

PLANO DE AÇÃO 2018

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	Nº de clientes com PDI	100%	Trimestral	Elaborar, implementar e monitorizar os PDI; Revisão de necessidades e potenciais dos clientes; realização de reuniões periódicas; Monitorização das ações. Operacionalização do Software de Gestão específico para as IPSS –Warepro (F3M); Elaborar os Projetos educativos contemplando os contributos/sugestões das famílias transversal às duas Creches. Criar novas parcerias	Diretores: Serviços Geriatria, Infância, Administrativa e Financeira Manutenção Económico Equipa Técnica e de saúde CHBV; Segurança Social; outras entidades
	OG1.2- Aumentar a eficiência dos serviços	OO1.1.2- Atingir os objetivos estabelecidos nos PDI	Nº de processos individuais completos	100%	Anual		
	OG1.3- Melhorar a qualidade resposta às problemáticas de saúde mental inseridas nas respostas sociais da geriatria.		% dos objetivos cumpridos nos Planos Individuais	100%			
		OO1.2.1- Executar as atividades planeadas no PAA da Instituição	Nº Planos Mensais	10	Mensal	Elaborar os Planos Mensais e os relatórios de avaliação das atividades; Controlo e monitorização dos dados; Realização de reuniões de acompanhamento e monitorização; Extrair e interrelacionar informação do Software de Gestão específico para as IPSS –Warepro (F3M);	Dirigentes e chefias intermédias: Geriatria, Infância, Administrativa e Financeira Manutenção Económico Enfermagem Serviço Social Animação
		OO1.2.2- Organização do trabalho e gestão do tempo	Nº de relatórios de avaliação	10	Mensal		
			Resultados alcançados	% Objetivos alcançados	Semestral	Relatórios intermédios de avaliação das atividades; Ações de acompanhamento/supervisão (reuniões de acompanhamento/avaliação, visitas, vistorias internas)	

PLANO DE AÇÃO 2018

OE1 - Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade aos Clientes (cont.)	OG1.2- Aumentar a eficiência dos serviços (cont.)	OO1.2.1- Melhorar a qualidade da prestação de cuidados aos clientes	Grau de cumprimento das orientações fixadas	100%		Operacionalizar o Software de Gestão específico para as IPSS; Renovação frota automóvel; Apetreçamento das 8 copas nos pisos; Formação interna e externa aos cuidadores; Acentuar a prestação de Apoio Psicossocial; Reestruturar o Projeto de SAD	Dirigentes Warepro Colaboradores Equipa Multidisciplinar
	OG1.3- Promover o Aumento Gradual da Satisfação dos Clientes	OO1.3.1- Aumentar a satisfação dos clientes	Sugestões realizadas Reclamações Livro vermelho	% 0	Anual	Garantir a prestação de serviços sem reclamações; Aplicação dos questionários aos clientes; Tratamento estatístico dos dados; Implementação das ações de melhoria.	Dirigentes Diretoras Técnicas Serviços Administrativos 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	Adquirir nova Caixa de Sugestões para ambos os edifícios da Instituição Avaliar e Implementar as sugestões de melhoria; Implementar ações preventivas, corretivas e de melhoria.	Diretora de Serviços Diretoras Técnicas Colaboradores

PLANO DE AÇÃO 2018

OE1 - Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade aos Clientes (cont.)	OG1.5- Enriquecer os Planos de Animação e Curriculares	OO1.5.1- Dinamizar a Expressão corporal e música	% de crianças e idosos inscritos	90%	Anual	Formação; Seleção de atividades de acordo com os Interesses, necessidades e expetativas dos clientes;	Diretoras Técnicas
	OG1.6- Promover a solidariedade entre gerações e o envelhecimento ativo/positivo	OO1.5.2- Criar espaços diferenciados para as atividades de leitura e internet	Novos voluntários	1		Divulgação junto dos pais e familiares; Implementação; Dinamizar a Biblioteca e um ponto net; Impulsionar relações intergeracionais no âmbito de datas comemorativas e festivas, dando continuidade às tradições; Elaborar um Projeto de voluntariado, que desenvolva boas práticas de voluntariado; Promover atividades de companhia.	Professoras de Música Professor de ginástica Animadora Serviços Administrativos Técnica Superior de Serviço Social Parceiros
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	50%	Anual	Concluir e aprovar o Manual da Qualidade da Instituição; Consolidar e uniformizar os procedimentos dos processos; 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 de corresponsabilização	Diretora de Serviços Diretoras Técnicas Diretora Administrativa Colaboradores Administrativos Ecónomo Técnico de Manutenção
		OO2.1.2- Garantir o cumprimento dos procedimentos de Segurança e Higiene e da Tutela		Nº de reuniões			
		OO2.1.4- Garantir a Segurança Interna	Grau de cumprimento	70%	Anual	Elaborar Plano de Segurança Interno Creche Eng.º António Pascoal; Formar e reestruturar equipas de Segurança; Realizar simulacros; Implementar medidas de autoproteção.	Diretora de Serviços Diretora Técnica da Infância E demais membros

