



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

ANO: 2022

### Política de parcerias

A instituição 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: 2022-02-25**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Constituir parcerias estrategicamente adequadas para a Instituição (Par)	Nº parcerias formalizadas	>= 10.00	(SUM nº parcerias formalizadas)
	Taxa de cumprimento dos requisitos/objetivos acordados (Par)	= 95.00	(Nº requisitos cumpridos/nº requisitos acordados) x 100
Garantir o adequado funcionamento dos equipamentos e infraestruturas (Par)	Nª não conformidades associadas aquando das auditorias (Par)	= 0.00	(SUM não conformidades internas e externas)
Monitorizar a eficácia e a eficiência das parcerias (Par)	Grau de monitorização do plano (Par)	= 100.00	(SUM objetivos alcançados/SUM objetivos definidos) x 100



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política de responsabilidade social

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

Data da aprovação: 2022-02-25

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Garantir o envolvimento da Instituição na comunidade onde se insere (RS)	Taxa de concretização (RS)	= 100.00	(SUM objetivos realizados/ objetivos previstos) x 100
	Taxa de melhoria de infraestruturas (RS)	>= 0.00	(SUM valores dos itens/nº itens) x 100



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

## SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da ética

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e instituição das práticas que respeitem os valores da instituição.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Cumprir os requisitos da SHT (E)	Grau de cumprimento do SHT (E)	= 100.00	(SUM objetivos definidos/SUM objetivos alcançados) x 100
	Nº não conformidades detetadas em auditoria relacionadas com o processo(E)	= 0.00	Nº total não conformidades relacionadas com Higiene e Segurança no Trabalho
Garantir a satisfação alimentar dos clientes (E)	Grau de satisfação (E)	>= 83.00	(SUM questões no questionário de satisfação final sobre a alimentação)/nº questões x100
Garantir o grau de satisfação das partes interessadas (E)	Grau de satisfação (E)	>= 85.00	(SUM questões de cuidados de saúde final/nº questões) x 100
Gerir reclamações (E)	Taxa de eficácia das ações implementadas (RE)	>= 0.00	(nº total de ações corretivas eficazes/nº total de ações implementadas) x 100
Gerir sugestões/elogios (E)	Taxa de eficácia das ações implementadas (SE)	>= 0.00	(nº total de ações corretivas eficazes/nº total de ações implementadas) x 100



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da ética

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e instituição das práticas que respeitem os valores da instituição.

Data da aprovação: 2022-02-25

#### Melhorar os serviços prestados aos clientes (E)

Índice de quedas ocorridas	< 25.00	$((\text{SUM utentes em alto risco de queda}/3) / \text{n}^\circ \text{ total de utentes}) \times 100$
Índice de úlceras de pressão	< 22.50	$((\text{SUM utentes em alto risco de úlcera}/3) / \text{n}^\circ \text{ total de utentes}) \times 100$
Nº encaminhamentos para o serviço de urgência	$\leq 15.00$	(SUM encaminhamentos para a urgência)
Nº ocorrências resolvidas na Instituição	$\geq 10.00$	(SUM ocorrências resolvidas na instituição)
Nº ocorrências sobre situações de negligência, abusos e maus tratos com responsabilidade da organização	= 0.00	(SUM ocorrências)
Taxa de clientes vacinados contra a gripe	= 100.00	$(\text{SUM todos os clientes}/\text{n}^\circ \text{ clientes vacinados}) \times 100$
Taxa de quedas existentes	$\leq 11.00$	$((\text{SUM de quedas de utentes}/3) / \text{n}^\circ \text{ total de utentes}) \times 100$



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da ética

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e instituição das práticas que respeitem os valores da instituição.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

**Melhorar os serviços prestados aos clientes (E)**

Taxa de úlceras de pressão existentes

$\leq 2.30$

$((\text{SUM utentes com úlceras de pressão}/3) / \text{n}^\circ \text{ total de utentes}) \times 100$



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

## SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da participação

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes em atividades e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da instituição.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Promover a autonomia e qualidade de vida do cliente (P)	Taxa de cumprimento do plano	$\geq 90.00$	$(\text{SUM objetivos definidos} / \text{SUM objetivos alcançados}) \times 100$
Promover a mudança e a coesão interna (P)	Taxa de reuniões realizadas	$\geq 90.00$	$(\text{SUM reuniões realizadas} / \text{reuniões planeadas}) \times 100$
Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas (P)	Taxa de eficácia das ações implementadas (RP)	$\geq 0.00$	$(\text{n}^\circ \text{ total de ações corretivas eficazes} / \text{n}^\circ \text{ total de ações implementadas}) \times 100$
	Taxa de eficácia das ações implementadas (SP)	$\geq 0.00$	$(\text{n}^\circ \text{ total de ações corretivas eficazes} / \text{n}^\circ \text{ total de ações implementadas}) \times 100$



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da qualidade

A instituição 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 instituição deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da instituição.

