

LISTA DE ATIVIDADES PAG - MONITORIZAÇÃO

Ano  
2020

ANO - 2020

ASCUDT - ASSOCIAÇÃO SÓCIO-CULTURAL DOS DEFICIENTES DE TRÁS-OS-MONTES

Abordagem Centrada na Pessoa

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270200 - Monitorizada: Sim - Nº: 272096 )

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (conheço a forma de resposta às minhas escolhas, necessidades e capacidades, na prestação dos serviços)	68	90.80	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (os serviços são adaptados (ou o meu PI) para atender às minhas necessidades físicas e sociais)	89	93.32	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a forma de resposta às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviços)	76.50	76.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço a forma de resposta às escolhas, necessidades e capacidades do meu familiar/significativo, na prestação dos	64.50	42.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Abordagem Centrada na Pessoa

**Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270200 - Monitorizada: Sim - Nº: 272096 )**

serviços)					
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (os serviços são adaptados (ou o PI) para atender às necessidades físicas e sociais do meu familiar/significativo)	72.50	22.57	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade de Vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo o conceito de qualidade de vida)	57.50	50.54	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade de Vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o conceito de qualidade de vida)	74	85.29	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Abrangência

**Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270204 - Monitorizada: Sim - Nº: 272093 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os resultados das políticas da instituição)	74	76.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Avaliação de satisfação dos serviços - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270205 - Monitorizada: Sim - Nº: 270290 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação da comunidade	50	71.74	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação, comunidade (como considera a missão do trabalho desenvolvido pela ASCUDT)	70	46.05	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação, comunidade (considera a ASCUDT uma instituição de referencia a nível regional)	75.50	48.05	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Colaboradores

**Atividade: Ações de formação, sensibilização e informação (PAF) - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 279379 - Monitorizada: Sim - Nº: 279424 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
------	----------	-----------	---------------	----------------	-------------

## Colaboradores

**Atividade: Ações de formação, sensibilização e informação (PAF) - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 279379 - Monitorizada: Sim - Nº: 279424 )**

Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de ações de formação sensibilização e informação	75	71.50	(Somatório de ações de formação ministradas/ nº de ações de formação planeadas x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de ações internas cuja eficácia foi avaliada	40	83.00	(Somatório da Taxa de ações cuja eficácia foi avaliada/ nº de ações internas x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores participantes	93	98.03	(Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores x 100)

**Atividade: Aplicação do questionário de avaliação de motivação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 267516 - Monitorizada: Sim - Nº: 270262 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de motivação dos colaboradores	86	86.62	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os resultados da avaliação de motivação dos colaboradores)	91.50	82.35	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Aplicação do sistema de recompensas e prémios de mérito - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 276441 - Monitorizada: Sim - Nº: 277636 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	43	26	(Somatório de colaboradores que usufruíram do sistema de recompensas/ nº total de colaboradores x 100)

**Atividade: Atividades comemorativas e eventos - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272061 - Monitorizada: Sim - Nº: 272092 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de eventos organizados pela comissão paritária	27	0	(Somatório de eventos organizados pela comissão paritária/ nº de eventos x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de participação de colaboradores (eventos)	85	50	(Somatório de colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de satisfação, colaboradores (participo em atividades comemorativas e eventos)	77	85.29	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

## Colaboradores

**Atividade: Atividades comemorativas e eventos - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272061 - Monitorizada: Sim - Nº: 272092 )**

melhoria da qualidade

**Atividade: Auditorias de higiene, saúde e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270184 - Monitorizada: Sim - Nº: 270268 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Cumprir os requisitos legais e os contratos de trabalho	Taxa de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	0	0	(Somatório de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras/ nº de critérios x 100)

