

Definição de Objetivos, Indicadores

Intenção / Orientação Política	objetivos estratégicos	Indicadores	Fórmula Métrica	Processos Associados	Fonte
Sustentabilidade	Garantir a Sustentabilidade económica e operacional a médio e longo prazo que potencie a expansão ; Incentivar uma equipe a colaborar com a economia da casa Mitigar os custos e desperdícios Controlar custos	(%) Taxa de Cumprimento dos Orçamentos Aprovados	(Total em euros de orçamentos aprovados / Total de euros de orçamentos pagos)*100	Planeamento e Controlo pela Direção	Orçamentos aprovados / Atas / Contas dos Fornecedores
		(€) Comparticipações das Entidades Estatais e Regulamentares	(Diferença entre euros submetidos e euros recebidos Segurança Social)	Planeamento e Controlo pela Direção	Modelo de Vagas da Segurança Social / Extracto Bancário / Comprovativos de Transferência
		(%) Taxa de cumprimento do Plano de Ações	(Nº de ações concretizadas/ Nº total de ações definidas) *100	Planeamento e Controlo pela Direção	Plano de Ações
		(%) Percentagem dos custos extra com Recursos Humanos	Total de valores extra em custos com Recursos Humanos	Planeamento e Controlo pela Direção	Recibos de pagamentos extra
		(%) Percentagem dos custos com Energias	Valores pagos em energia (Lavandaria)	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento energia
		(%) Percentagem dos custos de Comunicações	Valores pagos em comunicações	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento comunicações
		(%) Percentagem dos custos de Combustíveis	Valores pagos em combustíveis	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento em combustíveis
		(%) Percentagem dos custos de Alimentação	Valores pagos em alimentação	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento em alimentação
Cientes / utentes	Satisfazer os clientes\utentes e familiares	Nº de Eventos realizados para a integração das Famílias	Total de eventos realizados	Planeamento e Acompanhamento de atividades	Plano de Atividades / Atas da Comissão de Festas
		(%) Taxa de Ocupação	Nº camas ocupadas / Total de camas	Admissão e Acolhimento	Pasta de Saídas e Entradas
		Tempo médio de Admissão	Nº de dias para a admissão de um novo cliente	Admissão e Acolhimento	Pasta de Saídas e Entradas
		(%) Taxa de Satisfação dos clientes e familiares	% de clientes satisfeitos (questionários de satisfação)	Idoso /Plano Individual	Questionários de Satisfação
çãos		Nº de reclamações que tenham como causa falhas de comunicação ou informação de requisitos e especificações dos serviços	Total de reclamações de comunicação ou informação de requisitos	Tratamento de reclamações/sugestões	Reclamações / Livro de Reclamações
		(%) Taxa de clientes que atingiram os objetivos definidos	(Total de objetivos definidos / total de objetivos cumpridos)*100	Idoso/Plano Individual	Plano Individual
		(%) Taxa média de clientes com apoio psicossocial	(Total de clientes com necessidades de apoio psicossocial / Total de clientes com apoio) *100	Cuidados Pessoais	Planos Individuais

Processos Internos / Serv	Melhorar a qualidade do serviço Aumentar a capacidade de resposta às novas necessidades Racionalizar consumos de produtos e serviços Inovar na tipologia a parte recreativa e cultural do centro Melhorar o nível de envolvimento das relações com parcerias e comunidade nas atividades sociais da casa	(%) Taxa de desistências	(nº de clientes que desistiram/nº de clientes)	Idoso /Plano Individual	Pasta de Saídas e Entradas / Contrato
		Nº de Ocorrências alimentares com impacto nos clientes	Nº de eventos	Nutrição e Alimentação	Ficheiro de Ocorrências / Relatório de Toxicação Alimentar (Mod.83)
		% de necessidades identificadas e não satisfeitas pelo Plano de atividades/PADP	(Número total de necessidades não satisfeitas com a execução do PADP / número total de necessidades identificadas X 100)	Idoso /Plano Individual	Plano de atividades/PADP
		Taxa de cumprimento do Plano de atividades /PADP	(Total de actividades previstas / Total de actividades realizadas)*100	Idoso / Plano Individual	Plano de atividades/PADP
		% de situações de emergência decorrentes da incorreta assistência medicamentosa	(Número de situações de emergência decorrentes da incorreta assistência medicamentosa / número total de situações de emergência X 100)	Cuidados Pessoais	Livro de Ocorrências
		Taxa de cumprimento das ementas	(Nº de refeições planeadas / Nº de refeições confeccionadas) *100	Cuidados Pessoais	Ementas Semanais
Recursos Humanos	Incentivar e Motivar os cooperadores para a melhoria da resposta social através da formação, de modo a obter um serviço qualificado . Incentivar a cultura pessoal na formação contínua obrigatória dos cooperadores ; Auscultar os cooperadores ; Promover maior empenho na discussão dos objetivos e necessidade de formação pessoal	Taxa de Cumprimento do Plano de formação Interna	(Ações de formação previstas / Total de ações realizadas) *100	Recursos Humanos e Formação	Plano de Formação
Qualidade	Fazer a transição do sistema de gestão da qualidade da Isso 2008 a 2015 2- Obter ações preventivas nas diversas áreas semestralmente	Taxa de eficácia das ações Corretivas	(Nº de ações corretivas / nº de ações corretivas eficazes)	Tratamento de reclamações/sugestões	Plano de Ações Corretivas
		Evolução das Sugestões de Melhoria dos Cooperadores	Total de sugestões apresentadas	Recursos Humanos e Formação	Sugestões e Reclamações
Infraestruturas	Manter nível alto de Higienização Aumentar o cuidado na prevenção de danos	Taxa de Cumprimento do Plano de Manutenção	(Total de manutenções previstas / Total de manutenções executadas) *100	Higienização, Infraestruturas/Equipamentos e Segurança	Plano de Manutenção

