

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 - Atender e acompanhar socialmente as famílias de crianças inseridas no equipamento da Resposta Social de Creche	Taxa de processos atendidos e taxa de famílias acompanhadas socialmente	47	Atendimento social de todos os processos ativos	Número de atendimentos realizados VS Processos ativos	47	Diretor Técnico/Técnica de Serviço Social	Anual	850,00 €
				Avaliação processual de todos os inscritos	Nº de inscrições recebidas VS Nº atendimentos realizados	47		Anual	
				Avaliar a situação social do Agregado Familiar	Número de avaliações efectuadas	47		Anual	
				Responder à satisfação das necessidades identificadas no agregado familiar	Nº de situações vulneráveis identificadas VS Nº encaminhamentos realizados	100%		Anual	
	1.2 - Realizar e cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Taxa de execução das atividades	8	Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	800,00 €
				Realizar três visitas de estudo ao longo do ano letivo	Nº de visitas planeadas VS Nº de visitas executadas	3		Anual	1 200,00 €
				Realizar reuniões para debate e avaliação dos Projetos Pedagógicos e do Plano Anual de Atividades	Taxa de execução	100%		Anual	0,00 €
	1.3 Assegurar uma vida saudável e promover o bem estar de toda a Comunidade Educativa	Taxa de processos atendidos e taxa de famílias acompanhadas socialmente	100%	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias	Nº de sessões de formação estipuladas VS Nº de sessões realizadas	3	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	500,00 €
				Promover o desenvolvimento dinâmico e a segurança do espaço do recreio	Taxa de execução	100%		Anual	

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável)	1.4 Promover o acesso à Cultura	Taxa de execução das atividades	100%	Valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa - dinamização de ações com Famílias na Creche	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	100,00 €
				Fomentar a Creche como Espaço e Lugar de promoção e valorização de Cultura - promover e dinamizar exposições sobre os projetos, eventos e dinâmizações desenvolvidos.	Taxa de execução	100%			1 000,00 €
				Envolver a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche	Taxa de execução	100%		Anual	
				Promover a Cultura tradicional portuguesa e saloia nas suas celebrações culturais: Festival do Bolo Rei, Feira do Livro Infantil, Desfile de Carnaval, Semana da Família	Taxa de execução	100%		Anual	
				Realizar dois espetáculos culturais para a Infância - teatros para a 1ª Infância - ao longo do ano letivo	Nº de espetáculos previstos VS Nº de espetáculos assistidos	2		Anual	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche O Crescer Saudável com as Entidades Financiadoras	Diretrizes estabelecidas em acordo de cooperação VS % de execução das diretrizes avaliadas em protocolo	100%	Ocupar as vagas definidas na capacidade do equipamento	Nº de vagas estabelecidas em acordo de cooperação VS Nº de vagas ocupadas	47	Técnica de Serviço Social	Anual	0,00 €
				Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências	Indicadores estabelecidos pelo ISS VS Cumprimentos dos indicadores verificado em visita de acompanhamento (%)	100%		Mensal (até dia 5 de cada mês)	
				Imprimir/Arquivar os emails que comprovem o envio das frequências	Datas de prazos estipulados VS Datas de envio das frequências (%)	100%			
	2.2 – Desenvolver práticas para a angariação de fundos revertíveis e de bens doados para a Resposta Social de Creche	Taxa de angariações	100%	Realizar ações de angariação de fundos e de bens através de doações de Empresas e Particulares	Nº de ações previstas VS Nº de ações realizadas (%)	3	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 - Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem	Taxa de redução	100%	Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	No final do ano letivo	100,00 €
	3.2 - Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais	Taxa de execução	100%	Realizar a reciclagem do lixo (Papel, Cartão e Plástico)	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	100,00 €
				Colocar nas salas materiais de fim aberto para exploração	Nº de salas existentes VS Nº de salas com materiais de fim aberto (%)	100%		Anual	
				Realizar atividades, com base em materiais reciclados	Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas (%)	100%		Anual	

