ANO - 2022

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

Abordagem Centrada na Pessoa

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343006 - Monitorizada: Sim - Nº: 349919)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (conheço a forma de resposta às minhas escolhas, necessidades e capacidades, na prestação dos serviços)	75.00	44.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (os serviços são adaptados (ou o meu PI) para atender às minhas necessidades físicas e sociais)	75.00	66.24	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a forma de resposta às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviços)	75.00	75.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço a forma de resposta às escolhas, necessidades e capacidades do meu familiar/significativo, na prestação dos serviços)	75.00	70.84	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (os serviços são adaptados (ou o PI) para atender às necessidades físicas e sociais do meu familiar/significativo)	75.00	74.08	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Abordagem Centrada na Pessoa

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343006 - Monitorizada: Sim - Nº: 349919)

Qualidade de Vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo o conceito de qualidade de vida)	65.00	38.59	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade de Vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o conceito de qualidade de vida)	75.00	78.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Medição de qualidade de vida: Plano Individual - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343008 - Monitorizada: Sim - Nº: 349985)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade de Vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo	Índice médio de qualidade de vida (escala de Gencat)	100	102.36	(Somatório do percentil/3 respostas sociais)
Qualidade de Vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes nos domínios do modelo	Taxa de cumprimento de metas do PI na dimensão de Qualidade de Vida	50.00	50.17	(Somatório da dimensão/3 respostas sociais x 100)

Atividade: Monitorização dos Planos Individuais - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343011 - Monitorizada: Sim - Nº: 349981)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de clientes que cumpriram o PI	65.00	74.66	(Somatório de clientes que atingiram todas as metas/ nº total de clientes x 100)
Inclusão	Prestar serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes	Taxa de metas atingidas nos PI	90.00	97.00	(Somatório de metas cumpridas/ nº de metas x 100)

Abrangência

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343012 - Monitorizada: Sim - Nº: 349918)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os resultados das políticas da instituição)	75.00	77.14	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Avaliação de satisfação dos serviços - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343013 - Monitorizada: Sim - Nº: 349923)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação da comunidade	50.00	76.85	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação, comunidade (como considera a missão do trabalho desenvolvido pela ASCUDT)	50.00	94.29	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Abrangência					
Atividade: Avaliação de satisfação dos serviços - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343013 - Monitorizada: Sim - Nº: 349923)					
Integração do Sistema de Gestão	Prestar os serviços de forma coordenada e multidisciplinar, com base na comunidade e alinhados com a missão e visão	Taxa de satisfação, comunidade (considera a ASCUDT uma instituição de referencia a nível regional)	75.50	78.57	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Avaliação holística das necessidades e expectativas dos clientes - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343014 - Monitorizada: Sim - Nº: 349927)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Desenvolver serviços numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço a avaliação das necessidades e expectativas do meu familiar/significativo)	65.00	70.83	(conheço a minha avaliação das necessidades e expetativas)(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Desenvolver serviços numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas	Taxa de satisfação, clientes (conheço a minha avaliação das necessidades e expetativas)	65.00	31.65	(conheço a minha avaliação das necessidades e expetativas)(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Desenvolver serviços numa abordagem holística, baseada nas necessidades e expetativas	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a avaliação global das necessidades e expectativas dos clientes)	75.00	75.00	(conheço a minha avaliação das necessidades e expetativas)(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Encaminhamento de clientes - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343015 - Monitorizada: Sim - Nº: 349949)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Garantir que os clientes possam ter acesso a um continuum dos serviços	Taxa de clientes admitidos, encaminhados	0.00	24.00	(Somatório de encaminhamentos realizados / nº total de necessidades detectadas no PI x 100) 18 encaminhados para FP
Inclusão	Garantir que os clientes possam ter acesso a um continuum dos serviços	Taxa de clientes inscritos, encaminhados	0.00	0	(Somatório de encaminhamentos realizados / nº total de necessidades detectadas na ficha de atendimento x 100)
Inclusão	Garantir que os clientes possam ter acesso a um continuum dos serviços	Taxa de clientes transitados entre respostas sociais e serviços	0.00	4	(Somatório de clientes transitados / nº de clientes x 100) 3 transições

Atividade: Implementação de práticas de inclusão, mediante a continuidade da mesma área do PI, em várias respostas sociais - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343016 - Monitorizada: Sim - Nº: 349976)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Abrangência

Atividade: Implementação de práticas de inclusão, mediante a continuidade da mesma área do PI, em várias respostas sociais - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343016 - Monitorizada: Sim - Nº: 349976)

Inclusão	Garantir que os clientes possam ter acesso a um continuum dos serviços	Taxa de Planos Individuais, com áreas similares em várias respostas sociais	100.00	100.00	(Somatório de Planos Individuais, com áreas similares em várias respostas sociais/ nº de clientes que frequentam várias respostas sociais x 100)

Atividade: Intervenção por áreas - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343017 - Monitorizada: Sim - Nº: 349973)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Prestar serviços de forma coordenada e num ambiente multidisciplinar	Taxa de elementos da equipa técnica que trabalham PI	75.00	70.58	(Somatório de técnicos que trabalham PI / nº total de técnicos x 100) 12 de 17 elementos
Inclusão	Prestar serviços de forma coordenada e num ambiente multidisciplinar	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a abordagem multidisciplinar na prestação de serviços)	75.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Colaboradores

Atividade: Ações de formação, sensibilização e informação (PAF) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348001 - Monitorizada: Sim - Nº: 349900)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Número de horas de esforço da formação profissional	2500	2588	(Somatório horas de formação realizada (externa))
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Número de horas de esforço da formação profissional	2500	712.5	(Somatório horas de formação realizada (interna))
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Número de horas de esforço da formação profissional	300	2588	(Somatório horas de formação realizada (externa))
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Número de horas de esforço da formação profissional	300	712.5	(Somatório horas de formação realizada (interna))
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de ações de formação sensibilização e informação	70.00	87.5	(Somatório de ações de formação ministradas/ nº de ações de formação planeadas x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Colaboradores

Atividade: Ações de formação, sensibilização e informação (PAF) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348001 - Monitorizada: Sim - Nº: 349900)

Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de ações internas cuja eficácia foi avaliada	50.00	75.00	(Somatório da taxa de ações cuja eficácia foi avaliada/ nº de ações internas x 100
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores participantes	95.00	100.00	(Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (frequento atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho)	75.00	77.14	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Aplicação do questionário de avaliação de motivação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343631 - Monitorizada: Sim - Nº: 349902)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de motivação dos colaboradores	85.00	73,93	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os resultados da avaliação de motivação dos colaboradores)	75.00	75,00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Aplicação do sistema de recompensas e prémios de mérito - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346298 - Monitorizada: Sim - Nº: 349905)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de colaboradores que usufruem do sistema de recompensas (p.e. dia de aniversário)	25.00	41,46	(Somatório de colaboradores que usufruíram do sistema de recompensas/ nº total de colaboradores x 100) 17 de 41

Atividade: Atividades comemorativas e eventos - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343634 - Monitorizada: Sim - Nº: 350003)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de eventos organizados pela comissão paritária	20.00	25.00	(Somatório de eventos organizados pela comissão paritária/ nº de eventos x 100) Em 4, 1 (Gala)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de participação de colaboradores (eventos)	85.00	90.69	(Somatório de colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100) 39 em 43

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Colaboradores					
Atividade: Atividades comemorativas e eventos - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343634 - Monitorizada: Sim - Nº: 350003)					
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de satisfação, colaboradores (participo em atividades comemorativas e eventos)	75.00	74.29	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Auditorias de higiene, saúde e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343635 - Monitorizada: Sim - Nº: 349909)

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

Atividade: Avaliação de competências dos colaboradores definindo objetivos individuais de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343637 - Monitorizada: Sim - Nº: 350001)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores com objetivos individuais definidos	98.00	95.34	(Somatório de colaboradores com objetivos individuais definidos/ nº de colaboradores > 1 ano x 100) 41 em 43
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores que necessitam de planos de desenvolvimento	30.00	39.02	(Somatório de planos de desenvolvimento/ nº de colaboradores x 100) 16 em 41
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o conteúdo do meu plano de desenvolvimento)	75.00	74.29	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (o meu plano de desenvolvimento pessoal é realizado e tem objetivos adequados e realistas)	75.00	72.22	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na definição dos objetivos individuais a atingir)	75.00	61.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343638 - Monitorizada: Sim - Nº: 349932)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e	Taxa de avaliações de desempenho positivas	100.00	100.00	(Somatório avaliações positivas/ nº total de avaliações x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343638 - Monitorizada: Sim - Nº: 349932)

	aprendizagem contínua				
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho)	75.00	74.42	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre o resultado de avaliação de desempenho por parte da chefia)	75.00	76.74	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa média de avaliação de desempenho de colaboradores	85.00	89.00	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343639 - Monitorizada: Sim - Nº: 349922)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Prevenir práticas de assédio no contexto laboral	Taxa de satisfação, colaboradores (o clima e o ambiente de trabalho são adequados)	75.00	61.11	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de colaboradores respondentes ao inquérito de satisfação	90.00	95.12	(Somatório de colaboradores respondentes / nº de colaboradores x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço as oportunidades para participar no planeamento, desenvolvimento de serviços e melhoria da qualidade)	75.00	75.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de satisfação, colaboradores (participo na elaboração dos Planos Individuais - PI dos clientes)	65.00	63.89	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de satisfação, colaboradores (o meu desempenho, dedicação e esforço, realizado no trabalho, é reconhecido e avaliado	75.00	74.29	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Cumprimento de 40 horas de formação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348003 - Monitorizada: Sim - Nº: 349934)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e	Esforço da formação profissional	80.00	85.00	(Somatório colaboradores que cumpriram as 40h00 formação/ nº de

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Cumprimento de 40 horas de formação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348003 - Monitorizada: Sim - Nº: 349934)

	aprendizagem contínua				colaboradores x 100)

Atividade: Dia da Troca - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343642 - Monitorizada: Sim - Nº: 349957)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de colaboradores participantes	50.00	0	(Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores (atividade)	80.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de colaboradores participantes	50.00	0	(Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores (atividade)	80.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)

Atividade: Dia do Colaborador - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343643 - Monitorizada: Sim - Nº: 349933)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de colaboradores participantes	50.00	0	(Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores (atividade)	80.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)

Atividade: Dia do Trabalhador - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343644 - Monitorizada: Sim - Nº: 349952)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de colaboradores participantes	50.00	36.00	(Somatório de colaboradores participantes/ nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Reconhecer e potenciar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores (atividade)	80.00	93.11	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)

Atividade: Entrega de Prémios (Mérito/Honroso) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343645 - Monitorizada: Sim - Nº: 349948)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de colaboradores premiados	4.00	4.65	(Somatório de colaboradores premiados / nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de colaboradores reconhecidos	4.00	4.65	(Somatório de colaboradores reconhecidos / nº de colaboradores x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Entrega de Prémios (Mérito/Honroso) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343645 - Monitorizada: Sim - Nº: 349955)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de colaboradores premiados	4.00	4.65	(Somatório de colaboradores premiados / nº de colaboradores x 100)
Recursos Humanos	Atribuir prémios de mérito aos melhores colaboradores	Taxa de colaboradores reconhecidos	4.00	4.65	(Somatório de colaboradores reconhecidos / nº de colaboradores x 100)

Atividade: Gestão de elogios - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343646 - Monitorizada: Sim - Nº: 349956)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Desenvolver medidas que potenciam a motivação dos colaboradores	Taxa de colaboradores elogiados	25.00	87.00	(Somatório de colaboradores elogiados / nº total de colaboradores x 100)

Atividade: Gestão de sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343647 - Monitorizada: Sim - Nº: 349970)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de sugestões de colaboradores	75.00	97.00	(Somatório de sugestões de colaboradores/ nº de sugestões x 100)

Atividade: Manutenção da Equipa da Medicina no trabalho e atualização de planos de higiene e segurança no trabalho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343648 - Monitorizada: Sim - Nº: 349974)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de colaboradores com baixa médica profissional	0	0	(Somatório de colaboradores com baixa médica profissional/ nº de colaboradores x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os requisitos legislativos em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho)	75.00	75.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Melhorar as condições e conhecimentos de saúde, higiene e segurança no trabalho	Taxa de satisfação, colaboradores (tenho condições se segurança, higiene e saúde no trabalho)	75.00	78.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Processo de recrutamento e seleção de pessoal - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343649 - Monitorizada: Sim - Nº: 350002)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Gerir adequadamente as carreiras, de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a política e procedimento recrutamento, selecção, avaliação e retenção de recursos	75.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Processo de recrutamento e seleção de pessoal - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343649 - Monitorizada: Sim - Nº: 350002)

		humanos)			
Recursos Humanos	Gerir adequadamente as carreiras, de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente	Taxa de turnover	0.16	6,52	((Somatório de demissões + somatório de admissões)/2) / nº de colaboradores x 100)

