

NP 4552:2016

Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal



QUEM SOMOS

A INFRALOBO

- Empresa Municipal constituída em 1999;
- Detida a 51% pelo Município de Loulé;
- Delegação de Competências nas atividades de:
 - Abastecimento de Água (66 Km);
 - Saneamento de Águas Residuais (54,2 Km);
 - Recolha de Resíduos Urbanos (150 Contentores);
 - Limpeza Urbana;
 - Manutenção de Espaços Verdes públicos (22 Ha);
 - Outras atividades de interesse geral.
- 75 Colaboradores;
- Valor Global dos Imóveis: + de 2 Mil Milhões de Euros.

ÁREA DE INTERVENÇÃO

5,1 km²

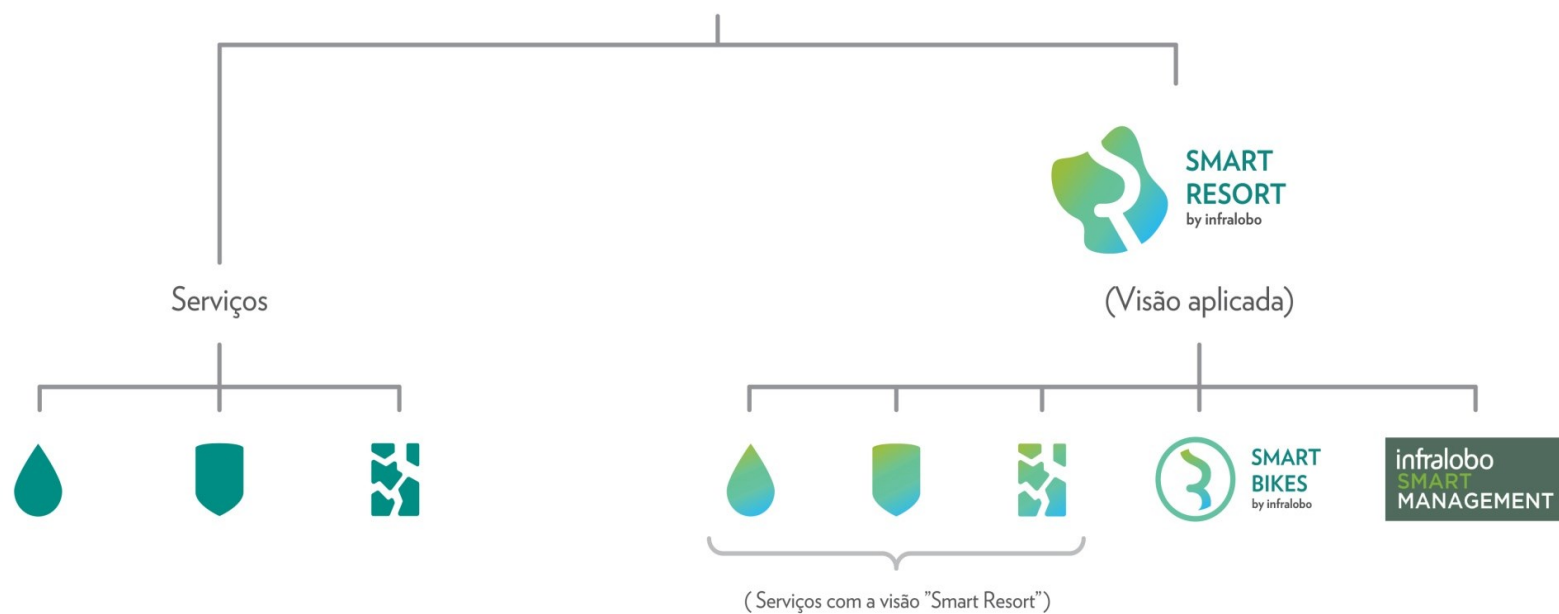
2.300 Clientes





SMART RESORT

by INFRALOBO



Financiado por:





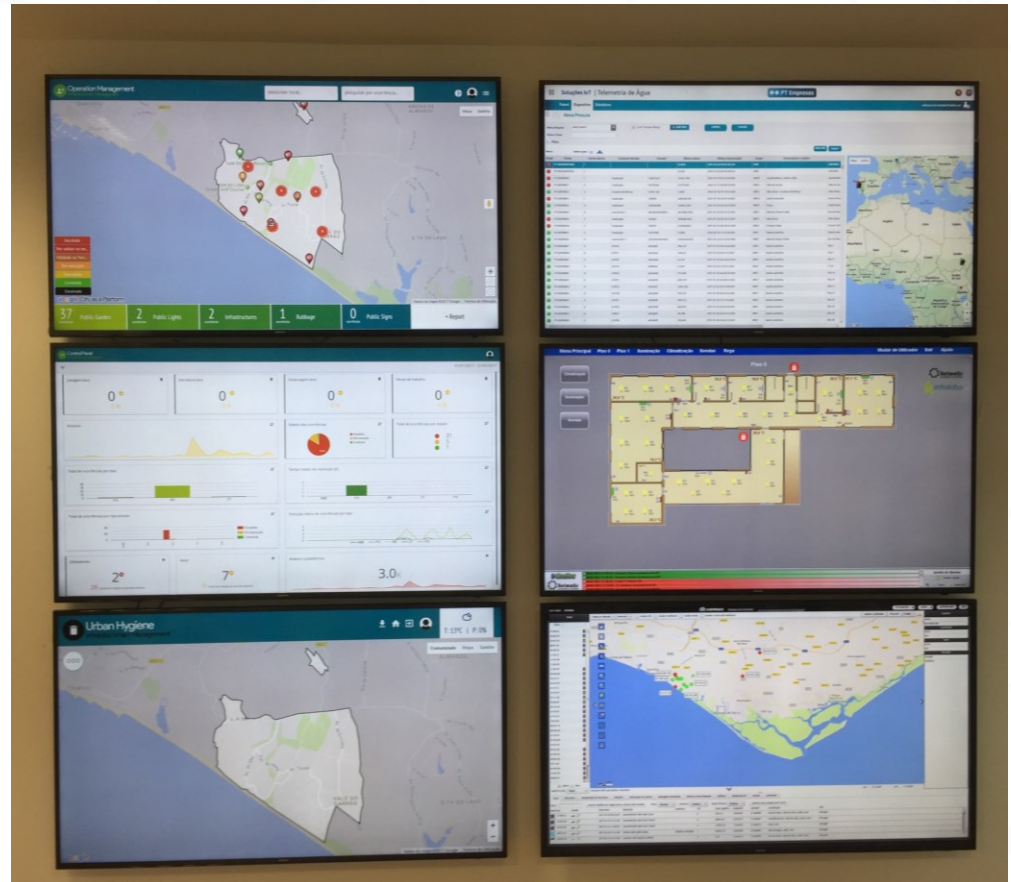
SMART
IRRIGATION
SYSTEM

SMART
WASTE
SYSTEM



SALA DE SITUAÇÃO / *SMART ROOM*

Para monitorizar todos os processos relacionados com o *Smart Resort*, foi concebida uma sala de análise, denominada “Sala de Situação”. Esta sala conta com a presença de dois técnicos, responsáveis pela monitorização de todos os processos.





NP 4552:2016

1ª Empresa do Setor do Ambiente Certificada



“Pior que o colaborador que se demite e vai embora, é um colaborador que se demite e fica”

Reinaldo Santos (Faculdade de Economia da Universidade do Porto)

MOMENTO INICIAL

PORQUÊ UM SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO NA INFRALOBO

- Aumento da qualidade de vida;
- Aumento do nível de satisfação dos colaboradores;
- Melhorar a relação entre os colaboradores e a empresa;
- Aumento da produtividade e melhoria dos serviços;
- Diminuição dos conflitos pessoais internos;
- Garantir a melhoria contínua;
- Melhoria da satisfação dos Clientes;
- Garantir maior transparência e reforçar a relação entre a empresa e os colaboradores;
- Garantir a igualdade de oportunidades entre os géneros.

IMPLEMENTAÇÃO

COMO? / PILARES DO SISTEMA

- Norma NP 4552:2016 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal;
- Política do Sistema;
- Manual do Sistema Integrado;
- Código de Conduta;
- Procedimentos;
- Legislação.

IMPLEMENTADO

EXEMPLOS DE AÇÕES CONCRETAS JÁ IMPLEMENTADAS

- Dia do Aniversário do Colaborador;
- Assistência à Família (motivos de saúde) – Menores de 12 Anos;
- Flexibilidade do horário de Trabalho;
- Seguro de Saúde;
- Utilização Gratuita das Bicicletas de Uso Partilhado em Família;
- Regra de Ausência de Horas Extra;
- Existência de Hortas Comunitárias;
- Tolerâncias de ponto previamente anunciadas e agendadas;
- Kit de produtos de Natal, com vista a partilhar e ser usado em família.

NOVAS AÇÕES A IMPLEMENTAR

ALGUNS EXEMPLOS DE MEDIDAS PARA 2019/2020

- Aumento dos Dias de Assistência à Família/Ascendentes (+5 Dias);
- Aumento dos Dias de Assistência à Família/Agregado Familiar (+ 5 Dias);
- Alargamento dos Dias de Licença de Nascimento, sem Perda de Remuneração e Restantes Direitos (+10 Dias Adicionais);
- Alargamento dos Dias de Férias, sem Perda de Remuneração e restantes Direitos (+3 Dias Adicionais, desde que não tenha tido faltas injustificadas);
- Criação do Kit Maternidade;
- Criação do Kit Escolar.

OBJECTIVO

NP 4552:2016

Prestação de Serviços Públicos Essenciais de Elevada Qualidade, onde se trabalhe com Satisfação e com Resultados Positivos para todos (Colaboradores, Clientes, Accionistas e Sociedade).

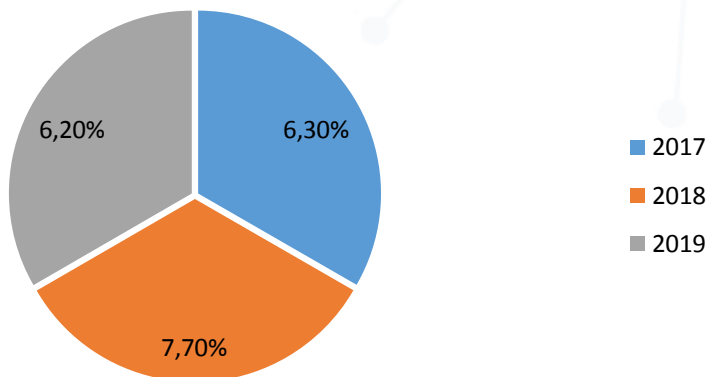
NA INFRALOBO ACREDITAMOS QUE AS
PESSOAS FAZEM A DIFERENÇA



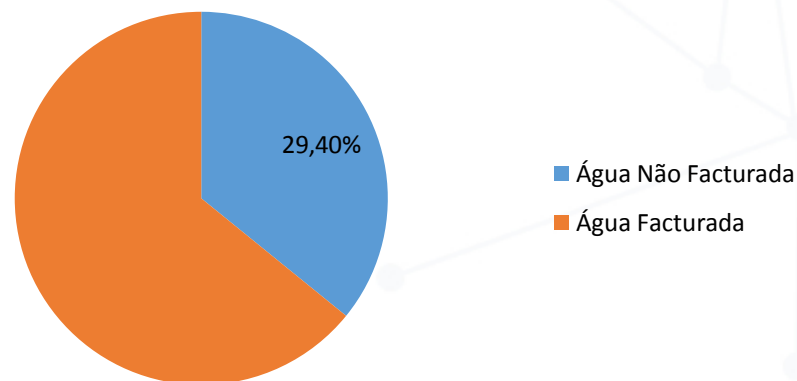
RESULTADOS ALCANÇADOS

RESULTADOS ALCANÇADOS

Água Não Facturada



Média Nacional



**2^o MELHOR ENTIDADE
GESTORA EM PORTUGAL
2018**

Dados Oficiais reportados à ERSAR

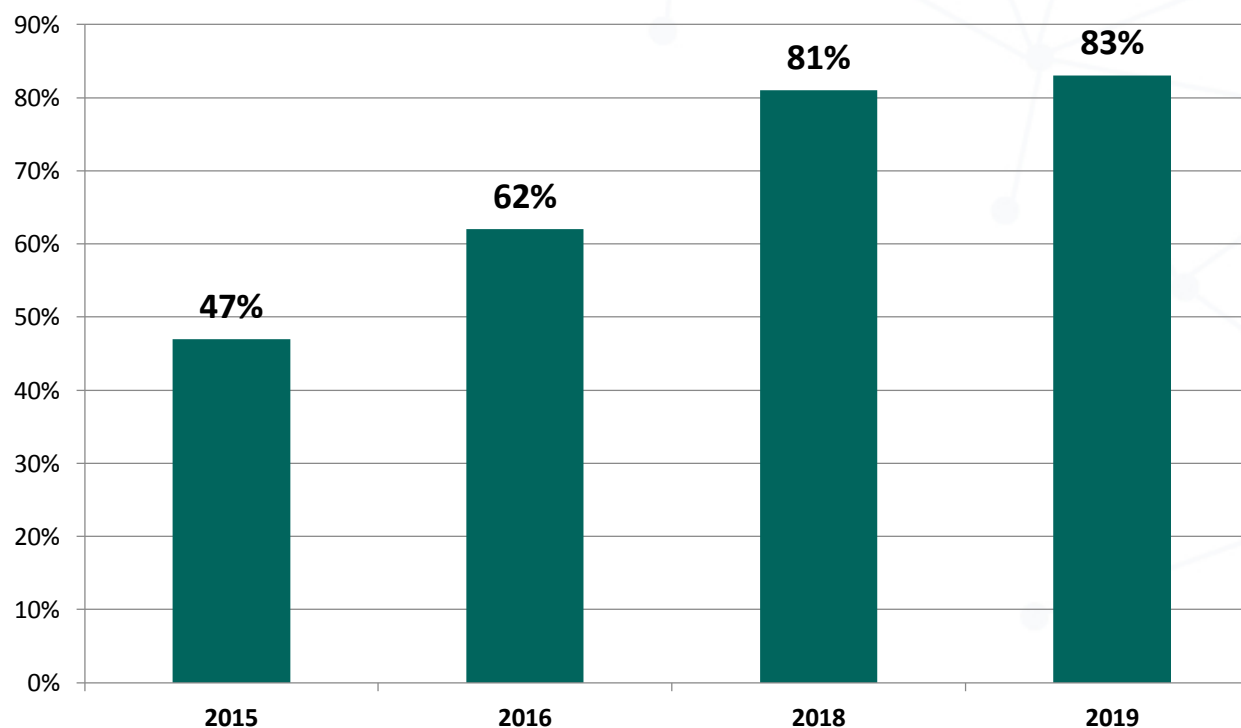
RESULTADOS ALCANÇADOS

Descrição	Dados do Sistema
Ocorrências Resolvidas	10 061
Utilizadores SMART MANAGEMENT	212
Tempo de Resposta 2017	18 dias
Tempo de Resposta 2018	1 dia
Nível Global Satisfação 2018	81%
N.S. Resolução Problemas/Comunicação 2018	90%
Nível Global Satisfação 2019	83%
N.º Reclamações (2016)	305
N.º Reclamações (2017)	69
N.º Reclamações (2018)	44
N.º Reclamações (2019)	13
Redução Frota (N.º)	-8
Redução Frota (%)	-17%
Poupança Anual Estimada (€)	-50 000 €
Redução Km's (1º Trimestre 2019)	- 23.000 Kms
Utilizadores SMART BIKES	294

Resultados retirados dos vários sistemas de informação e auditados no processo do sistema da qualidade

RESULTADOS ALCANÇADOS

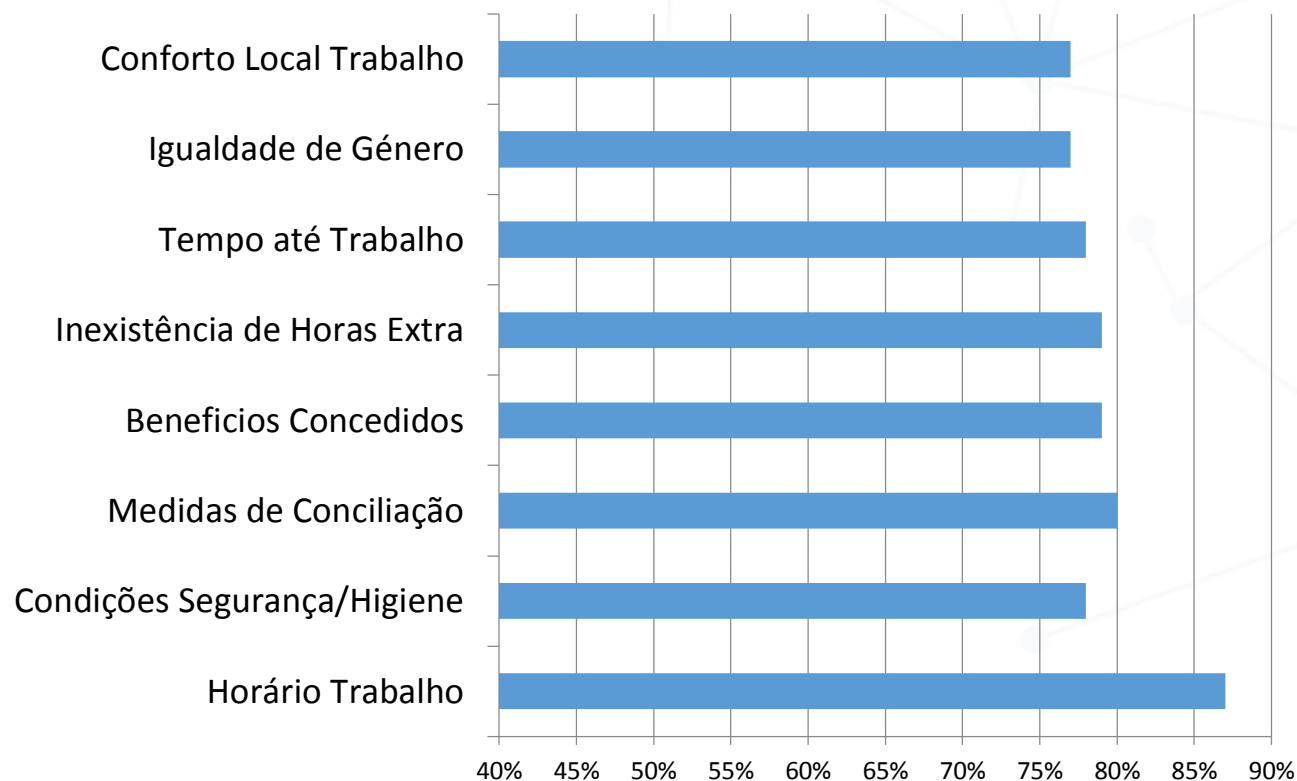
Acreditamos que os nossos colaboradores foram parte importante que permitiu melhorar significativamente a satisfação geral dos nossos clientes:



Resultados dos Inquéritos de Satisfação realizados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

RESULTADOS ALCANÇADOS

Acreditamos que cada vez vai ser mais difícil recrutar e manter os melhores quadros, como tal, a sua satisfação é importante:



Resultados dos Inquéritos de Satisfação realizados no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação

RESULTADOS ALCANÇADOS

SATISFAÇÃO GERAL DOS COLABORADORES
(2019)

72%

TAXA DE ABSENTISMO (2019)

1,3%

(Média Nacional: entre 3,40% e 4%)

Resultados dos Inquéritos de Satisfação realizados no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação

UM RESORT COM...

+ QUALIDADE

Melhoria dos serviços prestados repercutindo-se na qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos

+ EFICIÊNCIA

Gestão automática e integrada das infraestruturas e serviços

+ SUSTENTABILIDADE

Sustentabilidade económica e ambiental

+ FAMILIARMENTE RESPONSÁVEL

Melhor aproveitamento dos recursos disponíveis

+ INOVAÇÃO

Facilidade na identificação dos cidadãos para implementação de serviços mais criativos e inovadores

+ INFORMAÇÃO

Facilidade de acesso à informação em tempo real



O Smart Resort by Infralobo é a concretização de uma utopia tecnológica



Muito Obrigado.

Carlos Manso
carlos.manso@infralobo.pt

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

