

MONITORIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DA ORGANIZAÇÃO

Fevereiro de 2011

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.

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição
1. Melhorar a eficácia da organização	1.1 Grau de realização dos objectivos (\sum resultados obtidos / \sum resultados previstos)	100%	100%	0	1.1 Processo de monitorização
2. Melhorar a eficiência da organização	2.1 Grau de realização dos objectivos (\sum resultados obtidos / \sum custos)	100%	100%	0	2.1 Processo de contabilidade

Análise: Todos os objetivos previstos foram alcançados, e iremos manter as parcerias atuais para o próximo ano.

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 directos.

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição
1. Melhorar a qualificação da comunidade	1.1 Adequação dos valores morais (\sum itens certos / \sum itens previstos)	95%	95,00%	0,00%	Processo de medição do conhecimento das políticas da organização
	1.2 Participação colectiva (\sum acções participadas pela organização / \sum acções realizadas na comunidade adequadas ao âmbito de intervenção)	100%	100%	0,00%	
2. Melhorar o contributo solidário da organização para a comunidade	2.1 Trabalho voluntário por conta da organização (\sum horas de trabalho voluntário / \sum horas de trabalho oficial)	1%	1%	0,00%	Processo de Processamento de Salários
	2.2 Trabalho voluntário por conta do trabalhador	1%	1,5%	0,5%	
3. Melhorar as práticas da comunidade	3.1 Esforço de alteração comportamental (\sum acções de sensibilização realizadas pela organização / \sum acções realizadas na comunidade pela organização)	90%	90%	0	3.1 a 3.4 Processo de Gestão da RS
	3.2 Desempenho da comunidade no domínio ambiental (sensibilização ambiental)	100,00%	100,00%	0	
	3.3 Desempenho da comunidade no domínio cultural	100%	100%	0	
	3.4 Satisfação dos clientes (\sum valores itens / n)	70%	76,5%	6,5%	

Análise: Todos os objetivos previstos foram alcançados, e alguns superados, como seja o caso do Trabalho voluntário por conta do trabalhador e a satisfação dos clientes

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.

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição
1. Melhorar a qualificação da organização no domínio ético	1.1 Reprodução da missão da organização (\sum itens certos / \sum itens previstos)	100%	100%	0	1.1 Processo de medição do conhecimento das políticas da organização
	1.2 Reprodução dos objectivos das políticas da organização (\sum itens certos / \sum itens previstos)	50%	50%	0	
2. Melhorar desempenho ético	2.1 Reclamações legítimas (\sum de reclamações / nº de clientes)	1,00%	1,00%	0	2.1 Processo de gestão de reclamações; 2.2 Processo de auditoria interna; 2.3 Processo de auditoria externa.
	2.2 Conformidade das práticas (\sum de não conformidades / nº de trabalhadores)	90,00%	45,00%	-45,00%	
	2.3 satisfação dos clientes (\sum valores dos itens / n)	70%	76,5%	6.5%	
	2.4 Nº de sugestões apresentadas/Nº de trabalhadores	10,00%	16,00%	6,00%	

Análise: Todos os objetivos previstos foram alcançados, e alguns superados, tais como a avaliação de satisfação dos clientes, a conformidade das práticas e o número de sugestões apresentadas pelos trabalhadores. As não conformidades detetadas na auditoria interna de Novembro de 2010, foram entretanto corrigidas.

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.

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição
1. Melhorar a participação das entidades interessadas	1.1 Propostas de medidas de melhoria por clientes (Nº de propostas de melhoria / nº de clientes)	5%	2,00%	-3,00%	1.1, 1.2 e 1.3 Processo de gestão da melhoria contínua
	1.2 Propostas de medidas de melhoria por trabalhadores (Nº de propostas de melhoria / nº de trabalhadores)	10%	16,00%	6,00%	
	1.3 Propostas de medidas de melhoria por parceiros (Nº de propostas de melhoria / nº de parceiros)	1%	5% (considerando financiadores)	4%	

Análise: Os colaboradores e os parceiros superaram as metas, mas no que se refere a propostas de clientes, estas ficaram abaixo do esperado, sendo necessário fomentar a maior participação na melhoria do sistema.

Política da qualidade

A APPACDM de Viséu garante a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e outras partes interessadas, controlando a conformidade dos processos e melhorando a sustentabilidade da organização.

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição
1. Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	1.1 Satisfação dos clientes (\sum valores dos itens / n)	70%	76,5%	6.5%	1.1 Processo de avaliação da satisfação dos clientes; 1.2 Processo de avaliação da satisfação dos trabalhadores; 1.3 Processo de avaliação da satisfação dos parceiros;
	1.2 Satisfação dos colaboradores (\sum valores dos itens / n)	60,00%	55,75%	-4.25%	
	1.3 Satisfação dos parceiros (\sum valores dos itens / n)	70%	72,25%	2.25%	
2. Melhorar a conformidade	2.1 Conformidade das práticas (\sum práticas realizadas / \sum práticas previstas)	90,00%	45,00%	-45,00%	2.1 Processo de auditoria interna; 2.2 Processo de auditoria externa
	2.2 Conformidade dos registos (\sum registos realizadas / \sum registos previstas)	95,00%	45,00%	-50,00%	
3. Melhorar o desempenho económico	3.1 Evolução dos custos operacionais (\sum (contas 61-66) _n - \sum (contas 61-66) _{n-1}) / \sum (contas 61-66) _{n-1}	-0,05	1,40%	1,90%	3.1, 3.2, 3.3 e 3.4 Processo de contabilidade;
	3.2 Evolução da receita (\sum (contas 71-76) _n - \sum (contas 71-76) _{n-1}) / \sum (contas 71-76) _{n-1}	1,00%	2,06%	1,06%	
	3.3 Evolução global evolução dos custos operacionais / evolução da receita	1,00%	1,00%	0,00%	
	3.4 Desempenho global por resposta social (despesa total / receita total x 100)	100,00%	100,00%	0,00%	