Atividade: Realização de reuniões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343722 - Monitorizada: Sim - Nº: 349989)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores, no planeamento, desenvolvimento de serviços e na melhoria da qualidade	Taxa de participação de colaboradores (reuniões gerais)	85.00	88.37	(Somatório de colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100) 38 em 43

Atividade: Realização do levantamento de necessidades formativas dos colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343723 - Monitorizada: Sim - Nº: 349988)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de colaboradores envolvidos	90.00	100.00	(Somatório de colaboradores respondentes/ nº total de colaboradores x 100)

Atividade: Sensibilização dos colaboradores para o cumprimento dos seus deveres - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343726 - Monitorizada: Sim - Nº: 350004)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de assiduidade	80.00	84.56	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de cidadania	80.00	89.47	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de pontualidade	80.00	94.74	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de produtividade	80.00	89.47	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)
Recursos Humanos	Implementar medidas de desenvolvimento dos colaboradores com base num plano de crescimento e aprendizagem contínua	Taxa de qualidade	80.00	78.25	(Somatório valor do item / nº de avaliados x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Ação de formação/reunião: reflexão acerca do respeito dos direitos dos clientes (clientes) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343727 - Monitorizada: Sim - Nº: 349898)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de acões	10.00	10.00	(Somatório de ações realizadas sobre o tema / nº de ações planeadas x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	50.00	52.00	(Somatório clientes participantes / nº de clientes x 100)

Atividade: Ação de formação/reunião: reflexão acerca do respeito dos direitos dos clientes (clientes) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 347914 - Monitorizada: Sim - Nº: 349895)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de acões	10.00		
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	50.00		

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de acões	10.00		
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	50.00		

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de acões	10.00	10.00	(Somatório de ações realizadas sobre o tema / nº de ações planeadas x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	50.00	52.00	(Somatório clientes participantes / nº de clientes x 100)

Atividade: Atividade lúdica (carta de direitos e deveres) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343728 - Monitorizada: Sim - Nº: 349906)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Atividade lúdica (carta de direitos e deveres) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343728 - Monitorizada: Sim - Nº: 349906)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Número de atividades	1	1	(Somatório de atividades, CAO)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	50.00	0	(Somatório de clientes participantes / nº total de clientes x 100)

Atividade: Atividade lúdica (carta de direitos e deveres) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 347913 - Monitorizada: Sim - Nº: 349907)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Número de atividades	1	1	(Somatório de atividades, CAO)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	50.00	75.47	(Somatório de clientes participantes / nº total de clientes x 100)

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343730 - Monitorizada: Sim - Nº: 349920)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, clientes(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	65.00	57.41	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, clientes(conheço o procedimento para apresentação de reclamações)	65.00	59.37	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, colaboradores (as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	75.00	78.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o procedimento para apresentação de reclamações)	75.00	78.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, familiares/significativos(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma	75.00	78.70	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343730 - Monitorizada: Sim - Nº: 349920)

		resposta)			
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, familiares/significativos(conheço o procedimento para apresentação de reclamações)	65.00	76.39	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, financiador(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	65.00	0.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, fornecedores(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	75.00	68.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, parceiros(as minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta)	65.00	62.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, clientes (conquisto os meus objetivos pessoais e aspirações de uma forma livre)	65.00	21.73	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, clientes (sei quais são os meus direitos e deveres)	65.00	74.08	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a forma de resposta às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes, na prestação de serviço	75.00	51.83	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de satisfação, colaboradores (sou informada/o sobre a carta de direitos dos clientes)	75.00	74.42	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100

Atividade: Gestão de reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343731 - Monitorizada: Sim - Nº: 349959)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações legítimas	0.00	53.00	(Somatório de reclamações legítimas/ nº total de reclamações registadas x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a	Taxa de reclamações, clientes (legítimas)	0.00	50.00	(Somatório de reclamações de clientes (legítimas) / nº de

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Gestão de reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343731 - Monitorizada: Sim - Nº: 349959)

	todas as partes interessadas				reclamações x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, colaboradores (legítimas)	0.00	73.00	(Somatório de reclamações de colaboradores (legítimas) / nº de reclamações x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, familiares/significativos (legítimas)	0.00	0.00	(Somatório de reclamações de familiares/significativos (legítimas) / nº de reclamações x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, financiador (legítimas)	0.00	0.00	(Somatório de reclamações de financiador (legítimas) / nº de reclamações x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, fornecedores (legítimas)	0.00	0.00	(Somatório de reclamações de fornecedores (legítimas) / nº de reclamações x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de reclamações, parceiros (legítimas)	0.00	0.00	(Somatório de reclamações de parceiros (legítimas) / nº de reclamações x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Garantir a implementação de sum sistema de reclamações acessível a todas as partes interessadas	Taxa de resposta a reclamações	100.00	100.00	(Somatório de reclamações respondidas/ nº total de reclamações registadas x 100)

Atividade: Gestão de sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343732 - Monitorizada: Sim - Nº: 349969)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de sugestões de clientes implementadas	20.00	25.00	(Somatório de sugestões implementadas / nº de sugestões x 100

Atividade: Reflexão acerca do respeito dos direitos dos clientes (colaboradores) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343733 - Monitorizada: Sim - Nº: 349993)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de acões	10.00	6.25	(Somatório de ações realizadas sobre o tema / nº de ações planeadas, PAF/cronograma de reuniões x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de colaboradores participantes	50.00	26.00	ica Todas Colaboradores Taxa de colaboradores participantes

Atividade: Sensibilização para respeitar o direito a estacionar - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343734 - Monitorizada: Sim - Nº: 349999)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Direitos

Atividade: Sensibilização para respeitar o direito a estacionar - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343734 - Monitorizada: Sim - Nº: 349999)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Proteger, promover e respeitar os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, liberdade, autodeterminação e participação	Taxa de clientes participantes	40.00	0.00	(Somatório de clientes participantes / nº total de clientes x 100)

Ética

Atividade: Aplicação do questionário de controlo de confidencialidade - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344319 - Monitorizada: Sim - Nº: 349904)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de colaboradores respondentes	90.00	100,00	(Somatório colaboradores respondentes/ nº de colaboradores x 100)
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de elementos do grupo de autorrepresentantes dos clientes respondentes	75.00	75,00	(Somatório clientes respondentes/ nº de elementos do grupo de autorepresentação x 100)

