Mapa objetivos plano de atividades 2016 - retificado

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
1. Liderança	Melhoria dos sistemas de comunicação interna e externa	1. Melhorar a comunicação interna externa	1.1Rever o plano de comunicação	Plano revisto/ não revisto	Identificar objectivo, target e estratégias/acções de comunicação	Jan	Dra. Margarida Dra. Catarina	Jun e DeZ	Direção, Colaboradores
			1.2Meta 24.3 da participação						
		2. Melhorar a comunicação interna entre a chefia de topo e os restantes colaboradores	2.1Realizar uma reunião geral anual com os colaboradores	Mais de 50% de colaboradores a participar	Reunião geral	Dezembro	Direção	Anual	Direção, Colaboradores
			2.2 A direção passar um dia por mês em cada edifício / valência (coincidente com o dia da reunião da valência)	Nº de vezes que a direção passou dia nos diferentes edifícios/valências / nº meses para o efeito	Participar na reunião de valência; acompanhar os trabalhos da valência.	Jan a Dez	Direção	Semestral	Direção, Colaboradores Clientes
		3.Angariar clientes e dar a conhecer à comunidade os serviços	3.1 Pelo menos 50% dos visitantes considerarem a atividade/evento muito pertinente	Nº de respostas ao questionário com pelo menos "muito pertinente" / nº de questionários respondidos x 100	Dia aberto à comunidade Feirense	Out. a 03 Dezembro	Dra. Sara Dra. Ana Isabel	Anual	Organização e comunidade em geral

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
			3.2 Colocar Sinalética na via pública para os 4 edifícios da CERCIFEIRA	Nº de edifícios da CERCIFEIRA sinalizados	Solicitar à entidade competente a colocação de sinalética na via pública para todos os edifícios da organização	Jan. a Dez	Direção	Anual	Organização e comunidade em geral

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
	Renovar/Manter Certificação pela DGERT do Centro de Formação	4.Manter a certificação pela DGERT do Centro de Formação Profissional	4.1 Certificar a Formação Profissional	Atribuição de certificação pela DGERT	Candidatura para aprovação da certificação da DGERT do Centro de Formação	Até final de Dez.	Dra. Sara	Anual	Organização
	Renovar/Manter certificação EQUASS e certificar as respostas sociais em falta	5. Realizar Auditoria Externa para renovação do certificado EQUASS Assurance, e para certificar CRI	5.1 Renovar a certificaç Ao do CAO, LAR, EEE, PSI, SAD, FP e certificar CRI	Certificação renovada / não renovada CRI certificado/ não certificado	Verificação do cumprimento dos procedimentos; Auditoria externa	Jan	Direção, Gestor da qualidade, equipa da qualidade	Anual	Organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
	Promover a sustentabilidade da Organização	6.Submeter candidatura ao quadro comunitário para financiamento de ações de formação profissional e informação, avaliação e orientação para a qualificação de dois curso de dupla certificação	6.1 Duas candidaturas submetidas	Candidaturas Submetidas /não submetidas	Elaborar e submeter candidaturas ao novo quadro comunitário	Jun e Dez	Dra. Sara Dra. Ana Isabel Dr. João	Sem estral	Direção Diretor Técnico Entidades Financiadoras

