

PLANO DE AÇÃO 2017

Objetivos Estratégicos	Objetivo Gerais	Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Periodicidade de Monitorização	Ações	Responsável
OE1 - Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade aos Clientes	OG1.1- Melhorar a Qualidade dos Serviços Prestados	OO1.1.1- Assegurar a realização dos procedimentos da qualidade fixados pela tutela	Grau de cumprimento das ações planificadas	90%	Mensal	Dinamização da equipa Multidisciplinar da Fundação;	Diretores: Serviços Geriatria, Infância, Administrativa e Financeira Manutenção Ecónomo Equipa Técnica e de saúde (multidisciplinar: Psicóloga Médicos Enfermeiras Animadora Técnica superior de serviço social) CHBV; Segurança Social; outras entidades
			Nº de clientes com PDI	100%	Semestral	Participação ativa de todos os membros da equipa técnica no processo de admissão de clientes e de acompanhamento dos mesmos;	
	OG1.2- Aumentar a eficiência dos serviços	O1.1.2- Atingir os objetivos estabelecidos nos PDI	Nº de processos individuais completos	100%	Anual	Operacionalizar o Comité de Acolhimento clientes 3ª Idade;	
					Trimestral	Elaborar, implementar e monitorizar os PDI; Revisão de necessidades e potenciais dos clientes; realização de reuniões periódicas; Monitorização das ações.	
	OG1.3- Melhorar a qualidade resposta às problemáticas de saúde mental inseridas nas respostas sociais da geriatria.		% dos objetivos cumpridos nos Planos Individuais	100%	Anual	Operacionalização do Software de Gestão específico para as IPSS –Warepro (F3M);	
						Elaborar os Projetos educativos contemplando os contributos/sugestões das famílias.	
						Criar novas parcerias;	
						Formação aos cuidadores.	
		OO1.2.1- Organização do trabalho e gestão do tempo	Nº Planos Mensais	10	Mensal	Elaborar os Planos Mensais e os relatórios de avaliação das atividades;	Dirigentes e chefias intermédias: Serviços Geriatria, Infância, Administrativa e Financeira
			Nº de relatórios de avaliação	10	Mensal	Controlo e monitorização dos dados;	
			Resultados			Realização de reuniões de acompanhamento e monitorização;	
						Extrair e interrelacionar informação do Software	

PLANO DE AÇÃO 2017

OE1 - Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade aos Clientes (cont.)	OG1.2- Aumentar a eficiência dos serviços (cont.)		alcançados			de Gestão específico para as IPSS –Warepro (F3M);	Manutenção Economato Enfermagem
		OO1.2.1- Executar as atividades planeadas no PAA da Instituição	% de objetivos cumpridos do PAA	80%	Trimestral Semanal Mensal	Planificar periodicamente o trabalho; Realizar todos os registos; Monitorizar indicadores; Elaborar relatórios intermédios de avaliação das atividades; Acentuar ações de acompanhamento e supervisão (reuniões de acompanhamento/avaliação, visitas, vistorias internas).	Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretora Administrativa Financeira Encarregada Geral Enfermagem Ecónoma Chefe de Secretaria
		OO1.2.1- Melhorar a qualidade da prestação de cuidados aos clientes	Grau de cumprimento das orientações fixadas	1 1 2 3 100%		Software de Gestão específico para as IPSS- Processo Clínico; Renovação frota automóvel; Finalizar o apetrechamento das 8 copas nos pisos; Formação pelo pessoal de enfermagem aos cuidadores formais e informais; Acentuar a prestação de Apoio Psicossocial; Reformular o Projeto de SAD Implementar novos serviços (teleassistência, jantar)	Conselho de Administração e F3M Diretores Colaboradores Equipa Multidisciplinar

PLANO DE AÇÃO 2017

OE1 - Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade aos Clientes (cont.)	OG1.3- Promover o Aumento Gradual da Satisfação dos Clientes	OO1.3.1- Aumentar a satisfação dos clientes	Sugestões realizadas Reclamações Livro vermelho	5	Anual	Garantir a prestação de serviços sem reclamações; Aplicação dos questionários aos clientes; Tratamento estatístico dos dados.	Diretoras Técnicas da Infância, da Geriatria, Serviços Administrativos Diretora de Serviços Técnica Superior de Serviço Social
		OO1.3.2- Avaliar o grau de satisfação dos clientes	Inquéritos por questionário de satisfação Somatório das ações de melhoria	85% 0	Anual	Caixa de Sugestões Avaliar e Implementar sugestões de melhoria; Implementar ações preventivas, corretivas e de melhoria.	Diretora de Serviços Diretoras Colaboradores
	OG1.5- Enriquecer os Planos de Animação e Curriculares OG1.6- Promover a solidariedade entre gerações e o envelhecimento ativo	OO1.5.1- Dinamizar a Expressão corporal e música OO1.5.2- Criar espaços diferenciados para as atividades de leitura e internet OO1.6.1- Dinamização do Projeto de Voluntariado	% de crianças e idosos inscritos Novos voluntários	70% 1 > 5	Anual	Formação; Seleção de atividades de acordo com os Interesses, necessidades e expetativas dos clientes; Divulgação junto dos pais e familiares; Implementação; Avaliação. Dinamizar a Biblioteca e um ponto net; Elaborar e dinamizar o Projeto de voluntariado; Desenvolver boas práticas de voluntariado; Promover atividades de companhia.	Diretoras Técnicas Professoras de Música Professor de ginástica Animadora Serviços Administrativos Técnica Superior de Serviço Social Parceiros

