

LISTA DE ATIVIDADES PAG - MONITORIZAÇÃO

Ano
2017

ANO - 2017

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

Confidencialidade

Atividade: Ação de informação/sensibilização aos colaboradores sobre procedimentos no âmbito da confidencialidade - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173344 - Monitorizada: Sim - Nº: 179440)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Número de ações sobre o procedimento S51	1	1	
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	1	0	Meta mal definida.

Atividade: Aplicação do questionário de controlo de confidencialidade - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173347 - Monitorizada: Sim - Nº: 179445)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Percentagem do grupo de autorrepresentantes dos clientes e dos colaboradores respondentes	100	96%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173346 - Monitorizada: Sim - Nº: 179469)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Percentagem de satisfação dos clientes quanto à confidencialidade (guardam segredo dos meus dados pessoais)	96	80%	

Confidencialidade

Atividade: Processo de admissão - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173349 - Monitorizada: Sim - Nº: 179507)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Percentagem de autorizações de consentimento informado assinados	100	100%	

Económica

Atividade: Campanhas para angariação de novos associados - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 183463 - Monitorizada: Sim - Nº: 183467)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Economia	Melhorar o desempenho financeiro	Número de novos associados	150	101	

Atividade: Candidaturas a projetos da estratégia 2020; INR e outras entidades públicas e privadas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179401 - Monitorizada: Sim - Nº: 179527)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Economia	Aumentar o mix de proveitos	Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	100	100	=0

Atividade: Gala de solidariedade - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173353 - Monitorizada: Sim - Nº: 179475)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Economia	Angariar fundos	Receita angariada	300	1774.62€	

Atividade: Realização de exposições em galerias, feiras regionais e municipais, divulgação da loja ART`S da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 183464 - Monitorizada: Sim - Nº: 183468)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Economia	Melhorar o desempenho financeiro	Percentagem de vendas dos produtos artesanais	35	-55.64	

Atividade: Relatório de contas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 183465 - Monitorizada: Sim - Nº: 183472)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Economia	Melhorar a sustentabilidade	Percentagem de produtividade	101	94.05	

Atividade: Relatório de contas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 183466 - Monitorizada: Sim - Nº: 183473)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Economia	Melhorar o desempenho financeiro	Evolução da receita	2	2.20	
Economia	Melhorar o desempenho financeiro	Evolução dos custos com pessoal	-1	12.40	
Economia	Melhorar o desempenho financeiro	Evolução dos custos operacionais	-1	5.28	

Ética

Ética

Atividade: Análises mensais - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 177578 - Monitorizada: Sim - Nº: 179444)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Número de inconformidade dos registos	750	1234	+484

Atividade: Auditoria interna - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173303 - Monitorizada: Sim - Nº: 179448)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	100%	

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173292 - Monitorizada: Sim - Nº: 179453)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	80	80.49%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173302 - Monitorizada: Sim - Nº: 179467)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (guardam segredo sobre os meus problemas; guardam segredo sobre os meus dados pessoais)	96	80%	
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado sobre sugestões/reclamações que apresento)	96	71%	

Atividade: Divulgação de cartazes - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173298 - Monitorizada: Sim - Nº: 179479)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Número de documentos informativos sobre a visão, missão e valores	150	150	

Atividade: Gestão de reclamações e sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 182977 - Monitorizada: Sim - Nº: 182985)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Número de reclamações legítimas	0	0	
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de resposta a reclamações	100	100	

Atividade: Gestão sugestões e reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 181864 - Monitorizada: Sim - Nº: 181900)

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

Ética

Atividade: Gestão sugestões e reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 181864 - Monitorizada: Sim - Nº: 181900)

Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	Número de reclamações legítimas que coloquem em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos (ex.: falta de respeito pelo cliente, pela privacidade do cliente, situação de humilhação e maus tratos)	0	0	
--	--	--	---	---	--

Atividade: Realizar sessões de esclarecimento sobre códigos, manuais, doc's e processos do SGQ - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173294 - Monitorizada: Sim - Nº: 179503)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de colaboradores presentes em sessões	65	44%	

Atividade: Reunião com colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173293 - Monitorizada: Sim - Nº: 179513)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética	Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores	Percentagem de colaboradores presentes em reuniões	60	90	

Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

Atividade: Ação de formação aos colaboradores sobre condições de saúde, higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173337 - Monitorizada: Sim - Nº: 179438)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Número de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança	0	0	
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Número de ações de sensibilização/formação "condições de saúde, higiene e segurança no trabalho"	1	1	
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Número de colaboradores participantes	24	31	

Atividade: Ação de formação aos colaboradores sobre HACCP - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173647 - Monitorizada: Sim - Nº: 179439)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de ações de sensibilização/formação	1	1	
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de colaboradores participantes	31	21	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173331 - Monitorizada: Sim - Nº: 179468)

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

Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173331 - Monitorizada: Sim - Nº: 179468)

Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da segurança, saúde e higiene	94	93%
--	---	---	----	-----

Atividade: Gestão de ocorrências - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173330 - Monitorizada: Sim - Nº: 179523)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	Número de ocorrências com responsabilidade institucional	0	0	

Atividade: Gestão de sugestões e reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173307 - Monitorizada: Sim - Nº: 179483)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	Número de reclamações legítimas que coloquem em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos (ex.: falta de respeito pelo cliente, pela privacidade do cliente, situação de humilhação e maus tratos)	0	0	

Atividade: Gestão do plano de saúde, higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173304 - Monitorizada: Sim - Nº: 179489)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	Número de colaboradores com doenças infeto contagiosas	0	0	

Atividade: Manutenção da equipa da medicina no trabalho e atualização de planos de higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173340 - Monitorizada: Sim - Nº: 179488)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança no trabalho	0	0	
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Percentagem de eficácia de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	100	100	

Atividade: Prevenção de trabalho em caso de maus-tratos ou negligência - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173338 - Monitorizada: Sim - Nº: 179518)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Número de ações realizadas com a comunidade	1	0	
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Número de ocorrências de maus tratos ou negligência	0	0	

Inovação e Melhoria Contínua

Atividade: Auditoria Interna - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173352 - Monitorizada: Sim - Nº: 179449)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e da Melhoria Contínua	Avaliar a conformidade das Respostas Sociais	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	100	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180588 - Monitorizada: Sim - Nº: 180636)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e da Melhoria Contínua	Inovar para melhorar a prestação dos serviços	Percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	95	75.93	

Atividade: Monitorização de projetos de melhoria - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173350 - Monitorizada: Sim - Nº: 179492)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e da Melhoria Contínua	Inovar para melhorar a prestação dos serviços	Número de projetos de melhoria	3	1	
Inovação e da Melhoria Contínua	Inovar para melhorar a prestação dos serviços	Número de projetos inovadores	4	2	

Atividade: Monitorização de projetos inovadores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173351 - Monitorizada: Sim - Nº: 179495)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e da Melhoria Contínua	Inovar para melhorar a prestação dos serviços	Número de projetos inovadores	4	2	

Atividade: Monitorização dos PACP(s) - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180584 - Monitorizada: Sim - Nº: 180640)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e da Melhoria Contínua	Melhorar continuamente o SGQ	Percentagem de ações de melhoria eficazes	70	94	

Atividade: Nível de implementação do sistema de gestão de qualidade - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180587 - Monitorizada: Sim - Nº: 180638)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e da Melhoria Contínua	Uniformizar práticas	Percentagem de práticas eficazes	100	100	

Integração do Sistema de Gestão

Atividade: Elaboração da ata de revisão do sistema - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180589 - Monitorizada: Sim - Nº: 180661)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Monitorar o sistema de gestão	Número de revisões do sistema	1	1	
Qualidade	Monitorar o sistema de gestão	Percentagem de sucesso da política da qualidade	85	29	

Integração do Sistema de Gestão

Atividade: Elaboração do plano anual geral - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180591 - Monitorizada: Sim - Nº: 180635)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Monitorar o sistema de gestão	Grau de execução do plano anual	98	98	
Qualidade	Monitorar o sistema de gestão	Número de avaliações do plano anual	2	2	

Atividade: Execução e monitorização do plano anual - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180592 - Monitorizada: Sim - Nº: 180643)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços	Grau de conformidade da validação do plano anual	98	98	

Parcerias

Atividade: Gestão de parcerias - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 182464 - Monitorizada: Sim - Nº: 182964)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Parcerias	Fomentar parcerias	Número de protocolos cessados	3	3	0
Parcerias	Fomentar parcerias	Número de protocolos criados	7	9	+2
Parcerias	Fomentar parcerias	Número de protocolos de parceria mantidos	34	36	+2