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
		7.Aumentar o nº de atividades de angariação de fundos	7.1 Realizar no mínimo mais 2 atividades	Nº de atividades realizadas em 2016- o Nº de atividades realizadas em 2015	Participação na Campanha "Pirilampo Mágico" Atividade social de angariação de fundos promovida pela organização e comissão de pais Participação nas iniciativas de venda promovidas pela autarquia Prestação de serviços Donativos de empresas com recurso à responsabilidade social Venda do ecos da cercifeira Venda de calendários Jantar/almoço solidário Yoga sunset	Jan. a Dez	DT´S e direção	Semestral	Organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
		8. Promover a poupança e controle das despesas correntes	8.1Diminuir as despesas em 5%	Despesas ano n-despesas ano n-1	Campanha de poupança de luz e papel elaborada pelos clientes; análise trimestral em reunião de DT sobre o controle financeiro de cada valência / serviço.	Jan a Dez	Dr. João	Semestral	Organização
	Melhoria e renovação em infraestruturas, acessibilidades e frota	9. Aplicação de peliculas térmicas nos vidros do jardim de infância em falta; Implementação do elevador na sede (mediante aprovação de candidatura);	9.1.Pelo menos uma das melhorias ser implementada	Peliculas aplicadas ou não Elevador implementado ou não	Obras e mobiliário novo no polivalente; construção co coberto da FP; colocação das peliculas térmicas nas janelas do JI.	Jan a Dez	Direção	Semestral	Organização, colaboradores e clientes
		10. Iniciar a renovação da frota automóvel	10.1 Adquirir uma viatura	Viatura adquirida ou não	Angariação de fundos; consultar orçamentos e adquirir viatura.	Até Dez.	Direção	Anual	Organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
2. Recursos Humanos	Melhorar a Qualidade dos Serviços	11. Aumentar a média da classificação da AD no critério da iniciativa e motivação e competências técnicas	11.1 Obter uma classificação superior em cada critério face ao ano anterior	Classificação de 2016-2015	Aplicação do sistema de Sistema de avaliação de desempenho Aplicação do IMGER36, analise dos resultados	Jan. e Fev.	Dra. Ana Isabel	Anual	Organização e Colaboradores

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
	Promover o Reconhecimento e a Retenção dos colaboradores e Promover a aproximação entre Recursos Humanos de diferentes valências	12. Fomentar o espirito de equipa e a Identificação com a organização	12.1 Gravar o hino da instituição	Hino gravado ou não	Concurso para letra do hino; Criação da melodia pela orquestra; Team building musical com gravação do hino.	Até Dez.	Prof. Rocco	Anual	Organização
			12.2 Mais de 50% de colaboradores participantes	Nº colaboradores participantes/nº colaboradoresx100	Dia do colaborador (pique-nique)	Julho	Direção	Anual	Organização e Colaboradores

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
	Formação Interna e contínua	13.Desenvolver ações de formação interna ao longo do ano de acordo com o levantamento relatório do diagnóstico de necessidades de formação	13.1 50% das acções previstas serem realizadas	Nº de ações realizadas/nº de acções previstasx100	Elaborar relatório diagnóstico de necessidades de formação dos colaboradores Elaborar plano de formação 2015 Destacar internamente pessoal técnico habilitado para dar formação	Jan a Dez	Dr. Alexandre Dra. Catarina	Semestral	Colaboradores
3. Direitos	Proporcionar a participação dos clientes das diferentes respostas sociais na vida activa da organização	14.Dinamizar a participação dos clientes na gestão da organização e na revisão dos programas, metodologias e instrumentos técnicos	14.1 Elaboração de pelo menos 25 sugestões e/ou reclamações pelos clientes	Nº de sugestões / reclamações elaboradas pelos clientes	Apresentação de sugestões / reclamações pelos meios previstos nas respetivas ITs.	Jan. Dez	Direção técnica, Gestora da Qualidade	Semestral	Clientes, equipa técnica, direção
			14.2 Meta 23.3 e 23.1 da participação						
		15.Dinamização do grupo de Auto - Representantes	15.1Realizar pelo menos um Encontro de Grupos de Auto-Representantes	Encontro realizado ou não	Agendamento e escolha do local de realização; definir o tema do Encontro.	Jun.	Dra. Ana Isabel	Anual	Clientes