Atividade: Atividades de sensibilização - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344321 - Monitorizada: Sim - Nº: 349913)

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	Taxa de ações realizados com a comunidade	100.00	0	(Somatório de workshop's realizados/ nº de ações planeadas (comunidade) x 100)

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344322 - Monitorizada: Sim - Nº: 349912)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa média institucional das competências éticas na avaliação de desempenho	85.00	91.30	(Somatório valores dos itens / nº de itens x 100)

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344323 - Monitorizada: Sim - Nº: 349915)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (conheço o documento da confidencialidade, exactidão, privacidade e a integridade dos clientes)	65.00	41.53	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço o procedimento escrito para a confidencialidade, exatidão,	75.00	73.33	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344323 - Monitorizada: Sim - Nº: 349915)

	integridade física dos clientes	privacidade e a integridade dos clientes)			
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço o documento da confidencialidade, exactidão, privacidade e a integridade dos clientes)	65.00	63.42	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo o documento para prevenir o abuso físico, mental e financeiro dos clientes)	65.00	21.77	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o documento para prevenir o abuso físico, mental e financeiro dos clientes)	75.00	71.88	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Prevenir eventuais situações de abuso físico, mental e financeiro da pessoa servida	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço e compreendo o documento para prevenir o abuso físico, mental e financeiro dos clientes)	65.00	63.42	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover atividades de gestão emocional, aos colaboradores	Taxa de satisfação, colaboradores (participo em atividades de gestão emocional e de stress)	65.00	62.86	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover atividades de gestão emocional, aos colaboradores	Taxa de satisfação, colaboradores (participo em atividades de promoção da saúde mental)	65.00	68.57	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Facilitar aos clientes o acesso apessoas que os representem e/ou pessoas de apoio, de forma transparente e não discriminatória	Taxa de satisfação, clientes (conheço a abordagem que me facilita o acesso aos serviços e pessoal de apoio)	65.00	58.36	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Facilitar aos clientes o acesso apessoas que os representem e/ou pessoas de apoio, de forma transparente e não discriminatória	Taxa de satisfação, clientes (sei como posso ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem)	75.00	36.94	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Avaliação do desgaste emocional e físico dos colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344324 - Monitorizada: Sim - Nº: 349924)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover atividades de gestão emocional, aos colaboradores	Taxa geral de desgaste emocional e físico	5.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos x 100)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover atividades de gestão emocional, aos colaboradores	Taxa geral de desgaste emocional e físico	5.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de inquiridos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Ética

Atividade: Divulgação da política de ética e bem-estar para todos e código de ética - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344325 - Monitorizada: Sim - Nº: 349938)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (conheço a política de ética e bem-estar para todos)	65.00	26.71	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (sou informada/o sobre o código de ética)	65.00	26.71	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço a política de ética e bem-estar para todos)	75.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço a política de ética e bem-estar para todos)	65.00	55.09	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (sou informada/o sobre o código de ética)	65.00	63.42	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (sou informada/o sobre o código de ética)	65.00	79.07	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100) Correto: Colaboradores
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (sou informada/o sobre o código de ética)	75.00	63.42	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de satisfação, familiares/significativos (sou informada/o sobre o código de ética)	75.00	79.07	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100) Correto: Colaboradores

Atividade: Divulgação da política de segurança, higiene e saúde no trabalho e o plano de contingência das instalações - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344326 - Monitorizada: Sim - Nº: 349939)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a segurança física dos clientes, familiares e colaboradores	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo a política de segurança, higiene e saúde no trabalho e o plano de contingência das instalações)	65.00	26.71	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a segurança física dos clientes, familiares e colaboradores	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a política de segurança, higiene e saúde no trabalho e o plano de contingência das instalações)	75.00	73.33	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Eleição do grupo de auto-representação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344327 - Monitorizada: Sim - Nº: 349942)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Facilitar aos clientes o acesso apessoas	Taxa de clientes com colaborador de	100.00	100.00	(Somatório de clientes com

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Eleição do grupo de auto-representação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344327 - Monitorizada: Sim - Nº: 349942)

	que os representem e/ou pessoas de apoio, de forma transparente e não discriminatória	referência definido			colaborador de referência / nº de clientes x 100)
Participação	Facilitar aos clientes o acesso apessoas que os representem e/ou pessoas de apoio, de forma transparente e não discriminatória	Taxa de clientes participantes	75.00	72.00	(Somatório clientes participantes / nº de colaboradores x 100)

Atividade: Gestão de ocorrências - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344328 - Monitorizada: Sim - Nº: 349968)

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	Taxa de ocorrências de maus-tratos ou negligência	0	0	(Somatório de ocorrências de abusos (físicos, mentais e financeiros/ nº de ocorrências x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a segurança física dos clientes, familiares e colaboradores	Taxa de ocorrências com responsabilidade institucional	0	0	(Somatório de acidentes com responsabilidade da instituição/ nº de acidentes x 100)

Atividade: Gestão de reclamações - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344447 - Monitorizada: Sim - Nº: 349966)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	0	(Somatório de reclamações sobre quebra de confidencialidade/ nº de reclamações legítimas x 100)
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	Garantir a segurança física dos clientes, familiares e colaboradores	Taxa de reclamações que colocam em causa a garantia de dignidade dos clientes e a proteção de riscos indevidos	0	0	(Somatório de reclamações legítimas que coloquem em causa a dignidade dos clientes (ex.: falta de respeito pelo cliente, pela privacidade do cliente, situação de humilhação e maus tratos/ nº de reclamações legítimas x 100)

Atividade: Gestão do processo de admissão - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344448 - Monitorizada: Sim - Nº: 349979)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exactidão de registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física dos clientes	Taxa de autorizações de consentimento informado assinados	100.00	100.00	(Somatório de clientes com termo/ nº de clientes x 100)

Atividade: Intercâmbio entre colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344450 - Monitorizada: Sim - Nº: 349972)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Ética

Atividade: Intercâmbio entre colaboradores - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344450 - Monitorizada: Sim - Nº: 349972)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover atividades de gestão emocional, aos colaboradores	Taxa de colaboradores participantes	20.00	0	(Somatório de colaboradores participantes / nº total de colaboradores x 100)