PLANO DE AÇÃO 2017

OE2 – Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade	OG2.1- Consolidar a Gestão por Processos	OO2.1.1- Redefinição de todos os processos	Grau de cumprimento dos procedimentos dos processos	100%	Anual	Continuar a organização e uniformização dos procedimentos dos processos; Assegurar o cumprimento das normas de higiene e segurança; Assegurar a eliminação ou minimização das não conformidades apresentadas nos relatórios de HST, HACCP, Saúde Pública e Segurança Social; Garantir a implementação de ações preventivas, corretivas e de melhoria; Envolver os colaboradores nos processos através de reuniões.	Diretora de Serviços Diretora Técnica da Infância Direção Técnica da Geriatria Diretora Administrativa Colaboradores
		OO2.1.2- Garantir o cumprimento de HST	Grau de cumprimento dos requisitos de HST	85%	Anual	Assegurar a eliminação ou minimização das não conformidades apresentadas no relatório de auditoria de HST, HACCP; Garantir a implementação de ações preventivas, corretivas e de melhoria; Envolver os colaboradores nos processos através de reuniões.	Diretora Técnica da Infância Direção Técnica da Geriatria Diretor Administrativo Ecónomo Técnico de Manutenção
		OO2.1.3- Garantir o cumprimento do HACCP	Grau de cumprimento dos requisitos de HACCP	100%	Anual		
		OO2.1.4- Garantir a Segurança Interna da CEAP	Grau de cumprimento	70%	Anual	Elaborar Plano de Segurança Interno Creche Eng.º António Pascoal; Realizar simulacro; Implementar medidas de autoproteção.	Diretora de Serviços Diretora Técnica da Infância E demais membros da equipa de S.I.

PLANO DE AÇÃO 2017

OE2 – Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade (Cont)	OG2.2- Proceder à implementação do Sistema de Gestão Documental	002.2.1- Garantir o rastreio de toda a informação documental na Fundação Organizar os documentos	Grau de implementação	100%	Anual	Continuação da dinamização do Processo de Gestão Documental: - Produção e codificação de documentos; - Validação e aprovação dos documentos produzidos; - Arquivo da documentação; - Divulgação e utilização da documentação; - Controlo de cópias e de versões; - Controlo de documentos obsoletos; - Revisão e atualização de documentos. Redefinir procedimentos de arquivo de documentação da Instituição	Diretora de Serviços D. Técnica da Infância D. Técnica Geriatria Diretora Adm. Financeira Colaboradores do setor administrativo
	OG2.3 – Implementação de Sistema de Gestão de Stocks	002.3.1- Controlar os Stocks da Instituição 002.3.2- Analisar os consumos e os stocks	Grau de implementação Grau de permanência média das MP/Mercadorias em Armazém	100% 10%	Mensal Mensal	Dar cumprimento e melhorar o Circuito de Aquisição, Receção e Distribuição das Mercadorias na Instituição, com auxílio de novo Software de gestão de Stock –F3M: -Sistema de Requisições; -Análise de Stocks Existentes em Armazém; -Consulta de Mercado; -Compra; -Receção e Acondicionamento da Mercadoria; -Introdução da Mercadoria no Software de Gestão de Stocks; -Distribuição pelos diversos setores de acordo com os pedidos realizados através das requisições; -Listagem de stocks existentes em armazém; -Imputação contabilística dos produtos às respectivas valências de acordo com o consumo; -Registo e Contabilização dos donativos em género.	Diretora Administrativa e Financeira Ecónomo Administrativa
	OG2.4 – Implementação e desenvolvimento	002.4.1- Acompanhar o plano de manutenção dos	Grau de implementação	100%	Mensal	Preservação do património: -Vedação e identificação dos terrenos, limpeza e manutenção dos terrenos;	Conselho de Administração

