

LISTA DE ATIVIDADES PAG - MONITORIZAÇÃO

Ano
2018

ANO - 2018					
ASCUDT - ASSOCIAÇÃO SÓCIO-CULTURAL DOS DEFICIENTES DE TRÁS-OS-MONTES					
ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA					
Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206548 - Monitorizada: Sim - Nº: 214649)					
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)	60	77.77%	
Atividade: Elaboração/Monitorização dos Planos Individuais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212899 - Monitorizada: Sim - Nº: 214624)					
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	20	18	
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Número de planos individuais participados por clientes - autodeterminação	60	60	
Qualidade de Vida	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de autonomia	Percentagem de metas atingidas nos PI	95	90.80	
Atividade: Medição de empowerment, autodeterminação e qualidade de vida - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212903 - Monitorizada: Sim - Nº: 214657)					

ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

Atividade: Medição de empowerment, autodeterminação e qualidade de vida - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212903 - Monitorizada: Sim - Nº: 214657)

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	55	55.33	

Atividade: Organização de colónia de férias; Encontro de CAO's; ARDAD - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214158 - Monitorizada: Sim - Nº: 214665)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
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 atividades e projetos que potencializem o conhecimento, o desenvolvimento pessoal, social e de empowerment	35	58	

Atividade: Realização de ações de informação, sensibilização promotoras de autonomia - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206546 - Monitorizada: Sim - Nº: 214684)

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 atividades de informação, sensibilização promotoras de autonomia	1	1	

Atividade: Realização de atividades promotoras de autonomia (Ser + Autônomo) - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212902 - Monitorizada: Sim - Nº: 214686)

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 clientes que evoluíram a sua autonomia	10	10	

Atividade: Reunião com clientes - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212907 - Monitorizada: Sim - Nº: 214601)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Desenvolver as potencialidades dos clientes	Evolução das metas atingidas nos PI	52	52.53	
Qualidade de Vida	Desenvolver as potencialidades dos clientes	Percentagem de metas atingidas nos PI	95	90.80	
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 ações de clientes - empowerment	8	10	

ABRANGÊNCIA

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206553 - Monitorizada: Sim - Nº: 214590)

ABRANGÊNCIA

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206553 - Monitorizada: Sim - Nº: 214590)

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 desempenho de colaboradores	86	88.98%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206549 - Monitorizada: Sim - Nº: 214594)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir a adequabilidade e qualidade dos serviços prestados	Percentagem média de satisfação global das partes interessadas	85	87.01%	
Qualidade	Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expetativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores	Percentagem média de avaliação de satisfação de clientes	92	91.25%	

Atividade: Elaboração de Planos Individuais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206550 - Monitorizada: Sim - Nº: 214628)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover um serviço contínuo e multidisciplinar	Percentagem de PI's adaptados ao MQV	100	100%	

Atividade: Monitorização de Planos Individuais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212908 - Monitorizada: Sim - Nº: 214658)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expetativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores	Evolução das metas atingidas nos PI	52	52.53	
Qualidade	Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expetativas do cliente e no desenvolvimento dos colaboradores	Percentagem de metas atingidas nos PI	95	90.80	

DIREITOS

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206505 - Monitorizada: Sim - Nº: 214646)

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	81	86.32%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206504 - Monitorizada: Sim - Nº: 214605)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Garantir o respeito pelos direitos dos clientes	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente a (acessibilidade das pessoas que o apoiam)	77	66.66%	

DIREITOS

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206504 - Monitorizada: Sim - Nº: 214605)

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)	75	71.11%
-----------	---	---	----	--------

Atividade: Realização de ações de formação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206502 - Monitorizada: Sim - Nº: 214680)

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

ÉTICA

Atividade: Aplicação do questionário de controlo de confidencialidade - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206539 - Monitorizada: Sim - Nº: 214621)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Número de colaboradores respondentes	45	40	
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Número de elementos do grupo de autorrepresentantes dos clientes respondentes	4	4	

