



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

MONITORIZAÇÃO DAS POLÍTICAS

POLÍTICAS DA ORGANIZAÇÃO- MONITORIZAÇÃO 2010

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	Observações
1. Melhorar a eficácia da organização	1.1 Grau de realização dos objectivos (\sum resultados obtidos / \sum resultados previstos)	80%	82.5%	+2,5	1.1 Processo de monitorização	Não elaboramos protocolos para melhorar a eficiência.
2. Melhorar a eficiência da organização	2.1 Grau de realização dos objectivos (\sum resultados obtidos / \sum custos)	60%	-----		2.1 Processo de contabilidade	

Política de responsabilidade social

A organização define, implemente 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	Observações
1. Melhorar a qualificação da comunidade	1.1 Adequação dos valores morais (\sum itens certos / \sum itens previstos)	80%	100%	+20	Medição do conhecimento das políticas da organização	Distribuição de folhetos, marcadores e flyers pela comunidade.
	1.2 Participação colectiva (\sum acções participadas pela organização / \sum acções realizadas na comunidade)	50%	50%	0		Caminhada APCG Comemorações do 3 de Dezembro



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

**MONITORIZAÇÃO
DAS
POLITICAS**

Continuação...

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição	Observações
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)	2%	150/51744 = 0.0028 0.028x100 0.28%	-1.72%		Participamos no Forum Municipal da pessoa com deficiência; Rede Social; Comemoração do 3 de Dezembro.
	2.2 Trabalho voluntário por conta do trabalhador	0	0	0		
3. Melhorar as práticas da comunidade	3.1 Esforço de alteração comportamental (\sum acções de sensibilização realizadas pela organização / \sum acções realizadas na comunidade)	60%	80%	+20		Semana Aberta; Exposições de trabalhos; Feira de artesanato; Mostra de ofertas formativas.
	3.2 Desempenho da comunidade no domínio ambiental (sensibilização ambiental)	20%	30%	+10		Recolha de óleos; recolha de tinteiros; Recolha de tampinhas.
	3.3 Desempenho da comunidade no domínio cultural	10%	10%	0		Grupos de dança; Exposições de pintura; Feira do livro; Feira de artesanato.
	3.4 Satisfação dos clientes (\sum valores itens / n)	60%	72.9%	+12.9		Avaliação de satisfação



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

MONITORIZAÇÃO DAS POLÍTICAS

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	Observações
1. Melhorar a qualificação da organização no domínio ético	1.1 Reprodução da missão da organização (\sum itens certos / \sum itens previstos)	95%	100%	5	1.1 Medição do conhecimento das políticas da organização	Entrega de flyers, folhetos, marcadores; Painéis da organização.
	1.2 Reprodução dos objectivos das políticas da organização (\sum itens certos / \sum itens previstos)	70%	70%	0		Flyers com as políticas.
2. Melhorar desempenho ético	2.1 Reclamações legítimas (\sum de reclamações / nº de clientes)	15/441 $\times 100$ =3%	6/441 $\times 100$ = 1,36%	-1.64	2.1 Processo de gestão de reclamações; 2.2 e 2.3 Processo de auditoria interna;	6 Reclamações
	2.2 Conformidade das práticas (\sum de não conformidades / nº de trabalhadores)	70%	75%	+5		15 Inconformidades. 15/94 $\times 100$ 15.95
	2.3 Satisfação dos clientes (\sum valores dos itens / n)	60%	72.9%	+12.9		Avaliação de satisfação



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

MONITORIZAÇÃO DAS POLÍTICAS

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	Observações
1. Melhorar a participação das entidades interessadas	1.1 Propostas de medidas de melhoria por clientes (Nº de propostas de melhoria / nº de clientes)	23/441 $\times 100 = 5\%$	6/441 $\times 100 = 1.36\%$	-3.64	1.1, 1.2 e 1.3 Processo de gestão da melhoria contínua	Registo de sugestões e reclamações.
	1.2 Propostas de medidas de melhoria por trabalhadores (Nº de propostas de melhoria / nº de trabalhadores)	24/94 $\times 100 = 25\%$	16/94 $\times 100 = 17\%$	-8		
	1.3 Propostas de medidas de melhoria por parceiros (Nº de propostas de melhoria / nº de parceiros)	30%	2/7 $\times 100 = 28,57\%$	-1.43		



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

MONITORIZAÇÃO DAS POLÍTICAS

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.