**Atividade: Avaliação de competências dos colaboradores definindo objetivos individuais de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272127 - Monitorizada: Sim - Nº: 272158 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores com objetivos individuais definidos	98	95.23	(Somatório de colaboradores com objetivos individuais definidos/ nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	17	17.5	(Somatório de planos de desenvolvimento/ nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o conteúdo do meu plano de desenvolvimento)	74	85.29	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (o meu plano de desenvolvimento pessoal é realizado e tem objetivos adequados e realistas)	68	76.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na definição dos objetivos individuais a atingir)	71	78.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 276432 - Monitorizada: Sim - Nº: 277640 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de avaliações de desempenho positivas	100	100	(Somatório avaliações positivas/ nº total de avaliações x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de	79.50	82.86	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

## Colaboradores

**Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 276432 - Monitorizada: Sim - Nº: 277640 )**

	aprendizagem contínua	desempenho)			
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre o resultado de avaliação de desempenho por parte da chefia)	82.50	82.86	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa média de avaliação de desempenho de colaboradores	89	88.62	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)

**Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 267506 - Monitorizada: Sim - Nº: 272097 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Prevenir práticas de assédio no contexto laboral	Taxa de satisfação, colaboradores (o clima e o ambiente de trabalho são adequados)	53	76.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de colaboradores respondentes ao inquérito de satisfação	89.50	94.73	(Somatório de colaboradores respondentes / nº de colaboradores x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço as oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade)	73.50	82.35	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na elaboração dos Planos Individuais - PI dos clientes)	62	64.71	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Cumprimento de 40 horas de formação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 279422 - Monitorizada: Sim - Nº: 279425 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Esforço da formação profissional	93	87.80	(Somatório colaboradores que cumpriram as 40h00 formação/ nº de colaboradores x 100)

**Atividade: Entrega de Prémios (Mérito/Honroso) - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272059 - Monitorizada: Sim - Nº: 272107 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de colaboradores premiados	4	4	(Somatório de colaboradores premiados / nº de colaboradores x 100)

## Colaboradores

**Atividade: Entrega de Prémios (Mérito/Honroso) - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272059 - Monitorizada: Sim - Nº: 272107 )**

Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de colaboradores reconhecidos	4	4	(Somatório de colaboradores reconhecidos / nº de colaboradores x 100)
------------------	---	------------------------------------	---	---	---

**Atividade: Gestão de elogios - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 274201 - Monitorizada: Sim - Nº: 277657 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de colaboradores elogiados	50	54	(Somatório de colaboradores elogiados / nº total de colaboradores x 100)

**Atividade: Gestão de sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 274200 - Monitorizada: Sim - Nº: 277672 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de sugestões de colaboradores	88.50	83.56	(Somatório de sugestões de colaboradores/ nº de sugestões x 100)

**Atividade: Manutenção da Equipa da Medicina no trabalho e atualização de planos de higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272071 - Monitorizada: Sim - Nº: 272109 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de ações no âmbito de saúde, higiene e segurança no trabalho	10	14.28	(Somatório ações sobre o tema / nº de ações x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de colaboradores com baixa médica profissional	0	0	(Somatório de colaboradores com baixa médica profissional/ nº de colaboradores x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de colaboradores participantes (condições de saúde, higiene e segurança no trabalho)	33	54.71	(Somatório colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os requisitos legislativos em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho)	61	72.73	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de satisfação, colaboradores (tenho condições de segurança, higiene e saúde no trabalho)	79.50	82.35	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Processo de recrutamento e seleção de pessoal - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272052 - Monitorizada: Sim - Nº: 272111 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Gerir adequadamente as carreiras, de forma a alcançar os objetivos	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a política e	74	76.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

## Colaboradores

**Atividade: Processo de recrutamento e seleção de pessoal - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272052 - Monitorizada: Sim - Nº: 272111 )**

	organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente	procedimento recrutamento, selecção, avaliação e retenção de recursos humanos)			
Recursos Humanos	Gerir adequadamente as carreiras, de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente	Taxa de turnover	0.16	0.17	(Somatório de demissões + somatório de admissões)/2 / nº de colaboradores x 100)