		Taxa de execução	100%	Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento da zona envolvente da Creche com as Famílias e Colaboradores/as	Taxa de execução	100%		Anual	
		Taxa de execução	100%	Realizar atividades de âmbito ambiental através de Parcerias/Famílias/ Comunidade	Nº atividades com Parcerias/Famílias/ Comunidade planeadas VS Nº atividades realizadas (%)	100%		Anual	
	3.3 - Assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis	Promover o uso eficiente dos recursos naturais	100%	Consciencializar as crianças para a importância dos Recursos Naturais - gestão da água e electricidade	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche O Crescer Saudável seja ≥ 3	Percentagem questionários que revelam 1 grau de satisfação ≥ 3 (%)	85%	Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes	Percentagem de questionários aplicados VS Nº Processos ativos	100% (Nº processos ativos)	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	50,00 €
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Percentagem dos processos em que a confidencialidade é garantida	100%	Cumprir o Procedimento da Confidencialidade de acordo com os níveis estabelecidos	Nº de Não conformidades	100%	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	60,00 €
	4.3 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Nº de Requisitos exigidos VS nº de requisitos aplicados	100%	Implementação e Cumprimento dos procedimentos do manual da qualidade, relativamente aos Processos Chave dentro dos prazos estipulados	Nº de procedimentos implementados VS Nº de procedimentos cumpridos	100%	Diretor Técnico e Técnico de Serviço Social	Anual	50,00 €
				Cumprir os prazos inerentes ao processo de candidatura	Prazos Estipulados VS Prazos Aplicados	100%		Anual	
				Cumprir as fases processuais identificadas no Processo-Chave	Nº de processos avaliados VS Nº de processos avaliados respeitando as fases processuais estipuladas	100%		Anual	

4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1ª Infância com as Famílias	Nº de Famílias inscritas na Creche VS N.º de Famílias inscritas na plataforma	100%	Fazer o levantamento de todas as Famílias que ainda não utilizam a plataforma digital e apoiá-las no acesso à plataforma	Nº de Famílias inscritas na plataforma VS N.º de Famílias ativas na plataforma (%)	100%	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	
--	---	------	--	--	------	--	-------	--

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;	5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1ª Infância	Número de atividades/eventos realizados VS Número de participações dos Colaboradores	100%	Realizar ações de team building	Nº de Colaboradores existente VS Nº de Colaboradores presente nas ações de team building (%)	100%	Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	100,00 €
				Realizar reuniões mensais de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa	Nº de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa existente VS Nº de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa presente (%)	100%		Anual	0,00 €
				Realizar reuniões quinzenais de Educadores de Infância	Nº de Educadores de Infância existente VS Nº de Educadores de Infância presente (%)	100%		Anual	0,00 €
				Dinamizar desafios coletivos para enriquecimento institucional	Nº de desafios propostos VS Nº de desafios concretizados (%)	100%		Anual	0,00 €
	5.2 - Garantir a formação contínua dos Colaboradores;	Percentagem dos Colaboradores existentes VS Percentagem dos Colaboradores presentes nas formações	100%	Realização/Dinamização de ações de formação/cursos/palestras/congressos	Nº de Colaboradores existente VS Nº de Colaboradores presente (%)	100%	Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	100,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social	Número de atividades/eventos realizados VS Número de participações dos Colaboradores	100%	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social	Nº convocatórias a reuniões VS Nº presenças em reuniões (%)	50%	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	120,00 €

	Social da Creche "O Crescer Saudável"	de participações/divulgações realizadas (%)		Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública	Taxa de execução	100%	e Equipa de Marketing	Anual	
				Dinamizar através de publicações e stories nas Rede Sociais - Facebook e Instagram	Nº de publicações e stories previstos VS Nº de publicações e stories efetuados (%)	100%		Anual	
				Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação	Nº de participações previstas VS Nº de participações efetuadas	2		Anual	
				Registo fotográfico das atividades	Nº de atividades VS Nº de divulgações (%)	100%		Anual	
				Comemorar o Aniversário da Creche "O Crescer Saudável"	Nº de aniversários existentes VS Nº de aniversários celebrados	1	Diretor Técnico e Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico	Anual	0,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico e Equipa da Área de Educação e 1ª infância	Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico	Anual	
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas VS Parerias estabelecidas	100%	Promover parcerias de qualidade pedagógica e grupos cooperativos de reflexão com outras Instituições do Concelho de Loures, nacionais e internacionais	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico e Equipa da Área de Educação e 1ª infância	Anual	50,00 €
Total									4 500,00 €