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
	Promover a inserção dos clientes na vida ativa	16.Garantir que o cliente realize prática em contexto de trabalho	16.1 100% dos clientes realizarem formação em contexto de trabalho.	Nº de clientes que realizaram formação em contexto de trabalho /Nº de clientes x100	Formalizar estágios e eventuais contrataçõe futuras.	Jan. a Dez	Dra. Sara Dra. Ana Isabel	Semestral	Clientes e Equipa Técnica, Empresários.
		17. Manter o número de clientes já integrados em estruturas de atendimento	17.1 Nenhum cliente ou estrutura de atendimento cessar o seu protocolo	Nº de clientes em estruturas de atendimento em 2016- nº de clientes em estruturas de atendimento em 2015	Desenvolver ASU	Jan. a Dez	Dra. Raquel	Semestral	Clientes e Equipa Técnica, Empresários
4. Ética	Melhorar a qualidade dos serviços organizacionais	18. Reduzir o nº de reclamações por violação do Código de Ética	18.1 Não obter mais de 5 reclamações motivadas por violação do código de ética	Nº de reclamações originárias na violação do Código de Ética	Análise das reclamações e sua contabilização	Dez.	Dra. Raquel	Semestral	Organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
5. Parcerias	Potenciar e diversificar as Parcerias	19.Estabelecer novas parcerias com empresas para formação em contexto de trabalho	19.1 Estabelecer parcerias para que 100% dos clientes que concluírem a formação simulada realizem formação em contexto de trabalho	Nº de formandos em Formação em contexto de trabalho/ Nº total de formandos que concluíram a formação simulada X100	Prospeção de postos de trabalho Formalização de protocolos de cooperação com empresas	Jan. a Dez	Dra. Sara Dra. Ana Isabel	Semestral	Clientes, significativos, parceiros
		20.Manter parcerias formais existentes	20.1 Manter ou renovar 100% das parcerias cuja continuidade ou renovação para 2016 esteja prevista .	Nº de parcerias com continuidade ou renovação prevista para 2016/ nº total de parcerias existentes X100	Participação nas reuniões no Núcleo Local de Inserção do Rendimento Social de Inserção/Acompanhamento de processos Participação nas reuniões do CLAS Participação nas reuniões de provedoria pela deficiência	Jan. a Dez	Dra. Catarina	Semestral	Clientes, significativos, parceiros
		21.Manter a filiação na Fenacerci e ANDDI	21.1 Manter as duas filiações	Filiações mantidas / não mantidas	Participar nas Assembleias gerais e reuniões de trabalho da Fenacerci e Anddi	Jan. a Dez	Direção	Anual	Clientes, significativos, parceiros, organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
		22.Acolhimento de estagiários na organização	22.1 Acolher pelo menos 50% dos estágios solicitados	Nº estágios protocolados / nº estágios solicitados x 100	Programação dos estágios; acolhimento; acompanhamento /orientação dos estágios; avaliação.	Jan. a Dez	Direção DT/TO	Semestral	Clientes, significativos, parceiros, organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
6. Participação	Proporcionar a participação dos clientes e colaboradores das diferentes respostas sociais na vida ativa da organização	23.Aumentar o envolvimento dos clientes e colaboradores na definição de objetivos sectoriais e organizacionais	23.1 O plano de atividades de cada valência incluir no mínimo 3 atividades sugeridas pelos clientes	Nº de atividades pelos clientes contidas nos planos de atividades / Nº total de atividades contidas nos planos	Auscultar clientes; análise da pertinência das sugestões; elaboração dos planos de atividades.	Nov. Jan (FP)	DT	Anual	Clientes e DT
			23.2 O plano de atividades da organização incluir no mínimo 5 objetivos sugeridos pelos colaboradores (que não DT)	Nº de objetivos sugeridos pelos colaboradores / nº total de objetivos	Auscultar colaboradores; análise da pertinência das sugestões; elaboração do planos de atividades.	Out. a Nov.	DT EQ	Anual	Colaboradores, DT, EQ, GQ
			23.3 Auscultar clientes e colaboradores anonimamente sobre pontos fortes e fracos da instituição	Atividade desencadeada ou não	Difundir atividade; colocar caixas disponíveis; analisar resultados	Out.	DT EQ	Anual	Organização Colaboradores Clientes
			23.4 Criação e implementação do "Prémio Inovar"	Prémio regulamentado e implementado ou não	Regulamentar o prémio; difundi-lo; levar a efeito a primeira edição.	Jan. a Dez.	Dra. Ana Lúcia Dr. Alexandre	Semestral	Organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
7. Orientação para o cliente	Proporcionar a participação dos das clientes diferentes respostas sociais na vida ativa da organização e Melhoria da qualidade dos serviços	24.Aumentar o envolvimento dos clientes e colaboradores na definição de objetivos sectoriais e organizacionais +	6.1 +9.1 Liderança 14.1+15.1+16.1+ 17.1 Direitos 19.1+20.1 Parcerias 23.2+23.3+23.1 Participação						
		25.Aumentar a satisfação dos clientes							
		26.Fazer cumprir os seus direitos							

