

METAS E DINAMICAS OPERACIONAIS

eti va Per va	Valência	Objetivo Estratégico	Indicador	Suporte	Programa Estratégico		Meta 2020
					Ações/Atividades	Projetos	
Processo Clientes	Centro Domiciliário/Creche/Dia/Apoio che/EEPE	OE1 Assegurar a qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados	Índice médio de satisfação dos clientes/famílias	Relatório de Avaliação da Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> •Aplicação de Inquéritos; •Recolha e tratamento dos dados; •Elaboração dos Relatórios e divulgação dos resultados. 		Maio Junho Julho
			Índice médio de satisfação das entidades financiadoras e parceiros	Relatório de Avaliação da Satisfação			
			Taxa de ações de melhoria implementadas	Relatórios de Gestão Mod.PGM43_0 Necessidades e expetativas			
			Taxa de cumprimento dos objetivos do PDI por cliente	<ul style="list-style-type: none"> •Plano de Desenvolvimento Individual; •Fichas de Planeamento das atividades. 	Implementação, monitorização e avaliação dos PDI's		Anual
			Nº de não conformidades relacionadas com os clientes	Registo de Ocorrências	Tratamento sistemático de não conformidades ocorrências e sugestões.		Trimestral
			Segurança das Instalações e Clientes	<ul style="list-style-type: none"> •Alarme das Instalações; •Sistema de entrada com dispositivo; •Programa informático com registos de entradas e saídas. 	Identificar todos os dispositivos e escolher autorizações; Recolha e tratamento dos dados;		Anual
			Caderneta vai/vem para creche/Pré-escolar	Caderneta em formato papel	Registo diário; Recados; Autorizações	Caderneta	Anual
		OE2 Aumentar o envolvimento das famílias dos clientes	Prazo para a elaboração de um plano de ações, no sentido de aumentar a participação das famílias	Atas de reunião; Plano de ações de participação e envolvimento das famílias	Reuniões de equipa para reflexão e elaboração do plano de ações	Plano de ações	Outubro Novembro Dezembro
			Taxa de participação das famílias nas ações planeadas.	Registo de Participação; Atas de reunião; Registos de presença.	Execução das atividades planeadas; Registrar a participação dos familiares	Registos	Anual
			Participação dos familiares em atividades	Plano de Ação;	Reuniões; Espaço para ensaiar.	Festa Natal no Lamoso; Dia da Mãe/Pai; Semana da Família; Festa Final Ano Letivo	Anual
			Sessões de Informação/esclarecimento (saúde/doenças)	Registo de Participação; Fichas de Planeamento das atividades.	Protocolo com Centro de Saúde; Convites a familiares de clientes ligados à área de saúde.	Plano de ações	Anual

eti spPer va	Valência	Objetivo Estratégico	Indicador	Suporte	Programa Estratégico		Meta 2020
					Ações/Atividades	Projetos	
	CSPJC	OE3 Consolidar a imagem da instituição	39º Aniversário do Centro Social	Planeamento,	• Uma semana de atividades diversas com os utentes		12 a 16 de Agosto
			Folheto Informativo	Relatório de atividades desenvolvidas, plano de atividades	• Reuniões para planeamento das ações a desenvolver e definição de responsáveis; • Elaboração do plano	Folheto Informativo enviado por mail a clientes	Mensal
			Site/Facebook	Relatório de atividades desenvolvidas; Plano de atividades; Fotografias; Notícias.	Registo das informações		Anual
Aprendizagem e Crescimento	Recursos Humanos	OE4 Assegurar as competências dos Recursos Humanos	Taxa de cumprimento do Plano de Formação	Relatório de avaliação da formação	• Identificação das necessidades de formação; • Elaboração do plano de formação; • Avaliação da eficácia.		Anual
			Direitos e deveres dos colaboradores	Power Point de formações da União IPSS e CCT	Sessões de informação sobre o Contrato Coletivo do Trabalho		1º Trimestre
			Média de avaliação do desempenho dos colaboradores	Avaliação de desempenho	Avaliação de desempenho dos colaboradores		
			Taxa de satisfação dos colaboradores	Relatório da avaliação da satisfação	• Aplicação de inquéritos; • Recolha e tratamento dos dados; • Elaboração do relatório e divulgação dos resultados		Janeiro
			Nº de reuniões gerais de colaboradores	Atas de reunião	Planeamento de reuniões; Realização e registo das reuniões		1/Mês
Motivação organizacional		OE5 Promover o bom ambiente entre funcionários e dirigentes, a motivação para o trabalho e fomentar a coesão interna	Celebrar o aniversário dos colaboradores	Registo	Oferta de uma flor e destaque		anual
			Amigo oculto	Papel	Cada funcionário retira um nome de um saco preto e durante um mês pode fazer várias brincadeiras com essa pessoa, apenas desvendando a sua identificação no jantar de Natal		Dezembro
			Jantar de Natal	Planeamento	Jantar organizado pela Direcção para festejar época natalícia com todos os colaboradores do Centro.		Dezembro
Pe	Va	Objetivo	Indicador	Suporte	Programa Estratégico		Me ta

Respetiva	Valência	Estratégico			Ações/Atividades	Projetos	2020	
CSPJC	CSPJC	OE6 Melhorar o espaço físico das Instalações	Pequenas reparações (Creche, Pré, Centro de dia, SAAS)	Recursos humanos; Mão-de-obra especializada.	Reparações	Manter qualidade e segurança do edifício	Anual	
			Requalificar a antiga sede para dar resposta ao programa de Apoio Alimentar a Carentes e Banco de Vestuário	Recursos humanos; Mão-de-obra especializada.	Organizar e arrumar espaço	Janeiro/ Fevereiro		
			Construção de coberto na entrada da creche	Recursos humanos; Mão-de-obra especializada.	Reparações	Dar mais qualidade aos clientes em dias de chuva	1º trimestre	
		OE7 Construção de novo edifício	Criação de nova valência/resposta social - LAR	Projeto arquitetura; Candidatura a nova valência	Aquisição Terreno; Aprovação da Segurança Social e Autarquia			
		OE8 Melhorar as condições de trabalho dos funcionários	Aquisição de viaturas	Orçamentos	Compra de viaturas		Janeiro	
			Fardamento	Orçamentos Costureira	Novo fardamento para dar mais mobilidade e conforto; Aquisição de parkas para dias de chuva para quem anda no exterior.		1º Trimestre	
			Gestão da prestação de cuidados a idosos	Plataforma digital	Aquisição do programa; Compra de equipamentos (tablets) para o SAD e CD		Anual	
		Financeiro	OE9 Aumentar as receitas próprias	Taxa de aumento do nº de sócios	Lista de sócios	Campanha de angariação de novos sócios; Atualização da lista de sócios Protocolos com empresas/serviços que atribuam vantagens aos nossos sócios		Anual
				Consignação Fiscal	Nº Identificação Fiscal	Divulgação desta ação e do NIF		
				Taxa de aumento do nº de Donativos	Lista de Donativos	Campanha de angariação de novos sócios;		
Festa das Colectividades	Inscrição			Exploração de uma tombola		Julho		