METAS E DINAMICAS OPERACIONAIS

Perspetiva	Valência	Objetivo Estratégico	Indicador	Suporte	Programa Estratégico		Meta 2024
					Ações/Atividades	Projetos	
Clientes Processo	Centro Dia/Apoio Domiciliário/Creche/EEPE	**OE1** Assegurar a qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados	Índice médio de satisfação dos clientes/famílias	Relatório de Avaliação da Satisfação	• 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	• Tratamento sistemático de sugestões e reclamações; • Implementação das ações de melhoria aprovadas		
			Taxa de cumprimento dos objetivos do PDI por cliente	• 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	• Alarme das Instalações; • Sistema de entrada com dispositivo; • Programa informático com registos de entradas e saídas: • Medidas de auto-proteção.	• Revisão do sistema de alarme para todo o edifício; • Identificar todos os dispositivos de entrada; • Recolha e tratamento dos dados; • Simulacros.		Anual
			Facilitar a comunicação com encarregados de educação	Childiary - Caderneta digital creche/Pré-escolar	• Registo diário; • Recados; • Autorizações;	Site e Aplicação no telemóvel	Anual
			Redução de desperdício (tempo e material)	Ankira – plataforma digital	• Informação administrativa, social e clínica; • Registo diário dos serviços; • Planificação atividades; • Ocorrências; • Análise estatística.	Site e Aplicação no telemóvel	Anual
			Plataforma Digital	Cartrack - software online	• MiFleet: apuramento de gastos reais de funcionamento de viaturas; • Controlo de Consumos: ralentis e velocidades excessivas; • Identificação do condutor.	conhecer os dados fundamentais para uma gestão eficiente:	
			Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	F3M	• Implementação do tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses mesmos dados;		Anual
			Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC)	F3M	• Implementação de medidas anticorrupção, com a disponibilização obrigatória do Canal de Denúncias		Anual

Perspetiva	Valência	Objetivo Estratégico	Indicador	Suporte	Programa Estratégico		Meta 2024
					Ações/Atividades	Projetos	
Clientes Processo	CSPJC	**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/atividades planeadas.	Plano de Ação; Registo de Participação; Atas de reunião; Registos de presença.	• Execução das atividades planeadas; • Registar a participação dos familiares Reuniões; • Espaço para ensaiar	Ações sensibilização; Festa Natal; Dia da Mãe/Pai; Semana da Família; Festa Final Ano Letivo	Anual
			Sessões de Informação/esclarecimento	Registo de Participação; Fichas de Planeamento das atividades.	• Convites a familiares de clientes ligados à área de saúde. • Parceria com Centro de saúde entre outras.	Plano de ação	Anual
		OE3 Consolidar a imagem da instituição	44º Aniversário do Centro Social	Planeamento	• Uma semana de atividades diversas com os utentes, familiares, sócios e amigos da Instituição.		08 a 12 de Agosto
			Jornal do CSPJC	Relatório de atividades desenvolvidas, plano de atividades; acontecimentos diversos	• Reuniões para planeamento das ações a desenvolver e definição de responsáveis; • Elaboração do plano	Formato papel e digital	Trimestral
			Criação da Mascote CSPJC	Planeamento	• Abertura de concurso; • Votação; • Divulgação do vencedor.	Criação de artigos de publicidade e lúdicos com o desenho vencedor	2º trimestre
			Site/Redes Sociais	Relatório de atividades desenvolvidas; Plano de atividades; Fotografias; Notícias.	Atribuição do cargo de gestores nas páginas aos responsáveis por cada departamento da Instituição	• atividades; • Criação de rúbricas; • Notícias	Anual
CSPJC	CSPJC	**OE4** Melhorar o espaço físico das Instalações	Reparações nas infraestruturas (Creche, Pré, Centro de dia, SAAS)	Recursos humanos; Mão-de-obra especializada.	• Reparações	Manter qualidade e segurança do edifício	Anual
			Requalificar o espaço verde da Creche	Projeto especializado	• Abertura de procedimento para candidaturas de projetos para a requalificação	Jardim sensorial	1º e 2º trimestre
			Decoração do ambiente interno	Planeamento	• planejar e organizar espaços, escolhendo e/ou combinando os diversos elementos de um ambiente, estabelecendo relações estéticas e funcionais.		
		OE5 Construção de novo edifício	Criação de nova valência/resposta social - ERPI	Projeto arquitetura; Candidatura a apoio financeiro Candidatura a nova valência	• Aprovação da Segurança Social e Autarquia		Sem data

