



Plano de Ação

-

2022



Plano de Ação 2022

Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Quem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MP01 - Candidatura	MP01-1	Manter a ocupação máxima das respostas sociais	Taxa de ocupação - Infância	Resp. Qualidade	Ocupação X 100	Anual	Folha de registo - Monitorização	Divulgação através das redes sociais, organismos públicos e contactos diretos	set/22	Resp. Qualidade e Direção Técnica	Jan/23
MP01 - Candidatura	MP01-2		Taxa de ocupação - Terceira Idade	Resp. Qualidade	Ocupação X 100	Anual	Folha de registo - Monitorização	Divulgação através das redes sociais, organismos públicos e contactos diretos	dez/22	Resp. Qualidade e Direção Técnica	Jan/23
MP02 - Admissão e Acolhimento	MP02-3		Taxa de admissões efetivas	Resp. Qualidade	N.º de desistências/n.º de admissões (a 30 dias) X 100	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos a utentes e familiares	Jun/22	Resp. Qualidade e Direção Técnica	Jan/23
MP02 - Admissão e Acolhimento	MP02-4		Taxa de admissões efetivas	Resp. Qualidade	N.º de desistências/n.º de admissões (a 30 dias) X 100	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos a utentes e familiares	Jun/22	Resp. Qualidade e Direção Técnica	Jan/23



Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Quem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MP03 - Plano Individual	MP03-5	Garantir a satisfação do cliente	Índice de Satisfação dos Clientes- Infância	Resp. Qualidade	% satisfação dos clientes	Annual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes/ Rep. Legais	jun/22	Resp. Qualidade	jan/23
MP03 - Plano Individual	MP03-6		Índice de Satisfação dos Clientes- Terceira Idade	Resp. Qualidade	% satisfação dos clientes	Annual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes/ Rep. Legais	jun/22	Resp. Qualidade	jan/23
MP03 - Plano Individual	MP03-7		Percentagem de utentes com cumprimento do Plano Individual - Infância	Resp. Qualidade	N.º de PIs cumpridos/ N.º utentes * 100	Annual	Folha de registo - Monitorização	Acompanhamento regular da implementação dos PI dos utentes	jun/22	Direção Técnica	jan/23
MP03 - Plano Individual	MP03-8		Percentagem de utentes com cumprimento do Plano Individual - Terceira Idade	Resp. Qualidade	N.º de PIs cumpridos/ N.º utentes * 101	Annual	Folha de registo - Monitorização	Acompanhamento regular da implementação dos PI dos utentes	dez/22	Direção Técnica	jan/23



Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Quem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MP04 - Plano de Atividades	MP04-9		Índice de Satisfação dos Clientes - Infância	Resp. Qualidade	% satisfação dos clientes	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Jun/22	Resp. Qualidade	Jan/23
			Índice de Satisfação dos Clientes - Terceira Idade	Resp. Qualidade	% satisfação dos clientes	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Jun/22	Resp. Qualidade	Jan/23
MP04 - Plano de Atividades	MP04-10	Garantir a satisfação do cliente	Percentagem de cumprimento do Plano de Atividades - Infância	Resp. Qualidade	Média das percentagens de cumprimento dos Planos de Atividades	Anual	Folha de registo - Monitorização	Acompanhamento regular da implementação dos Planos de Atividades dos utentes	Jul/22	Direção Técnica e Educadoras de Infância	Jan/23
MP04 - Plano de Atividades	MP04-12		Percentagem de cumprimento do Plano de Atividades - Terceira Idade	Resp. Qualidade	Média das percentagens de cumprimento dos Planos de Atividades	Anual	Folha de registo - Monitorização	Acompanhamento regular da implementação dos Planos de Atividades dos utentes	dez/22	Direção Técnica e Animadora Cultural	Jan/23
MP04 - Plano de Atividades	MP04-13		N.º de participações em eventos	Resp. Qualidade	Meta: 1 evento anual	Anual	Folha de registo - Monitorização	Participação em eventos e mostras de trabalho	dez/22	Animadora Cultural	Jan/23
MP04 - Plano de Atividades	MP05-14		N.º de participações em competições de Boccia	Resp. Qualidade	Meta: 2 participações anuais	Anual	Folha de registo - Monitorização	Participação nas competições de Boccia Sénior do Concelho de Penafiel	dez/22	Animadora Cultural Voluntários	Jan/23
MP05 - Cuidados Pessoais e de Saúde	MP05-15		Índice de Satisfação dos Clientes - Infância	Resp. Qualidade	% satisfação dos clientes	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Jun/22	Resp. Qualidade	Jan/23
MP05 - Cuidados Pessoais e de Saúde	MP05-16		Índice de Satisfação dos Clientes - Terceira Idade	Resp. Qualidade	% satisfação dos clientes	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Jun/22	Resp. Qualidade	Jan/23



Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Quem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MPO6 - Nutrição e Alimentação	MPO6-17	Manter a % de reclamações abaixo de 5%	% de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação	Resp. Qualidade	N.º de reclamações/ n.º de clientes que usufruem do serviço de alimentação X 100	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos a utentes e familiares	Jun/22	Resp. Qualidade	Jan/23
MPO7 - Apoio nas Atividades Diárias	MPO7-18	Garantir a satisfação do cliente	Índice de Satisfação dos Clientes - Terceira Idade	Resp. Qualidade	% satisfação dos clientes	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Jun/22	Resp. Qualidade	Jan/23
MPO8 - Compras	MPO8-19	Melhorar a eficiência da área das compras	N.º de reuniões/ mês com fornecedores	Resp. Qualidade	N.º reuniões/ 12 meses	Anual	Folha de registo - Monitorização	Disponibilização de 1 manhã/ mês para reuniões com fornecedores Promover reuniões com fornecedores e candidatos a fornecedores de modo a garantir a qualidade/ preço dos produtos	dez/22	Direção Direção de Serviços	Jan/23
MPO8 - Compras	MPO8-20	Manter a qualidade da Bolsa de Fornecedores	Índice de qualificação de fornecedores	Resp. Qualidade	Ver IT 801	Anual	Folha de registo - Monitorização	Monitorizar a avaliação de fornecedores	dez/22	Direção Direção de Serviços	Jan/23



Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Quem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MP09 - Manutenção	MP09-21	Manter e melhorar equipamentos e instalações	Taxa de cumprimento do plano de manutenção	Resp. Qualidade	Percentagem de cumprimento do Plano de Manutenções	Anual	Folha de registo - Monitorização	Cumprir com plano de manutenção	dez/22	Direção	jan/23
MP09 - Manutenção	MP09-22	Manter e melhorar equipamentos e instalações	Investimento na conservação, reparação das infraestruturas e equipamentos	Resp. Qualidade	Percentagem de cumprimento do Plano de Manutenções	Anual	Folha de registo - Monitorização	Cumprimento do plano de manutenção	dez/22	Direção	jan/23
MP10 - Recursos Humanos	MP10-23	Valorizar o potencial estratégico dos Recursos Humanos	N.º de horas de formação exigido para 10% colaboradores	Resp. Qualidade	40h de formação para 10% dos colaboradores	Anual	Folha de registo - Monitorização	Cumprir com o plano de formação, realizando formação para os colaboradores tendo em conta as necessidades demonstradas	dez/22	Direção	jan/23
MP10 - Recursos Humanos	MP10-24	Melhorar a satisfação dos colaboradores	Índice de satisfação dos colaboradores	Resp. Qualidade	% Satisfação dos Colaboradores	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realizar 1 convívio anual entre colaboradores Realizar questionários de avaliação e de satisfação a colaboradores	dez/22	Direção	jan/23
MP10 - Recursos Humanos	MP10-25	Manter o n.º de voluntários	N.º de voluntários	Resp. Qualidade		Anual	Folha de registo - Monitorização	Promover o dia internacional do voluntariado (5 dez)	dez/22	Direção	jan/23



Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Quem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-26	Cumprir o Programa Anual do SGQ	Taxa de cumprimento do programa anual do SG	Resp. Qualidade	Nº de actividades realizadas do programa anual / Actividades totais planeadas no	Semestral	Folha de registo - Monitorização	Reuniões mensais do SGQ.	dez/22	Resp SG	jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-27	Manter a ocupação máxima	Taxa de ocupação	Resp. Qualidade	N.º clientes/ capacidade instalada X 100	Annual	Folha de registo - Monitorização	Divulgar os serviços prestados através de contactos pessoais, redes sociais ou outros meios de comunicação	dez/22	Direção Técnica	jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-28	Promover a proximidade da Instituição à comunidade envolvente	N.º de publicações nas redes sociais	Resp. Qualidade	N.º de publicações/ semana	Semestral	Folha de registo - Monitorização	Manter o website e facebook atualizados	dez/22	Direção Técnica Animadora e Educadoras de Infância	jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-29		N.º de cabazes doados	Resp. Qualidade	Meta: 8 cabazes doados	Annual	Folha de registo - Monitorização	Consolidar as parcerias com o Banco Alimentar e retalhistas alimentares	dez/22	Direção Serviços	jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-30		N.º de eventos abertos à comunidade	Resp. Qualidade	Meta: 1 evento	Annual	Folha de registo - Monitorização	Comemorar o 20º aniversário do CSPSEO com um evento aberto à comunidade	set/22	Direção Direção Serviços	jan/23



Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Quem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-31		N.º de novas parcerias	Resp. Qualidade	Meta: 1 nova parceria	Anual	Folha de registo - Monitorização	Prospeção ativa de parcerias Promoção ativa de Eventos e Inicativas nos meios de comunicação	dez/22	Direção Serviços	Jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-32		N.º de contratos Emprego-Inserção/ Estágios Profissionais	Resp. Qualidade	Meta: 4 contratos Emprego-Inserção/ Estágios Profissionais	Anual	Folha de registo - Monitorização	Consolidar a parceria com o IEFEP	dez/22	Direção Serviços	Jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-33	Promover a sustentabilidade económico-financeira da Instituição	N.º estágios curriculares	Resp. Qualidade	Meta: 3 estágios	Anual	Folha de registo - Monitorização	Consolidar parcerias com as Escolas Secundárias de Penafiel, associação Empresarial de Penafiel e School House no desenvolvimento de estágios curriculares	dez/22	Direção Direção Serviços	Jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-34		Doações em géneros alimentares	Resp. Qualidade	Meta: manter a % do ano anterior	Anual	Folha de registo - Monitorização	Manter a parceria com o Retalhistas Alimentares na recolha dos excedentes	dez/22	Direção	Jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-35		Porcentagem de aumento de donativos face ao anterior	Resp. Qualidade	Meta: manter a % do ano anterior	Anual	Folha de registo - Monitorização	Divulgar o benefício da consignação de 0,5% do IRS para a Instituição Promover a angariação de donativos de particulares	Jun/22	Direção Administrativo	Jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-36		N.º de eventos realizados	Resp. Qualidade	Meta: 1 evento anual	Anual	Folha de registo - Monitorização	Realizar um evento para angariação de fundos/recursos	nov/22	Direção Serviços	Jan/23
MP12 - Gestão Estratégica	MP12-37		Porcentagem de diminuição dos custos com eletricidade, água e combustível	Resp. Qualidade	Meta: redução de 2% dos custos	Anual	Folha de registo - Monitorização	Diminuir os consumos de energia elétrica, água e combustível	dez/22	Direção Colaboradores	Jan/23



Processo	Nº	Objetivo	Indicador	Responsável/Q uem mede	Técnica de Medição	Frequência	Onde Regista	Ação	Prazo Ação	Responsável pela Implementação da Ação	Data Avaliação
MP13 - Gestão do Risco e Qualidade	MP13- 38	Melhorar o SGQ	N.º de Ações de Melhoria	Resp. Qualidade	N.º de ações de melhoria decorrentes de auditorias, sugestões, reclamações etc.	Annual	Folha de registo - Monitorização	Melhoria contínua do sistema	dez/22	Resp SG	jan/23
	MP13- 39		N.º de Não Conformidades	Resp. Qualidade	N.º de não conformidades	Annual	Folha de registo - Monitorização	Manutenção do SG e cumprimento das ações planeadas	dez/22	Resp SG	jan/23

Aprovado em reunião de Direção a 08/11/2021