



Resposta Social/Sector da Organização	Objectivo Geral	Objectivo Especifico	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Periodicidade de Monitorização	Resp. pela Monit.	Recursos necessários
Organização (Gestão)	Melhorar infra-estruturas e equipamentos que suportam a prestação de serviço	Garantir a realização obras de vedação da Estrutura Residencial e CAO	Até 12/2018	Vedação realizada	-Solicitar orçamentos para melhorar a execução da empreitada através de concurso - Escolher a melhor proposta - Adjudicar a obra	Bimensal	D.A	DIR CM Lamego D.A
		Adquirir 4 computadores com o Software necessário	Até 12/2018	Computadores adquiridos	Reunir 3 orçamentos - Selecionar a melhor relação Qualidade/Preço - Adquirir o equipamento	Trimestral	D.T D.A	DIR D.T D.A PRODER
		Garantir obras de construção de espaço de Convívio no CAO Viscondessa	Até 06/2018	Obras realizadas	- Pedir orçamentos e analisar as propostas - Escolher a melhor proposta - Iniciar as obras	Bimensal	D.T	DIR Empresa de Construção D.A
		Adquirir Espaço para funcionamento do CAO Resende	Até 12/2018	Espaço Adquirido	- Consultar o mercado imobiliário - Obter propostas -Fazer contrapropostas - Procurar parcerias para financiamento	Bimensal	D.T D.A	DIR D.A
		Garantir financiamento para a construção de estufa para hortícolas	Até 12/2018	Estufa construída	Reunir 3 orçamentos - Selecionar a melhor relação Qualidade/Preço - Implantar a estufa -Criar equipa de trabalho	Semestral	D.A	DIR D.A
		Adquirir o equipamento necessário ao Funcionamento das instalações para a Formação Profissional	Até Fev/2018		Reunir 3 orçamentos - Selecionar a melhor relação Qualidade/Preço Adquirir o equipamento			
	Criar condições que proporcionem a construção faseada de Complexo de Inovação Social	Adquirir terrenos onde estão instaladas a Estrutura Residencial, CAO e envolventes	Até 06/2018	Terrenos adquiridos	Apresentar proposta de aquisição dos terrenos - Celebrar escritura de compra	Trimestral	D.A	DIR D.A
		Estabelecer parcerias para a apresentação de candidaturas ao Portugal 2020 (programa Valorizar e outros.)	Até 12/2018	Parcerias estabelecidas	Estabelecer parceria com Juntas de freguesia de Lamego e Avões Estabelecer parcerias com entidades tais como: IEFP;ESTGL;UTAD;CML;ICNF Elaborar candidaturas para financiamento de um complexo Turístico para pessoas com deficiência	Bimensal	D.A	DIR CM Lamego D.A

Legenda:

DIR – Direcção
D.T. – Director Técnico
G.Q. – Gestor da Qualidade

SGQ – Sistema De Gestão Da Qualidade
EQUASS – Norma Europeia para a Qualidade dos serviços nas Respostas Sociais
HACCP - Análise de perigos e controlo dos pontos críticos ao nível da Higiene e Segurança Alimentar

