

Relatório de Gestão 1.º Semestre Processo de Gestão e Melhoria

| INDICADOR | META | RESULTADO SEMESTRE | JUSTIFICAÇÃO/ OBSERVAÇÕES | AÇÕES A IMPLEMENTAR |
|---|----------------|--------------------|--|--|
| N.º de atividades para angariação de fundos | ≥ 1/ trimestre | Cumprido | Foram realizadas as seguintes ações: Venda de produtos elaborados pelos clientes (ao longo de todo o semestre); Feira Social; Feira da Cavaca e Festa da Cereja. | --- |
| Taxa de candidaturas aprovadas | ≥ 50% | Cumprido | Foram realizadas 2 candidaturas para estágio profissional de 2 clientes, com taxa de aprovação de 100%. | --- |
| N.º de reuniões com parceiros | ≥ 1/ ano | Não monitorizável | O objectivo é anual. | Realizar reuniões com parceiros no 2.º semestre. |

| | | | | |
|---|----------------|-------------------|---|---|
| Taxa de participação dos parceiros da Instituição | ≥ 60% | Cumprido | Foi realizada apenas uma actividade com parceiros no 1.º semestre (festa das famílias), com uma taxa de participação de 100%. | Deverá ser intensificada a promoção do envolvimento dos parceiros (convites para atividades, reuniões, etc.). |
| N.º de novos parceiros para complemento dos serviços | ≥ 2 | Cumprido | Durante o 1.º semestre de 2013 foram constituídas 3 novas parcerias (considerando que os restantes já eram parceiros da Instituição) e prevê-se o estabelecimento de novas parcerias no 2.º semestre. | --- |
| Índice médio de satisfação dos parceiros | ≥ 80% | Não monitorizável | Os inquéritos serão aplicados no 2.º semestre. No próximo relatório aferimos o grau de concretização do objectivo. | --- |
| Data de realização da avaliação das parcerias | Até junho 2013 | Cumprido | A avaliação interna dos parceiros foi realizada no final do mês de Junho, sendo apenas aplicada aos parceiros com os quais já desenvolvemos alguma atividade. | --- |
| Taxa de cumprimento do Planeamento EQUASS Assurance | ≥ 80% | Cumprido | No período em análise foi cumprida a totalidade das ações planeadas. | --- |
| N.º de ações de melhoria implementadas | ≥ 2 | Cumprido | Em anexo segue o mapa de tratamento de sugestões e ações de melhoria. | --- |
| Taxa de cumprimento do plano de atividades/ eventos | ≥ 80% | Cumprido | As atividades foram cumpridas na totalidade de acordo com o planeado. | --- |
| Taxa de eficácia do tratamento de NC's/ ocorrências | ≥ 75% | Cumprido | No 1.º semestre foram abertas três notícias de Não conformidade, porém ainda só foi possível avaliar a eficácia de uma das notícias, a qual foi considerada eficaz. | --- |
| Data para conclusão da criação de novas ferramentas de divulgação | Abril de 2013 | Cumprido | Até ao mês de Abril foram criados folhetos e a newsletter "Os Amarelinhos". Em maio foi ainda criado um site para a resposta Lar Residencial. | --- |
| Taxa de divulgação de atividades e informação relevante, aos stakeholders | ≥ 85% | Cumprido | A Instituição divulgou toda a informação relevante, relativa às atividades que promoveu. | --- |
| Taxa de participação em atividades na comunidade | ≥ 80% | Cumprido | A Instituição participou em todas atividades promovidas na comunidade, para as quais foi convidada a participar. | --- |
| Data limite para aplicação dos inquéritos à comunidade | Junho de 2013 | Cumprido | Os inquéritos começaram a ser aplicados em junho, porém continuaremos a aplicar no 2.º semestre, de modo a obtermos um número de respostas mais significativo. | --- |

Relatório de Gestão 1.º semestre – Processo Lar Residencial

Os indicadores do PAA de 2013, relativos ao PLR, assim como os respectivos resultados obtidos, encontram-se reflectidos no seguinte quadro:

| INDICADOR | META | RESULTADO SEMESTRE | JUSTIFICAÇÃO/ OBSERVAÇÕES | ACÇÕES A IMPLEMENTAR |
|---|----------|---------------------|---|--|
| Taxa de cumprimento dos objetivos dos PDI | ≥ 70% | Não cumprido 67% | A taxa de cumprimento foi de 67%, valor muito próximo da meta estabelecida. Existem objetivos em curso, que será aferido o seu cumprimento apenas no final do ano. Pelo que esperamos atingir a meta definida no final do 2.º semestre. | Relativamente à avaliação semestral os objetivos que foram cumpridos foram reformulados no sentido de se tornarem mais ambiciosos, e os não cumpridos foram revistos de modo a se adequarem às limitações de cada cliente. |
| Índice médio de satisfação de clientes | ≥ 70% | Cumprido | O IMS dos clientes foi de 98.17% e o IMS das famílias/ representantes foi de 96.02%. Estes valores são bastante positivos e superam claramente a meta estabelecida. | --- |
| Taxa de participação dos clientes e famílias na elaboração/ revisão dos PDI | ≥ 60% | Cumprido | A taxa de participação dos clientes e famílias na elaboração e revisão dos PDI foi de 100%. | --- |
| Taxa de participação das famílias nas atividades da Instituição | ≥ 60% | Cumprido | Das atividades previstas para participação das famílias, foi obtida uma taxa de 100%. | --- |
| N.º de reuniões com clientes/ cuidadores | ≥ 2/ ano | Não monitorizável | A meta é anual, porém foi realizada uma reunião com clientes e familiares, para elaboração dos PDI e está planeada outra em julho, para a avaliação/ revisão. | --- |

Relatório de Gestão 1.º Semestre – Processo Recursos Humanos

Os indicadores do PAA de 2013, relativos ao PRH, assim como os respetivos resultados obtidos, encontram-se reflectidos no seguinte quadro:

| INDICADOR | META | RESULTADO SEMESTRE | JUSTIFICAÇÃO/ OBSERVAÇÕES | AÇÕES A IMPLEMENTAR |
|---|-------|--------------------|--|---------------------|
| Volume de formação/ colaborador | ≥ 35h | Não monitorizável | O objetivo é anual, pelo que no próximo relatório iremos concluir se foi concretizado. | --- |
| Taxa de cumprimento do plano de formação | ≥ 85% | Cumprido | O objectivo é semestral, tendo tido uma taxa de cumprimento de 88,8% pois uma sessão de formação foi adiada pela entidade formadora. Porém já foi replaneada. | --- |
| Taxa de eficácia das ações de formação | ≥ 75% | Cumprido | Foi avaliada a eficácia da ação de sensibilização sobre a implementação do Referencialo EQUASS Assurance, obtendo uma taxa de eficácia de 91.4%. | --- |
| N.º de colaboradores com nível de desempenho ≤ 3 | 0 | Não monitorizável | A avaliação de desempenho está a ser realizada neste momento. As reuniões finais para avaliação dos resultados de desempenho estão planeados para o final de julho. Apenas no próximo relatório iremos concluir sobre o grau de cumprimento do objetivo. | --- |
| Taxa de colaboradores com nível de desempenho ≥ 4 | ≥ 40% | Não monitorizável | | --- |

| INDICADOR | META | RESULTADO SEMESTRE | JUSTIFICAÇÃO/ OBSERVAÇÕES | ACÇÕES A IMPLEMENTAR |
|---|-------|--------------------|--|----------------------|
| Índice Médio de satisfação dos colaboradores | ≥ 75% | Cumprido | O objectivo é anual. Os inquéritos foram aplicados em Junho tendo sido obtidos resultados muito satisfatórios. O índice médio de satisfação foi de 81,81%. | --- |
| Taxa de participação dos colaboradores nas atividades | ≥ 70% | Cumprido | A taxa de participação no 1.º semestre foi de 93.23%, superando a meta estabelecida. | --- |
| N.º de reuniões com colaboradores/ trimestre | ≥ 1 | Cumprido | Foram realizadas reuniões todos os meses, à exceção de maio. | --- |
| Taxa de participação dos colaboradores em reuniões para planeamento de atividades | ≥ 80% | Cumprido | A taxa de participação no 1.º semestre foi de 98.67%, superando a meta estabelecida. | --- |