2022 - 2025	2024								
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 - Atender e acompanhar socialmente as famílias de crianças inseridas no equipamento da Resposta Social de Creche	Taxa de processos atendidos e taxa de famílias acompanhadas socialmente	76	Atendimento social de todos os processos ativos	Número de atendimentos realizados VS Processos ativos	76	Diretor Técnico/Técnica de Serviço Social	Anual	1 200,00 €
				Avaliação processual de todos os inscritos	Nº de inscrições recebidas VS Nº atendimentos realizados	76		Anual	
				Avaliar a situação social do Agregado Familiar	Número de avaliações efectuadas	76		Anual	
				Ocupar as vagas cativas definidas em protocolo	Taxa de execução	12		Anual	
				Responder à satisfação das necessidades identificadas no agregado familiar	Nº de situações vulneráveis identificadas VS Nº encaminhamentos realizados	100%		Anual	
	1.2 - Realizar e cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Taxa de execução das atividades	8	Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	800,00 €
				Realizar três visitas de estudo ao longo do ano letivo	Nº de visitas planeadas VS Nº de visitas executadas	3		Anual	1 200,00 €
				Realizar reuniões para debate e avaliação dos Projetos Pedagógicos e do Plano Anual de Atividades	Taxa de execução	100%		Anual	0,00 €
	1.3 Assegurar uma vida saudável e promover o bem estar de toda a Comunidade Educativa	Taxa de processos atendidos e taxa de famílias acompanhadas socialmente	100%	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias	Nº de sessões de formação estipuladas VS Nº de sessões realizadas	3	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	520,00 €
				Promover o desenvolvimento dinâmico e a segurança do espaço do recreio	Taxa de execução	100%		Anual	
	1.4. Elaborar e implementar o plano de atividades.	N.º atividades programadas	12	Realizar atividades intergeracional com a creche (Vale Encantado)	N.º de atividades planeadas VS n.º de atividades realizadas.	12	Animadora Sociocultural, Diretora técnica - Tânia Cruz, Auxiliares da ERPI, Diretora técnica Sofia Valente e Equipa Educativa	Anual	200,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável)	1.5 Promover o acesso à Cultura	Taxa de execução das atividades	100%	Valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa - dinamização de ações com Famílias na Creche	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	1 000,00 €
				Fomentar a Creche como Espaço e Lugar de promoção e valorização de Cultura - promover e dinamizar exposições sobre os projetos, eventos e dinâmizações desenvolvidos.	Taxa de execução	100%			
				Envolver a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche	Taxa de execução	100%		Anual	
				Promover a Cultura tradicional portuguesa e saloia nas suas celebrações culturais: Festival do Bolo Rei, Feira do Livro Infantil, Desfile de Carnaval, Semana da Família	Taxa de execução	100%		Anual	
				Realizar dois espetáculos culturais para a Infância - teatros para a 1ª Infância - ao longo do ano letivo	Nº de espetáculos previstos VS Nº de espetáculos assistidos	2		Anual	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche O Vale Encantado com as Entidades Financiadoras	Diretrizes estabelecidas em acordo de cooperação VS % de execução das diretrizes avaliadas em protocolo	100%	Ocupar as vagas definidas na capacidade do equipamento	Nº de vagas estabelecidas em acordo de cooperação VS Nº de vagas ocupadas	76	Técnica de Serviço Social	Anual	0,00 €
				Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências	Indicadores estabelecidos pelo ISS VS Cumprimentos dos indicadores verificado em visita de acompanhamento (%)	100%		Mensal (até dia 5 de cada mês)	
				Imprimir/Arquivar os emails que comprovem o envio das frequências	Datas de prazos estipulados VS Datas de envio das frequências (%)	100%			
	2.2 – Desenvolver práticas para a angariação de fundos revertíveis e de bens doados para a Resposta Social de Creche	Taxa de angariações	100%	Realizar ações de angariação de fundos e de bens através de doações de Empresas e Particulares	Nº de ações previstas VS Nº de ações realizadas (%)	3	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 - Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem	Taxa de redução	100%	Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	No final do ano letivo	120,00 €
	3.2 - Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais	Taxa de execução	100%	Realizar a reciclagem do lixo (Papel, Cartão e Plástico)	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	100,00 €
				Colocar nas salas materiais de fim aberto para exploração	Nº de salas existentes VS Nº de salas com materiais de fim aberto (%)	100%		Anual	
				Realizar atividades, com base em materiais reciclados	Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas (%)	100%		Anual	
		Taxa de execução	100%	Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento da zona envolvente da Creche com as Famílias e Colaboradores/as	Taxa de execução	100%		Anual	
		Taxa de execução	100%	Realizar atividades de âmbito ambiental através de Parcerias/Famílias/ Comunidade	Nº atividades com Parcerias/Famílias/ Comunidade planeadas VS Nº atividades realizadas (%)	100%		Anual	
	3.3 - Assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis	Promover o uso eficiente dos recursos naturais	100%	Consciencializar as crianças para a importância dos Recursos Naturais - gestão da água e electricidade	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico/Equipa de Educação e 1ª Infância	Anual	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche O Vale Encantado seja ≥ 3	Percentagem de questionários que revelam 1 grau de satisfação ≥ 3 (%)	85%	Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes	Percentagem de questionários aplicados VS Nº Processos ativos	100% (Nº processos ativos)	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	50,00 €
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Percentagem dos processos em que a confidencialidade é garantida	100%	Cumprir o Procedimento da Confidencialidade de acordo com os níveis estabelecidos	Nº de Não conformidades	100%	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	0,00 €
	4.3 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Nº de Requisitos exigidos VS nº de requisitos aplicados	100%	Implementação e Cumprimento dos procedimentos do manual da qualidade, relativamente aos Processos Chave dentro dos prazos estipulados	Nº de procedimentos implementados VS Nº de procedimentos cumpridos	100%	Diretor Técnico e Técnico de Serviço Social	Anual	30,00 €
				Cumprir os prazos inerentes ao processo de candidatura	Prazos Estipulados VS Prazos Aplicados	100%		Anual	
				Cumprir as fases processuais identificadas no Processo-Chave	Nº de processos avaliados VS Nº de processos avaliados respeitando as fases processuais estipuladas	100%		Anual	
	4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1ª Infância com as Famílias	Nº de Famílias inscritas na Creche VS Nº de Famílias inscritas na plataforma	100%	Fazer o levantamento de todas as Famílias que ainda não utilizam a plataforma digital e apoiá-las no acesso à plataforma	Nº de Famílias inscritas na plataforma VS Nº de Famílias ativas na plataforma (%)	100%	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	0,00 €

