

Centro Dr. Leonardo Coimbra (sede)

Geral

G11.02 POLÍTICAS			
ANO: 2015			
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: 2014-12-15			
Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Assegurar a melhoria contínua	Número de ações de melhoria	55	(SUM de medidas de melhoria)
	Número de doações - bens alimentares	12	(SUM de doações)
Assegurar a sustentabilidade da Instituição	Número de doações - material, logística	12	(SUM de doações)
	Número de serviços disponibilizados	4	(SUM de serviços disponibilizados)
	Grau de satisfação de clientes e famílias	80	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
Avaliar a satisfação das partes interessadas	Grau de satisfação dos financiadores	100	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Grau de satisfação dos fornecedores	80	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Grau de satisfação dos parceiros	90	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Grau de satisfação dos profissionais	70	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Grau de conformidade (Auditoria Externa)	100	(SUM requisitos conformes / nº de requisitos) x 100
Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade	Grau de conformidade (Auditoria Interna)	100	(SUM requisitos conformes / nº de requisitos) x 100
	Número de exemplares	1000	(SUM de exemplares)
Fomentar o marketing social	Número médio mensal de pessoas alcançadas nas publicações	1500	(SUM pessoas alcançadas nas publicações)
	Número médio mensal de visitas ao site	600	(SUM de visitas por ano / 12)
Melhorar o desempenho financeiro	Desempenho global por resposta social - CAO 1	3	(despesa total / receita total) x 100
	Desempenho global por resposta social - CAO 2	9	(despesa total / receita total) x 100

Política da qualidade

Melhorar o desempenho financeiro	Desempenho global por resposta social - CAO 3	21	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - CAO 4	2	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - CAO Laranjeiras	3	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - CAO Sra. da Hora	3	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - ELI	3	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - Lar da Circunvalação	3	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - Lar das Laranjeiras	3	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - Lar da Sra. da Hora	3	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - Pousada	6	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Desempenho global por resposta social - UATL	1	$(\text{despesa total} / \text{receita total}) \times 100$
	Evolução de rendimentos operacionais	6	$(\text{SUM}(\text{contas } 71-79)_n - \text{SUM}(\text{contas } 71-79)_{n-1}) / \text{SUM}(\text{contas } 71-79)_{n-1}$
	Evolução dos gastos operacionais	5	$(\text{SUM}(\text{contas } 61-69)_n - \text{SUM}(\text{contas } 61-69)_{n-1}) / \text{SUM}(\text{contas } 61-69)_{n-1}$
	Evolução global	7	(evolução dos gastos operacionais / evolução dos rendimentos)
Renovar a frota automóvel	Aprovação da candidatura	100	(% aprovação da candidatura)
Rever acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP	Número de revisões	4	(SUM de revisões)

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 i) possa prejudicar a prestação de serviços, ii) possa ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e iii) possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e ou seus representantes.

Data da aprovação: 2014-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Número de incidentes críticos negativos	0	(SUM incidentes críticos negativos)
	Número de ocorrências	0	(SUM ocorrências)
	Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	(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. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver as dimensões económica, humana e ambiental.

Data da aprovação: 2014-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Consolidar e alargar a rede de parcerias	Número de ações em parceria	30	(SUM de ações)
	Número de estágios curriculares	15	(SUM de estágios curriculares)
	Número de novas parcerias	5	(SUM de parcerias)

Política da higiene, saúde e segurança no trabalho

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores incluindo saúde, higiene e segurança.

Data da aprovação: 2014-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar as condições de higiene, saúde e segurança no trabalho	Número de acidentes de trabalho devido a falta de higiene, saúde e segurança	0	(SUM de acidentes)
	Número de medidas de melhoria	12	(SUM de ações de melhoria)
Melhorar o conhecimento das regras de higiene, saúde e segurança no trabalho	Número de ações de sensibilização/informação	5	(SUM de ações)

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: 2014-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a participação em ações desenvolvidas na comunidade	Número de ações	16	(SUM de ações)
	Número de atividades	32	(SUM de atividades)
	Número de clientes	168	(média de clientes participantes)
	Número de participantes externos	630	(SUM de participantes)

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: 2014-12-15

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de trabalho aplicáveis ao setor	Número de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	Política de Remuneração e Reconhecimento	0	(SUM de não conformidades)
	Média global de competências, conhecimentos, requisitos e parâmetros comportamentais adquiridos	Política de Avaliação de Desempenho	80	(SUM avaliação realizada / SUM máx para a função) x 100
Melhorar o desempenho	Taxa de profissionais avaliados	Política de Avaliação de Desempenho	100	(SUM de colaboradores avaliados / nº total de colaboradores) x 100
	Aprovação do financiamento para formação	Política de Qualificação Profissional	90	(valor aprovado / valor solicitado) x 100
Qualificar os quadros da organização	Número de profissionais admitidos	Política de Recrutamento e Seleção	100	(SUM de admissões)
	Número de vagas	Política de Recrutamento e Seleção	3	(SUM de estagiários)
Redefinir o tipo de reconhecimento aos profissionais	Número de profissionais com dias de descanso compensatório	Política de Gestão de Carreiras	35	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
Reforçar os recursos humanos através do voluntariado	Número de novos voluntários	Política de Remuneração e Reconhecimento	2	(SUM de voluntários)

Política dos recursos humanos

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 adopção de planos de melhoria pessoal;
- 3) facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

Política de Gestão de Carreiras

Os processos de gestão de carreiras devem:

- 1) respeitar as convenções colectivas de trabalho;
- 2) permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura;
- 3) adoptar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas;
- 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; 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:

- 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;
- 4) estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função.

Os critérios de recrutamento devem 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.

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 aprovação: 2014-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a qualidade de vida	Número de clientes abrangidos	231	(SUM de clientes)
	Número de doações de bens alimentares	40	(SUM de doações)
	Número de famílias abrangidas	22	(SUM de famílias)
	Taxa média de metas alcançadas	80	(SUM de metas atingidas / nº de clientes) x 100
Promover a participação de clientes, famílias e comunidade nas atividades institucionais	Número de atividades	14	(SUM de atividades)
	Número de clientes	168	(média de clientes participantes nas atividades)
	Número de familiares	231	(SUM de famílias)
	Número de participantes externos	180	(SUM de participantes externos)
Proporcionar aos residentes experiências de vida similares à vivência familiar	Número de clientes	156	(SUM de participantes)
	Número de saídas	40	(SUM de saídas)
Requalificar e remodelar espaços	Número de estabelecimentos abrangidos	4	(SUM de estabelecimentos abrangidos)

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: 2014-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aumentar a participação das partes interessadas	Número de famílias	120	(SUM de famílias)
	Número de reuniões	5	(SUM de reuniões gerais de clientes)
	Número de sugestões	51	(SUM de sugestões em reuniões)
	Número de sugestões de clientes	20	(SUM de sugestões)
	Número de sugestões de famílias	60	(SUM de sugestões)
	Número de sugestões de fornecedores	10	(SUM de sugestões)
	Número de sugestões de parceiros	10	(SUM de sugestões)
	Número de sugestões do financiador	6	(SUM de sugestões)

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, bem como a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

Data da aprovação: 2014-12-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Gerir e tratar ocorrências e reclamações	Número de ocorrências registadas no âmbito do abuso físico, mental e financeiro	0	(SUM de ocorrências registadas no âmbito do abuso físico, mental e financeiro)
	Número de reclamações	0	(SUM de reclamações)
Melhorar o conhecimento no domínio ético	Ações de sensibilização sobre ética profissional nas reuniões de equipa	10	(SUM de ações)