COO- Coordenador
T.A- Técnico de Acompanhamento

D.A- Diretor Administrativo
T.R – Técnico de Reabilitação



Resposta Social/Sector da Organização	Objetivo Geral	Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Periodicidade de Monitorização	Resp. pela Monit.	Recursos necessários
Organização (Gestão)	Manter o sistema de HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)		Até 12/2018	Resultado da Inspeção por parte da Segurança Social	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar resultados das auditorias realizadas pela empresa consultora - Ministar formação aos colaboradores diretamente ligados ao processo - Disseminar os procedimentos - Monitorizar e avaliar os resultados obtidos - Realizar auditoria interna - Definir e implementar as ações corretivas/melhoria 	Bimensal	G.Q	Empresa de consultoria Segurança Social Encarregada de Serviços gerais Cozinha Monitoras
		Realizar ações de angariação de fundos	Angariar 1000 €	Valor angariado	<ul style="list-style-type: none"> - Planear a ação (música, dança, representação, feiras, teatros, jantares solidários) - Divulgar a ação (convites ao exterior para participação) - Realizar a ação - Avaliar a ação 	Bimensal		Equipa técnica Espaço físico Parceiros Comunidade
	Aumentar o financiamento e empreender novas Respostas Sociais para a Organização	Garantir o protocolo com a Segurança Social para mais 35 utentes(30 em CAO e 5 em LAR)	Até final 2018	Protocolo estabelecido para 35 utentes	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar Candidaturas ao PROCOOP(Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais) - Obter aprovação às candidaturas 	Trimestral	DIR D.T.	DIR D.T
		Estudar viabilidade para implementação de nova resposta Social ao nível da saúde mental	Até final 2018	Estudo Realizado	Contactar Segurança Social para avaliar a pertinência da resposta bem como as condições	Trimestral	DIR D.T.	DIR D.T
	Avaliar a satisfação das partes interessadas	Avaliar a satisfação das entidades financiadoras	80% das entidades financiadoras avaliarem a organização com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos clientes que classificaram a organização com classificação igual ou superior a 3	<ul style="list-style-type: none"> - Conceber grelha de avaliação - Disseminar o questionário - Aplicar o questionário - Monitorizar o questionário - Avaliar os resultados - Definir e implementar as ações corretivas/melhoria - Evidenciar os resultados 	Anual	G.Q	Entidades financiadoras DIR G.Q Colaboradores DIR G.Q. Significativos DIR G.Q.
		Avaliar a Satisfação dos Colaboradores	12/2018	Avaliação da Satisfação Realizada				
		Avaliar a satisfação dos Significativos	60% dos Significativos avaliarem a organização com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos Significativos que classificaram a organização com classificação igual ou superior a 3				



PLANO DE ACTIVIDADES 2018

015.00

18-11-2016

REV. 1

Resposta Social/Sector da Organização	Objetivo Geral	Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Periodicidade de Monitorização	Resp. pela Monit.	Recursos necessários
Organização (Gestão)	Garantir maior visibilidade junto da comunidade	Realizar programa de Rádio	4 Programas	Nº de programas realizados /Nº de programas previstos	- Contactar as rádios - Definir os temas dos programas - Definir participantes e as datas de realização - Realizar os programas	Trimestral	D.T D.A	DIR DT GQ D.A Rádios Jornais
		Publicar notícias nos jornais	6 Notícias	Nº de notícias publicadas/nº de notícias previstas	-Elaborar as notícias -Enviá-las para os jornais para publicação	Bimensal	D.T. D.A.	
		Manter Site e Facebook atualizado	Não ter site off-line por falta de atualização	Site e Facebook Online	-fazer a manutenção do site	Mensal	ENG. INF	
		Realizar Seminário/ Conferência no âmbito do dia Internacional da Pessoa com Deficiência	Até 03 -12-2018	Seminário/conferência realizado(a)	- Planear o seminário/conferência - Escolher oradores -promover o evento -divulgar o evento	Trimestral	D.T D.A	
	Reduzir custos de Funcionamento (Papel, Tinteiros, Eletricidade, Telefone, Água, Gás)	5%	Custos 2017/Custos 2018	- Fazer uma gestão cuidada e consciente dos recursos. -Promover ações de incentivo à poupança (Dia do papel, dia da Água, dia da Eletricidade, Dia do gás)	Quadrimestral	G.Q	DIR D.T G.Q ADMIN	
	Angariar novos parceiros	Estabelecer parceria com Centros de Reabilitação, Centros de Hipoterapia e comunidade local	2	Nº de parceiros Angariados	-Realizar prospeção ao nível dos centros de Reabilitação -Realizar Prospeção ao nível dos centros de Hipo terapia -Realizar prospeção ao nível local (Escola de Hotelaria, Continente e outros)	Quadrimestral	D.T.	D.T E.T
	Divulgar artigos para venda	Até 12/2018	Artigos Divulgados	-Realizar prospeção em locais turísticos de venda para divulgação dos artigos realizados pelos clientes	Quadrimestral			
Recursos Humanos	Dotar a organização de recursos humanos qualificados para a prestação de serviços	Proporcionar ações de formação aos colaboradores	2 Ações de formação por colaborador	N.º de ações ministradas por colaborador	-Auscultar as necessidades formativas -Elaborar e Aprovar Plano Anual de Formação -Implementar as ações	Anual	D.T.	D.T Todos os colaboradores
		Avaliar a Eficácia das ações de formação	70% de eficácia das ações de formação	% de ações de formação eficazes	-Definir critérios de eficácia da ação de formação -Avaliar as ações de formação tendo em conta os critérios definidos -Monitorizar a eficácia das ações de formação	Quadrimestral	D.T.	D.T Todos os colaboradores
		Recrutar colaboradores de acordo com as necessidades das diferentes Respostas Sociais	Até 12/2018	Colaboradores recrutados	Definição de critérios de seleção Publicitação da oferta de emprego Receção dos currículos Análise do currículo Realização de entrevista Seleção de candidatos Integração dos candidatos	Semestral	D.A. D.T.	DIR D.T. D.A