PLANO DE AÇÃO 2017

OE2 – Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade (Cont)	do Plano de Manutenção	equipamentos, de modo a garantir a segurança e a boa imagem da Fundação			Anual	Acompanhamento das reparações do C.I ao abrigo da garantia realizadas pela Marvoense.	Jurista
					Mensal	Melhorar o processo de Gestão/Manutenção das instalações, equipamentos e materiais (Interna e externa): -Registrar ações de Manutenção das instalações; - Elaborar plano Limpeza e desinfestação das instalações; - Inventariação de equipamentos; - Manutenção e vistoria aos equipamentos; - Calibração de dispositivos de medição; -Levantamento das necessidades.	Diretora de Serviços Diretora Administrativa Financeira Técnico de Manutenção
OE3 – Implementar Boas Práticas de Gestão de Pessoas e Competências	OG3.1- Melhorar as competências dos colaboradores	OO3.1.1- Aumentar o espírito de pertença dos colaboradores em relação à Instituição OO3.1.2- Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores	Envolvimento nas iniciativas da Instituição Necessidades formativas propostas pelo colaborador Número de horas de formação por colaborador	6 35	Anual Bianual Anual	Dinamizar aulas de Ginástica para colaboradores; Dinamizar iniciativas conjuntas entre Instituição e Colaboradores; Dinamizar Plano de Formação alvo de Candidatura ao 2020 (a aguardar); Formação dinamizada internamente por colaboradores-formadores; Criar bolsa de formadores; Elaborar conteúdos programáticos; Acompanhar a execução do Plano de Formação Realizar levantamentos de necessidades formativas para frequência de Formação externa	Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretora Administrativa Financeira Multiaveiro
	OG3.2- Proceder à Avaliação de Desempenho dos Colaboradores	OO3.2.1- Melhorar o desempenho do colaborador OO3.2.2-	Colaboradores com 6 ou mais meses de desempenho	100% 3	Anual	Dinamizar o processo de Avaliação de Desempenho, divulgação e recolha de sugestões de melhoria junto dos colaboradores; Formar a equipa de avaliadores e suas responsabilidades;	Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria

PLANO DE AÇÃO 2017

OE3 – Implementar Boas Práticas de Gestão de Pessoas e Competências (Cont.)		Contribuir para a satisfação dos objetivos estratégicos da Instituição				Aplicar os questionários aos avaliados; Realizar reuniões com os avaliados; Envolver os colaboradores no desenvolvimento e execução do processo de avaliação.	Diretora Administrativa Financeira F3M-Warepro
	OG3.2- Proceder à Avaliação Satisfação dos Colaboradores	OO3.2.1- Identificar o nível de satisfação dos colaboradores OO3.2.2- Motivar os colaboradores	Índice de satisfação dos colaboradores Grau de cumprimento dos deveres	80% 20%	Anual Anual	Aplicar inquéritos de satisfação aos colaboradores; Envolver os colaboradores na melhoria interna; Implementar as sugestões exequíveis; Estudo e elaboração de incentivo aos trabalhadores exemplares.	Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretora Administrativa Financeira
	OG3.2- Melhorar o processo de seleção e recrutamento de novos colaboradores	OO3.2.1- Aplicar novas técnicas de recrutamento OO3.2.2- Planear e avaliar o acolhimento de novos colaboradores	Número de novos colaboradores com plano de acolhimento realizado/número total de colaboradores	100% Novas contratações	Anual	Aplicar testes de avaliação psicológica; Reformulação de metodologias de seleção; Atualização do Manual de Acolhimento; Disseminação interna do Manual de Acolhimento; Elaboração de Planos de Acolhimento para cada colaborador novo.	Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretor Administrativo
OE4 - Atingir um Modelo Sustentável e Equilibrado de Funcionamento	OG4.1- Reforçar o investimento na missão	OO4.1.1- Aumentar os proveitos da Fundação	Retorno do Investimento Resultado líquido do exercício Rotação do ativo	1 > 0 € 13%	Anual	Elaboração de candidatura aos fundos europeus estruturais e de investimento (FEEI) –Portugal 2020; Colaborar na elaboração e execução de um plano de angariação de fundos; Semestralmente colaborar na revisão do plano de angariação de fundos; Aplicação das verbas no desenvolvimento da missão da Fundação.	Conselho de Administração Direção de Serviços e Direção Técnica Infância e Geriatria, Dir. Administrativa e Financeira