Atividade: Monitorização do plano de parcerias - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 182466 - Monitorizada: Sim - Nº: 182965)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Parcerias	Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	92	80	-12

Participação

Atividade: Ações de formação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173656 - Monitorizada: Sim - Nº: 179441)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número de ações de formação participadas por clientes	12	13	
Participação	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número de clientes que participam nas ações de formação	30	14	

Atividade: Atividades sócio-culturais - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179661 - Monitorizada: Sim - Nº: 180660)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número médio de clientes que participam na atividade	25	14	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173657 - Monitorizada: Sim - Nº: 179470)

Participação

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173657 - Monitorizada: Sim - Nº: 179470)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Fomentar a inclusão social dos clientes	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente à participação na elaboração do PI	95	94	

Atividade: Elaboração, avaliação do PI: reuniões com clientes e familiares/significativos - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 177618 - Monitorizada: Sim - Nº: 179480)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Percentagem de participantes em reuniões de elaboração/avaliação de PI	65	63.5	

Atividade: Garantia da autodeterminação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173362 - Monitorizada: Sim - Nº: 179482)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com grupo de autorepresentação	8	2	

Atividade: Gestão de sugestões e reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179407 - Monitorizada: Sim - Nº: 179511)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de sugestões de clientes	15	30	

Atividade: Gestão de sugestões e reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179406 - Monitorizada: Sim - Nº: 179500)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de sugestões de colaboradores	55	75	

Atividade: Gestão de sugestões e reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179405 - Monitorizada: Sim - Nº: 179490)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de sugestões de parceiros/financiadores/fornecedores	5	3	

Atividade: Gestão de sugestões e reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179408 - Monitorizada: Sim - Nº: 179487)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de sugestões de familiares/significativos	5	4	

Participação

Atividade: Número de reuniões com outras partes interessadas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179400 - Monitorizada: Sim - Nº: 179497)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com sócios, conselho fiscal, direção, assembleia geral	25	18	

Atividade: Número de reuniões com outras partes interessadas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179409 - Monitorizada: Sim - Nº: 179517)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com sócios, conselho fiscal, direção, assembleia geral	25	18	

Atividade: Reuniões com a equipa da qualidade - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179410 - Monitorizada: Sim - Nº: 179508)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com a equipa da qualidade	3	1	

Atividade: Reuniões com clientes - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179411 - Monitorizada: Sim - Nº: 179509)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com clientes	100	135	

Atividade: Reuniões com clientes - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173654 - Monitorizada: Sim - Nº: 179510)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Facilitar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	Percentagem de clientes participantes na nomeação de representantes (autorepresentação)	75	63	

Atividade: Reuniões com colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179629 - Monitorizada: Sim - Nº: 180657)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com colaboradores	55	77	

Atividade: Reuniões com familiares/significativos - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179389 - Monitorizada: Sim - Nº: 179512)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com familiares/significativos	50	94	

Participação

Atividade: Reuniões com parceiros/financiadores/fornecedores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179628 - Monitorizada: Sim - Nº: 180654)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com parceiros/financiadores/fornecedores	65	32	

Atividade: Reuniões de elaboração/avaliação de PI - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179633 - Monitorizada: Sim - Nº: 180656)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's	125	123	

Atividade: Reuniões para elaboração, monitorização ou revisão de PI's - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173655 - Monitorizada: Sim - Nº: 179520)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Facilitar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	Percentagem de clientes com colaborador de referência definido	100	100	

Qualidade

Atividade: Auditoria externa - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180605 - Monitorizada: Sim - Nº: 180659)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a conformidade	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	100	

Atividade: Auditoria interna - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172567 - Monitorizada: Sim - Nº: 179447)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a conformidade	Percentagem de conformidades da aplicação do SGQ	100	100	

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173134 - Monitorizada: Sim - Nº: 179450)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir o respeito pelos direitos dos clientes	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	80	80.49%	

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173137 - Monitorizada: Sim - Nº: 179451)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expectativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores	Percentagem média de avaliação de desempenho de colaboradores	86	84.18%	