Legenda:

DIR – Direcção
D.T. – Director Técnico
G.Q. – Gestor da Qualidade

SGQ – Sistema De Gestão Da Qualidade
EQUASS – Norma Europeia para a Qualidade dos serviços nas Respostas Sociais
HACCP - Análise de perigos e controlo dos pontos críticos ao nível da Higiene e Segurança Alimentar

COO- Coordenador
T.A- Técnico de Acompanhamento

D.A- Diretor Administrativo
T.R – Técnico de Reabilitação



Resposta Social/Sector da Organização	Objetivo Geral	Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Periodicidade de Monitorização	Resp. pela Monit.	Recursos necessários
Recursos Humanos	Avaliar o desempenho dos colaboradores		Até 02/2018	Colaboradores avaliados	- Criar critérios de avaliação - Definir ponderações dos critérios tendo em conta as funções definidas - Definir tipos de avaliações (auto e hetero avaliação) - Aprovar o sistema de avaliação - Avaliar os colaboradores - Análise e divulgação dos resultados	Semestral	D.T.	G.Q Todos os colaboradores
Empresa Social de Inserção	Fomentar a Sustentabilidade da Empresa de Social de Inserção, bem como a inclusão dos clientes no mercado de trabalho	Aumentar a Faturação	5%	Faturação de 2015/Faturação de 2016	Ações de marketing Prospecção de mercado Efetuar contratos	Trimestral	D.T. D.A	Entidades públicas e privadas Técnico de jardinagem
		Angariar novos clientes	2	Nº de clientes Angariados	- Ações de marketing - Prospecção de mercado - Efetuar contratos	Semestral	D.T.	D.T. T.O.C. Técnico de jardinagem
		Implementar outras áreas de negócio (Trabalhos agrícolas, limpezas domésticas)	Até 12/2018	Áreas implementadas				
	Avaliar a satisfação das partes interessadas	Avaliar a satisfação dos clientes da EI	60% Dos clientes avaliarem com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos clientes que classificaram a EI com classificação igual ou superior a 3	- Rever grelha de avaliação - Disseminar o questionário - Aplicar o questionário - Monitorizar o questionário - Avaliar os resultados - Definir e implementar as ações corretivas/melhoria - Evidenciar os resultados	Anual	D.A	D.A D.T.
Formação Profissional	Proporcionar formação profissional tendo em vista a integração no mercado de trabalho	Estabelecer e desenvolver parcerias de médio e longo prazo que proporcionem oportunidades de Inclusão.	Até 12/2018	Estabelecer e desenvolver parcerias de médio e longo prazo que proporcionem oportunidades de Inclusão.	Realizar prospecção Estabelecer as parcerias	Semestral	D.A. COO T.A	DIR D.A COO. T.A Formandos
		Reajustar as intervenções formativas, com vista a potenciar a sua inserção socioprofissional.	Até 12/2018	Atividade Formativa Reajustada	Preparar candidatura tendo em conta a nova legislação do programa Portugal 2020 Submeter candidatura Executar as ações aprovadas			
		Monitorizar a taxa de integração no mercado de trabalho	12/2018	Monitorizar a taxa de integração no mercado de trabalho.	Controlar o nº de clientes que integram no mercado de trabalho, tendo em conta o universo dos clientes que possuímos na FP			

Legenda:

DIR – Direcção
D.T. – Director Técnico
G.Q. – Gestor da Qualidade

SGQ – Sistema De Gestão Da Qualidade
EQUASS – Norma Europeia para a Qualidade dos serviços nas Respostas Sociais
HACCP - Análise de perigos e controlo dos pontos críticos ao nível da Higiene e Segurança Alimentar