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;	5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1ª Infância	Número de atividades/eventos realizados VS Número de participações dos Colaboradores	100%	Realizar ações de team building	Nº de Colaboradores existente VS Nº de Colaboradores presente nas ações de team building (%)	100%	Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	200,00 €
				Realizar reuniões mensais de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa	Nº de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa existente VS Nº de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa presente (%)	100%		Anual	
				Realizar reuniões quinzenais de Educadores de Infância	Nº de Educadores de Infância existente VS Nº de Educadores de Infância presente (%)	100%		Anual	
				Dinamizar desafios coletivos para enriquecimento institucional	Nº de desafios propostos VS Nº de desafios concretizados (%)	100%		Anual	
	5.2 - Garantir a formação contínua dos Colaboradores	Percentagem dos Colaboradores existentes VS Percentagem dos Colaboradores presentes nas formações	100%	Realização/Dinamização de ações de formação/cursos/palestras/congressos	Nº de Colaboradores existente VS Nº de Colaboradores presente (%)	100%	Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	20,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da Creche "O Vale Encantado"	Número de atividades/eventos realizados VS Número de participações/divulgações realizadas (%)	100%	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social	Nº convocatórias a reuniões VS Nº presenças em reuniões (%)	50%	Diretor Técnico / Equipa da Área de Educação e 1ª Infância e Equipa de Marketing	Anual	50,00 €
				Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública	Taxa de execução	100%		Anual	
				Dinamizar através de publicações e stories nas Redes Sociais - Facebook e Instagram	Nº de publicações e stories previstos VS Nº de publicações e stories efetuados (%)	100%		Anual	
				Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação	Nº de participações previstas VS Nº de participações efetuadas	2		Anual	
				Registo fotográfico das atividades	Nº de atividades VS Nº de divulgações (%)	100%		Anual	
				Comemorar o Aniversário da Creche "O Vale Encantado"	Nº de aniversários existentes VS Nº de aniversários celebrados	1	Diretor Técnico e Equipa da Área de Educação e 1ª Infância	Anual	

