



Associação Desportiva Cultural Social da Aldeia de S. Sebastião

**DS.03.319 POLÍTICAS**

**ANO: 2017**

**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: 2017-01-09**

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>
<b>Garantir a conformidade</b>	Taxa de conformidade das práticas/tarefas e dos registos	= 100.00	SUM de conformidades / nº de requisitos) x 100
<b>Melhorar a autonomia dos clientes</b>	Grau de execução dos objetivos do PI	>= 99.00	(SUM metas atingidas de todos os clientes/nº de clientes) x 100
<b>Melhorar a utilização das tecnologias de informação</b>	Taxa de utilização da QA por parte dos colaboradores	= 100.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
<b>Melhorar as condições disponibilizadas aos clientes</b>	Criação de novas respostas (em nº)	>= 1.00	(SUM nº de respostas)
	Taxa de execução (condições - qualidade)	>= 10.00	(SUM objetivos previstos/objetivos realizados) x 100
<b>Melhorar continuamente os processos</b>	Taxa de melhoria de infraestruturas	>= 5.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
	Taxa de medidas de melhoria	= 100.00	(SUM melhorias realizadas/oportunidades de melhorias identificadas) x 100
<b>Melhorar o desempenho económico</b>	Taxa de evolução da receita	>= 1.00	((SUM (contas 71-76)n - SUM (contas 71-76)n-1) / SUM (contas 71-76)n-1) x 100
	Taxa de evolução dos custos operacionais	<= 5.00	((SUM (contas 61-66)n - SUM (contas 61-66)n-1) / SUM (contas 61-66)n-1) x 100
	Taxa de evolução global	>= 2.00	(evolução dos custos operacionais - evolução da receita) x 100
<b>Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas</b>	Taxa de satisfação de clientes	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
	Taxa de satisfação de parceiros/financiadores	>= 80.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100



## Política da qualidade

<b>Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas</b>	Taxa de satisfação de significativos	>= 74.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
	Taxa de satisfação dos colaboradores (qualidade)	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
	Taxa de satisfação dos fornecedores (qualidade)	>= 75.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100

## 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: 2017-01-09

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a eficácia da instituição	Grau de realização dos objetivos	= 100.00	$\frac{\text{(SUM objetivos alcançados/objetivos definidos)}}{100} \times 100$
	Nº clientes	>= 3.00	(SUM nº clientes)
	Nº de colaboradores	>= 8.00	(SUM de colaboradores)
	Taxa de cumprimento do financiamento	= 100.00	$\frac{\text{(financiamento realizado/financiamento previsto)}}{100} \times 100$

## 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: 2017-01-09

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar o desempenho ambiental	Diminuição (em percentagem) do consumo de produtos de higiene (luvas, toalhas, aventais descartáveis e detergentes)	>= 5.00	$\frac{(\text{produtos gastos no ano anterior} - \text{produtos gastos no ano atual}) \times 100}{100}$
	Nº de atividades realizadas com material reciclado	>= 3.00	(SUM de atividades)
	Nº de entregas de material contaminado	>= 3.00	(SUM nº entregas ao ano)
	Nº de entregas de resíduos corto-perfurantes (Litros/ano)	>= 10.00	(SUM litros entregues no ano)
	Redução do consumo de energia (euros/mês)	>= 250.00	$\frac{(\text{custos no ano anterior} - \text{custos no ano atual})}{100}$

## 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: 2017-01-09**

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Melhorar a participação das entidades interessadas (P)</b>	Nº de elogios de clientes	>= 5.00	(SUM de elogios)
	Nº de elogios de fornecedores	>= 3.00	(SUM de elogios)
	Nº de elogios de parceiros	>= 3.00	(SUM de elogios)
	Nº de elogios de significativos	>= 5.00	(SUM de elogios)
	Nº de reuniões com clientes	>= 100.00	(SUM das reuniões)
	Nº de reuniões com colaboradores	>= 10.00	(SUM das reuniões)
	Nº de reuniões com fornecedores	>= 20.00	(SUM das reuniões)
	Nº de reuniões com parceiros/financiadores	>= 4.00	(SUM das reuniões)
	Nº de reuniões com significativos	>= 90.00	(SUM das reuniões)
	Nº de sugestões de clientes	>= 3.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de colaboradores	>= 15.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de fornecedores	>= 6.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de parceiros/financiadores	>= 2.00	(SUM de sugestões)
	Nº de sugestões de significativos	>= 3.00	(SUM de sugestões)
	Nº elogios de colaboradores	>= 3.00	(SUM de elogios)
<b>Promover o convívio entre clientes</b>	Taxa de participação de clientes em atividades	<= 100.00	$(\text{SUM de clientes participantes} / \text{n}^\circ \text{ de atividades}) \times 100$
<b>Promover o convívio entre clientes e colaboradores</b>	Nº de colaboradores participantes em actividades	<= 27.00	(SUM de colaboradores)
<b>Promover o convívio entre clientes e significativos</b>	Taxa de participação de clientes em actividades	<= 100.00	$(\text{SUM de clientes participantes} / \text{n}^\circ \text{ de actividades}) \times 100$
	Taxa de participação de significativos em actividades	>= 30.00	$(\text{SUM de participantes} / \text{n}^\circ \text{ de reuniões}) \times 100$