Observações:

- As metas alcançadas do objetivo "Melhorar o desempenho económico" são baseadas no Orçamento para 2010. Os valores reais só serão conhecidos em 26 de Março, data da apresentação do Relatório de Contas em Assembleia Geral Ordinária.

Análise: O desvio detetado na satisfação dos colaboradores deveu-se em parte às mudanças de turno em alguns setores e alterações nas designações das categorias profissionais.

As não conformidades detetadas na auditoria interna de Novembro de 2010, foram entretanto corrigidas.

Política dos recursos Humanos

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

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição
1. Melhorar a qualificação	1.1 Nível médio de habilitações escolares (\sum graus escolares x frequência / n° colaboradores)	4,00 * (12º ano)	3,46 * (3º ciclo a tender para 12º ano)	-0,54.	1.1 Cadastro Pessoal 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5 Processo de gestão da formação;
	1.2 Esforço da formação profissional (\sum horas de formação realizada / \sum horas de trabalho previsto) x 100;	1,00%	1,00%	0,00%	
	1.3 Eficácia da formação profissional (tempo) (\sum horas de formação realizada / \sum horas de formação prevista) x 100;	100,00%	72,00%	28,00%	
	1.4 Eficácia da formação profissional (formandos) (\sum formandos bem sucedidos / n° formandos em formação) x 100	100,00%	100,00%	0	
	1.5 Eficiência da formação profissional \sum n° de horas aplicadas na formação / formandos	10h	12h	+2h	
2. Melhorar o desempenho	2.1 Contribuição para a melhoria do desempenho (\sum propostas de melhoria de desempenho / n° colaboradores avaliados) x 100	75,00%	80,00%	5,00%	2.1 Processo de Avaliação de Desempenho, 2.2 Processo de avaliação da satisfação dos colaboradores; 2.3, 2.4 e 2.5 Processo de Gestão de Recursos Humanos.
	2.2 Satisfação dos colaboradores (\sum valores dos itens / n° de respostas)	60%	55,75%	-4.25%	
	2.3 Assiduidade (\sum dias de trabalho realizado / \sum dias de trabalho previsto) x 100	95,00%	96,00%	1,00%	
	2.4 Pontualidade \sum de tempo de atraso no início do turno / n° de colaboradores	85,00%	96,00%	11,00%	
	2.5 Taxa de aplicação de força de trabalho (\sum de horas de trabalho realizado / \sum horas de trabalho previsto) x 100	95,00%	96,00%	1,00%	
3. Melhorar a igualdade de oportunidades	3.1 Satisfação dos colaboradores (\sum valores dos itens / n° de respostas)	60%	55,75%	-4.25%	3.1 Processo de avaliação da satisfação dos colaboradores
4. Gerir adequadamente as carreiras	4.1 taxa de mobilidade profissional (\sum de promoções operadas / n° colaboradores) x 100	0,00%	0,00%	0,00%	4.1 Processo de Gestão de Recursos Humanos
	4.2 Satisfação dos colaboradores (\sum valores dos itens / n° de respostas)	60,00%	55,75%	-4,25%	4.2 Processo de avaliação da satisfação dos colaboradores

5. Recrutar e seleccionar capital humano	5.1 Perfil ideal pessoa contratada/ perfil ideal pessoa a contratar $(\sum \text{avaliação realizada} / \sum \text{máx para a função}) * 100$	100,00%	0,00%	0,00%	5.1, 5.2 e 5.3 Processo de recrutamento e seleção
	5.2 Turnover nos 2 últimos anos $(\sum \text{trabalhadores em rotatividade de valência} / \sum \text{trabalhadores da organização}) * 100$	0,00%	0,00%	0,00%	
	5.3 Turnover dos trabalhadores existentes do presente ano $(\sum \text{trabalhadores admitidos} / \sum \text{trabalhadores da organização}) * 100$	0,00%	0,00%	0,00%	

Nota: Escala para hailitações literárias:

- 1- 1º ciclo
- 2 – 2º ciclo
- 3 – 3º ciclo
- 4 – 12º ano
- 5 – licenciatura
- 6 – mestrado

Análise: Apesar de vários colaboradores terem concluído o 12º ano pelo Centro Novas Oportunidades, a escolaridade média continua a situar-se no 9º ano, se bem que a tendência é para que nos próximos 2 anos se consiga atingir o nível médio do 12º ano de escolaridade.

Vamos continuar a apostar na formação profissional como meio de continuar a dotar os nosso quadros de competências técnicas e humanas ajustadas às necessidades e expetativas legítimas dos nossos clientes.