**Atividade: Realização de reuniões - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272063 - Monitorizada: Sim - Nº: 272117 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de participação de colaboradores (reuniões gerais)	83	82	(Somatório de colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)

**Atividade: Realização do levantamento de necessidades formativas dos colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 267515 - Monitorizada: Sim - Nº: 270274 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores envolvidos	89	95	(Somatório de colaboradores respondentes/ nº total de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal)	73	76.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 276430 - Monitorizada: Sim - Nº: 277670 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de assiduidade	89	90.70	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de cidadania	86	89.92	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de pontualidade	90	95.35	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e	Taxa de produtividade	88	86.82	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)

Colaboradores

**Atividade: Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 276430 - Monitorizada: Sim - Nº: 277670 )**

aprendizagem contínua

Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de qualidade	81	71.32	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
------------------	--	-------------------	----	-------	---

Direitos

**Atividade: Ação de formação/reunião: reflexão acerca do respeito dos direitos dos clientes (clientes) - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272074 - Monitorizada: Sim - Nº: 272090 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de ações	17	11.11	(Somatório de ações realizadas sobre o tema / nº de ações planeadas x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	63	8.16	(Somatório clientes participantes / nº de clientes x 100)

**Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270185 - Monitorizada: Sim - Nº: 272104 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, clientes (as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	81	87.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, clientes (conheço o procedimento para apresentação de reclamações)	94	91.96	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, colaboradores (as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	47.50	77.14	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o procedimento para apresentação de reclamações)	74	79.41	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, familiares/significativos (as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	46	38.96	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

## Direitos

**Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270185 - Monitorizada: Sim - Nº: 272104 )**

Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, familiares/significativos(conheço o procedimento para apresentação de reclamações)	37	51.52	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, financiador(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	50	0	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, fornecedores(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	47.50	80.77	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, parceiros(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	47.50	55.56	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, clientes (conquisto os meus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre)	68.50	83.93	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, clientes (sei quais são os meus direitos e deveres)	81.50	94.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a forma de resposta às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviço)	76.50	76.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre a carta de direitos dos clientes)	79.50	80.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100

**Atividade: Gestão de reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272076 - Monitorizada: Sim - Nº: 277661 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações legítimas	0	25	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, clientes (legítimas)	0	0	(Somatório de reclamações de clientes (legítimas) / nº de sugestões x 100)

## Direitos

**Atividade: Gestão de reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272076 - Monitorizada: Sim - Nº: 277661 )**

Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, colaboradores (legítimas)	0	33.33	Taxa de reclamações, colaboradores (legítimas)(Somatório de reclamações de colaboradores (legítimas) / nº de sugestões x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações familiares/significativos (legítimas)	0	0	(Somatório de reclamações de familiares/significativos (legítimas) / nº de sugestões x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, financiador (legítimas)	0	0	(Somatório de reclamações de financiador (legítimas) / nº de sugestões x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, fornecedores (legítimas)	0	0	(Somatório de reclamações de fornecedores (legítimas) / nº de sugestões x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, parceiros (legítimas)	0	0	(Somatório de reclamações de parceiros (legítimas) / nº de sugestões x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de um sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de resposta a reclamações	100	100	(Somatório de reclamações respondidas/ nº total de reclamações registadas x 100)

**Atividade: Gestão de sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 274202 - Monitorizada: Sim - Nº: 277677 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de sugestões de clientes implementadas	1	20	(Somatório de sugestões implementadas / nº de sugestões x 100)

**Atividade: Reflexão acerca do respeito dos direitos dos clientes (colaboradores) - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272072 - Monitorizada: Sim - Nº: 272115 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de ações	10	7.14	(Somatório de ações realizadas sobre o tema / nº de ações planeadas, PAF/cronograma de reuniões x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de colaboradores participantes	80	33.96	(Somatório colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)