PLANO DE AÇÃO 2017

	OG4.2 – Diminuição do Risco e dependência financeira	OO4.2.1- Rentabilizar recursos OO4.2.2- Redução dos custos de estrutura pelo uso mais eficiente dos ativos	Rentabilidade operacional da atividade Endividamento Autonomia Financeira	30% 54% 30%	Anual	Elaborar as seguintes propostas/projetos, plano de negócios: -Aluguer de salas para formação; -Aluguer do Autocarro; -Rentabilização Viatura Adaptada; -Arrendamento dos terrenos agrícolas; - Rentabilização do ginásio; -Produção agrícola para auto-consumo da Instituição; Atingir a capacidade máxima das respostas sociais; Aumento do resultado líquido; Renegociação de dívida com outra entidade bancária.	Conselho de Administração Diretora de Serviços Diretora Administrativa e Financeira
OE4 - Atingir um Modelo Sustentável e Equilibrado de Funcionamen to (cont)	OG4.3- Reduzir custos de funcionamento	OO4.3.1- Reduzir consumos	Custos gastos totais/atividade	>5%		Produzir informação económico-financeira de apoio à decisão com os indicadores de custos/relatórios; Renegociação de contratos de Serviços (energéticos, seguros, Manutenção de AVAC, elevadores, Software de gestão, HST, controlo pragas)	Diretora Administrativa e Financeira C.A e D.S
	OG4.4- Adotar práticas sustentáveis amigas do ambiente	OO4.4.1- Contribuir para a proteção do meio ambiente	Nº de iniciativas	>5		Ações de sensibilização poupança de consumíveis (água, luz, gás, luvas, esponjas, produtos de higiene e limpeza); Reciclar plásticos, papel, vidro e embalagens; Reciclar lixo orgânico: Implementar a compostagem, transformando a matéria orgânica presente no lixo em adubo (composto orgânico a utilizar na horta). Reduzir custos com energia.	Diretora de Serviços Diretor Administrativo Diretora Técnica Geriatria Diretora Técnica da Infância Técnico Manutenção Ecónomo

PLANO DE AÇÃO 2017

	OG4.5- Monitorizar o cumprimento dos compromissos/ Obrigações da Instituição com as entidades financiadoras e vice – versa	OO4.5.1- Gerir com rigor os aspetos técnicos, administrativos e financeiros	Financiamentos públicos: ISS, IEFP	Conferências	Mensal	Conferência de todos os montantes transferidos mensalmente pelo ISS, pelo IEFP e/ou outros; Sinalizar e reclamar irregularidades; Articulação da informação superiormente e com os responsáveis por cada resposta. Conferência do cumprimento de estipulado nos acordos de cooperação.	Diretora de Serviços Diretora Administrativo Financeira
		OO4.5.2- Produzir informação económico-financeira de apoio à decisão	Relatórios Ficheiros de utentes; Mapas de frequência de utentes	0% de desvios	Mensal	Elaboração de relatórios com os indicadores de custos; Supervisão mensal dos ficheiros de mensalidades de utentes e dos mapas de frequência de utentes; Conferência de pagamentos; Articulação da informação superiormente e com os responsáveis por resposta social;	Diretora Administrativo Financeira
OE5 – Reforçar a Imagem da Instituição	OG5.1- Implementar um Plano de Comunicação e Marketing que responda às necessidades diagnosticadas	OO5.1.1- Aumentar a notoriedade da Fundação OO5.2.1- Divulgar as boas práticas da Instituição	Índice de satisfação de clientes	3	Anual	Execução e implementação de um Plano de Marketing e Comunicação: dinamização do facebook; Atualização e dinamização do website da Instituição.	Diretora de Serviços Diretora Administrativa e Fin. Diretora Técnica Geriatria Diretora Técnica da Infância Animadora Administrativo
	OG5.2- Dar continuidade ao trabalho em rede e parceria	OO5.2.1- Promover a Dinâmica de Parcerias entre Entidades Públicas e	Nº de novas parcerias criadas	2	Anual	Atuação e promoção da saúde mental dos clientes da Instituição Projeto “Minor Sal” Avaliação das condições higiénico sanitárias das	ARS Centro Centro de Saúde de Aveiro ACES Baixo Vouga



PLANO DE AÇÃO 2017

		Privadas	Envolvimento em ações	8		Instalações; Vacinação contra a Gripe; Envolvimento e participação em ações conjuntas; Reuniões de acompanhamento e de trabalho; Grupos de trabalho; Eventos comunidade, Receção e orientação de estágios (gerontologia e técnico superior profissional de psicogerontologia, animação, comunicação), Colaboração em estudos; Formação profissional e ações de sensibilização; Cumprimentos dos protocolos estabelecidos; Partilha de recursos e serviços; Inserção ocupacional de pessoas com deficiência; Sistema de preparação de medicação aos clientes de E.R.P.I. e C.D. semiautomático; HACCP – Limite Critico	Segurança Social CMA (rede social) Junta de Freguesia Aradas U.A -ESSUA EPA ISCIA CNIS UDIPSS PSP de Aveiro CCD 513 IEFP CEFP CERCIIV FisioManual Farmácia Nova Hegisantos
--	--	----------	--------------------------	---	--	---	--