Atividade: Reflexão acerca do contributo prático, no exercício da função, na aplicação da política e código de ética (colaboradores) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344455 - Monitorizada: Sim - Nº: 349991)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Ética e Bem-Estar para Todos	Promover comportamentos éticos, que garantem a dignidade dos clientes	Taxa de colaboradores participantes	50.00	65.00	(Somatório colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)

Liderança

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344634 - Monitorizada: Sim - Nº: 349910)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Implementar a Missão, Visão e Valores Institucionais, nos serviços prestados	Taxa da competência ética (atua segundo a identidade e valores organizacionais (missão, visão, valores e políticas)	85.00	91.30	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344635 - Monitorizada: Sim - Nº: 349914)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Inovar e diversificar para melhorar a prestação dos serviços	Taxa de satisfação, clientes (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	75.00	91.06	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Inovar e diversificar para melhorar a prestação dos serviços	Taxa de satisfação, colaboradores (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	75.00	72.22	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Inovar e diversificar para melhorar a prestação dos serviços	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo as formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição)	75.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Inovar e diversificar para melhorar a prestação dos serviços	Taxa de satisfação, familiares/significativos (a instituição é inovadora e em permanente melhoria)	75.00	93.05	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Integração do Sistema de Gestão	Garantir o envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para plano de atividades	Taxa de contributos para a concretização dos objetivos do Plano Anual Geral	30.00	42.00	(Somatório colaboradores com contributos, sugestões / nº de colaboradores x 100)
Integração do Sistema de Gestão	Garantir o envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para plano de atividades	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o contributo da minha função para a concretização	75.00	79.41	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344635 - Monitorizada: Sim - Nº: 349914)

		dos objetivos do plano anual)			
Qualidade	Demonstrar compromisso com objetivos da qualidade e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o contributo da minha função para garantir e atingir os objetivos da política da qualidade)	75.00	80.56	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Demonstrar compromisso com objetivos da qualidade e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os objetivos da qualidade)	75.00	80.56	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Demonstrar compromisso com objetivos da qualidade e aprendizagem contínua	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os requisitos da qualidade para a realização do meu trabalho diário)	75.00	75.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Implementar a Missão, Visão e Valores Institucionais, nos serviços prestados	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a missão, valores e visão da instituição)	75.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Implementar a Missão, Visão e Valores Institucionais, nos serviços prestados	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o contributo da minha função para a concretização da missão, visão e valores)	75.00	78.12	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Campanhas para angariação de clientes para SAD (Serviço de Apoio Domiciliário) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344636 - Monitorizada: Sim - Nº: 349930)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Fomentar o marketing social	Taxa de campanhas realizadas	50.00	0.00	(Somatório de campanhas realizadas / nº campanhas previstas x 100)

Atividade: Divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344637 - Monitorizada: Sim - Nº: 349940)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Fomentar o marketing social	Número de visitantes que visualizam documentos informativos sobre serviços e programas	2000000	2909702	(Somatório de visitantes do site)

Atividade: Divulgação no site da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344638 - Monitorizada: Sim - Nº: 349946)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social CAO	0	0	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social LRE	0	41	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número das inscrições na resposta social SAD	36	0	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Liderança					
Atividade: Divulgação no site da ASCUDT - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344638 - Monitorizada: Sim - Nº: 349946)					
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para Centro de Recursos	35	13	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Qualidade	Promover e aumentar a quantidade de clientes	Número de inscrições de clientes para CRFP	30	20	(Somatório de inscrições - Lista de Espera)
Atividade: Encaminhamento para a Vida Ativa - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344639 - Monitorizada: Sim - Nº: 349950)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Taxa de pessoas encaminhadas para a vida ativa (apoio à colocação e integrações)	50.00	23.07	(Somatório do número de clientes do Centro de Recursos encaminhados para a Vida Ativa / nº toral de clientes encaminhados para o CR x 100)
Atividade: Gestão de incidentes críticos - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344640 - Monitorizada: Sim - Nº: 349961)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Inovação e Melhoria Contínua	Promover a modernização e a inovação através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação	Taxa de colaboradores com incidentes críticos negativos	50.00	57.14	(Somatório de colaboradores com incidentes críticos negativos / nº total de colaboradores x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Promover a modernização e a inovação através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação	Taxa de incidentes críticos negativos (registos na aplicação)	50.00	29.55	(Somatório de incidentes críticos negativos/ nº de incidentes críticos registados x 100)
Atividade: Gestão de sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344645 - Monitorizada: Sim - Nº: 349971)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Inovação e Melhoria Contínua	Promover a modernização e a inovação através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação	Taxa de sugestões de colaboradores inovadoras (pertinentes), com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função	90.00	48.00	(Somatório de sugestões inovadoras (pertinentes) / nº de sugestões x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Promover a modernização e a inovação através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação	Taxa de sugestões de colaboradores inovadoras (pertinentes), com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função (implementadas)	90.00	98.00	(Somatório de sugestões pertinentes (implementadas)/ nº de sugestões pertinentes x 100)
Atividade: Manutenção do site - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344646 - Monitorizada: Sim - Nº: 349975)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Qualidade	Fomentar o marketing social	Número de actualizações à Página web	1.00	0	(Somatório de atualizações realizadas)
Atividade: Monitorização da política da qualidade - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 347722 - Monitorizada: Sim - Nº: 349980)					

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Liderança

Atividade: Monitorização da política da qualidade - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 347722 - Monitorizada: Sim - Nº: 349980)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Demonstrar compromisso com objetivos da qualidade e aprendizagem contínua	Taxa de sucesso da política da qualidade	65.00	57.14	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100)

Atividade: Monitorização do plano anual geral - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 347723 - Monitorizada: Sim - Nº: 349978)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Integração do Sistema de Gestão	Garantir o envolvimento dos colaboradores no contributo de objetivos para plano de atividades	Taxa de concretização do plano anual	80.00	93.00	(Somatório de atividades executadas / nº de atividades planeadas x 100) 88 de 95

Atividade: Participação em Estudos Científicos na área social - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346098 - Monitorizada: Sim - Nº: 349983)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de estudos participados	12	17	(Somatório de estudos participados)

Atividade: Plano de marketing e comunicação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344647 - Monitorizada: Sim - Nº: 349982)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Fomentar o marketing social	Taxa de execução do plano	75.00	0.00	(Somatório de ações executadas / nº de ações planeadas x 100)