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206506 - Monitorizada: Sim - Nº: 214648)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar os valores éticos e morais dos colaboradores	Percentagem média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	81	86.35%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206510 - Monitorizada: Sim - Nº: 214588)

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)	82	78.89%	
Ética e Bem-Estar para Todos	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)	85	78.89%	
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de satisfação dos clientes no domínio da ética (sou informado)	75	60.00%	
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,	94	75.21%	

ÉTICA

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206510 - Monitorizada: Sim - Nº: 214588)

saúde e higiene

Atividade: Gestão de ocorrências - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206531 - Monitorizada: Sim - Nº: 214613)

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 reclamações e sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206508 - Monitorizada: Sim - Nº: 214654)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de resposta a reclamações	100	100%	
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	Número de reclamações que colocam em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	0	0	

Atividade: Gestão de reclamações e sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212860 - Monitorizada: Sim - Nº: 214632)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Número de reclamações legítimas	0	1	
Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Número de reclamações legítimas	0		
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem de resposta a reclamações	100		
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	Número de reclamações que colocam em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	0		

Atividade: Gestão do plano de saúde, higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206528 - Monitorizada: Sim - Nº: 214634)

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: Gestão do processo de admissão - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206540 - Monitorizada: Sim - Nº: 214638)

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%	

Atividade: Manutenção da equipa da medicina no trabalho e atualização de planos de higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206533 -

ÉTICA

Monitorizada: Sim - Nº: 214640)

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	0	0	

Atividade: Manutenção da equipa da medicina no trabalho e atualização de planos de higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214155 - Monitorizada: Sim - Nº: 214656)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Percentagem de eficácia de ação para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	100	100	

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	0		
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Percentagem de eficácia de ação para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	100		

Atividade: Prevenção em caso de maus-tratos ou negligência - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206537 - Monitorizada: Sim - Nº: 214674)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Número de ações de sensibilização/formação "prevenção em caso de maus-tratos ou negligência"	1	1	
Ética e Bem-Estar para Todos	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Número de ações realizados com a comunidade	1	0	
Ética e Bem-Estar para Todos	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Número de colaboradores que participam na atividade	20	9	
Ética e Bem-Estar para Todos	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Número de ocorrências de maus-tratos ou negligência	0	0	

Atividade: Realização de ação de formação aos colaboradores sobre condições de saúde, higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206535 - Monitorizada: Sim - Nº: 214676)

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	

ÉTICA

Atividade: Realização de ação de formação aos colaboradores sobre condições de saúde, higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206535 - Monitorizada: Sim - Nº: 214676)

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	2	
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Número de colaboradores que participam na atividade	31	26	

Atividade: Realização de ação de formação aos colaboradores sobre HACCP - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 213141 - Monitorizada: Sim - Nº: 214677)

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 que participam na atividade	25	17	

Atividade: Realização de ação de informação/sensibilização aos colaboradores sobre procedimentos no âmbito da confidencialidade - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206538 - Monitorizada: Sim - Nº: 214679)

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 colaboradores que participam na atividade	27	33	
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Número de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	0	

Atividade: Realização de análises mensais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212867 - Monitorizada: Sim - Nº: 214685)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Número de inconformidade dos registos	750	771	

Atividade: Realização de auditoria interna - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206526 - Monitorizada: Sim - Nº: 214690)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Melhorar o desempenho ético, deontológico e profissional	Percentagem da conformidade das práticas	100	100%	

LIDERANÇA

Atividade: Administração da escala de eficácia e eficiência organizacional - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206472 - Monitorizada: Sim - Nº: 212872)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Avaliar a eficácia e a eficiência organizacional	Número de elementos respondentes (gestão, gestão intermédia, representantes, qualidade, formação)	10	1	

LIDERANÇA

Atividade: Administração da escala de eficácia e eficiência organizacional - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206472 - Monitorizada: Sim - Nº: 212872)