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico	Anual	0,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico e Equipa da Área de Educação e 1ª infância	Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico	Anual	
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas VS Parerias estabelecidas	100%	Promover parcerias de qualidade pedagógica e grupos cooperativos de reflexão com outras Instituições do Concelho de Loures, nacionais e internacionais	Taxa de execução	100%	Diretor Técnico e Equipa da Área de Educação e 1ª infância	Anual	20,00 €
Total									4 500,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o Desenvolvimento Comunitário e o Reforço de Igualdade de Oportunidades numa Dinâmica de Parceria	1.1 – Concretizar o Plano de Atividades Socio-Ocupacionais e de desenvolvimento social da Resposta Social de ERPI	Taxa de execução do Plano de Atividades	100%	Elaborar o plano de atividades	Existência do plano de atividades Socio-Ocupacionais e registo da participação nas atividades dos utentes.	100%	Animadora Sociocultural, Diretora técnica	Anual	4,000,00 €
				Planear e realizar as atividades	Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas	100%		Anual	
				Realizar atividades que promovam o envolvimento familiar, nas dinâmicas da Resposta Social de ERPI	Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas	100%		Anual	300,00 €
				Programar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a comunidade envolvente	Nº de atividades programadas em parceria/partilha de espaço	6		Anual	50,00 €
				Realizar atividades intergeracional com a creche (Vale Encantado)	N.º de atividades planeadas VS n.º de atividades realizadas.	12	Animadora Sociocultural, Diretora técnica ERPI; Ajudantes de Ação Direta; Auxiliares da ERPI, Diretora técnica Creches		50,00 €
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social – Residência Sénior, com as Entidades Financiadoras	Directrizes estabelecidas em acordo de cooperação VS % de execução das diretrizes avaliadas em protocolo	100%	Ocupar as vagas definidas em protocolo - Cativas	Nº de vagas estabelecidas em acordo de cooperação VS Nº de vagas ocupadas	12	Diretora Técnica - e Técnica de Serviço Social	Mensal	50,00 €
				Ocupar as vagas definidas em protocolo - Comunidade		48			
				Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências	Datas de prazos estipulados VS Datas de envio das frequências (%)	100%		Mensal (até ao dia 5 de cada mês)	50,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações
------------------------	------------------------	-------

Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental	3.1 – Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem na Residência Sénior	Taxa de redução	100%	Reciclagem de documentos em arquivo	Nº de processos reciclados	100%	Equipa Área Sénior	Anual	100,00 €
	3.2 – Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais junto dos residentes da Residência Sénior	Taxa de ações/atividades realizadas		Realizar atividades, com base em materiais reciclados	Nº de atividades realizadas	5		Anual	100,00 €
				Reciclagem do Papel, Plástico e Cartão	Taxa de execução	100%		Anual	
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 – Garantir que o grau de satisfação dos clientes da resposta social - Residência Sénior seja => 3	Percentagem questionários que revelam 1 grau de satisfação ≥ a 3 (%)	85%	Garantir a aplicação de questionário de avaliação às famílias	Percentagem de questionários aplicados aos familiares	100%	Equipa Área Sénior	Anual	100,00 €
	4.2 - Garantir uma prestação de cuidados de enfermagem adequada às necessidades e potencialidades dos residentes	Nº de cuidados programados VS Nº de cuidados prestados	100%	Realizar registos no diário de enfermagem, na aplicação My Sénior, monitorizando assim os cuidados previamente programados	N.º de processos de enfermagem atualizados (%)	100	Equipa clinica	Diário	1 100,00 €
		Nº de situações identificadas VS Nº cuidados prestados	100%	Responder a todas as ocorrências identificadas e devidamente registadas na aplicação My Sénior	Nº de ocorrências identificadas e registadas VS Nº de ocorrências tratadas (%)	100	Equipa clinica	Diário	
	4.3 – Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Percentagem dos processos em que a confidencialidade é garantida	100%	Realizar os atendimentos em espaço adequado	Taxa de atendimentos realizados em gabinete	100%	Diretora Técnica e Técnica Serviço Social -	Anual	250,00 €
				Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros de acordo com legislação	Nº de processos em que não foi garantida a segurança dos dados VS Nº de processos existentes	0			
	4.4 – Assegurar a elaboração e acompanhamento dos PI da Resposta Social de Residência Sénior	Taxa de execução dos PI	100%	Elaboração do PI	Nº processos ativos VS Nº PI elaborados	100%	Diretora Técnica - e Técnica Serviço Social -	Anual	100,00 €
				Negociação do PI	Nº processos ativos VS Nº PI negociados				

				Assinatura do PI	Nº processos ativos VS Nº PI assinados			
				Registo das ações programadas	Nº ações VS Nº registos			

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.5 – Cumprir o Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Taxa de aplicação dos instrumentos	100%	Cumprir os procedimentos do manual dos Processos-Chave	Nº de instrumentos realizados VS Nº de instrumentos implementados	100%	Diretora Técnica -	Anual	100,00 €
				Comunicar os procedimentos e circuitos de comunicação descritos no manual da qualidade	Taxa de colaboradores que tomaram conhecimento	100%		Anual	
	4.6 - Garantir a utilização do programa "My Senior"	Nº de registos efetuados	100%	Comunicar a toda a equipa a correta forma de poder utilizar regularmente a aplicação "My Senior", recorrendo se necessário a ações de formação internas e externas	Nº de ações programadas VS Nº de ações registadas	100%	Diretora Técnica - e Técnica Serviço Social -	Anual	1 100,00 €
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.1 - Realizar Ação de formação primeiros socorros	Nº de Registo de participantes em formação	100%	Comunicar a toda a equipa a forma correta de aplicar os primeiros socorros a utentes e colaboradores.	Nº de ações programadas VS Nº de ações registadas	100%	Diretora Técnica, equipa da área sénior.	Anual	1,000.00€
	5.2 - Realizar Ação de formação dos cuidados de higiene ao Idoso e ao Idosos no Leito	N.º de registos de participação em formação	100%	Comunicar a equipa a importância dos cuidados de higiene adequada.	Nº de ações programadas VS Nº de ações registadas	100%	Diretora Técnica, colaboradoras e enfermeira.	Anual	50,00 €
	5.3 - Realizar Ação de formação de cuidados ao doente com demência	N.º de registos de participação em formação	100%	Comunicar a equipa a importância de um cuidado adequado ao utente com demência	Nº de ações programadas VS Nº de ações registadas	100%	Diretora técnica e Técnica Serviço Social	Anual	50,00 €

	5.4 - Realizar Acção Realizar o posicionamento/mobilização do utente da cama para a cadeira	N.º de registos de participação em formação	100%	Comunicação a equipa da importância de como mobilizar um utente	N.º de acções programadas VS N.º de acções registadas	100%	Equipa de Enfermagem	Anual	50,00 €
--	---	---	------	---	---	------	----------------------	-------	---------