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
8. Abrangência	Garantir a abrangência das respostas da organização	27. Obter mais vagas financiadas pela Segurança Social nas respostas sociais de Lar e Jardim-de-infância (sujeito a aprovação do alargamento dos acordos	27.1 Mais 1 vaga no acordo de Lar, mais 20 vagas no acordo do Jardim	Revisão de acordo/s efetuado/s ou não	Elaboração de pedido/s de revisão de acordos, preparação de espaços, recrutamento e seleção de colaboradores e clientes	Jan a Dez	Direção	Anual	Organização, Clientes, significativos
		28. Obter acordo para abrir mais uma resposta social: residência autónoma	28.1 Mais uma resposta social	Resposta social com acordo a funcionar ou não	Estabelecer e assinar acordo; divulgar; selecionar clientes e colaboradores; equipar o apartamento.	Até Dez.	Direção	Anual	Organização, Clientes, significativos
	Aumentar o nº de respostas sociais certificadas	29.Obter a certificação De mais uma resposta social	29.1Certificar o CRI	CRI certificado ou não	Uma vez elaborados os procedimentos do CRI submete-los avaliação	Jan	Direção	Anual	Organização
	Introduzir progressivamente novos cursos na FP com vista à dupla certificação;	30. Objetivo nº 6 da liderança							
	Aumentar a interação com a comunidade em geral e significativos	31.Promover a organização e divulgar boas práticas	31.1Meta 3.1+3.2 Liderança						
			31.2Venda mínima de 250 calendários da organização	Nº de calendários vendidos	Preparação e Venda de calendário	Nov. e Dez.	Dra. Raquel	Anual	Organização e comunidade em geral

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
		32.Promover envolvimento com os significativos , colaboradores, clientes e organização	32.1 Presença mínima de 20% de significativos, clientes e colaboradores	Nº significatvos, clientes e colaboradores presentes / nº total de significativos, colaboradores e clientes x100	Mega magusto no S. Martinho (planeamento / preparação e realização)	Nov.	Dra. Margarida Dra. Paula	Anual	Organização, Clientes, significativos, colaboradores
			32.2 20% dos presentes respondentes ao questionário considerarem o evento no minino muito pertinente	Nº respondentes em muito ou extremamente pertinente / nº respondentes x 100	Festa de Natal (planeamento / preparação; atuações; preenchimento de questionários de avaliação do evento e sua análise	Abr. a Dez.	Dra. Ana Dores Dra. Ana Lucia		
9. Orientação para Resultados	Promover a sustentabilidade da organização	33. Objetivo 10 da Liderança e 11 dos RH							
	Melhorar a qualidade dos serviços organizacionais	34.Avaliar a motivação dos colaboradores	34.1 Pelo menos 50% dos colaboradores encontrar-se no mínimo motivado	Nº respostas obtidas em motivado e muito motivado / nº de respostas x 100	Aplicação de questionário e análise de resultados	Dez.	DT	Anual	Organização e Colaboradores
10. Melhoria Contínua	Promover atividades e projetos de inovação na instituição	35. Diminuir o nº de ações corretivas	35.1Obter no mínimo menos uma ação corretiva	Nº ações corretivas ano n - nº ações corretivas ano n-1	Elaborar planos de ação; contabilizá-los e compará-los face ao ano anteripor	Elaborar planos de ação; contabilizá	los e compará	los face ao ano anteripor	Elaborar planos de ação; contabilizá
		36. Diminuir o nº de ações preventivas	36.1Obter no mínimo menos uma ação Preventiva	Nº ações preventivas ano n - nº ações preventivas ano n-1	Elaborar planos de ação; contabilizá-los e compará-los face ao ano anteripor	Elaborar planos de ação; contabilizá	los e compará	los face ao ano anteripor	Elaborar planos de ação; contabilizá