COO- Coordenador
T.A- Técnico de Acompanhamento

D.A- Diretor Administrativo
T.R – Técnico de Reabilitação



Resposta Social/Sector da Organização	Objetivo Geral	Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Periodicidade de Monitorização	Resp. pela Monit.	Recursos necessários
Formação Profissional	Avaliar a eficácia das formações ministradas	Estabelecer novos Protocolos.	12/2018	N.º de protocolos estabelecidos.	Fazer a prospeção de mercado. Fazer a triagem das entidades públicas e privadas de interesse. Efetuar o protocolo.	Trimestral	D.A. COO	D.T. COO
		Monitorizar os níveis atingidos pelos formandos em contexto de sala.	12/2018	Registo dos níveis atingidos dos formandos na formação em contexto de sala.	Reformular e implementar as grelas de avaliação. Analisar os resultados.	Anual	D.A. COO	Formadores COO
		Monitorizar taxa de abandono dos formandos.	12/2018	N.º de formandos que desistem/ N.º total de formandos que frequentam a FP.	Verificar o n.º de formandos que abandonam a FP, tendo em conta o universo dos formandos que existem na FP.	Semestral	D.A. COO	D.T. COO
	Submeter de forma eficiente e eficaz a Candidatura no âmbito do quadro comunitário Portugal 2020.	Candidaturas submetidas até 12/2018		N.º Candidaturas submetidas	-Elaborar candidatura -Verificar requisitos exigidos para a candidatura -Submeter a candidatura	Semestral	D.A. COO	DIR E.T
		Candidatura não reprovada por razões associadas a erros dos serviços		N.º de Candidaturas reprovadas por erro dos serviços				
	Avaliar as Satisfação das Partes Interessadas envolvidas	Avaliar a satisfação dos clientes (formandos)	60% dos clientes avaliarem a formação com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos clientes que classificaram a FP com classificação igual ou superior a 3	Realizar a grelha de avaliação. Aplicar as avaliações aos diferentes Intervenientes. Monitorizar as avaliações. Avaliar os resultados. Reajustar e implementar intervenções formativas com vista a potenciar a sua inserção sócio- profissional. Demonstrar os resultados	Anual	COO	Formadores Formandos DIR COO Empresa que acolhe o formando
		Avaliar a satisfação dos Formadores	60% dos formadores avaliarem a formação com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos formadores que classificaram a FP com classificação igual ou superior a 3				
		Avaliar a satisfação das clientes (Empresa que acolhe o formando)	60% dos clientes avaliarem a formação com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos clientes que classificaram a FP com classificação igual ou superior a 3				

Legenda:

DIR – Direcção
D.T. – Director Técnico
G.Q. – Gestor da Qualidade

SGQ – Sistema De Gestão Da Qualidade
EQUASS – Norma Europeia para a Qualidade dos serviços nas Respostas Sociais
HACCP - Análise de perigos e controlo dos pontos críticos ao nível da Higiene e Segurança Alimentar

COO- Coordenador
T.A- Técnico de Acompanhamento

D.A- Diretor Administrativo
T.R – Técnico de Reabilitação



Resposta Social/Sector da Organização	Objetivo Geral	Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Periodicidade de Monitorização	Resp. pela Monit.	Recursos necessários
Centro de Atividades Ocupacionais	Promover atividades que otimizem e proporcionem qualidade de vida dos clientes	Realizar Atividades de reabilitação psicomotora e Sócio-Ocupacionais	90% das atividades previstas serem realizadas	n.º de atividades realizadas/n.º de atividades previstas Nº artigos elaborados/nº artigos vendidos	-Executar atividades, tais como: atividades de reabilitação psicomotoras (Ginástica* e Piscina* Boccia e Hipoterapia, Futebol, Andebol etc.); -Hipoterapia-Participar no projeto "Andebol for Hall" -Atividades socialmente úteis (artes e labores, culinária, multimédia, beleza, expressões, leitura, escrita e cálculo, dança, yoga, etc.). - Fisioterapia -Terapia da fala -Hipoterapia - Dinamização projeto horta terapêutica - Projeto notícias do CAO: divulgação no site/divulgação aos significativos/ divulgação na comunidade; - Elaboração de artigos/produtos nos ateliers para comercialização -Monitorizar o grau de participação do cliente em atividades -Registrar a participação nas atividades por cliente	Trimestral	D.T. COO E.T	DIR D.T COO E.T
		Realizar Atividades Lúdico-recreativas	100% Atividades Lúdico-recreativo previstas até 12/2018	n.º de atividades realizadas/n.º de atividades previstas	-Realizar as seguintes atividades: Cantar os Reis*; Encontros de Boccia; Carnaval; Dia Mundial da floresta; Colónia de Férias; Santos populares; S. Martinho; Festa Natal; Comunhão Pascal; Dia Internacional da Pessoa com deficiência, aniversários dos clientes, idas ao Teatro, Museu e Cinema, exposições e outras. -Avaliar as atividades realizadas.	Diária, 2 semanas antes da realização da atividade	D.T. COO	D.T COO Monitor
		Criar programas de atividades Socialmente Úteis	2 Novos programas até 12/2018	N.º de programas realizados	-Análise das sugestões registadas pelos clientes e colaboradores de potenciais parcerias e desenvolvimento de novos programas -Contactar entidades públicas e privadas para estabelecer protocolos sócio-ocupacionais que vão ao encontro das necessidades detectadas no item supracitado -Estabelecer os Protocolos -Monitorizar o programa desenvolvido	Quadrimestral	D.T. COO	COO; Monitor; Clientes; Significativos; Parceiros Comunidade local; Entidades Financiadores
	Avaliar a satisfação dos clientes		60% dos clientes avaliarem com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos clientes que classificaram o CAO com classificação igual ou superior a 3	-Aplicar e monitorizar o questionário -Avaliar os resultados -Definir e implementar as ações corretivas/melhoria -Evidenciar os resultados	Anual	D.A	DIR D.A Clientes
	Avaliar a eficácia dos Planos Individuais(PI)		80% dos Planos serem eficazes	% de P.I Eficazes/ N.º de Planos Individuais eficazes/ N.º Total de Planos elaborados)	- Definir e implementar o PI a todos os clientes - Monitorizar o cumprimento dos objetivos que constam no PI do Cliente - Analisar todos os Planos Individuais	Semestral	D.T COO E.T	D.T E.T COO Significativos