PLANO DE AÇÃO 2018

	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	80%	Anual	Retomar a 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	da equipa de S.I. Diretora de Serviços Diretoras Técnicas Diretora Adm. e Financeira Colaboradores do setor administrativo
OE2 – Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade (Cont)	OG2.3 – Melhoria da qualidade alimentar	002.3.1- Controlar os Stocks da Instituição	Grau de implementação	100%	Mensal	Dar cumprimento e melhorar o Circuito de Aquisição, Receção e Distribuição das Mercadorias na Instituição, operacionalizando o módulo de gestão de Stock da F3M Alcançar Stock mínimo das mercadorias Reduzir Custos Reduzir desperdícios alimentares Aposta nos produtos frescos Prospecção de mercado Novos fornecedores	Diretora Administrativa e Financeira Ecónomo Administrativa Warepro
		002.3.2- Analisar os consumos e os stocks	Grau de permanência média das MP/Mercadorias em Armazém	10%	Mensal		
	OG2.4 – Implementação e desenvolvimento do Plano de Manutenção	002.4.1- Acompanhar o plano de manutenção dos equipamentos, de modo a garantir a segurança e a boa imagem da Fundação	Grau de implementação	90%	Mensal	Preservação do património: Vedação e identificação dos terrenos, limpeza e manutenção dos terrenos; Acompanhamento das reparações do C.I ao abrigo da garantia realizadas pela Marvoense; Melhorar o processo de Gestão/Manutenção das instalações, equipamentos e materiais (Interna e externa); Registrar ações de Manutenção das instalações; Elaborar plano Limpeza e desinfeção das instalações;	Conselho de Administração Jurista Diretora de Serviços Diretora Administrativa

PLANO DE AÇÃO 2018

				1		Concluir Plano de Manutenção Preventiva e Interventiva dos equipamentos; Elaborar Plano de Manutenção Preventiva e Interventiva dos Edifícios	Financeira Técnico de Manutenção
				1			
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 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; Formação dinamizada internamente por colaboradores-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 Conclusão
	OG3.2- Proceder à Avaliação de Desempenho dos Colaboradores	OO3.2.1- Melhorar o desempenho do colaborador OO3.2.2- Contribuir para a satisfação dos objetivos estratégicos da Instituição	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; Aplicar os questionários aos avaliados; Realizar reuniões com os avaliados; Envolver os colaboradores no desenvolvimento e execução do processo de avaliação.	Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretora Administrativa Financeira F3M-Warepro

PLANO DE AÇÃO 2018

OE3 – Implementar Boas Práticas de Gestão de Pessoas e Competências (Cont.)	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; Disseminação interna do Manual de Ética; Elaboração de Planos de Procedimentos internos de cada área.	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
	OG4.2 – Diminuição do Risco e dependência financeira	OO4.2.1- Rentabilizar recursos	Rentabilidade operacional da atividade	30%	Anual	Elaborar as seguintes propostas/projetos, plano de negócios: -Aluguer de salas para formação; -Arrendamento dos terrenos agrícolas; - Rentabilização do ginásio;	Conselho de Administração Diretora de Serviços Diretora

PLANO DE AÇÃO 2018

		OO4.2.2- Redução dos custos de estrutura pelo uso mais eficiente dos ativos	Endividamento Autonomia Financeira	54% 30%		-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 após a extinção do CSCDA	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)	Dirigentes Diretora Administrativa e Financeira Técnico de Manutenção
	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.	Diretores Técnico Manutenção Empresa Biocity colaboradores
	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	Conferên cias	Mensal	Conferência de todos os montantes transferidos mensalmente pelo ISS, pelo IEPF e/ou outros; Sinalizar e reclamar irregularidades; Conferência do cumprimento do estipulado nos acordos de cooperação.	Diretora de Serviços Diretora Administrativa Financeira Diretoras Técnicas

PLANO DE AÇÃO 2018

		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 Administrativa e Financeira Chefe de Secretaria e Administrativas
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		Anual	Execução e implementação de um Plano de Marketing e Comunicação: Continuação na dinamização do facebook; Atualização e dinamização do website da Instituição.	Diretora de Serviços Diretora Administrativa e Fin. Diretoras Técnicas Animadora Chefe secretaria
	OG5.2- Dar continuidade ao trabalho em rede e parceria	OO5.2.1- Promover a Dinâmica de Parcerias entre Entidades Públicas e Privadas	Nº de novas parcerias criadas Envolvimento em ações	2 8	Anual	Atuação e promoção da saúde mental dos clientes da Instituição Projeto “Minor Sal” Avaliação das condições higiénico- sanitárias das 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 Colaboração em estudos e projetos (ex. educa&care); Formação profissional e ações de sensibilização; Cumprimentos dos protocolos estabelecidos; Partilha de recursos e serviços;	ARS Centro Centro de Saúde de Aveiro ACES Baixo Vouga Segurança Social CMA (rede social) Junta de Freguesia Aradas U.A -ESSUA EPA ISCIA CNIS UDIPSS PSP de Aveiro CCD 513 IEFP



PLANO DE AÇÃO 2018

						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	CEFP CERCIIV FisioManual Farmácia Nova Hegisantos
--	--	--	--	--	--	---	---