



Casa Santa Isabel



DS.03.279 MONITORIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DA ORGANIZAÇÃO

ANO: 2014

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|---------------------------------------|---|---------------|----------------|-------------------|
| Recrutar e seleccionar capital humano | numero de colaboradores admitidos | 2.00 | 3 | Houve necessidade |
| | taxa de cumprimento do perfil da função | 90.00 | 90 | |

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: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|---|---|---------------|----------------|------------------------------|
| 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 | 0 | Não se verificaram acidentes |
| | Taxa de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho | 90.00 | 90 | |
| 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 | 0 | Não se verificaram acidentes |
| | N.º de ações de sensibilização | 5.00 | 5 | |

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 melhoria continua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Data da elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|--|---|---------------|----------------|-----------------------|
| Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas | grau de satisfação dos clientes | 50.00 | 78 | Os clientes encontram |
| | grau de satisfação dos colaboradores | 50.00 | 66 | Foram satisfeitas |
| | grau de satisfação dos financiadores | 50.00 | 79.17 | Os financiadores |
| | grau de satisfação dos fornecedores | 50.00 | 98.96 | Os fornecedores |
| | grau de satisfação dos parceiros | 50.00 | 56.25 | Esta baixa satisfação |
| | satisfação das famílias/significativos | 50.00 | 79 | As famílias/signifi |
| Apostar no marketing social para divulgar a instituição | distribuição de folhetos da instituição | 400.00 | 500 | Houve um aumento de |
| | Numero médio mensal de visitas no sitio | 25.37 | 28.627 | Sitio mais acessível |
| | numeros de gostos no facebook | 400.00 | 600 | Aumento do numero de |
| Assegurar meios de sustentabilidade | valor angariado | 42.000 | 42.000 | |
| Melhorar o desempenho financeiro | desempenho global por resposta social | 90.00 | 90 | |
| | Evolução dos gastos operacionais | 10.00 | 10 | |
| | Evolução dos rendimentos operacionais | 10.00 | 10 | |
| | Evolução global | 1.00 | 1 | |
| Melhorar continuamente os processos | taxa de medidas de melhoria | 6.00 | 6 | |

Política da qualificação profissional1

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|---|--|---------------|----------------|--------|
| Melhorar a qualificação dos colaboradores | n de ações de formação | 4.00 | 4 | |
| | n de horas de formação | 169.00 | 169 | |
| | nível de habilitações escolares | 5.00 | 5 | |
| | taxa de eficacia da formação (formandos) | 90.00 | 90 | |
| | taxa de eficacia da formação (tempo) | 100.00 | 100 | |

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|--|--|---------------|----------------|----------------------------------|
| Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment | n de ações de formação/informação com clientes | 10.00 | 10 | |
| | n de ações de formação/informação com colaboradores | 4.00 | 4 | |
| Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados | n de ações de promoção de empowerment de clientes | 5.00 | 5 | |
| | n de ações para reforçar o empowerment dos colaboradores | 3.00 | 3 | |
| | Taxa de clientes participantes no planeamento e avaliação de serviços | 50.00 | 50 | |
| | taxa de colaboradores e voluntarios participantes no planeamento e avaliação de serviços | 50.00 | 50 | |
| | taxa de financiadores participantes no planeamento e avaliação de serviços | 30.00 | 30 | |
| | taxa de fornecedores participantes no planeamento e avaliação de serviços | 25.00 | 25 | |
| Promover a participação das partes interessadas | Taxa de parceiros participantes no planeamento e avaliação de serviços | 20.00 | 20 | |
| | n de reuniões coletivas com significativos | 2.00 | 2 | |
| | n de reuniões com clientes | 45.00 | 45 | |
| | n de reuniões realizadas com a equipa da qualidade | 5.00 | 5 | |
| | n de reuniões realizadas com a equipa técnica | 22.00 | 22 | |
| | n de reuniões realizadas com colaboradores | 120.00 | 120 | |
| | n de reuniões realizadas com financiadores | 7.00 | 7 | |
| | n de reuniões realizadas com fornecedores | 15.00 | 15 | |
| | n de reuniões realizadas com parceiros | 68.00 | 68 | |
| | n de sessões de grupo de ajuda mutua | 0.00 | 0 | |
| | N de sessões de grupos autorepresentação | 0.00 | 0 | |
| | n de sugestões de clientes | 3.00 | 0 | Não houve sugestões |
| | n de sugestões de colaboradores | 2.00 | 20 | Devido à baixa taxa de sugestões |
| | n de sugestões de financiadores | 1.00 | 8 | Mais sugestões |
| | n de sugestões de parceiros | 1.00 | 6 | Os parceiros estão mais |
| Taxa de participação de clientes em eventos internos | 90.00 | 90 | | |
| Taxa de participação de membros da direção nas | 45.00 | 45 | | |

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|---|--|---------------|----------------|-----------------------|
| Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes | grau de satisfação de clientes | 75.00 | 78 | Os clientes continuam |
| | n de reclamações sobre quebra de confidencialidade | 0.00 | 0 | |

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|-----------------------|---|---------------|----------------|--------|
| Melhorar o desempenho | Grau de satisfação dos trabalhadores | 65.00 | 65 | |
| | Taxa de Assiduidade | 93.00 | 93 | |
| | Taxa de colaboradores com sugestões para a melhoria do desempenho | 2.00 | 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 os valores da organização, bem como a prevenção de abuso físico, mental e financeiro

