

PLANO DE AÇÃO 2016

Objetivos Estratégicos	Objetivo Gerais	Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Periodica de de Monitoriz ação	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	Proceder ao Atendimento	Diretores: Serviços Geriatria, Infância, Administrativo e Financeira Manutenção Ecónomo Animadora Técnica superior de serviço social Equipa Técnica e de saúde		
	OG1.2- Aumentar a eficiência dos serviços	O1.1.2- Atingir os objetivos estabelecidos nos PDI	Nº de clientes com PDI	100%	Semestral Anual	Fazer a Avaliação da Admissibilidade Proceder à Hierarquização de Candidaturas Proceder à Gestão da Lista de Espera Marcação e realização de entrevistas			
			Nº de processos individuais completos	100%	Trimestral	Processo individual de cada cliente Elaboração e implementação do Plano de Acolhimento Inicial aos novos clientes			
				100%		Anual		Criação de um Comité de Acolhimento clientes 3º Idade Apadrinhamento de clientes 3ª Idade	
				% dos objetivos cumpridos nos Planos Individuais	100%			Elaborar, implementar e monitorizar os PDI; revisão de necessidades e potenciais dos clientes; realização de reuniões; Monitorização das ações.	
				OO1.2.1- Melhorar a Organização do trabalho e uma melhor gestão do tempo	Nº Planos Mensais	10		Mensal	Elaborar os Planos Mensais e os relatórios de avaliação das atividades;
				Nº de relatórios de avaliação	10	Mensal		Submetê-los superiormente para avaliação reformulação e melhoria; Realização de reuniões de acompanhamento e monitorização;	
							Conselho de		

PLANO DE AÇÃO 2016

OE1 - Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade aos Clientes (cont.)	OG1.2- Aumentar a eficiência dos serviços (cont.)	OO1.2.1- Executar as atividades planeadas no PAA da Instituição	% de objetivos cumpridos do PAA	80%	Trimestral	Elaborar relatórios intermédios de avaliação das atividades; Realizar reuniões de avaliação.	Administração Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretor Administrativo Consultora Financeira
		OO1.2.2- Melhorar a qualidade dos serviços de alimentação prestados ao cliente	Número de inconformidade s detetadas	2	Semestral	Tratamento da informação emitida pelas entidades externas de acompanhamento; Implementação das medidas preventivas, corretivas e de melhoria; Reestruturação e reforço de equipa elaboração de ementas.	HACCP, Saúde Pública D.S D.T infância e Geriatria, D.A. Ecónomo, Cozinheira Nutricionista
		OO1.2.1- Melhorar a qualidade da prestação de cuidados aos clientes	Grau de cumprimento das orientações fixadas	5 1 2 3 100%		Renovação frota automóvel; Apetrechamento das 8 copas nos pisos; Formação pelo pessoal de enfermagem aos cuidadores formais e informais; Preenchimento rigoroso dos registos dos Cuidados Pessoais (higiene, doença ou acidentes, alimentação e descanso); Elaborar um plano manutenção geral dos dois equipamentos e monitorizar o seu cumprimento; Assegurar o cumprimento das normas de higiene e segurança; Implementar ações preventivas, corretivas e de melhoria;	Conselho de Administração e Todos os colaboradores