Data da aprovação: 2022-02-25

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Assegurar a higienização da infraestrutura e manutenção dos equipamentos técnicos (Q)	Grau de cumprimento	= 100.00	(SUM objetivos realizados/ objetivos previstos) x 100
Assegurar a qualidade higienosanitaria da alimentação fornecida (Q)	Cumprimento de auditorias planeadas HACCP	= 100.00	(SUM objetivos realizados/ objetivos previstos) x 100
Assegurar a sustentabilidade da Instituição (Q)	Grau de cumprimento	= 100.00	(SUM frequências enviadas/12) x 100
Assegurar o apoio aos clientes nas actividades instrumentais da vida quotidiana (Q)	Grau de execução dos objetivos previstos PI	= 99.00	(SUM metas atingidas de todos os clientes/nº de clientes) x 100
Assegurar o atendimento (Q)	Nº atendimentos realizados	= 15.00	Nº total de atendimentos realizados
Assegurar o bom desempenho das compras (Q)	Grau de fornecedores com qualificação máxima	>= 75.00	(SUM de fornecedores com qualificação máxima/nº total de fornecedores) x 100



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

## SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da qualidade

A instituição 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 instituição deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da instituição.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

<b>Assegurar uma alimentação saudável (Q)</b>	Grau de satisfação dos clientes com a alimentação (Q)	$\geq 83.00$	SUM questões no questionário de satisfação final sobre a alimentação/nº questões x100
	Grau de satisfação dos colaboradores com a alimentação	$\geq 80.00$	(SUM questões no questionário de satisfação final sobre a alimentação)/nº questões x100
<b>Garantir a conformidade do sistema de gestão da qualidade (Q)</b>	Nº de revisões do sistema documental	$= 20.00$	Nº total de revisões
	Nº não conformidades detetadas em auditoria relacionadas com o processo (Q)	$= 0.00$	Nº total não conformidades
	Nº oportunidades de melhoria	$\geq 0.00$	Nº total de ações de melhoria
	Taxa de eficácia das ações implementadas	$= 100.00$	$(\text{nº total de ações corretivas eficazes/nº total de ações implementadas}) \times 100$ $(\text{nº total de ações corretivas eficazes/nº total de ações implementadas}) \times 100$
<b>Garantir a conformidade metodológica (Q)</b>	Tempo médio de paragem dos equipamentos por avaria	$= 0.00$	$(\text{SUM nº de dias em que o equipamento esteve parado/nº equipamentos avariados})$



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da qualidade

A instituição 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 instituição deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da instituição.

Data da aprovação: 2022-02-25

<b>Garantir a satisfação dos clientes (Q)</b>	Taxa de satisfação dos Clientes	>= 98.00	(SUM satisfação dos clientes/ nº clientes) x 100
<b>Garantir o envolvimento da Instituição na comunidade onde se insere (Q)</b>	Grau de cumprimento da monitorização das políticas	= 100.00	(SUM metas alcançadas/ nº total metas definidas) x 100
	Grau de cumprimento do benchmarking	= 100.00	(SUM objetivos alcançados/SUM objetivos definidos) x 100
	Taxa de concretização (Q)	= 100.00	(SUM objetivos realizados/ objetivos previstos) x 100
	Taxa de melhoria de infraestruturas (Q)	>= 0.00	(SUM valores dos itens/nº itens) x 100
<b>Gerir lista de espera (Q)</b>	Nº candidatos em lista de espera	>= 30.00	Nº total de candidatos em lista de espera
<b>Implementação de ações de melhoria (Q)</b>	Nº de ações de melhoria propostas	= 10.00	nº total de ações propostas



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da qualidade

A instituição 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 instituição deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da instituição.