Qualidade	Avaliar a eficácia e a eficiência organizacional	Percentagem de eficácia e eficiência	75	90%
-----------	--	--------------------------------------	----	-----

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206453 - Monitorizada: Sim - Nº: 214587)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Promover uma cultura de qualidade	Percentagem de satisfação dos clientes	92	91.25%	
Participação	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	61.11%	

Atividade: Avaliação de satisfação dos serviços - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212838 - Monitorizada: Sim - Nº: 214633)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de serviços usufruídos pela comunidade	10	5	

Atividade: Candidatura ao PROCOOP - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206469 - Monitorizada: Sim - Nº: 214608)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Diversificar os serviços prestados de forma inovadora	Número de respostas sociais inovadoras aprovadas	2	2	

Atividade: Construção de 1 CAO - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206474 - Monitorizada: Sim - Nº: 214622)

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	60	100%	

Atividade: Contactos com familiares/significativos - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212844 - Monitorizada: Sim - Nº: 214609)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de contacto com responsáveis	300	353	

Atividade: Divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212835 - Monitorizada: Sim - Nº: 214631)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social CAO	0	16	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social LRE	0	26	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social SAD	35	0	

LIDERANÇA

Atividade: Divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212835 - Monitorizada: Sim - Nº: 214631)

Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para Centro de Recursos	18	19	
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para CRFP	15	0	

Atividade: Divulgação no site da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212836 - Monitorizada: Sim - Nº: 214610)

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	700000	807207	

Atividade: Elaboração de planos de atividades socialmente úteis - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206471 - Monitorizada: Sim - Nº: 214650)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Contribuir para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva	Número de clientes com ASUS	8	0	

Atividade: Elaboração da ata de revisão do sistema - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206458 - Monitorizada: Sim - Nº: 214617)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Número de revisões do sistema	1	1	

Atividade: Elaboração da ata de revisão do sistema - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214787 - Monitorizada: Sim - Nº: 214789)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Percentagem de sucesso da política da qualidade	50	52	

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Número de revisões do sistema	1		
Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Percentagem de sucesso da política da qualidade	50		

Atividade: Elaboração do plano anual geral - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206460 - Monitorizada: Sim - Nº: 214623)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Número de avaliações do plano anual	2	2	

Atividade: Elaboração do plano anual geral - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214788 - Monitorizada: Sim - Nº: 214790)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Grau de execução do plano anual	98	98	

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

LIDERANÇA

Atividade: Elaboração do plano anual geral - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214788 - Monitorizada: Sim - Nº: 214793)

Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Grau de execução do plano anual	98
Integração do Sistema de Gestão	Monitorar o sistema de gestão	Número de avaliações do plano anual	2

Atividade: Encaminhamento para a vida ativa - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214142 - Monitorizada: Sim - Nº: 214625)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Contribuir para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva	Número de pessoas encaminhadas para a vida ativa (apoio à colocação e integrações)	4	1	

Atividade: Envolvimento dos colaboradores com a missão, promovendo a adoção de elevados padrões éticos, de responsabilidade, civismo, competência e de exigência para com clientes e outras partes interessadas - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206455 - Monitorizada: Sim - Nº: 214627)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Promover uma cultura de qualidade	Percentagem da competência ética: atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores e Políticas)	81	82.25%	

Atividade: Execução e monitorização do plano anual - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214786 - Monitorizada: Sim - Nº: 214791)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Garantir alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços	Percentagem de conformidade da validação do Plano Anual	98	98	

Atividade: Manutenção da horta e do jardim - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206473 - Monitorizada: Sim - Nº: 214636)

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	10	9	
Responsabilidade Social	Continuar a aproveitar o espaço envolvente ao equipamento para fins de hortofloricultura e jardinagem	Número de colaboradores envolvidos na atividade	16	5	

Atividade: Participação e cooperação com organismos e entidades locais (Rede social e outras) - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212846 - Monitorizada: Sim - Nº: 214659)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social	Representar a Instituição nas diferentes organizações parceiras	Número de reuniões	12	8	