## Liderança

**Atividade: Aquisição de sistemas e tecnologias de informação na instituição (candidaturas a projectos financiados) - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270168 - Monitorizada: Sim - Nº: 270265 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Promover a modernização e a inovação através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação	Taxa de financiamento dos equipamentos adquiridos	80	0	(Somatório do valor financiado/ custo total investido x 100)

**Atividade: Divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 276429 - Monitorizada: Sim - Nº: 277648 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Fomentar o marketing social	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	1400000	1931619	(Somatório de visitantes do site)

**Atividade: Divulgação no site da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 277634 - Monitorizada: Sim - Nº: 277649 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social CAO	0	5	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social LRE	0	35	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social SAD	34	0	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para Centro de Recursos	35	30	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para CRFP	30	30	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)

**Atividade: Monitorização do plano anual geral - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270175 - Monitorizada: Sim - Nº: 277666 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Garantir o envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para plano de atividades	Taxa de concretização do plano anual	94	88.88	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100)

**Atividade: Participação em Estudos Científicos na área social - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272130 - Monitorizada: Sim - Nº: 272165 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de estudos participados	5	13	(Somatório de estudos participados)

**Atividade: Planos de Atividades Socialmente Úteis - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270170 - Monitorizada: Sim - Nº: 270275 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Taxa de clientes com PASUS	17	17	(Somatório de clientes com PASUS de CAO / nº de

## Liderança

**Atividade: Planos de Atividades Socialmente Úteis - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270170 - Monitorizada: Sim - Nº: 270275 )**

clientes de CAO x 100)

**Atividade: Realização de estágios - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272049 - Monitorizada: Sim - Nº: 277675 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de estágios curriculares realizados	21	6	(Somatório de estágios curriculares realizados)

**Atividade: Realização de estágios - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 274197 - Monitorizada: Sim - Nº: 277676 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de estágios curriculares realizados	21	10	(Somatório de estágios curriculares realizados)

**Atividade: Recolha de tampas garrafas/papelão/óleos - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 276425 - Monitorizada: Sim - Nº: 277668 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Quantidade de óleo entregue	180	130	(Somatório de litros de óleo entregues)
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Quantidade de papelão entregue	0.55	0.70	(Somatório de toneladas de papelão entregues)
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Quantidade de tampas entregue	13	42.5	(Somatório de Kg tampas de garrafas entregues)

**Atividade: Trabalho a favor da comunidade - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272051 - Monitorizada: Sim - Nº: 272114 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de pessoas que realizam trabalho a favor da comunidade	6	2	(Somatório de pessoas acolhidas)

**Atividade: Voluntariado - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272050 - Monitorizada: Sim - Nº: 272113 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Taxa de voluntários no ativo	5	4.10	(Somatório de voluntários ativos/ nº de voluntários inscritos x 100)

## Orientação para os Resultados

**Atividade: Candidaturas a projetos do INR - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 272140 - Monitorizada: Sim - Nº: 272174 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Taxa de aprovação de projetos subsidiados	100	100	(Somatório candidaturas aprovadas / nº candidaturas submetidas x 100)

## Participação

**Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270196 - Monitorizada: Sim - Nº: 272103 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (as atividades são importantes para mim)	86.50	58.84	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 270197 - Monitorizada: Sim - Nº: 272100 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, clientes (conheço as condições que facilitam o meu empowerment)	54	27.01	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo o conceito de empowerment)	62	28.16	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo as condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes)	79.50	73.53	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o conceito de empowerment)	71	79.41	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

**Atividade: Medição de empowerment: Plano Individual - (Planeada: Sim - Nº: 251304 - Executada: Sim - Nº: 274207 - Monitorizada: Sim - Nº: 277662 )**

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de cumprimento de metas do PI - Empowerment	70	52.53	(Somatório da dimensão/3 respostas sociais x 100)