Perspetiva	Valência	Objetivo Estratégico	Indicador	Suporte	Programa Estratégico		Meta 2024
					Ações/Atividades	Projetos	
Aprendizagem e Crescimento	Recursos Humanos	**OE6** 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.		**Projetos**
			Direitos e deveres dos colaboradores	Formação	Sessões de formação sobre o Contrato Coletivo do Trabalho		1º Trimestre
			Avaliação de desempenho dos colaboradores	Avaliação de desempenho	Contratação de equipa profissional para realizar a avaliação de desempenho dos colaboradores		2º trimestre
			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		Fevereiro
			Aumentar o conhecimento geral e técnico	Aquisição de Livros	• Criação de biblioteca	• facilitar o acesso à cultura, à informação, à educação e ao lazer; • fortalecer a cultura de leitura e escrita; • contribuir para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais, como a solidariedade e a cooperação	anual
			Nº de reuniões com colaboradores	Atas de reunião	Planeamento de reuniões; Realização e registo das reuniões	• Reuniões coordenação; • Reuniões coordenação-equipas; • Reuniões gerais	anual
Motivação organizacional	Recursos Humanos	**OE7** Promover o bom ambiente entre funcionários e dirigentes, a motivação para o trabalho e fomentar a coesão interna	Celebrar o aniversário dos colaboradores	calendarização	Destaque: Lembrança.		anual
			Celebrar datas temáticas	calendarização	• Feriado Municipal – Fogaceiras; • Carnaval; • Páscoa • Jantar de Natal		anual
			Team building	Empresa(s) especializada(s) Recursos Humanos da Instituição	Pesquisa, contacto, reuniões com empresas especializadas	- Ações de sensibilização; - Ações de formação - Workshops - Atividades no exterior	anual
			Incentivos		Atribuição de férias suplementares nos dias 24 e 26 de dezembro; Descontos em parceiros; Prémio atividade extraordinária; Homenagem aos colaboradores com 25 anos de casa		

Gestão		**OE8** Metodologias para a melhoria contínua da gestão.	LEAN - Metodologia Kaizen	Formação	• Formação para cargos superiores e intermédios de gestão/coordenação	Criação de melhoria contínua dos processos todos os dias, em todas as áreas de uma organização, e com o envolvimento de todos – liderança, gestão e colaboradores – com base na identificação e eliminação do desperdício.	
			Optimizar a gestão dos recursos humanos	Factorial	• Ficha do colaborador; • Registo diário da assiduidade; • Pedido de ausências/férias; • Justificação de ausências; • Criação de questionários; Divulgação de informações diversas.	Site e Aplicação no telemóvel	Anual
Financeiro	CSPJC	**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	Criação de Vídeo	
			Taxa de aumento do nº de Donativos	Lista de Donativos	Campanha de angariação de novos donativos;		
			Almoço/jantar solidário	Convites a: - benfeitores da instituição: - sócios; - empresas da freguesia, fornecedores e outras “amigas” da Instituição			Data a definir
			Festa das Coletividades	Inscrição	Exploração de uma tombola		Julho
			Apoios financeiros	Candidaturas	Elaboração de projetos	Apoio CMF Apoio extraordinário JFF Outros	anual
			Redução Custo de energia	Candidatura	Instalação de painéis fotovoltaicos	Candidatura EDP	1º trimestre