Data da elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|--|--|---------------|----------------|-------------------|
| Garantir a satisfação de colaboradores e voluntários no exercício do cargo | Grau de satisfação relativo a conhecimento | 0.00 | 0 | |
| Melhorar a qualificação da organização no domínio ético | Taxa de Reprodução da visão, missão e valores da organização | 90.00 | 90 | |
| | Taxa de Reprodução das políticas da organização | 50.00 | 50 | |
| Melhorar desempenho ético | Grau de satisfação dos clientes | 50.00 | 78 | Os clientes estão |
| | n de acidentes com responsabilidade da instituição | 0.00 | 0 | |
| | N. de reclamações legítimas | 1.00 | 1 | |
| | nº de abusos (físicos, mentais e financeiros) | 0.00 | 0 | |

| | | | |
|---|-------|----|-------------------|
| numero de doenças contagiosas com responsabilidade da instituição | 0.00 | 0 | |
| Reclamações legítimas | 1.00 | 0 | |
| Satisfação dos clientes | 50.00 | 78 | Os clientes estão |
| taxa de conformidade das práticas e dos registos | 75.00 | 75 | |

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Gerir adequadamente as carreiras | grau de Satisfação dos colaboradores | 60.00 | 65 | |
| | Turnover dos colaboradores existentes | 90.00 | 90 | |
| Melhorar a igualdade de oportunidades | grau de satisfação dos colaboradores | 70.00 | 62 | Há necessidade |

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|--|--|---------------|----------------|------------------------|
| Desenvolver a autonomia dos clientes | numero de clientes espetadores | 46.00 | 46 | |
| | Numero de clientes participantes | 89.00 | 89 | |
| | Numero de colaboradores participantes | 50.00 | 50 | |
| | numero de PI elaborados | 89.00 | 89 | |
| | numero de sessões com clientes | 45.00 | 45 | |
| | numero de sugestões e reclamações | 1.00 | 1 | |
| Melhorar a qualidade de vida dos clientes | grau de satisfação de clientes | 50.00 | 78 | |
| | percentagem de metas atingidas nos PI CAO | 72.00 | 91.61 | Os clientes tiveram um |
| | percentagem de metas atingidas nos PI LRE | 90.00 | 92.26 | Os clientes tiveram um |
| Melhorar o conhecimento, capacidades e competências na prevenção de riscos | N de ações de sensibilização de clientes em prevenção de riscos | 10.00 | 10 | |
| | N de ações de sensibilização para colaboradores em prevenção de riscos | 1.00 | 1 | |

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 elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|--|--|---------------------------------|----------------|------------------------|
| Aumentar a participação da/na comunidade | Grau de satisfação de clientes com a atividade | 70.00 | 79.48 | Os clientes estão mais |
| | Grau de satisfação de membros da comunidade com atividade | 60.00 | 60 | |
| | n de clientes participantes e eventos realizados pela comunidade | 89.00 | 89 | |
| | N de clientes participantes em eventos realizados pela instituição | 89.00 | 89 | |
| | N de colaboradores que realizam trabalho voluntario na comunidade em horário laboral | 5.00 | 5 | |
| | n de eventos realizados pela comunidade com participação da instituição | 13.00 | 13 | |
| | n de eventos realizados pela organização para a comunidade | 71.00 | 71 | |
| | n de familias beneficiadas por distribuição de aliemntos | 14.00 | 14 | |
| | n de membros da comunidade participantes em eventos realizados pela instituição | 300.00 | 300 | |
| | numero de colaboradores que realizam trabalho voluntario na organização em horario pos laboral | 17.00 | 17 | |
| | numero de estagiarios na instituição | 11.00 | 11 | |
| | numero de visitas efetuadas | 2.00 | 2 | |
| | taxa de participação de clientes em eventos realizados pela instituição | 90.00 | 90 | |
| | Melhorar as praticas da comunidade | Grau de satisfação dos clientes | 75.00 | 78 |
| grau de satisfação dos parceiros | | 75.00 | 56.25 | houve parcerias |
| n de voluntarios na instituição | | 9.00 | 9 | |
| numero de ações de formação realizadas na comunidade | | 7.00 | 7 | |
| numero de ações de sensibilização realizadas na comunidade | | 4.00 | 4 | |
| Numero de ações realizadas no dominio ambiental | | 6.00 | 6 | |
| numero de ações realizadas no dominio cultural | | 8.00 | 8 | |

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 as dimensões económica, humana e ambiental.

Data da elaboração: 2015-4-9

| Objetivo | Indicador | Meta Definida | Meta Alcançada | Desvio |
|--|--|---------------|----------------|---------------------|
| Integração de clientes na comunidade com vista à melhoria do seu desenvolvimento integral | numero de clientes integrados na comunidade | 5.00 | 5 | |
| Fomentar parcerias | numero de novas parcerias | 3.00 | 3 | |
| Melhorar a satisfação dos parceiros | grau de satisfação dos parceiros | 50.00 | 56.25 | houve parcerias que |
| Manter Parcerias | numero de parcerias renovadas | 20.00 | 20 | |
| Potenciar troca de experiências entre os clientes da instituição com outros de instituições congéneres | n. clientes da instituição que participaram em atividades em instituições congéneres | 30.00 | 30 | |