas e donativos)
Melhorar continuamente os processos	taxa de medidas de melhoria	6.00	SUM de melhorias realizadas/SUM de oportunidades de melhorias identificadas X 100
	desempenho global por resposta social	90.00	despesa total/receita total X100
Melhorar o desempenho financeiro	Evolução dos gastos operacionais	10.00	$(\text{SUM (contas 61-69)n} - \text{SUM (contas 61-69)n-1}) / \text{SUM (contas 61-69)n-1}$
	Evolução dos rendimentos operacionais	10.00	$(\text{SUM (contas 71-79)n} - \text{SUM (contas 71-79)n-1}) / \text{SUM (contas 71-79)n-1}$
	Evolução global	1.00	evolução dos gastos operacionais/evolução dos rendimentos
Satisfazer as necessidades e espectativas das entidades interessadas	grau de satisfação dos clientes	75.00	SUM de valores dos itens/n de inquiridos X100
	grau de satisfação dos colaboradores	75.00	SUM de valores dos itens/n de inquiridos X100
	grau de satisfação dos financiadores	50.00	SUM de valores dos itens/n de inquiridos X100
	grau de satisfação dos fornecedores	50.00	SUM de valores dos itens/n de inquiridos X100
	grau de satisfação dos parceiros	50.00	SUM de valores dos itens/n de inquiridos X100
	satisfação das familias/significativos	75.00	SUM valores dos itens/n de inquiridosX100

Política de Avaliação de Desempenho

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo aos 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.

Data da aprovação: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar o desempenho	Grau de satisfação dos colaboradores	65.00	$(\text{SUM valores dos itens} / \text{n}^\circ \text{ de inquiridos}) \times 100$
	Taxa de Assiduidade	95.00	$(\text{SUM dias de trabalho realizado} / \text{SUM dias de trabalho previsto}) \times 100$
	Taxa de colaboradores com sugestões para a melhoria do desempenho	2.00	$(\text{SUM propostas de propostas de melhoria de desempenho} / \text{n}^\circ \text{ trabalhadores avaliados}) \times 100$

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; 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: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	grau de satisfação de clientes	75.00	SUM dos valores dos itens/n inquiridos X100
	n de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0.00	SUM de reclamações

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: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	n de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	1.00	SUM de acidentes
	Taxa de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	90.00	SUM de ações sinalizadas em relatorios de fiscalização/n de ações implementadas X
Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	N.º de acidentes de trabalho devido à falta de conhecimento das regras de higiene e segurança	1.00	SUM de acidentes
	N.º de ações de sensibilização	4.00	SUM de ações

Política da qualidade de vida

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: 2015-02-02

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Desenvolver a autonomia dos clientes	numero de clientes espetadores	42.00	SUM numero de clientes espetadores/n atividades
	Numero de clientes participantes	86.00	SUM n clientes participantes em cada atividade/n de actividades
	Numero de colaboradores participantes	50.00	SUM n colaboradores participantes/n de actividades
	numero de PI elaborados	86.00	SUM de PI elaborados
	numero de sessões com clientes	45.00	SUM do n. de sessões realizadas com os clientes
	numero de sugestões e reclamações	1.00	SUM de sugestões e de reclamações
Melhorar a qualidade de vida dos clientes	grau de satisfação de clientes	75.00	SUM dos valores dos itens/n de inquiridos X100
	percentagem de metas atingidas nos PI CAO	75.00	SUM de metas atingidas/n clientes X100
	percentagem de metas atingidas nos PI LRE	95.00	SUM de metas atingidas/n clientes X100
Melhorar o conhecimento, capacidades e competencias na prevenção de riscos	N de ações de sensibilização de clientes em prevenção de riscos	10.00	SUM de ações
	N de ações de sensibilização para colaboradores em prevenção de riscos	2.00	SUM de ações
	N. de acidentes com responsabilidade da instituição	1.00	SUM de acidentes