PLANO DE AÇÃO 2016

OE1 - Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade aos Clientes (cont.)						Implementar o serviço de teleassistência no SAD.	
	OG1.3- Promover o Aumento Gradual da Satisfação dos Clientes	OO1.3.1- Avaliar o grau de satisfação dos clientes	Inquéritos por questionário de satisfação Somatório das ações de melhoria	85% 5	Anual	Garantir a prestação de serviços sem reclamações; Aplicação dos questionários aos clientes; Tratamento estatístico dos dados; Realização de reuniões com colaboradores para divulgação dos resultados, reflexão e conclusões.	Diretoras Técnicas da Infância, da Geriatria, Serviços Administrativos Diretora de Serviços Técnica Superior de Serviço Social
		OO1.3.2- Aumentar a satisfação dos clientes	Sugestões realizadas Reclamações	100% 0	Anual	Implementar sugestões de melhoria dos clientes e/ou familiares; Implementar ações preventivas, corretivas e de melhoria.	Diretora de Serviços Diretoras Técnicas da Infância, da Geriatria Diretor Administrativo Técnica Superior de Serviço Social
	OG1.4- Alargamento à resposta pré- escolar	OO1.4.1- Dar continuidade ao Programa educativo das Creches OO1.4.2- Responder às necessidades dos Pais das crianças das Creches	Pedido de acordo de cooperação Submetido à Segurança Social	Aprovaçã o	Anual	Implementar e dinamizar a resposta pré-escolar	Conselho de Administração Direção de Serviços e Direção Técnica Infância
	OG1.5- Enriquecer os Planos de Animação e	OO1.5.1- Dinamizar a Expressão corporal e música	% de crianças e idosos inscritos	70%	Anual	Seleção de atividades; Divulgação junto dos pais e familiares; Implementação; Avaliação.	Diretoras Técnicas Professoras de Música Professor de

PLANO DE AÇÃO 2016

	Curriculares	OO1.5.2- Criar espaços diferenciados para as atividades de leitura e internet		1		Criar uma Ludoteca e um ponto net; Desenvolver boas práticas de voluntariado; Promover atividades de companhia.	ginástica Animadora Serviços Administrativos Técnica Superior de Serviço Social
	OG1.6- Promover a solidariedade entre gerações e o envelhecimento ativo	OO1.6.1- Dinamização do Projeto de Voluntariado	Novos voluntários	> 5			
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	Organização e uniformização dos 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 através de reuniões.	Diretora de Serviços Diretora Técnica da Infância Direção Técnica da Geriatria Diretor Administrativo Técnica Superior de Serviço Social
		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; 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	Grau de cumprimento dos requisitos	100%	Anual		Diretora Técnica da Infância Direção Técnica da

PLANO DE AÇÃO 2016

OE2 – Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade (Cont)		HACCP	de HACCP				Geriatría Diretor Administrativo Ecónomo
		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.
	OG2.2- Proceder à implementação do Sistema de Gestão Documental	OO2.2.1- Garantir o rastreio de toda a informação documental na Fundação Organizar os documentos	Grau de implementação	100%	Anual	Elaboração/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.	Diretor Administrativo Diretora de Serviços D. Técnica da Infância D. Técnica Geriatria Diretora Financeira
	OG2.3 – Implementação de Sistema de Gestão de Stocks	OO2.3.1- Controlar os Stocks da Instituição OO2.3.2- 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: - 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	Diretor Administrativo Diretora Financeira Ecónomo Administrativa

PLANO DE AÇÃO 2016

						<p>com os pedidos realizados através das requisições;</p> <p>-Listagem de stocks existentes em armazém;</p> <p>-Imputação contabilística dos produtos às respectivas valências de acordo com o consumo;</p> <p>-Registo e Contabilização dos donativos em género.</p>	
OE2 – Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade (Cont)	OG2.4 – Implementação e desenvolvimento do Plano de Manutenção	OO2.4.1- Acompanhar o plano de manutenção dos equipamentos, de modo a garantir a segurança e a boa imagem da Fundação	Grau de implementação	100%	Mensal	<p><u>Preservação do património:</u></p> <p>-Vedação e identificação dos terrenos, limpeza e manutenção dos terrenos;</p> <p>-Acompanhamento das reparações do C.I ao abrigo da garantia realizadas pela Marvoense.</p>	<p>Conselho de Administração</p> <p>Diretora de Serviços</p>
				0%	Mensal	<p><u>Traçar processo de Gestão/Manutenção das instalações, equipamentos e materiais</u> (Interna e externa):</p> <p>-Registrar toda a Manutenção das instalações;</p> <p>- Limpeza e desinfestação das instalações;</p> <p>- Arrumação dos espaços;</p> <p>- Aquisição de equipamentos;</p> <p>- Inventariação de equipamentos;</p> <p>- Manutenção e vistoria aos equipamentos;</p> <p>- Calibração de dispositivos de medição;</p> <p>-Levantamento das necessidades de aquisição.</p>	<p>Diretor Administrativo</p> <p>Diretora Financeira</p> <p>Técnico de Manutenção</p>
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	Envolvimento nas iniciativas da Instituição	3	Anual	Realizar Diagnóstico de formação;	Diretora de Serviços
					Bianual	Candidatura à medida cheque formação;	
						Elaborar Plano de Formação anual/bianual;	Diretora Técnica
						Criar bolsa de formadores;	Infância
						Divulgação das ações de formação;	Diretora Técnica da Geriatria
						Constituição de grupos;	Diretor
						Acompanhar a execução do Plano de Formação	Administrativo
		OO3.1.2-	Necessidades formativas propostas pelo	35	Anual		

PLANO DE AÇÃO 2016

OE3 – Implementar Boas Práticas de Gestão de Pessoas e Competências (Cont.)		Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores	colaborador				Consultora Financeira
		OO3.1.3- Assegurar a sensibilização dos colaboradores para a qualidade	% de colaboradores abrangidos no total das ações de sensibilização/informação/formação para a qualidade	70%		Disseminação interna de informações relevantes sobre o SGQ da Fundação: sugestões; Execução de ações sobre a temática específica da qualidade	Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretor Administrativo
	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	Aplicar 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 Diretor Administrativo Consultora Financeira
	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 projeto de compensação trabalhadores exemplares.	Diretora de Serviços Diretora Técnica Infância Diretora Técnica da Geriatria Diretor Administrativo

PLANO DE AÇÃO 2016

							Consultora 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
	OG4.2 – Diminuição do Risco e dependência financeira	OO4.2.1- Rentabilizar recursos	Rentabilidade operacional da atividade	30%	Anual	Estudar enquadramento legal; Elaborar as seguintes propostas/projetos, com um plano de negócios dos mesmos: -Aluguer de salas para formação; -Aluguer do Autocarro;	Conselho de Administração Diretora de Serviços Consultora Financeira

PLANO DE AÇÃO 2016

		OO4.2.2- Redução dos custos de estrutura pelo uso mais eficiente dos ativos	Endividamento Autonomia Financeira	54% 30%		-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.	Diretor Administrativo
	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 de pragas)	Consultora Financeira Diretor Administrativo
	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).	Diretora de Serviços Diretor Administrativo Diretora Técnica Geriatría Diretora Técnica da Infância Técnico Manutenção Ecónomo
	OG4.5- Monitorizar o cumprimento dos compromissos/	OO4.5.1- Gerir com rigor os aspectos técnicos, administrativos e	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; Articulação da informação superiormente e com	Consultora Financeira

PLANO DE AÇÃO 2016

	Obrigações da Instituição com as entidades financiadoras e vice – versa	financeiros				os responsáveis por cada resposta.	
		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;	Consultora Financeira Diretor Administrativo
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 do website da Instituição; elaboração de novas formas de divulgação sobre serviços da Instituição: newsletter, blog.	Diretora de Serviços Diretor Administrativo Diretora Técnica Geriatria Diretora Técnica da Infância Animador Administrativo e Económico
	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	Colocar as TIC ao serviço dos colaboradores; Projeto “Minor Sal” Avaliação das condições higiénico sanitárias das Instalações Envolvimento e participação em atividades conjuntas; Reuniões de acompanhamento e de trabalho; Grupos de trabalho, Eventos comunidade,	ARS Centro Centro de Saúde de Aveiro ACES Baixo Vouga U.A -ESSUA EPA Segurança Social FEAC - Fundo Europeu Auxílio a



PLANO DE AÇÃO 2016

						Receção e orientação de estágios; 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	Carenciados CMA (rede social) Junta de Freguesia Aradas CNIS UDIPSS PSP de Aveiro CCD 513 IEFP CEFP CERCIIV FisioManual Farmácia Nova Hegisantos
--	--	--	--	--	--	---	---