## 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: 2017-01-09

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
<b>Melhorar a qualificação da instituição no domínio ético</b>	Taxa de reprodução da missão da Instituição	= 100.00	(SUM itens certos/SUM itens previstos) x 100
	Taxa de reprodução da política da qualidade	= 100.00	(SUM itens certos/SUM itens previstos) x 100
	Taxa de reprodução da visão da Instituição	= 100.00	(SUM itens certos/SUM itens previstos) x 100
	Taxa de reprodução dos objetivos das políticas da Instituição	= 100.00	(SUM itens certos/SUM itens previstos) x 100
	Taxa de reprodução dos valores da Instituição	= 100.00	(SUM itens certos/SUM itens previstos) x 100
<b>Melhorar desempenho ético</b>	Nº de ocorrências sobre situações de negligência, abusos e maus-tratos com responsabilidade da instituição	= 0.00	(SUM de ocorrências)
	Nº de Quedas	<= 2.00	(SUM das quedas)
	Nº de reclamações legítimas	= 0.00	(SUM de reclamações)
	Taxa de conformidade das práticas/tarefas e dos registos	= 100.00	(SUM de conformidades / nº de requisitos) x 100
	Taxa de satisfação dos Clientes (ética)	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
	Taxa de satisfação dos colaboradores (ética)	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
	Taxa de satisfação dos Significativos	>= 74.00	(SUM valores dos itens/ nº de itens) x 100

## 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: 2017-01-09

Objetivo	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo
Melhorar a participação das entidades interessadas (RS)	Nº de instituições participantes	>= 10.00	(SUM Instituições)
Melhorar o contributo da instituição para a comunidade	Taxa de execução	>= 5.00	(SUM objetivos previstos/objetivos realizados) x 100
Promover o convívio entre clientes, significativos, colaboradores e entidades	Nº de participantes	>= 100.00	(SUM Participantes)

## 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: 2017-01-09**

Objetivo	Indicador		Meta	Fórmula de cálculo
<b>Gerir adequadamente as carreiras</b>	Taxa de satisfação dos colaboradores (RH)	Política de Remuneração e Reconhecimento	>= 70.00	(SUM valores dos itens / nº de itens) x 100
	Nível médio de habilitações escolares	Política de Qualificação Profissional	>= 10.00	(SUM graus escolares / nº colaboradores) x 100
<b>Melhorar a qualificação dos colaboradores</b>	Nº de acções de formação	Política de Gestão de Carreiras	<= 7.00	(SUM de acções de formação)
	Nº de acções (RH)	Política de Qualificação Profissional	= 6.00	(SUM nº de acções)
	Taxa de eficácia da formação profissional	Política de Qualificação Profissional	>= 80.00	(SUM formandos que frequentam formação / SUM formandos previsto) x 100
<b>Melhorar o desempenho</b>	Taxa de conformidade das práticas/tarefas e dos registos (RH)	Política de Avaliação de Desempenho	= 100.00	SUM de conformidades / nº de requisitos) x 100
	Taxa de cumprimento do perfil da função (avaliação de desempenho)	Política de Avaliação de Desempenho	>= 80.00	(SUM avaliação realizada/máximo para a função) x 100
<b>Recrutar e seleccionar recursos humanos</b>	Nº de colaboradores (RH)	Política de Recrutamento e Seleção	>= 1.00	(SUM Colaboradores)
	Taxa de cumprimento do perfil da função (recrutamento)	Política de Recrutamento e Seleção	>= 90.00	(SUM avaliação realizada/máximo para a função) x 100
	Taxa de turnover no último ano	Política de Recrutamento e Seleção	= 0.00	((Nº de demitidos + Nº de admissões) / 2) / nº de funcionários ativos) x 100

Política de Avaliação de Desempenho

Política de Gestão de Carreiras

Política de Qualificação Profissional

Política de Recrutamento e Seleção

Política de Remuneração e Reconhecimento

Política de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Privada