



# Plano de Ação

-

# 2023



Última atualização: 07/nov/2022

## OBJETIVOS E PLANEAMENTO

Nº	Processo	Objetivo	Indicador	Meta	Técnica de Medição	Frequência	Ação	Responsável/ Implementação da Ação	Prazo Ação
1	MP01 - Candidatura	Manter a ocupação máxima das respostas sociais	Taxa de ocupação - Infância	100%	%	Trimestre	Divulgação através das redes sociais, organismos públicos e contactos diretos	Resp. Qualidade Dir. Técnica	set/23
2	MP01 - Candidatura		Taxa de ocupação - Terceira Idade	100%	%	Trimestre	Divulgação através das redes sociais, organismos públicos e contactos diretos	Resp. Qualidade Dir. Técnica	dez/23
3	MP02 - Admissão e Acolhimento	Manter a ocupação máxima das respostas sociais	Taxa de admissões efetivas _ Infância	100%	%	Mensal	Admissão efetiva do cliente	Resp. Qualidade Dir. Técnica	set/23
4	MP02 - Admissão e Acolhimento		Taxa de admissões efetivas _ Terceira Idade	100%	%	Mensal	Admissão efetiva do cliente	Resp. Qualidade Dir. Técnica	dez/23
5	MP03 - Plano Individual	Garantir a satisfação do cliente	Índice de Satisfação dos Clientes - Infância	>85%	%	Anual	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Resp. Qualidade	jul/23
6	MP03 - Plano Individual		Índice de Satisfação dos Clientes - Terceira Idade	>85%	%	Anual	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Resp. Qualidade	jul/23
7	MP03 - Plano Individual		Percentagem de utentes com cumprimento do Plano Individual - Infância	90%	%	Semestral	Acompanhamento regular da implementação dos PI dos utentes	Direção técnica	out/22
8	MP03 - Plano Individual		Percentagem de utentes com cumprimento do Plano Individual - Terceira Idade	90%	%	Semestral	Acompanhamento regular da implementação dos PI dos utentes	Direção técnica	2 mês após admissão

9	MP04 - Plano de Atividades	Garantir a satisfação do cliente	Índice de Satisfação dos Clientes - Infância	>85%	%	Anual	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Resp. Qualidade	jul/23
10	MP04 - Plano de Atividades		Índice de Satisfação dos Clientes - Terceira Idade	>85%	%	Anual	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Resp. Qualidade	jul/23
11	MP04 - Plano de Atividades		Percentagem de cumprimento do Plano de Atividades - Infância	90%	%	Trimestre	Acompanhamento regular da implementação do Plano de Atividades dos utentes	Direção técnica	set/22 a jun/23
12	MP04 - Plano de Atividades		Percentagem de cumprimento do Plano de Atividades - Terceira Idade	90%	%	Trimestre	Acompanhamento regular da implementação do Plano de Atividades dos utentes	Direção técnica	jan/23 a dez/23
13	MP04 - Plano de Atividades		Nº de participações em eventos	1	Nº	Anual	Participação em eventos e mostras de trabalhos	Animadora cultural	dez/23
14	MP04 - Plano de Atividades		Nº de participações em competições de boccia	1	Nº	Anual	Participação nas competições de boccia sénior do concelho de Penafiel	Animadora cultural Voluntários	dez/23

15	MP05 - Cuidados Pessoais e de Saúde	Garantir a satisfação do cliente	Índice de Satisfação dos Clientes - Infância	>85%	%	Anual	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Resp. Qualidade	jul/23
16	MP05 - Cuidados Pessoais e de Saúde		Índice de Satisfação dos Clientes - Terceira Idade	>85%	%	Anual	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Resp. Qualidade	jul/23
17	MP06 - Nutrição e Alimentação	Manter a % de reclamações abaixo de 5%	% de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação	< 5%	%	Semestral	Acompanhamento da caixa de sugestões/reclamações	Resp. Qualidade	dez/23
18	MP07 - Apoio nas Atividades Diárias	Garantir a satisfação do cliente	Índice de Satisfação dos Clientes - Terceira Idade	>85%	%	Anual	Realização de inquéritos de satisfação aos Clientes	Resp. Qualidade	jul/23
19	MP08 - Compras	Melhorar a eficiência da área das compras	N.º de reuniões/ mês com fornecedores	≥ 3	Nº	Trimestre	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	Direção	dez/23
20	MP08 - Compras	Manter a qualidade da Bolsa de Fornecedores	Índice de qualificação de fornecedores	≥ 15	Nº	Anual	Monitorizar a avaliação de fornecedores	Resp. Qualidade Setor economato	jul/23