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição	Observações
1. Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas.	1.1 Satisfação dos clientes (\sum valores dos itens / n)	60%	72.9%	+12.9	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;	Estes resultados são a média obtida da avaliação de satisfação realizada a todas as respostas sociais.
	1.2 Satisfação dos colaboradores (\sum valores dos itens / n)	60%	65.7%	+5.7		
	1.3 Satisfação dos parceiros (\sum valores dos itens / n)	60%	84.75%	+24.75		
2. Melhorar a conformidade	2.1 Conformidade das práticas (\sum práticas realizadas / \sum práticas previstas)	80%	$85/100 \times 100 = 85\%$	+5	2.1 e 2.2 Processo de auditoria interna;	



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

**MONITORIZAÇÃO
DAS
POLÍTICAS**

Continuação...

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição	Observações
2. Melhorar a conformidade	2.2 Conformidade dos registos (\sum registos realizadas / \sum registos previstas)	90%	$85/100 \times 100 = 85\%$	-5		As inconformidades estavam ligadas à execução de registos
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}	0.15	-0.107	0.257	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}	0.216	0.086	0.13		
	3.3 Evolução global evolução dos custos operacionais / evolução da receita	0.694	-1.244	1.938		
	3.4 Desempenho global por resposta social (despesa total / receita total x 100)	100%	100%	0		



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

**MONITORIZAÇÃO
DAS
POLÍTICAS**

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.

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição	Observações
1. Melhorar a qualificação	1.1 Nível médio de habilitações escolares (\sum graus escolares / n° trabalhadores)	50%	$\frac{51}{94} = 0.542 * 100 = 54.2\%$	+4.2%	1.1 e 1.2 Processo de gestão da formação;	
	1.2 Nível de formação profissional (N° de horas de formação profissional / \sum horas de trabalho)	5%	$\frac{754}{51744} = 0.0145 * 100 = 1.45\%$	-3.55%		
2. Melhorar o desempenho	2.1 Assiduidade (\sum dias de trabalho realizado / \sum dias de trabalho previsto)	95%	$\frac{21280}{21945} = 0.9696 * 100 = 96.6\%$	+1.6%	2.1 e 2.2 Processo de processamento de salários; 2.3 Processo de gestão da formação;	
	2.2 Pontualidade (\sum de horas de trabalho realizado / \sum horas de trabalho previsto)	95%	$\frac{148960}{153615} = 0.9696 * 100 = 96.6\%$	+1.6%		
	2.3 Formação profissional (\sum horas de formação realizada / \sum horas de trabalho previsto);	5%	$\frac{754}{53361} = 0.0141 * 100 = 1.41\%$	-3.59%		



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

**MONITORIZAÇÃO
DAS
POLÍTICAS**

Continuação...

Objectivos	Indicadores	Meta definida	Meta alcançada	Desvio	Medição	Observações
2. Melhorar o desempenho	2.4 Taxa de conformidade das tarefas (\sum práticas realizadas / \sum práticas previstas)	70%	85/100x100 85%	+5%	Processo de auditoria interna;	
	2.5 Taxa de conformidade dos registos (\sum registos realizados / \sum registos previstos)	90%	85/100x100 85%	-5 %		As inconformidades estavam ligadas à execução de registos
3. Melhorar a igualdade de oportunidades	3.1 Satisfação dos trabalhadores (\sum valores dos itens / nº de respostas)	60%	65.7%	+5.7%	3.1 Processo de avaliação da satisfação dos trabalhadores	