Atividade: Participação em estudos científicos na área social - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214151 - Monitorizada: Sim - Nº: 214667)

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

LIDERANÇA

Atividade: Participação em estudos científicos na área social - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214151 - Monitorizada: Sim - Nº: 214667)

Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de estudos participados	12	5	
-------------------------	---	--------------------------------	----	---	--

Atividade: Promoção da modernização e a inovação constante através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212821 - Monitorizada: Sim - Nº: 214675)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Promover uma cultura de qualidade	Número de incidentes críticos (registos na aplicação)	0	447	
Integração do Sistema de Gestão	Promover uma cultura de qualidade	Número de sugestões de colaboradores, inovadoras (pertinentes) com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função	25	33	

Atividade: Realização de estágios/contratos de emprego inserção - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212840 - Monitorizada: Sim - Nº: 214692)

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	2	
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de estágios curriculares realizados	16	17	
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Número de estágios profissionais realizados	5	7	

Atividade: Realização de eventos - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212845 - Monitorizada: Sim - Nº: 214701)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por clientes	15	8	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por colaboradores	18	13	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas na Instituição	Número de eventos participados por familiares/significativos	8	3	

Atividade: Receção de visitas à instituição - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212843 - Monitorizada: Sim - Nº: 214697)

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 visitam a instituição	2500	1920	

Atividade: Recolha de tampas garrafas/papelão/óleos - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 218676 - Monitorizada: Sim - Nº: 219080)

LIDERANÇA

Atividade: Recolha de tampas garrafas/papelão/óleos - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 218676 - Monitorizada: Sim - Nº: 219080)

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	1200	1170	
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de papelão entregue	500	400	
Responsabilidade Social	Aumentar o contributo e a responsabilidade da organização para com a comunidade	Quantidade de tampas entregue	50	20	

Atividade: Reuniões entre as partes interessadas - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212826 - Monitorizada: Sim - Nº: 214695)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões de clientes	135	77	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões de colaboradores	90	63	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões de familiares/significativos	95	55	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões de financiadores	2	0	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões de fornecedores	20	10	
Qualidade	Melhorar a comunicação interna e externa	Número de reuniões de parceiros	20	14	

MELHORIA CONTÍNUA

Atividade: Auditoria Interna - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206559 - Monitorizada: Sim - Nº: 214643)

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

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206561 - Monitorizada: Sim - Nº: 214599)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Inovar para melhorar a prestação dos serviços	Percentagem de satisfação dos clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	80	80.32%	

Atividade: Implementação do sistema de gestão de qualidade - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214161 - Monitorizada: Sim - Nº: 214637)

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

MELHORIA CONTÍNUA

Atividade: Monitorização de projetos de melhoria - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214162 - Monitorizada: Sim - Nº: 214660)

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

Atividade: Monitorização de projetos inovadores - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214163 - Monitorizada: Sim - Nº: 214662)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Inovar para melhorar a prestação dos serviços	Número de projetos inovadores	4	6	

Atividade: Monitorização dos PACP (s) - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214159 - Monitorizada: Sim - Nº: 214663)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Melhorar continuamente o SGQ	Percentagem de ações de melhoria eficazes	94	80	

Atividade: Visitas de acompanhamento da Segurança Social - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214160 - Monitorizada: Sim - Nº: 214687)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Avaliar a conformidade das Respostas Sociais	Percentagem de conformidades das respostas sociais	100	100	

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206557 - Monitorizada: Sim - Nº: 214593)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação de financiadores	70	77.78%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação de fornecedores	76	92.53%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação do financiador quanto à fácil compreensão e acessibilidade da linguagem	50	100.00%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos clientes	92	91.25%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos clientes quanto à fácil compreensão e acessibilidade da linguagem	65	68.88%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos colaboradores	91	89.96%	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos colaboradores quanto à fácil compreensão e acessibilidade da linguagem	78	66.67%	