Qualidade

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172523 - Monitorizada: Sim - Nº: 179454)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir o respeito pelos direitos dos clientes	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente ao (acessibilidade das pessoas que o apoiam)	98	75.56	
Qualidade	Garantir o respeito pelos direitos dos clientes	Percentagem de satisfação dos clientes relativo ao cumprimento de direitos e deveres (sei quais são os meus direitos e deveres)	96	72.84	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172568 - Monitorizada: Sim - Nº: 179456)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expetativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores	Percentagem média de avaliação de satisfação de clientes	95	91.45%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172565 - Monitorizada: Sim - Nº: 179455)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação de financiadores	70	---	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação de fornecedores	89	75.23%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos clientes	95	91.45%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	89.42%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos familiares/significativos	92	91.15%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos parceiros	95	77.51%	

Atividade: Avaliação de satisfação dos serviços - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172521 - Monitorizada: Sim - Nº: 179522)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de serviços usufruídos pela comunidade	12	10	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Percentagem de satisfação da comunidade	100	92	

Atividade: Comemoração de aniversários - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179652 - Monitorizada: Sim - Nº: 180658)

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

Qualidade

Atividade: Comemoração de aniversários - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179652 - Monitorizada: Sim - Nº: 180658)

Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Número de comemorações de aniversários de clientes	25	29	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Número de comemorações de aniversários de colaboradores	35	35	

Atividade: Dia aberto do Reiki - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172522 - Monitorizada: Sim - Nº: 179486)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de pessoas que usufruíram da terapia na comunidade	12	42	

Atividade: Divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179319 - Monitorizada: Sim - Nº: 179474)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	507000	634191	

Atividade: Divulgação no site da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172520 - Monitorizada: Sim - Nº: 179514)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social CAO	0	3	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social LRE	0	16	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social SAD	36	2	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para Centro de Recursos	18	10	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para CRFP	15	0	

Atividade: Reunião com clientes/significativos - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173641 - Monitorizada: Sim - Nº: 179501)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover os direitos dos clientes	Número de reuniões com clientes/significativos sobre direitos e deveres	2	1	

Atividade: Reuniões entre as partes interessadas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179390 - Monitorizada: Sim - Nº: 179524)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões com clientes	90	135	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões com colaboradores	90	77	

Qualidade

Atividade: Reuniões entre as partes interessadas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179390 - Monitorizada: Sim - Nº: 179524)

Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões com familiares/significativos	45	95	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões com financiadores	2	0	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões com fornecedores	35	18	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões com parceiros	30	14	

Atividade: Reuniões/contactos com familiares/significativos - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179655 - Monitorizada: Sim - Nº: 180662)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a participação das partes interessadas	Número de contato com responsáveis	300	291	

Atividade: Revisão do sistema - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180607 - Monitorizada: Sim - Nº: 180663)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a conformidade	Percentagem de medidas de melhoria	70	94	

Atividade: Visitas de acompanhamento - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173139 - Monitorizada: Sim - Nº: 179519)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a conformidade	Número de ações de melhoria resultantes das visitas de acompanhamento	0	0	

Qualidade de Vida

Atividade: Ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173677 - Monitorizada: Sim - Nº: 179442)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Número de ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia	1	1	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173679 - Monitorizada: Sim - Nº: 179472)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Percentagem de satisfação dos clientes (os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades)	98	57	

Atividade: Colónia de férias; encontro de CAO's; ARDAD - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 181875 - Monitorizada: Sim - Nº: 181899)

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

Qualidade de Vida

Atividade: Colónia de férias; encontro de CAO's; ARDAD - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 181875 - Monitorizada: Sim - Nº: 181899)

Qualidade de Vida	Criar condições facilitadoras que permitam a vivência de experiências que facilitem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment do cliente	Número de projetos e atividades que potencializem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment	20	31
-------------------	---	--	----	----

Atividade: Elaboração/monitorização dos PI - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179429 - Monitorizada: Sim - Nº: 179484)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Evolução das metas atingidas nos PI	17	20	
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Número de planos individuais participados por clientes - autodeterminação	58	60	
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Percentagem de metas atingidas nos PI	93	94.94	

Atividade: Medição de empowerment, autodeterminação e qualidade de vida - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179431 - Monitorizada: Sim - Nº: 179498)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Percentagem de qualidade de vida dos PI's	60	53.40	

Atividade: Reunião com clientes - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 182983 - Monitorizada: Sim - Nº: 182986)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Promover uma dinâmica institucional que possibilite a cada cliente fazer escolhas pessoais de forma responsável, apoiando-o nas suas decisões e promovendo a sua capacidade de autodeterminação	Número de reuniões com clientes - empowerment	8	8	

Atividade: Reuniões: elaboração, monitorização ou revisão PI's - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179432 - Monitorizada: Sim - Nº: 179526)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Desenvolver as potencialidades dos clientes	Evolução das metas atingidas nos PI	17	51.76	
Qualidade de Vida	Desenvolver as potencialidades dos clientes	Percentagem de metas atingidas nos PI	93	94.94	

Atividade: Ser + Autónimo - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 182816 - Monitorizada: Sim - Nº: 182966)

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

Qualidade de Vida

Atividade: Ser + Autónimo - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 182816 - Monitorizada: Sim - Nº: 182966)

Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Número de clientes que evoluíram a sua autonomia	14	14	0
-------------------	---	--	----	----	---

Recursos Humanos

Atividade: 35 horas de formação a 10% dos colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173148 - Monitorizada: Sim - Nº: 179437)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Esforço da formação profissional	20	30	

Atividade: Ações de formação, Sensibilização e Informação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179435 - Monitorizada: Sim - Nº: 180667)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Número de ações de formação, sensibilização e informação ministradas	19	24	
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Número de colaboradores participantes	25	20	
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Número de horas de esforço da formação profissional	575	1037	
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de eficácia da formação profissional (formandos)	100	100	

Atividade: Alcance de requisitos de cada grupo funcional - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173279 - Monitorizada: Sim - Nº: 179443)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar o desempenho dos colaboradores	Número de colaboradores que frequentaram o CQEP	8	8	

Atividade: Análise e requalificação de funções - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180629 - Monitorizada: Sim - Nº: 180668)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar a adequação do perfil funcional dos colaboradores à função	Percentagem de colaboradores requalificados	4	2	

Atividade: Aplicação do sistema de recompensas e prémios de mérito - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179344 - Monitorizada: Sim - Nº: 179446)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Aumentar a motivação dos colaboradores	Percentagem de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	40	44	

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173150 - Monitorizada: Sim - Nº: 179452)

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

Recursos Humanos

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173150 - Monitorizada: Sim - Nº: 179452)

Recursos humanos	Melhorar o desempenho dos colaboradores	Percentagem de avaliações de desempenho positivas	100	100%
------------------	---	---	-----	------

Atividade: Avaliação de motivação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 181891 - Monitorizada: Sim - Nº: 181897)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Aumentar a motivação dos colaboradores	Percentagem de motivação dos colaboradores	93	86.22%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173143 - Monitorizada: Sim - Nº: 179465)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar a igualdade de oportunidades	Percentagem de satisfação dos colaboradores	95	89.42%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 181892 - Monitorizada: Sim - Nº: 181898)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem para reconhecer o desempenho, dedicação e esforço	85	60%	

Atividade: Comemoração de datas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179362 - Monitorizada: Sim - Nº: 179525)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Percentagem média de colaboradores participantes	70	81	

Atividade: Comemoração do dia do trabalhador - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173288 - Monitorizada: Sim - Nº: 179528)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Reconhecer o trabalho do colaborador	Número de colaboradores participantes	15	37	
Recursos humanos	Reconhecer o trabalho do colaborador	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	67.46%	

Atividade: Dia da troca de funções - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173289 - Monitorizada: Sim - Nº: 179485)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Valorizar todas as categorias profissionais da instituição	Número de colaboradores participantes	37	37	
Recursos humanos	Valorizar todas as categorias profissionais da instituição	Percentagem de satisfação dos colaboradores	98	73.10%	

Atividade: Dia do colaborador - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173287 - Monitorizada: Sim - Nº: 179516)

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

Recursos Humanos

Atividade: Dia do colaborador - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173287 - Monitorizada: Sim - Nº: 179516)

Recursos humanos	Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Número de colaboradores participantes	40	41	
Recursos humanos	Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Percentagem de satisfação dos colaboradores	80	86	

Atividade: Elaboração do plano de desenvolvimento individual do colaborador - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173151 - Monitorizada: Sim - Nº: 179499)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar o desempenho dos colaboradores	Número de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	15	20	

Atividade: Entrega de diploma de mérito em caixilho no aniversário da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173284 - Monitorizada: Sim - Nº: 179481)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Número de colaboradores reconhecidos	2	2	

Atividade: Monitorização das não conformidades - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180630 - Monitorizada: Sim - Nº: 180641)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho	Número de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	0	0	

Atividade: Realização do levantamento de necessidades formativas dos colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173147 - Monitorizada: Sim - Nº: 179506)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de colaboradores envolvidos	98	80%	

Atividade: Recrutamento e selecção de pessoal - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173282 - Monitorizada: Sim - Nº: 179505)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Gerir adequadamente as carreiras	Percentagem de turnover contratos laborais mantidos	100	81%	

Atividade: Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173149 - Monitorizada: Sim - Nº: 179521)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de assiduidade	92	90.72	
Recursos humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de pontualidade	95	91.98	

Responsabilidade Social

Responsabilidade Social

Atividade: Aceitação de pessoas para realizar trabalho a favor da comunidade - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179679 - Monitorizada: Sim - Nº: 180634)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de pessoas que realizaram trabalho a favor da comunidade	6	7	

Atividade: Aceitação de voluntários - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179678 - Monitorizada: Sim - Nº: 180666)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de voluntários no ativo	5	2	

Atividade: Atividades e projetos - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 180633 - Monitorizada: Sim - Nº: 180665)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Desenvolver atividades na área da educação, formação, desporto, recreação, cultura e lazer dos clientes	Número de projetos realizados	20	31	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172597 - Monitorizada: Sim - Nº: 179458)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Percentagem de satisfação, nomeadamente nas formas que a instituição tem ao dispor para cada um opinar (performativa)	89	66.67%	

Atividade: Construção de 1 CAO - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 173141 - Monitorizada: Sim - Nº: 179491)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Percentagem de execução do projeto	50	50	

Atividade: Manutenção da horta e do jardim - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 172596 - Monitorizada: Sim - Nº: 179493)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Continuar a aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem	Número de clientes envolvidos na atividade	20	9	
Responsabilidade Social	Continuar a aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem	Número de colaboradores envolvidos na atividade	16	13	

Atividade: Participação e cooperação com organismos e entidades locais (Rede social e outras) - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179660 - Monitorizada: Sim - Nº: 180644)

Responsabilidade Social

Atividade: Participação e cooperação com organismos e entidades locais (Rede social e outras) - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179660 - Monitorizada: Sim - Nº: 180644)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Representar a Instituição nas diferentes organizações parceiras	Número de reuniões	12	6	

Atividade: Participação em estudos Científicos na área social - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179343 - Monitorizada: Sim - Nº: 179496)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de estudos participados	10	12	

Atividade: Realização de contratos de emprego inserção - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179322 - Monitorizada: Sim - Nº: 179504)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de contratos de emprego inserção realizados	2	0	

Atividade: Realização de estágios curriculares - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179677 - Monitorizada: Sim - Nº: 180648)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de estágios curriculares realizados	12	16	

Atividade: Realização de estágios profissionais - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179320 - Monitorizada: Sim - Nº: 179502)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de estágios profissionais realizados	7	3	

Atividade: Realização de eventos com participação de clientes - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179656 - Monitorizada: Sim - Nº: 180653)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por clientes	15	10	

Atividade: Realização de eventos com participação de colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179657 - Monitorizada: Sim - Nº: 180649)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por colaboradores	18	11	

Atividade: Realização de eventos com participação de colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179658 - Monitorizada: Sim - Nº: 180655)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações

Responsabilidade Social

Atividade: Realização de eventos com participação de colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179658 - Monitorizada: Sim - Nº: 180655)

Responsabilidade Social	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por colaboradores	18	11	
Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por colaboradores	18	22	

Atividade: Realização de eventos com participação de familiares/significativos - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 179659 - Monitorizada: Sim - Nº: 180651)

Responsabilidade Social	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por familiares/significativos	8	2	
Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por familiares/significativos	8	2	

Atividade: Receção de visitas à instituição - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 181895 - Monitorizada: Sim - Nº: 181901)

Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de pessoas que visitaram a instituição	2500	2146	
Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de pessoas que visitaram a instituição	2500	2146	

Atividade: Recolha de óleos - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 183324 - Monitorizada: Sim - Nº: 183469)

Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de óleo entregue	150	110	
Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de óleo entregue	150	110	

Atividade: Recolha de papelão - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 183323 - Monitorizada: Sim - Nº: 183470)

Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de papelão entregue	7	300Kg	
Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de papelão entregue	7	300Kg	

Atividade: Recolha de tampas garrafas - (Planeada: Sim - Nº: 155804 - Executada: Sim - Nº: 183322 - Monitorizada: Sim - Nº: 183471)

Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de tampas entregue	50	18.15	
Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de tampas entregue	50	18.15	