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da resposta social – Residência Sénior através das redes sociais	Nº de atividades/eventos realizados e publicados VS Nº de participações na rede social (%)	100%	Registo fotográfico das atividades	Número de atividades VS Número de divulgações (%)	100%	Diretora Técnica - animadora e Técnica Serviço Social	Anual	50,00 €
	6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado.	Taxa de execução	100%	Diretora Técnica e Técnica Serviço Social -	Anual	20,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%			
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%	Diretora Técnica - e Técnica Serviço Social -	Anual	0,00 €
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais	7.1 – Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas VS Parerias estabelecidas	80%	Preencher a grelha de Parcerias	Taxa de execução	100%	Diretora Técnica - e Técnica Serviço Social -	Anual	10,00 €
				Proceder à monitorização da grelha de Parcerias	Taxa de execução				
						Total			7 480,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objectivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 - Acompanhar socialmente as famílias de RSI	Número mensal de processos acompanhados pelos gestores	100	Realizar atendimentos	nº de famílias atendidas mensalmente Previsto	150	Técnicos gestores de processo	Mensal	100,00 €
		Número mensal de processos acompanhados pela Equipa de Acompanhamento	40	Realizar visitas domiciliárias	nº de famílias que contam com pelo menos uma visita domiciliária mensal previstas	30	Técnicos gestores de processo	Mensal	
					Número de visitas realizadas às famílias previstas e efetuadas	45	Ajudantes de Ação Direta	Mensal	
	1.2 - Acompanhar socialmente os menores de famílias beneficiárias de RSI	Taxa de acompanhamento de menores identificados em situação de risco/perigo	100%	Realizar atendimentos/ Vd a menores e encarregados de educação	Taxa de acompanhamento de famílias com crianças e jovens educação no âmbito de situações de risco/perigo	100%	Técnicos gestores de processo	Anual	50,00 €
				Articular com a escola/equipamentos de educação e outras entidades competentes, por cada um dos jovens identificados	Taxa de articulações efetuadas	100%	Técnicos gestores de processo	Anual	
		Garantir que os menores em idade escolar estão inseridos em equipamento escolar	90%	Solicitar comprovativos de inscrição e avaliações escolares dos menores em idade escolar e na escolaridade obrigatória	Taxa de comprovativos escolares recebidos vs comprovativos escolares pedidos	100%	Equipa do GARSIS	Anual	10,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objectivos Desenvolvimento Sustentável)	1.3 - Promover a inserção em emprego e/ou formação dos beneficiários de RSI	Nº de beneficiários integrados	30	Estabelecer parcerias	Nº de parcerias estabelecidas	1	Técnicos gestores de processo e Equipa de Acompanhamento	Anual	50,00 €
				Convocar/contactar os beneficiários para participarem nos programas de empregabilidade	Nº de beneficiários convocados	15	Técnicos gestores de processo e Equipa de Acompanhamento	Anual	
				Avaliar a participação dos beneficiários envolvidos	Percentagem de avaliações efectuadas vs. nº de beneficiários presentes	100%	Técnicos gestores de processo	Anual	
	1.4 - Promover o desenvolvimento de competências na área da saúde a famílias beneficiárias de RSI	Nº de participantes abrangidos	20	Desenvolver sessões na área da Saúde	Nº de sessões	3	Entidades externas e Equipa GAAS	Anual	50,00 €
				Convocar/contactar utentes seleccionados para participarem nas sessões	Nº de beneficiários contactados/convocados	15	Equipa GAAS	Anual	
				Avaliar a participação dos beneficiários envolvidos	Percentagem de avaliações efectuadas vs. nº de beneficiários presentes	100%	Equipa do GAAS	Anual	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objectivos Desenvolvimento Sustentável)	1.5 - Assegurar uma vida Saudável e promover o bem-estar para todos - Ano europeu da Saúde Mental	nº de participantes abrangidos	15	Realizar programa (in) formativo nas áreas da saúde para crianças, jovens e adultos	nº de programas (in) formativos	1	Técnicos gestores de processo	Anual	100,00 €
				Estabelecer parcerias	Nº de parcerias estabelecidas	1		Anual	
				Convocar/contactar adultos para participarem no programa (in) formativo	Nº de contactos/convocatórias efectuados	20	Técnicos gestores de processo	Anual	
				Avaliar as competências adquiridas pelos adultos, jovens e crianças que participaram no programa (in) formativo	Número de avaliações efectuadas	15	Técnicos gestores de processo	Anual	
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o protocolo de RSI com Entidade Financiadora	Taxa de execução do protocolo	100%	Manter em acompanhamento social 300 processos de RSI	Nº de processos por mês	300	Técnicos Gestores de Processo	Mensal	30,00 €
				Elaborar estatística mensal (até ao dia 3 do mês seguinte)	Taxa de execução dos documentos	100%	Técnicos Gestores de Processo	Mensal	
				Plano de Acção	Taxa de execução dos documentos	100%	Técnicos Gestores de Processo	Janeiro/Fevereiro	
				Relatório de Actividades	Taxa de execução dos documentos	100%	Técnicos Gestores de Processo	Janeiro/Fevereiro	
				Cumprir prazos de envio dos documentos (ver datas no item anterior)	Taxa de cumprimento dos prazos de envio	100%	Técnicos Gestores de Processo	Mensal	
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 -Realizar a reciclagem dos produtos utilizados no gabinete	Taxa de colocação dos resíduos recicláveis nos devidos receptáculos	100%	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	Percentagem de papel e cartão reciclados	100%	Equipa do GAAS	Anual	10,00 €
					Percentagem de plástico reciclados	100%	Equipa do GAAS		