Processos, Monitorização e Medição de Processos

				Registos dos Resultados					
Periodicidade de Monitorização	Responsável pela monitorização	Meta	2014	2015		2016		2017	
Semestral	Direção	100%	100%	90%	100%				
Semestral	Direção	0	0	0,00 €	0,00 €				
Semestral	Direção	≥90%	89,00%	89%	95%				
Semestral	Direção	≤40%	41,00%	60%	65%				
Semestral	Direção	≤2%	2,00%	1,50%	1,30%				
Semestral	Direção	≤2%	2,00%	1%	2%				
Semestral	Direção	≤2%	2,22%	3%	2,45%				
Semestral	Direção	≤8%	8,00%	5%	2%				
Semestral	Diretora Técnica	≥5%	5	5	9				
Semestral	Diretora Técnica	≥95%	100,00%	98%	95%				
Semestral	Diretora Técnica	<5 dias	4,5	3	4				
Semestral	Gestor da qualidade	80%	a monitorizar	94%	98%				
Semestral	Gestor da qualidade	0	a monitorizar	1	1				
Semestral	Diretora Técnica	65%	a monitorizar	a monitorizar	a monitorizar				
Semestral	Diretora Técnica	100%	100%	100%	100%				

Semestral	Diretora Técnica	< 2%	2%	1%	1%				
Semestral	Diretora Técnica	0	0	0	0				
Semestral	Animadora	10%	30%	15%					
Semestral	Animadora	90%	85%	90%					
Semestral	Diretora Técnica	0	0	0	0				
Semestral	Diretora Técnica	90%	90%	92%	95%				
Semestral	Direção	90%	a monitorizar	45%	47%				
Semestral	Gestor da qualidade	75%	80%	85%					
Semestral	Direção	Aumento progressivo	3	4	5				
Semestral	Direção	90%	a monitorizar	80%	75%				