Resposta Social/Sector da Organização	Objetivo Geral	Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Atividades a desenvolver	Periodicidade de Monitorização	Resp. pela Monit.	Recursos necessários
Estrutura Residencial	Promover atividades que otimizem e proporcionem qualidade de vida dos clientes	Realizar Atividades de reabilitação	90% das atividades previstas serem realizadas	n.º de atividades realizadas/n.º de atividades previstas Nº artigos elaborados/nº artigos vendidos	-Executar atividades, tais como: atividades de reabilitação psicomotoras (Ginástica* e Piscina* Boccia e Hipoterapia, Futebol, Andebol etc.); -Hipoterapia-Participar no projeto "Andebol for Hall" -Atividades socialmente úteis (artes e labores, culinária, multimédia, beleza, expressões, leitura, escrita e cálculo, dança, yoga, etc.). - Fisioterapia -Terapia da fala -Hipoterapia - Dinamização projeto horta terapêutica - Projeto noticias do CAO: divulgação no site/divulgação aos significativos/ divulgação na comunidade; - Elaboração de artigos/produtos nos ateliers para comercialização -Monitorizar o grau de participação do cliente em atividades -Registrar a participação nas atividades por cliente	Trimestral	D.T. COO E.T	DIR D.T COO E.T
		Realizar Atividades Lúdico-recreativas	100% Atividades Lúdico-recreativo previstas (54) até 12/2018	n.º de atividades realizadas/n.º de atividades previstas	- Realizar as seguintes atividades: Cantar os Reis *; Encontros de Boccia; Carnaval; Dia Mundial da floresta; Colónia de Férias; Santos populares ; S. Martinho; Festa Natal; Comunhão Pascal; Dia Internacional da Pessoa com deficiência, aniversários dos clientes, idas ao Teatro, Museu e Cinema, exposições e outras. -Avaliar as atividades realizadas.	Diária, 2 semanas antes da realização da atividade	D.T. COO	D.T COO Monitor
	Avaliar a satisfação dos clientes	60% dos clientes avaliarem com classificação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 4	% dos clientes que classificaram o CAO com classificação igual ou superior a 3	-Aplicar e monitorizar o questionário -Avaliar os resultados -Definir e implementar as ações corretivas/melhoria -Evidenciar os resultados	Anual	D.A	DIR D.A Clientes	
	Avaliar a eficácia dos Planos Individuais (PI)	60% dos Planos serem eficazes	% de P.I Eficazes/ N.º de Planos Individuais eficazes/ N.º Total de Planos elaborados)	- Definir e implementar o PI a todos os clientes - Monitorizar o cumprimento dos objetivos que constam no PI do Cliente - Analisar todos os Planos Individuais	Semestral	D.T. e COO E.T	D.T E.T COO Significativos	

Legenda:

DIR – Direcção
D.T. – Director Técnico
G.Q. – Gestor da Qualidade

SGQ – Sistema De Gestão Da Qualidade
EQUASS – Norma Europeia para a Qualidade dos serviços nas Respostas Sociais
HACCP - Análise de perigos e controlo dos pontos críticos ao nível da Higiene e Segurança Alimentar

COO- Coordenador
T.A- Técnico de Acompanhamento

D.A- Diretor Administrativo
T.R – Técnico de Reabilitação