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
		37. Avaliar a satisfação das partes interessadas (clientes)	37.1 84% dos clientes avaliar com o grau de satisfação positivo	Nº de clientes que classificam a maioria dos itens de todos os grupos de questões no Bom/Sim / nº de clientes inquiridos x100	estatística Elaboração de relatório e divulgação dos resultados	Dez	DTs	Anual	Clientes e oreganização
		38. Avaliar a satisfação das partes interessadas Colaboradores)	38.1Diminuir em 2% os pouco ou nada satisfeitos	Nº de colaboradores que classificam a maioria dos itens de todos os grupos de questões com pouco ou nada satisfeito/ nº de colaboradores inquiridos	Distribuição dos questionários de avaliação de satisfação aos colaboradores Recolha e análise estatística Elaboração de relatório e divulgação dos resultados	De z	Diretores Técnicos	Anual	Colaboradores e Organização
(		39. Avaliar a satisfação das partes interessada/ (Significativos)	39.1 Reduzir em 3% os pouco ou nada satisfeitos	Nº de significativos que classificam a maioria dos itens de todos os grupos de questões com pouco ou nada satisfeitos/ nº de significativos inquiridos	Distribuição dos questionários de avaliação de satisfação aos significativos Recolha e análise estatística Elaboração de relatório e divulgação dos resultados	De z	DT	Anual	Significativos e Organização

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
		40. Avaliar a Satisfação das Parcerias em todas as valências	40.1 40% dos parceiros responderem o questionário de satisfação	Nº de questionários respondidos	Aplicação/ Distribuição dos questionários de avaliação de satisfação; Recolha e análise estatística Elaboração de relatório e divulgação dos resultados	Dez	DT	Anual	Partes Interessadas
		41. Avaliar a satisfação das partes interessada/ (Fornecedores)	41.1 Obter um grau de satisfação mínimo de MS por 97% dos fornecedores	Nº de questionários respondidos com a maioria dos itens muito e totalmente satisfeito / nº de questionários respondidos	Aplicação/ Distribuição dos questionários de avaliação de satisfação; Recolha e análise estatística Elaboração de relatório e divulgação dos resultados	Dez.	Da. Olga	Anual	Partes Interessadas
		42. Avaliar a satisfação das partes Interessada/ (Financiadores)	42.1 Reduzir pelo menos em 2% as respostas Não Sabe	Nº de respostas dadas em não sabe em 2016- nº de respostas dadas em não sabe em 2015	Aplicação/ Distribuição dos questionários de avaliação da satisfação; Recolha e análise estatística; Elaboração de relatório e divulgação dos resultados	Dez.	DT	Anual	Partes Interessadas

Área de Intervenção	Objetivos do Plano Estratégico	Objetivos	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Data	Resp.	Perio. de Monit.	Partes Interessadas envolvidas
		43. Melhorar os questionários de satisfação	43.1 Introduzir um cabeçalho com informação sobre a resposta social / serviço do respondente; alterar a questão nº 38 dos clientes (IMGER38) e nº 58 (IMGER66) E 59 (IMGER36) dos	Introduções efetuadas ou não	Alterar os questionários	Até Dez.	Dra. Raquel	Anual	Organização Clientes colaboradores
		44. Consolidar mecanismos de autoavaliação e autorregulação organizacional	44.1 Realizar Auditoria Interna e externa nas valências já certificadas e CRI	Auditorias Realizadas/Não realizadas	Reuniões regulares da equipa da qualidade, verificação do cumprimento dos procedimentos, disseminação por todos os colaboradores dos princípios e dos objetivos, envolvimento dos colaboradores nos vários processos do sistema	Jan. Nov.	Gestor da Qualidade, Equipa da Qualidade, Direção Restante organização	Anual	Organização
		45. Objetivo 5 da Liderança							
			Meta 23.4 Participação						