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206557 - Monitorizada: Sim - Nº: 214593)

Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos familiares/significativos	92	83.19%
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos familiares/significativos quanto à fácil compreensão e acessibilidade da linguagem	77	59.72%
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos fornecedores quanto à fácil compreensão e acessibilidade da linguagem	60	77.78%
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos parceiros	79	87.36%
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Percentagem de satisfação dos parceiros quanto à fácil compreensão e acessibilidade da linguagem	35	57.14%

Atividade: Campanhas para angariação de novos associados - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 213127 - Monitorizada: Sim - Nº: 214595)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro	Número de novos associados	150	24	

Atividade: Candidaturas a projetos da Estratégia 2020; INR e outras entidades públicas e privadas - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206555 - Monitorizada: Sim - Nº: 214606)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Aumentar o mix de proveitos	Percentagem de aprovação de projetos subsidiados	100	100%	

Atividade: Doações - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 218677 - Monitorizada: Sim - Nº: 219078)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Assegurar a sustentabilidade da Instituição	Número de doações - bens alimentares	250	245	

Atividade: Gala de solidariedade - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206554 - Monitorizada: Sim - Nº: 214630)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Angariar fundos	Receita angariada	300	712.26€	

Atividade: Gestão de frota automóvel - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214176 - Monitorizada: Sim - Nº: 214629)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Renovar a frota automóvel	Percentagem de angariação de fundos ou candidatura aprovada	100	0	

Atividade: Realização de auditoria interna - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206556 - Monitorizada: Sim - Nº: 214691)

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Atividade: Realização de auditoria interna - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206556 - Monitorizada: Sim - Nº: 214691)

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

Atividade: Realização de exposições em galerias, feiras regionais e municipais, divulgação da Loja ART'S da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 219077 - Monitorizada: Sim - Nº: 219079)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro	Percentagem de vendas dos produtos artesanais	82%	82.10%	

Atividade: Relatório de contas - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 219076 - Monitorizada: Sim - Nº: 219081)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro	Evolução da receita	3	-1%	
Económica	Melhorar o desempenho financeiro	Evolução dos custos com pessoal	-5	-0.19%	
Económica	Melhorar o desempenho financeiro	Evolução dos custos operacionais	-2	+0.79%	
Económica	Melhorar o desempenho financeiro	Percentagem de produtividade		95.30%	

Atividade: Revisão de acordos - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214174 - Monitorizada: Sim - Nº: 214694)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Rever acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP	Número de revisões	1	0	

Atividade: Revisão do sistema - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 214173 - Monitorizada: Sim - Nº: 214688)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Melhorar a conformidade	Percentagem de medidas de melhoria	70	100	

PARCERIAS

Atividade: Gestão de parcerias - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212870 - Monitorizada: Sim - Nº: 214653)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Parcerias	Fomentar parcerias	Número de protocolos cessados	0	1	
Parcerias	Fomentar parcerias	Número de protocolos criados	5	4	
Parcerias	Fomentar parcerias	Número de protocolos de parceria mantidos	35	39	
Parcerias	Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	92	98	

PARTICIPAÇÃO

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206543 - Monitorizada: Sim - Nº: 214591)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Percentagem de satisfação dos clientes relativamente à participação na elaboração do PI	95	57.77%	

Atividade: Comemoração de aniversários - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212898 - Monitorizada: Sim - Nº: 214598)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Número de comemorações de aniversários de clientes	30	32	
Participação	Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Número de comemorações de aniversários de colaboradores	35	38	

Atividade: Elaboração de planos de atividades socialmente úteis - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206544 - Monitorizada: Sim - Nº: 214652)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número de Clientes com ASUS	8	0	

Atividade: Elaboração do Plano Individual: Reuniões com clientes e familiares/significativos: Elaboração, Monitorização ou Revisão dos PI's - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212887 - Monitorizada: Sim - Nº: 214616)