Atividade: Planos de Atividades Socialmente Úteis - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344648 - Monitorizada: Sim - Nº: 349984)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Taxa de clientes com PASUS	16	20.00	(Somatório de clientes com PASUs de CAO / nº de clientes de CAO x 100) 6 em 30

Atividade: Realização de estágios - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344651 - Monitorizada: Sim - Nº: 349994)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de estágios curriculares realizados	10	15	(Somatório de estágios curriculares realizados)
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de estágios profissionais realizados	3	0	(Somatório de estágios profissionais realizados)

Atividade: Recolha de tampas garrafas/papelão/óleos - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344652 - Monitorizada: Sim - Nº: 349990)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Quantidade de óleo entregue	150	150	(Somatório de litros de óleo entregues)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Liderança

Atividade: Recolha de tampas garrafas/papelão/óleos - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344652 - Monitorizada: Sim - Nº: 349990)

Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Quantidade de papelão entregue	0.70	0.50	(Somatório de toneladas de papelão entregues)
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Quantidade de tampas entregue	15.00	10.00	(Somatório de Kg tampas de garrafas entregues)

Atividade: Reuniões e/ou eventos de consciencialização para a justiça social e a inclusão das pessoas servidas/clientes - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344653 - Monitorizada: Sim - Nº: 349996)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Taxa de satisfação, parceiros(a instituição incentiva-me ao compromisso concreto com a justiça social e a inclusão dos clientes, na sociedade)	75.00	68.75	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Trabalho a favor da comunidade - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346099 - Monitorizada: Sim - Nº: 350006)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Número de pessoas que realizam trabalho a favor da comunidade	2	4	(Somatório de pessoas acolhidas

Atividade: Voluntariado - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346100 - Monitorizada: Sim - Nº: 350008)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Responsabilidade Social e Corporativa	Contribuir para a criação de uma sociedade mais justa, aberta e inclusiva	Taxa de voluntários no ativo	5.00	3.00	(Somatório de voluntários ativos/ nº de voluntários inscritos x 100)

Melhoria Contínua

Atividade: Ação de formação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344457 - Monitorizada: Sim - Nº: 349894)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Melhorar continuamente o SGQ	Taxa de colaboradores participantes (princípios da qualidade)	50.00	13.00	(Somatório colaboradores participantes / nº de colaboradores x 100)

Atividade: Administração da escala de eficácia e eficiência organizacional - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344459 - Monitorizada: Sim - Nº: 349901)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Melhorar continuamente o SGQ	Taxa de eficácia e eficiência (resultados da escala de OEES)	35.00	0	(resultados da escala de OEES)

Atividade: Avaliação de necessidades e expetativas - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344461 - Monitorizada: Sim - Nº: 349916)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades	Taxa média de avaliação necessidades e expectativas, clientes	65.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens) x 100

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Avaliação de necessidades e expetativas - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344461 - Monitorizada: Sim - Nº: 349916)

	de todas as partes interessadas				
Qualidade	Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas	Taxa média de avaliação necessidades e expectativas, colaboradores	65.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens) x 100
Qualidade	Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas	Taxa média de avaliação necessidades e expectativas, familiares/significativos	65.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens) x 100
Qualidade	Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas	Taxa média de avaliação necessidades e expectativas, financiador	65.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens) x 100
Qualidade	Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas	Taxa média de avaliação necessidades e expectativas, fornecedores	65.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens) x 100
Qualidade	Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas	Taxa média de avaliação necessidades e expectativas, parceiros	65.00	0	(Somatório de necessidades e expetativas das partes interessadas / nº de stakholders x 100)
Qualidade	Desenvolver e melhorar os serviços prestados, com base nas necessidades de todas as partes interessadas	Taxa média de necessidades e expectativas global das partes interessadas	75.00	0	(Somatório valores dos itens / nº de itens) x 100

Atividade: Benchlearning - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344463 - Monitorizada: Sim - Nº: 349928)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados de serviços, atividades e realizações dos clientes	Taxa de ações inovadoras implementadas com eficácia com origem nas atividades de comparação de resultados	10.00	10.00	(Somatório de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas x 100)

Atividade: Benchmarking - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344465 - Monitorizada: Sim - Nº: 349935)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados de serviços, atividades e realizações dos clientes	Taxa de ações inovadoras implementadas com eficácia com origem nas atividades de aprendizagem	10.00	10.00	(Somatório de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas x 100)

Atividade: Gestão de melhoria - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344630 - Monitorizada: Sim - Nº: 349958)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Melhorar continuamente o SGQ	Taxa de ações de melhoria eficazes	75.00	89.65	(Somatório de ações eficazes implementadas / nº de ações identificadas x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Melhorar continuamente o SGQ	Taxa de satisfação, colaboradores	75.00	75.76	(Somatório valor do item / nº

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Melhoria Contínua

Atividade: Gestão de melhoria - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344630 - Monitorizada: Sim - Nº: 349958)

		(conheço e compreendo o sistema claro e compreensível de melhoria contínua e de aprendizagem)			de inquiridos) x 100

Orientação para os Resultados

Atividade: Auditorias/Consultadorias - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348561 - Monitorizada: Sim - Nº: 349908)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Pontuação total de certificação, auditoria externa	40.00	46.82	(Pontuação Equass)
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Taxa de conformidade da certificação para a qualidade (auditoria interna)	100.00	100.00	(Somatório requisitos conformes/ nº requisitos controlados) x 100

Atividade: Avaliação de desempenho - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344616 - Monitorizada: Sim - Nº: 349926)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Taxa de colaboradores com avaliação de desempenho superior a bom	85.00	78.72	(Somatório de colaboradores com avaliação superior a bom / nº de colaboradores avaliados x 100) 18 E + 19 MB

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344618 - Monitorizada: Sim - Nº: 349917)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Taxa de satisfação, comunidade (acha que a ASCUDT dá resposta ao que a sociedade espera e necessita)	55.00	76.85	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Taxa de satisfação, financiador (sinto-me reconhecido e recompensado com o acordo/contrato/protocolo estabelecido)	65.00	100.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Taxa de satisfação, fornecedores (sinto-me reconhecido e recompensado com o acordo/contrato/protocolo estabelecido)	75.00	71.88	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Taxa de satisfação, parceiros (sinto-me reconhecido e recompensado com o acordo/contrato/protocolo estabelecido)	75.00	68.75	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disponibilizar informação acessível e de	Taxa de satisfação, clientes (a	65.00	42.82	(Somatório valor do item / nº