					Necessidade
Data	Motivo (1)	Ações / Atividades	Responsável(eis)	Aprovação (se aplicável)	Rec Humanos
04-01-2015	O2, O3	Promover a cultura da qualidade dos serviços para Manter a Certificação da Qualidade	Direção	Direção	1 Formadora
08-01-2015	O3	Revisão do manual atual da qualidade	DT DQ	Direção	1
10-01-2015	O3 - Auscultar os cooperadores	Reuniões mensais com os cooperadores	DT DS ENF	Direção	DS Enf
16-01-2015	O3 - Auscultar os cooperadores	Avaliar a satisfação dos cooperadores	Superior Hierárquico	Direção	PS/DT
17-02-2015	O2, O3	Disponibilizar na recepção folheto de divulgação da instituição	Rececionista	Direção	Secretária
08-02-2015	O2 - Melhorar a comunicação com utentes e familiares	Disponibilizar o site e ajudar as pessoas a ter acesso no facebook	Animadora	Direção	empresa Color
19-02-2015	O2 - Melhorar a disposição da biblioteca da casa	Renovação da distribuição dos setores em que fique mais fácil de consultar um argumento	Colaboradores externos	Direção	4 pessoas
20-02-2015	O2 - Manter o contado família/cliente/utente	Realizar festas de aniversario	Comissão de festas	Direção	CF
28-02-2015	O1 - Controlar custos	Substituir parte das lâmpadas atuais por LED	Dir	Direção	eletricistas
02-03-2015	O1 - Controlar custos	Mudar a instalação elétrica - quadro central elétrico	Dir	Direção	eletricistas
14-03-2015	O4 RECURSOS HUMANOS	Aquisição de batas para cooperadores quando estiverem gastas	Resp de Compras	Direção	contureira
12-01-2015	O3 -A MELHORIA DO DESEMPENHO INTERNO	Divulgar / Informar através de ações teatrais a vida de são Camilo	Comissão de festas	Direção	cooperadores e utentes e irmãs
25-03-2015	O3 Ser uma referência no serviço ao cliente\utente	Divulgar no Facebook as atividades da casa	Animadora	Direção	1 cooperador
04-03-2015	O3- Manter nível de satisfação de clientes\utentes	Avaliar a satisfação dos clientes\utentes	Equipe qualidade	Direção	Clientes/utentes externos e internos
04-02-2015	O2 e O3 - inovar na tipologia de respostas alargando a abrangência para a 3ª idade, nível recreativo, desportivo e cultural	Avaliar a capacidade de resposta a outras solicitações (Atividades intrageracionais por exemplo com os filhos dos cooperadores, os netos ou bisnetos dos cl/ut.)	Direção e animadora	Direção	As crianças e jovens
10-01-2015	O4 - Manter formação contínua polivalência dos cooperadores	Formação aos cooperadores	Ds	Direção	cooperadores e irmãs
18-03-2015	O1 - Sustentabilidade	Avaliar potenciais fornecedores de seguros	D	Direção	externos
18-05-2015	O3 - A melhoria do desempenho interno	Rever o SGQ com base na norma 9001:2015	DQ/DT	Direção	(Equipe qualidade,) internos
18-05-2015	Recursos Humanos O4	Comunicação à CNPD sobre dados biométricos	DT	Direção	1
18-05-2015	Recursos Humanos O4	Avaliar a eficácia da cartela clínica e simplificá-la	ENF E TE	Direção	enfermeiras
03-05-2015	O2 - Satisfação de clientes/ Recursos Humanos O4	introduzir o PADAP , dar formação à resp.	DT, animadora	Direção	1
18-05-2015	O2 - Satisfação de clientes/utentes	Abertura de nova filial do centro em Fátima	Dir	Direção	3 irmãs
02-06-2015	O6 Infra-estruturas	Isolar as áreas durante a higienização ou quando necessário	DS e ENF	Direção	Todos os cooperadores
03-06-2015	Recursos Humanos O4	Rever a pertinência de alguns registos da fisioterapia	DT FIS	Direção	Equipe da Qualidade
06-06-2015	O5- SGQ	Simplificar o sistema de gestão da qualidade	DQ,DT,DS	Direção	equipe
08-07-2015	O4 Recursos Humanos	Rever manual de funções especialmente em falta (enfermeira)	DT	Direção	1 cooperador
21-07-2015	O3 - A melhoria do desempenho interno	Rever o plano de manutenções e incluir equipamentos em falta (central Telefónica)	Resp. Manutenção	Direção	1 cooperador
02-08-2015	O2 - Satisfação de clientes\utentes	Dividir os registos de limpeza das auxiliares e AAD como antes	DS	Direção	1 AUX E 1 AAD
12-08-2015	O3 - A melhoria do desempenho interno	Voltar a escrever em empresas separadas as intervenções no plano de segurança	Rececionistas	Direção	1

Plano de Ações

de Recursos		Plano Temporal 2015												Acompanhamento (data) (2)				Data de Acompanhamento / Observações / (Eficaz/Não Eficaz)	Data de Acompanhamento / Observações / (Eficaz/Não Eficaz)
Rec de Infra-Estruturas	Rec Financeiros	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	25%	50%	75%	100%		
escola	- €																x	21-07-2015	31-12-2015
csfsc																	x	20-07-2015	31-12-2015
Sala	- €														x		x	21-07-2015	31-12-2015
escritório	- €													x			x	21-07-2015	31-12-2015
Recepção	100,00 €															x			31-12-2015
online	800,00 €																x	21-07-2015	31-12-2015
sala ativ.	- €															X	x	21-07-2015	31-12-2015
Refeitório	180,00 €																x	21-07-2015	31-12-2015
Ref./ Salão	3.600,00 €																x	21-07-2015	31-12-2015
externo muro	2.800,00 €															x		21-07-2015	31-12-2015
rouparia	1.000,00 €														x	x		21-07-2015	03-11-2015
Transporte	1.000,00 €															x		21-07-2015	03-10-2015
csfsc	- €																x	21-07-2015	31-12-2015
cpu															x		x	21-07-2015	31-12-2015
Salão e pátio externo	- €														x		x	21-07-2015	31-12-2015
Sala de formação / CPU	- €																x	21-07-2015	31-12-2015
	- €																x	21-07-2015	31-12-2015
-	- €																x	21-07-2015	31-12-2015
telefone/CPU/NET	150,00 €					25%			75%								x	21-07-2015	31-12-2015
cpu															x				31-12-2015
Sala de formação / CPU																	x	10-08-2015	31-12-2015
casa	500.000,00 €													x			x	21-04-2015	21-07-2015
csfsc																x		10-10-2015	31-12-2015
CPU														x	x			15-08-2015	31-12-2015
cpu, sala														x			x	15-08-2015	31-12-2015
CPU																x			31-12-2015
CPU																	x		31-12-2015
FOLHAS E PASTAS	- €																x	15-08-2015	20-08-2015
Pastas devididas	- €																x	10-08-2015	10-08-2015