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	90	

Atividade: Gestão de reclamações e sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212880 - Monitorizada: Sim - Nº: 214635)

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	30	2	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de sugestões de colaboradores	75	50	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de sugestões familiares/significativos	5	6	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de sugestões Parceiros/Financiadores/Fornecedores	5	2	

Atividade: Implementação de práticas de inclusão, mediante a continuidade da mesma área do PI, em várias respostas sociais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206545 - Monitorizada: Sim - Nº: 214639)

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

PARTICIPAÇÃO

Atividade: Implementação de práticas de inclusão, mediante a continuidade da mesma área do PI, em várias respostas sociais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206545 - Monitorizada: Sim - Nº: 214639)

Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número de Planos Individuais, com áreas similares em várias respostas sociais	12	12	
----------	---	---	----	----	--

Atividade: Monitorização dos Planos Individuais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212894 - Monitorizada: Sim - Nº: 214664)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Percentagem de cumprimento de metas do PI no domínio do Empowerment	48	61.48	

Atividade: Plano de atividades sócio-culturais - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206564 - Monitorizada: Sim - Nº: 214669)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número médio de clientes que participam na atividade	20	19	

Atividade: Realização de ações de formação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 213142 - Monitorizada: Sim - Nº: 214683)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número de ações de formação participadas por clientes	12	10	
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Número de clientes que participam nas ações de formação	15	25	
Participação	Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Número de ações de clientes sobre empowerment	8	10	
Participação	Melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Número de ações de colaboradores sobre empowerment	1	0	

Atividade: Realização de reuniões - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212886 - Monitorizada: Sim - Nº: 214704)

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	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com familiares/significativos	95	55	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com grupo de autorepresentação	2	2	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões com sócios, conselho fiscal, direção, assembleia geral	25	29	

PARTICIPAÇÃO

Atividade: Realização de reuniões - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212886 - Monitorizada: Sim - Nº: 214704)

Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões de clientes	135	77	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões de colaboradores	90	63	
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Número de reuniões de Parceiros/Financiadores/Fornecedores	42	24	
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	61	

Atividade: Realização de reuniões com clientes - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206542 - Monitorizada: Sim - Nº: 214703)

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	
Participação	Facilitar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	Percentagem de clientes participantes na nomeação de representantes (autorrepresentação)	65	73%	

RECURSOS HUMANOS

Atividade: Alcance de 35 horas de formação (10% dos colaboradores) - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 213133 - Monitorizada: Sim - Nº: 214602)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Esforço da formação profissional	30	39	

Atividade: Alcance de requisitos de cada grupo funcional - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206489 - Monitorizada: Sim - Nº: 212876)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar o desempenho dos colaboradores	Número de colaboradores que frequentaram o CQEP	6	6	

Atividade: Análise e requalificação de funções - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212854 - Monitorizada: Sim - Nº: 214603)

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	1	

Atividade: Aplicação do sistema de recompensas e prémios de mérito - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212855 - Monitorizada: Sim - Nº: 214642)

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

RECURSOS HUMANOS

Atividade: Aplicação do sistema de recompensas e prémios de mérito - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212855 - Monitorizada: Sim - Nº: 214642)

Recursos Humanos	Aumentar a motivação dos colaboradores	Percentagem de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	45	75	
------------------	--	---	----	----	--

Atividade: Avaliação de competências dos colaboradores definindo objetivos individuais de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 196739 - Monitorizada: Sim - Nº: 214645)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar o desempenho dos colaboradores	Número de colaboradores com objetivos individuais definidos	41	41	

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206484 - Monitorizada: Sim - Nº: 214615)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar o desempenho dos colaboradores	Percentagem de avaliações de desempenho positivas	100	100%	

Atividade: Avaliação de motivação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206491 - Monitorizada: Sim - Nº: 214596)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Aumentar a motivação dos colaboradores	Percentagem de motivação dos colaboradores	88	83.70%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206478 - Monitorizada: Sim - Nº: 214589)

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	66.67%	

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206477 - Monitorizada: Sim - Nº: 212874)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar a igualdade de oportunidades	Percentagem de satisfação dos colaboradores	91	89.96%	

Atividade: Comemoração do dia da Troca de Funções - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206498 - Monitorizada: Sim - Nº: 214614)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Valorizar todas as categorias profissionais da instituição	Número de colaboradores participantes	37	31	
Recursos Humanos	Valorizar todas as categorias profissionais da instituição	Percentagem de satisfação dos colaboradores	75	94%	

Atividade: Comemoração do dia do Colaborador - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 196752 - Monitorizada: Sim - Nº: 214618)

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

RECURSOS HUMANOS

Atividade: Comemoração do dia do Colaborador - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 196752 - Monitorizada: Sim - Nº: 214618)

Recursos Humanos	Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Número de colaboradores participantes	41	45	
Recursos Humanos	Potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Percentagem de satisfação dos colaboradores	86	89.91	

Atividade: Comemoração do dia do Trabalhador - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 196755 - Monitorizada: Sim - Nº: 214607)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Reconhecer o trabalho do colaborador	Número de colaboradores participantes	37	31	
Recursos Humanos	Reconhecer o trabalho do colaborador	Percentagem de satisfação dos colaboradores	68	86.26%	

Atividade: Definição de planos de carreira - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206476 - Monitorizada: Sim - Nº: 214619)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Garantir que os profissionais acima da média permaneçam nela por muito mais tempo	Número de planos de carreira elaborados/colaboradores abrangidos	12	0	

Atividade: Elaboração de planos de desenvolvimento individual do colaborador - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206487 - Monitorizada: Sim - Nº: 214620)

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	6	

Atividade: Entrega de prémios (mérito/honrosos) - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 196736 - Monitorizada: Sim - Nº: 214626)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Número de colaboradores premiados	2	2	Anabela Bordalo e Eduardo Constâncio.
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Número de colaboradores reconhecidos	2	2	Sónia Afonso e Sónia Tomé.

Atividade: Monitorização das não conformidades - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206483 - Monitorizada: Sim - Nº: 214641)

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 de ações de formação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 213138 - Monitorizada: Sim - Nº: 214681)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Número de ações de formação sensibilização e informação planeadas	18	13	

RECURSOS HUMANOS

Atividade: Realização de ações de formação - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 213138 - Monitorizada: Sim - Nº: 214681)

Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Número de colaboradores participantes	25	53	
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Número de horas de esforço da formação profissional	600	792.50	
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de ações internas cuja eficácia foi avaliada	100	38	
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de eficácia da formação interna	98	98	
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de eficácia da formação profissional (formandos)	100	100	

Atividade: Realização de eventos - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206492 - Monitorizada: Sim - Nº: 214693)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Aumentar a participação e o envolvimento efetivo de colaboradores na tomada de decisão (empowerment)	Número de eventos organizados pela comissão paritária	5	3	

Atividade: Realização do levantamento de necessidades formativas dos colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206495 - Monitorizada: Sim - Nº: 214699)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de colaboradores envolvidos	98	80%	
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 seleção de pessoal - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 212851 - Monitorizada: Sim - Nº: 214696)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Gerir adequadamente as carreiras	Número de vagas abertas/candidatos	5	9	
Recursos Humanos	Gerir adequadamente as carreiras	Percentagem de turnover contratos laborais mantidos	85	94	

Atividade: Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206497 - Monitorizada: Sim - Nº: 214689)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de assiduidade	92	88.31%	
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de cidadania	82	91.33%	
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de pontualidade	93	89.61%	

RECURSOS HUMANOS

Atividade: Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres - (Planeada: Sim - Nº: 186203 - Executada: Sim - Nº: 206497 - Monitorizada: Sim - Nº: 214689)

Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de produtividade	85	85.33%
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Percentagem de qualidade	75	80.44%