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344618 - Monitorizada: Sim - Nº: 349917)

	fácil compreensão a todas as partes interessadas	informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)			de inquiridos x 100)
Qualidade	Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, colaboradores (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)	75.00	72.09	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, familiares/significativos (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)	65.00	79.16	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, financiador (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)	75.00	100.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, fornecedores (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)	75.00	84.38	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disponibilizar informação acessível e de fácil compreensão a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, parceiros (a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão)	75.00	81.25	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Taxa de satisfação, clientes	80.00	75.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Taxa de satisfação, colaboradores	90.00	72.09	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Taxa de satisfação, familiares	80.00	91.80	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Taxa de satisfação, financiador	80.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Taxa de satisfação, fornecedores	80.00	93.83	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas	Taxa de satisfação, parceiro	80.00	91.21	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Candidaturas a projetos do INR - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344620 - Monitorizada: Sim - Nº: 349929)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Taxa de aprovação de projetos subsidiados	100	100.00	(Somatório candidaturas aprovadas / nº candidaturas submetidas x 100)

Atividade: Divulgação de resultados de desempenho financeiro - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344621 - Monitorizada: Sim - Nº: 349936)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Divulgação de resultados de desempenho financeiro - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344621 - Monitorizada: Sim - Nº: 349936)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, familiares/significativos (tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição)	65.00	53.70	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, clientes (tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição)	65.00	41.53	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo os resultados financeiros anuais da instituição)	75.00	80.56	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, financiador (recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da instituição)	75.00	100.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, fornecedores (recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da instituição)	65.00	68.75	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Qualidade	Disseminar o desempenho da instituição em relação aos resultados de negócio e dos serviços a todas as partes interessadas	Taxa de satisfação, parceiros (recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da instituição)	65.00	62.50	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Doações de bens alimentares - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348562 - Monitorizada: Sim - Nº: 349941)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Evolução dos custos operacionais	1.00	0	(Somatório (conta 31) n - Somatório (contas 31) n-1)/ Somatório (contas 31) n-1 x 100)

Atividade: Execução do projecto de construção e ampliação de CAO - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346101 - Monitorizada: Sim - Nº: 349954)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Taxa de financiamento do projeto	80.00	95.73	(Somatório do valor financiado/ custo total investido) x 100

Atividade: Gala de solidariedade (angariação de fundos) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346102 - Monitorizada: Sim - Nº: 350000)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Orientação para os Resultados

Atividade: Gala de solidariedade (angariação de fundos) - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346102 - Monitorizada: Sim - Nº: 350000)

Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Receita angariada	2000	3508.84	(Somatório receita - Somatório despesa)

Atividade: Relatório de contas - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348563 - Monitorizada: Sim - Nº: 349992)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Evolução da receita	4.00	0	(Somatório receita (n) - Somatório receita (n-1) /Somatório receita (n-1)) x 100)
Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Evolução dos custos com pessoal	0.5	0	(Somatório (contas 63n - Somatório (contas 63) n-1)/ Somatório (contas 63)n-1 x 100)
Económica	Melhorar o desempenho financeiro, através de fundos	Evolução dos custos operacionais	0.5	0	(Somatório (contas 61-68) n - Somatório (contas 61-68)n-1)/ Somatório (contas 61-68)n-1 x 100)

Atividade: Revisão de acordos, CAO - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348564 - Monitorizada: Sim - Nº: 349995)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Qualidade	Rever acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP	Taxa de comparticipações, CAO	60.00	0	(Somatório do número de clientes comparticipados / nº total de clientes x 100)
Qualidade	Rever acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP	Taxa de financiamento público	1	0	(Somatório do financiamento público / nº total de financiamento x 100)

Atividade: Revisão do sistema - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 348574 - Monitorizada: Sim - Nº: 349997)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inovação e Melhoria Contínua	Monitorizar os impactos dos serviços, como um elemento importante dos processos de melhoria	Taxa de medidas de melhoria	75.00	0	(Somatório melhorias implementadas/ nº de melhorias identificadas x 100)

Parcerias

Atividade: Gestão de parcerias - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344466 - Monitorizada: Sim - Nº: 349964)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Parcerias	Garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão dos clientes	Taxa de eficácia das parcerias	70.00	42.85	(Somatório resultados obtidos/ nº de resultados previstos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Parcerias

Atividade: Gestão de parcerias - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344466 - Monitorizada: Sim - Nº: 349964)

Parcerias	Garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão dos clientes	Taxa de parcerias com instituições do mesmo sector (visando investir na inovação e melhoria de serviços)	2.00	4.08	(Somatório protocolos criados / nº de protocolos x 100)
Parcerias	Garantir a continuidade de serviços abrangentes e a inclusão dos clientes	Taxa de parcerias que garantem o continuum de serviços	20.00	22.44	(Somatório protocolos que participam no PI / nº de protocolos x 100)

Participação

Atividade: Ações de formação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344467 - Monitorizada: Sim - Nº: 349899)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de clientes participantes	65.00	58.00	(Somatório clientes participantes / nº de clientes x 100)

Atividade: Atividades sócio-culturais - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344468 - Monitorizada: Sim - Nº: 349911)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de clientes participantes	100.00	100.00	(Somatório de clientes participantes em registo de sessões/ nº de clientes x 100)

Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344470 - Monitorizada: Sim - Nº: 349931)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Inclusão	Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de satisfação, clientes (as atividades são importantes para mim)	65.00	60.36	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, clientes (conheço as condições que facilitam o meu empowerment)	65.00	39.53	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo o conceito de empowerment)	65.00	31.65	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo as condições de ambiente que facilitam o empowerment dos clientes)	75.00	75.00	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo o conceito de empowerment)	75.00	78.79	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (conheço a abordagem para poder expressar as minhas opiniões e pontos de vista)	65.00	56.36	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Participação					
Atividade: Avaliação de satisfação - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344470 - Monitorizada: Sim - Nº: 349931)					
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (conheço e compreendo a política e procedimentos para minha inclusão, como participante ativo no planeamento, prestação e avaliação dos serviços)	65.00	46.47	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a abordagem em relação aos clientes poderem expressar as suas opiniões e pontos de vista)	75.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, colaboradores (conheço e compreendo a política e procedimentos para a inclusão dos clientes, como participantes ativos no planeamento, prestação e avaliação dos serviços)	75.00	77.78	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço a abordagem para o meu familiar/significativo expressar opiniões e pontos de vista)	65.00	87.04	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço e compreendo a política e procedimentos para a inclusão do meu familiar/significativo, como participante ativo no planeamento, prestação e avaliação dos serviços)	65.00	55.09	(Somatório valor do item / nº de inquiridos) x 100
Atividade: Elaboração, Monitorização e Revisão do Plano Individual - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344474 - Monitorizada: Sim - Nº: 349944)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de clientes participantes no PI (elaboração, monitorização, revisão)	75.00	68.00	(Somatório de clientes participantes/nº de clientes) x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de familiares participantes no PI (elaboração, monitorização, revisão)	80.00	72.00	(Somatório de Familiares participantes/nº de familiares x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (conheço o meu Plano Individual - PI)	75.00	70.24	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da	Taxa de satisfação, clientes (conheço os resultados da	65.00	59.30	