Data da aprovação: 2022-02-25

<b>Melhorar o desempenho económico (Q)</b>	Grau de cumprimento (Q)	= 100.00	(SUM objetivos realizados/ objetivos previstos) x 100
	Taxa de evolução da receita	>= 1.00	$\frac{((\text{SUM (contas 71-76)}_n - \text{SUM (contas 71-76)}_{n-1}) / \text{SUM (contas 71-76)}_{n-1})}{\text{SUM (contas 71-76)}_{n-1}} \times 100$
	Taxa de evolução dos custos operacionais	= 0.00	$\frac{((\text{SUM (contas 61-66)}_n - \text{SUM (contas 61-66)}_{n-1}) / \text{SUM (contas 61-66)}_{n-1})}{\text{SUM (contas 61-66)}_{n-1}} \times 100$
	Taxa de evolução global	>= 2.00	(evolução dos custos operacionais - evolução da receita) x 100
<b>Promover a autonomia e qualidade de vida dos clientes (Q)</b>	Nº PCI revistos	>= 88.00	Nº total de PCI
<b>Promover a melhoria da qualidade nutricional da alimentação fornecida aos clientes e colaboradores (Q)</b>	Cumprimento da ementa	= 100.00	$\frac{\text{SUM ementas previstas/ementas realizadas}}{100}$
<b>Promover o acolhimento e integração do cliente (Q)</b>	Nº planos de adaptação efetuados a novos clientes	>= 6.00	Nº total de padapt realizados



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

#### Política da qualidade

A instituição 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 instituição deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da instituição.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

**Promover o envolvimento das famílias na vida do cliente (Q)**

Grau de execução dos objetivos previstos PI

= 100.00

(SUM metas atingidas de todos os clientes/nº de clientes) x 100



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

**Política dos recursos humanos**

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, 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.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
<b>Aumentar a qualificação e as competências dos colaboradores (RH)</b>	Grau de eficácia das ações de formação realizadas	Política de Avaliação de Desempenho	>= 85.00	(SUM objetivos alcançados/SUM objetivos definidos) x 100
<b>Estimular o crescimento individual e profissional dos colaboradores (RH)</b>	Nº participantes em ação de formação	Política de Qualificação Profissional	= 32.00	Nº total de participantes
<b>Garantir a satisfação dos colaboradores (RH)</b>	Grau de avaliação de desempenho	Política de Avaliação de Desempenho	= 85.00	(SUM objetivos alcançados/SUM objetivos definidos) x 100
	Nº colaboradores	Política de Recrutamento e Seleção	< 13.00	Nº total de colaboradores
	Taxa de colaboradores que realizaram a auto avaliação	Política de Avaliação de Desempenho	>= 85.00	(SUM colaboradores que realizaram auto avaliação/ total de colaboradores) x100
	Taxa de colaboradores satisfeitos	Política de Recrutamento e Seleção	>= 73.00	(Nº colaboradores que obtiveram satisfação/nº colaboradores inquiridos) x 100
	Taxa de colaboradores substitutos assegurados por parcerias	Política de Recrutamento e Seleção	= 10.00	(SUM parceiros que facultam substitutos/SUM de todas as parcerias existentes) x100



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

## SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política dos recursos humanos

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, 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.

Data da aprovação: 2022-02-25

<b>Garantir a satisfação dos colaboradores (RH)</b>	Taxa de cumprimento do perfil da função	Política de Recrutamento e Seleção	= 90.00	(SUM avaliação realizada/máximo para a função) x 100
	Taxa de turnover no último ano	Política de Gestão de Carreiras	= 0.00	$\frac{((n^\circ \text{ demitidos} + n^\circ \text{ demissões})/2) / n^\circ \text{ funcionários ativos}}{100}$
<b>Gerir o funcionamento do serviço (RH)</b>	Grau de cumprimento	Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	= 100.00	(SUM objetivos alcançados/SUM objetivos definidos) x 100
<b>Intensificar as relações humanas entre colaboradores (RH)</b>	Nº atividades realizadas	Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	>= 6.00	Nº total de atividades
	Nº médio de colaboradores a participar nas atividades	Política de Conciliação entre a Vida Profissional Familiar e Privada	= 32.00	(SUM colaboradores que participam nas atividades)

### Política de Avaliação de Desempenho

A aplicação de uma gestão previsional do pessoal supõe a existência de um sistema de avaliação que permita reunir as informações necessárias para construir os diferentes programas (promoção, remuneração, formação) e que estabeleça as decisões respeitantes às carreiras dos colaboradores da empresa.

A avaliação é contínua, complementada por avaliação de desempenho (auto avaliação e avaliação descendente) com periodicidade anual, de acordo com os perfis determinados para cada Grupo Funcional no Manual de Funções.

A Avaliação de Desempenho constitui uma apreciação sistemática, periódica, estandardizada e qualificada do valor (em termos de eficácia e eficiência) demonstrado pelo indivíduo na sua função, do ponto de vista da organização onde trabalha.

Baseia-se no perfil determinado para o grupo funcional em questão, sustentado nos requisitos, conhecimentos e competências estabelecidos previamente, na prossecução dos objetivos individuais



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política dos recursos humanos

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, 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.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

e por equipa e nos registos de incidentes críticos (positivos ou negativos) referentes a cada colaborador.

#### Política de Gestão de Carreiras

Criar oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, dentro da empresa, de acordo com os seus padrões e cultura interna. Evolução na carreira sustentada por objetivos definidos.

#### Política de Qualificação Profissional

Definição de Plano anual de formação em função dos novos desafios com que a organização se vai deparando e de acordo com as lacunas de formação identificadas durante a avaliação de desempenho realizada anualmente.

#### Política de Recrutamento e Seleção

O sucesso das empresas depende essencialmente da qualidade dos seus profissionais.

A política de recrutamento é cuidadosamente planeada e desenvolvida, tendo em vista o recrutamento de profissionais de elevada capacidade, competência técnica e atitude ética e profissional. A política de recrutamento é rigorosamente documentada e possui procedimentos perfeitamente delineados, que incluem uma avaliação dos potenciais candidatos baseada nas competências requeridas para a função.

O recrutamento está intimamente relacionado com as competências. Todos os candidatos são avaliados tendo em conta as competências exigidas à função que irão desempenhar.

São valorizados aspetos do candidato como a capacidade de relacionamento interpessoal, trabalho em equipa, capacidade de liderança, raciocínio crítico e capacidade de comunicação.

Todas estas características são avaliadas ao longo do nosso processo de recrutamento e selecção.

O nosso processo de recrutamento e selecção inclui, conforme o grupo funcional as seguintes fases:

- Avaliação curricular
- Testes de Aptidão
- Dinâmica de Grupo
- Caso Prático (In-tray)
- Teste de Personalidade
- Entrevista Individual

#### Política de Remuneração e Reconhecimento

A cada um consoante as suas necessidades, de cada um consoante as suas capacidades, de acordo com os requisitos legais.

Em função dos resultados da avaliação do desempenho os colaboradores poderão ser premiados com dias extra de férias.



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política dos recursos humanos

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, 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.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

### Política de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Privada

A flexibilização do tempo e das formas de trabalho, a criação de serviços de apoio à vida familiar, as licenças e outras medidas de apoio aos pais trabalhadores, são aspectos equacionados na gestão dos recursos humanos da Organização.

Estas medidas visam o bem-estar e a satisfação profissional dos recursos humanos e a melhoria da qualidade do serviço realizado.

Contribuem também para a diminuição do absentismo e para a valorização da imagem da instituição, tornando-a exemplar no que toca às questões sociais e aos valores e práticas da cidadania, em moldes que a tornem atractiva para nela quererem trabalhar os melhores profissionais



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política ambiental

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a padrões ambientais orientado para a melhoria do desempenho ambiental.

Data da aprovação: 2022-02-25

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar o desempenho ambiental	Nº de entregas de material contaminado	>= 3.00	(SUM nº entregas ao ano)
	Nº de esterilizações de material de enfermagem	>= 3.00	(SUM nº esterilizações)
	Taxa de entrega de resíduos corto-perfurantes	= 100.00	(SUM nº de recipientes entregues / nº de recipientes adquiridos) x 100
	Taxa de registo de manutenção dos painéis fotovoltaicos	= 100.00	(SUM registos de manutenção/ nº painéis) x 100



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

Geral

SGQ\_GQ\_REL\_G002.02 POLÍTICAS

### Política da confidencialidade/ privacidade

A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes e de todas as partes interessadas, 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 ou seus representantes e de todas as partes interessadas.

**Data da aprovação: 2022-02-25**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a qualidade da Instituição no domínio ético	Taxa de concretização do RGPD	= 100.00	(SUM objetivos realizados/objetivos planeados) x 100