21	MP09 - Manutenção	Manter e melhorar equipamentos e instalações	Taxa de cumprimento do plano de manutenção	100%	%	Trimestre	Cumprir com plano de manutenção	Direção	dez/23
22	MP09 - Manutenção	Manter e melhorar equipamentos e instalações	Investimento na conservação, reparação das infraestruturas e equipamentos	>10 000 €	€	Anual	Cumprimento do plano	Direção	dez/23
23	MP10 - Recursos Humanos	Valorizar o potencial estratégico dos Recursos Humanos	N.º de horas de formação exigido para os colaboradores	40h/100%	Nº	Anual	Cumprir com o plano de formação, realizando formação para os colaboradores tendo em conta as necessidades demonstradas	Direção	dez/23
24	MP10 - Recursos Humanos	Melhorar a satisfação dos colaboradores	Índice de satisfação dos colaboradores	> 75,0 %	%	Anual	Realizar questionários de avaliação e de satisfação a colaboradores	Direção Direção técnica	jul/23
25	MP10 - Recursos Humanos	Manter o n.º de voluntários	N.º de voluntários	6	Nº	Trimestre	Promover o dia internacional do voluntariado (5 dez)	Direção	dez/23
26	MP12 - Gestão Estratégica	Cumprir o Programa Anual do SGQ	Taxa de cumprimento do programa anual do SG	100%	%	Semestral	Reuniões mensais do SGQ	Resp. Qualidade	dez/23
27	MP12 - Gestão Estratégica	Manter a ocupação máxima	Taxa de ocupação	100%	%	Trimestre	Divulgar os serviços prestados através de contactos pessoais, redes sociais ou outros meios de comunicação	Direção Técnica	dez/23
28	MP12 - Gestão Estratégica	Promover a proximidade da Instituição à comunidade envolvente	N.º de publicações nas redes sociais	2 publicações/ semana	Nº	Semanal	Manter o website e facebook atualizados	Animadora Educadoras de infância	dez/23
29	MP12 - Gestão Estratégica		N.º de cabazes doados	14/mês	Nº	Mensal	Consolidar as parcerias com o Banco Alimentar e retalhistas alimentares	Direção de serviços Rep. Economato	dez/23
30	MP12 - Gestão Estratégica		N.º de eventos abertos à comunidade	1/ano	Nº	Anual	Comemorar o 21º aniversário do CSPSEO com um evento aberto à comunidade	Direção Direção técnica	set/23

31	MP12 - Gestão Estratégica	Promover a sustentabilidade económico-financeira da Instituição	N.º de novas parcerias	1/ano	Nº	Anual	Prospecção ativa de parcerias Promoção ativa de Eventos e Iniciativas nos meios de comunicação	Direção Direção de serviços	dez/23
32	MP12 - Gestão Estratégica		N.º de contratos Emprego-Inserção/MAREES/Estágios Profissionais	4/ano	Nº	Anual	Consolidar a parceria com o IEFP	Direção Direção de serviços	dez/23
33	MP12 - Gestão Estratégica		N.º estágios curriculares	2/ano	Nº	Anual	Consolidar parcerias com os estabelecimentos de Ensino (Escolas, Empresas de Formação;Universidades) no desenvolvimento de estágios curriculares	Direção Direção técnica	dez/23
34	MP12 - Gestão Estratégica		Doações em géneros alimentares	> 1000€	€	Anual	Manter a parceria com o Retalhistas Alimentares na recolha dos excedentes	Direção	dez/23
36	MP12 - Gestão Estratégica		Percentagem de diminuição dos consumos com eletricidade, água e gás	2%	%	Anual	Diminuir os consumos de energia elétrica, água e gás	Direção Direção serviços	dez/23
37	MP12 - Gestão Estratégica		Reduzir os custos com produtos de limpeza, higiene e conforto	2%	%	Anual	Utilizar os produtos de limpeza, higiene e conforto de forma sustentável e racional	Direção Direção serviços	dez/23
38	MP12 - Gestão Estratégica		Aumentar a capacidade de resposta ERPI para mais 14 utentes	14/utentes	Nº	Anual	Ampliar a capacidade da resposta social de Estrutura Residencial para pessoas Idosas	Direção	dez/24

39	MP13 - Gestão do Risco e Qualidade	Melhorar o SGQ	N.º de Ações de Melhoria reincidentes	<1%	%	Anual	Melhoria contínua do sistema	Resp. Qualidade	dez/23
40			N.º de Não Conformidades reincidentes	<1%	%	Anual	Manutenção do SG e cumprimento das ações planeadas	Resp. Qualidade	dez/23

Aprovado em reunião de Direção