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Elaboração, Monitorização e Revisão do Plano Individual - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344474 - Monitorizada: Sim - Nº: 349944)

	organização e dentro da comunidade	avaliação/monitorização do meu Plano Individual - PI)			
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (os meus familiares/significativos participam na elaboração do meu Plano Individual - PI)	65.00	34.59	
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (participo na elaboração do meu Plano Individual - PI)	75.00	68.24	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço os resultados da avaliação/monitorização do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	65.00	63.42	
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos (participo na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	65.00	59.72	
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos(conheço o Plano Individual - PI do meu familiar/significativo)	65.00	62.04	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de clientes participantes no PI (elaboração, monitorização, revisão)	75.00	68.00	(Somatório de clientes participantes/nº de clientes) x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de familiares participantes no PI (elaboração, monitorização, revisão)	80.00	72.00	(Somatório de Familiares participantes/nº de familiares x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (conheço o meu Plano Individual - PI)	75.00	70.24	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (conheço os resultados da avaliação/monitorização do meu Plano Individual - PI)	65.00	59.30	
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, clientes (os meus familiares/significativos participam na elaboração do meu Plano Individual - PI)	65.00	34.59	
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da	Taxa de satisfação, clientes (participo na elaboração do meu Plano Individual	75.00	68.24	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Elaboração, Monitorização e Revisão do Plano Individual - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344474 - Monitorizada: Sim - Nº: 349953)

	organização e dentro da comunidade	- PI)			
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos (conheço os resultados da avaliação/monitorização do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	65.00	63.42	
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos (participo na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	65.00	59.72	
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de satisfação, familiares/significativos(conheço o Plano Individual - PI do meu familiar/significativo)	65.00	62.04	(Somatório valor do item / nº de inquiridos x 100)

Atividade: Gestão de sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343018 - Monitorizada: Sim - Nº: 349962)

Área	Objetivo	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Observações
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de clientes que realizaram sugestões	10.00	2.00	(Somatório de clientes sugestores / nº total de clientes x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de colaboradores que realizaram sugestões	60.00	67.00	(Somatório de colaboradores sugestores / nº total de colaboradores x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de financiador, fornecedores e parceiros que realizaram sugestões	5.00	0.00	(Somatório de financiador, fornecedores e parceiros sugestores / nº total de financiador, fornecedores e parceiros x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de sugestões implementadas, clientes	15.00	25.00	(Somatório de sugestões de clientes implementadas/ nº de sugestões de clientes x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de sugestões implementadas, colaboradores	90.00	79.00	(Somatório de sugestões de colaboradores implementadas/ nº de sugestões de colaboradores x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de sugestões implementadas, financiador, fornecedores, parceiros	50.00	0.00	(Somatório de sugestões de financiador, fornecedores e parceiros implementadas/ nº de sugestões de financiador, fornecedores e parceiros x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Participação					
Atividade: Gestão de sugestões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 343018 - Monitorizada: Sim - Nº: 349962)					
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de sugestões, clientes	10.00	3.00	(Somatório de sugestões de clientes/ nº de sugestões x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de sugestões, colaboradores	80.00	97.00	(Somatório de sugestões de colaboradores/ nº de sugestões x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de sugestões, financiador, fornecedores, parceiros	5.00	0.00	(Somatório de sugestões financiador, fornecedores e parceiros/ nº de sugestões x 100)
Atividade: Medição de empowerment: Plano Individual - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344613 - Monitorizada: Sim - Nº: 349977)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Inclusão	Potenciar e melhorar a cultura e clima organizacional - empowerment	Taxa de cumprimento de metas do PI - Empowerment	50.00	50.55	(Somatório da dimensão/3 respostas sociais x 100)
Atividade: Realização de eventos - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 346104 - Monitorizada: Sim - Nº: 349986)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de clientes participantes em eventos	80.00	75.92	(Somatório de clientes participantes em eventos / nº total de clientes x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de colaboradores participantes em eventos	80.00	80.69	(Somatório de colaboradores participantes em eventos / nº total de colaboradores x 100)
Participação	Promover a plena participação e a inclusão dos clientes, a todos os níveis da organização e dentro da comunidade	Taxa de familiares/significativos participantes em eventos	20.00	20.37	(Somatório de familiares/significativos participantes em eventos / nº total de familiares/significativos x 100
Atividade: Realização de reuniões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344614 - Monitorizada: Sim - Nº: 349987)					
Área	**Objetivo**	**Indicador**	**Meta Planeada**	**Meta Alcançada**	**Observações**
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Taxa de reuniões com familiares/significativos	25.00	42.27	(Somatório total de reuniões de familiares/significativos/ nº de reuniões x 100)
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Taxa de reuniões com sócios, conselho fiscal, direção, assembleia geral	5.00	8.82	(Somatório total de reuniões de sócios, elementos conselho fiscal, direcção, assembleia geral/ nº de reuniões x 100)
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação	Taxa de reuniões de clientes	50.00	57.72	(Somatório de reuniões de clientes/ nº de reuniões x

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Atividade: Realização de reuniões - (Planeada: Sim - Nº: 304116 - Executada: Sim - Nº: 344614 - Monitorizada: Sim - Nº: 349987)

	dos serviços				100)
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Taxa de reuniões de colaboradores	25.00	26.83	(Somatório de reuniões de colaboradores/ nº de reuniões x 100)
Participação	Melhorar a participação das partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços	Taxa de reuniões de parceiros/financiadores/fornecedores	10.00	5.88	(Somatório total de reuniões de Parceiros/Financiadores/Fornecedores/ nº de reuniões x 100)

Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt