



Associação de Reabilitação Apoio e Solidariedade Social

DS.03.319 POLÍTICAS

Ano

2021

ANO: 2021

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: 2021-01-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a Eficiência das parcerias	Nº enganos na medicação	= 0.00	(SUM enganos medicação)
	Eficiência das parcerias	>= 40.00	(SUM actividades)
Melhorar a gestão e os serviços prestados pela organização	Grau de realização dos objectivos	>= 75.00	(SUM valores dos itens / nº de objectivos realizados) x 100
	Taxa de participação nas reuniões	>= 90.00	(SUM de reuniões planificadas/nº total de reuniões realizadas) x 100
Melhorar a satisfação dos parceiros	Nível de satisfação dos parceiros	>= 80.00	(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: 2021-01-15

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 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: 2021-01-15

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	<= 100.00	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)

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: 2021-01-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a qualificação da organização no domínio ético	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
Melhorar o desempenho ético	Nível de satisfação dos clientes	>= 85.00	(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	>= 10.00	(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 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: 2021-01-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Aprofundar Envolvimento das Famílias	Nº de Actividades Participadas	>= 4.00	(SUM de actividades participadas)
Facilitar a Participação de Todas as Partes Interessadas	Nº de Atendimentos por Resposta Social	>= 70.00	(SUM atendimentos)
Fomentar a Inclusão Social dos Clientes	Taxa de Execução das actividades de inclusão	>= 80.00	(SUM de percentagem de participação / nº de eventos) x 100
	Taxa de Participação de clientes	>= 95.00	(SUM de percentagem de participação / nº de eventos) x 100
	Taxa de Participação de clientes/famílias	>= 50.00	(SUM de percentagem de participação / nº de eventos) x 100
Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Nº de ações de formação/informação aos colaboradores	>= 5.00	(SUM de ações)
	Nº Reuniões	>= 60.00	(SUM Nº Reuniões)
Promover a Melhoria e Participação de Todas as Partes Interessadas	Nº de Participantes em reuniões com clientes	>= 8.00	(SUM participantes)
	Nº de Participantes em reuniões com familiares	>= 20.00	(SUM participantes)
	Nº de Participantes em reuniões com parceiros	>= 20.00	(SUM participantes)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por clientes e familiares	>= 10.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por colaboradores	>= 10.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por fornecedores	>= 4.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de propostas de Medidas de Melhoria por parceiros	>= 4.00	(SUM proposta medidas melhoria)
	Nº de reuniões	>= 90.00	(SUM reuniões)
	Nº de visitas de Acompanhamento Técnico pelas entidades financiadoras	>= 2.00	(SUM nº visitas)

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: 2021-01-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Apostar no marketing social para divulgar a instituição	Alcance das publicações na página do Facebook	>= 500.00	(SUM pessoas alcançadas)
	Nº de 'gostos' nas publicações na página do Facebook	>= 200.00	(SUM 'gostos')
	Nº de iniciativas divulgadas no jornal local	>= 5.00	(SUM de jornais)
	Nº de Iniciativas divulgadas no site da instituição	>= 50.00	(SUM de iniciativas no ano)
	Nº de Iniciativas divulgadas pela Câmara Municipal	>= 8.00	(SUM de iniciativas no ano)
	Nº de Iniciativas divulgadas pela Junta de Freguesia	>= 5.00	(SUM de iniciativas no ano)
	Nº de Iniciativas publicadas no Facebook	>= 50.00	(SUM de iniciativas no ano)
Assegurar meios de sustentabilidade	Nº de ações de angariação de fundos	>= 4.00	(SUM de fundos)
	Nº de bens abatidos / valor do ativo fixo tangível	< 0.01	(SUM Nº de bens abatidos / valor do ativo fixo tangível)
	Nº de candidaturas aprovada a fundos de financiamento	>= 2.00	(SUM de candidaturas)
	Nº Medio de Socios	>= 450.00	(SUM de media final)
	Valor de donativos angariados (Banco alimentar, Farmácia Particulares, CME, Fornecedores)	>= 2.50	(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	>= 80.00	(SUM de media final)
Melhorar o desempenho financeiro	Taxa de desempenho global do CAO	< 100.00	(despesa total / receita total) x 100
	Taxa de desempenho global do LRE	< 100.00	(despesa total / receita total) x 100
	Taxa de evolução da receita	>= 0.00	(receita deste ano - receita ano anterior)/100
	Taxa de evolução dos custos operacionais	<= 0.00	(custo deste ano - custo ano anterior)/100
	Taxa de evolução global	<= -0.05	(evolução dos gastos operacionais / evolução dos rendimentos)
Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Nível de satisfação dos clientes e familiares	>= 90.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nível de satisfação dos colaboradores	>= 80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Nível de satisfação dos financiadores	>= 80.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100

Política da Qualidade

Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Nível de satisfação dos fornecedores	>= 90.00	(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 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: 2021-01-15

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho aplicáveis ao sector Garantir a satisfação de colaboradores e voluntários no exercício dos cargos	Nº de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	Política de Recrutamento e Seleção	= 0.00	(Sum não conformidades)
	Grau de satisfação relativo a reconhecimento	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
Gerir adequadamente as carreiras (Melhorar a igualdade de oportunidades)	Nível de satisfação dos colaboradores	Política de Avaliação de Desempenho	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de inquiridos) x 100
	Turnover nos primeiros 2 anos(Taxa de retenção)	Política de Recrutamento e Seleção	<= 10.00	(SUM N° de demitidos + N° de admissões) / 2) / N° de funcionários ativos) x 100
Melhorar a Qualificação Profissional dos Colaboradores (desenvolver formação contínua)	Formação contínua	Política de Qualificação Profissional	>= 40.00	(SUM de horas)
	Nível de eficácia da formação profissional (formandos)	Política de Qualificação Profissional	= 100.00	(SUM formandos bem sucedidos / nº formandos em formação) x 100
	Nível médio de habilitações escolares	Política de Recrutamento e Seleção	>= 2.00	SUM graus escolares / nº colaboradores)
Melhorar o desempenho	Nível de cumprimento dos conhecimentos, competências e requisitos do cargo	Política de Recrutamento e Seleção	>= 95.00	SUM avaliação realizada/SUM máx para a função) x 100
	Taxa de assiduidade	Política de Avaliação de Desempenho	>= 95.00	SUM dias de trabalho realizado / SUM dias de trabalho previsto) x 100
	Taxa de Conformidade de tarefas e registos	Política de Avaliação de Desempenho	>= 95.00	(SUM registos tarefas conformes/ Reg não conformes)x 100
	Taxa de pontualidade	Política de Avaliação de Desempenho	>= 95.00	(SUM de horas de trabalho realizado dentro do horário de trabalho / SUM horas de trabalho previsto) x 100
	Taxa de cumprimento do perfil de pessoa contratada	Política de Recrutamento e Seleção	>= 90.00	(SUM avaliação realizada/SUM máx para a função) x 100

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: 2021-01-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar as condições de saúde, higiene, segurança e conforto dos clientes	Taxa de execução do plano de cuidados individuais	≥ 95.00	$(\text{SUM de metas atingidas} / \text{n}^\circ \text{ de clientes}) \times 100$
Melhorar o conhecimento, capacidades e competências dos colaboradores na prevenção de riscos	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	$= 0.00$	(SUM de acidentes)
	Nº de ações de sensibilização em prevenção de riscos	≥ 4.00	(SUM ações)
Promover Qualidade de Vida e reabilitação psicossocial do cliente	Taxa de execução das metas dos Planos individuais, referentes às áreas de reabilitação	≥ 80.00	$(\text{SUM de metas atingidas} / \text{n}^\circ \text{ de clientes}) \times 100$
Proporcionar momentos de lazer e bem-estar	Nº de atividades internas	≥ 10.00	(SUM actividades)
	Participação em atividades internas/externas	≥ 30.00	(SUM nº actividades)
	Taxa de Participação nas Actividades	≥ 85.00	$(\text{SUM n.º eventos em que a instituição participa} / \text{n.º total de eventos para os quais é convidada}) \times 100$

Política de Responsabilidade Social Corporativa

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: 2021-01-15

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a Qualificação da Comunidade	Nº de atividades da organização participadas pela comunidade ou instituições congéneres	>= 5.00	(SUM actividades)
	Nº de participantes da comunidade	>= 30.00	(SUM participantes)
	Participação total de pessoas da comunidade em atividades realizadas pela instituição	>= 30.00	SUM de participantes)
Melhorar as Práticas da comunidade	Desempenho da Arass na comunidade no domínio ambiental e cultural	>= 80.00	(nº de atividades participadas pela organização / nº de atividades organizadas pela comunidade) x 100
	Esforço de alteração comportamental	>= 10.00	(SUM de ações)
	Nível de satisfação dos clientes	>= 90.00	(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
Melhorar o contributo solidário da organização para a comunidade onde opera (Reforço do envolvimento da comunidade)	Nº de atividades da comunidade ou instituições congéneres participadas pela organização	>= 10.00	(SUM actividades)
	Nº de atividades da organização participadas pela comunidade ou instituições congéneres (nº de atividades)	>= 5.00	(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	>= 30.00	SUM de participantes)
	trabalho voluntário por conta da organização	>= 5.00	SUM de voluntários)