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (RSI) seja => 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => a 3	85%	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	Taxa de não conformidades detectadas/ registadas	100%	Equipa do GAAS	Anual	10,00 €
				Contactar/convocar os beneficiários de RSI para aplicação de questionários de satisfação	Nº de contactos/convocatórias efectuados	40	Equipa do GAAS	Anual	150,00 €
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos utentes beneficiários de RSI	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	Realizar os atendimentos em espaço adequado, tendo em conta as normas da DGS	Taxa de atendimentos realizados em gabinete	100%	Equipa do GAAS	Anual	0,00 €
				Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros	Número de situações em que não foram garantidas a segurança dos dados contidos no processo	0		Anual	250,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as ações realizadas no âmbito do GAAS	Taxa de divulgação das ações realizadas	100%	Representar a Instituição nas reuniões	Taxa de participação nas reuniões de NLI	100%	Equipa do GAAS	Anual	20,00 €
				Registo fotográfico das ações	Taxa de registo fotográfico das ações	1		Mensal	20,00 €
				Criar e articular as peças de comunicação	Nº de peças de comunicação	100%	Equipa do GAAS	Anual	20,00 €
	6.2 - Assegurar o envio de informações/notícias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Taxa de recolha e envio de informações/fotografias/notícias de relevo referentes ao serviço realizado pelo GARSIS junto da população	100%	Registar fotograficamente atividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado	Número de publicações	5	Técnicos Gestores de Processo	Bimestral	0,00 €
	6.3 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Técnicos Gestores de Processo	Outubro	0,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%		Janeiro	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%		Fevereiro	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1 Criar uma rede de parcerias internacionais	Numero de entidades internacionais contactadas	2	Articular com instituições internacionais ligadas à área social	Numero de contactos e articulações realizados	10	Equipa do GARSIS	Anual	5,00 €
Total									875,00 €

Alterar Garsis por GAAS

Alterar AAD para Equipa de Acompanhamento

Alterar Tecnicos de processo por Tecnicos Gestores de Processo

2022 - 2025	2024								
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objectivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Nº de pedidos	100%	Registar o pedido de atendimento	Nº de reincidentes vs nº de pedidos novos	100%	Técnicos gestores de processo	Semanal	100,00 €
				Atender os AF com pedido de apoio alimentar					
				Realizar a análise do processo e enviar para aprovação	Taxa de processos analisados	100%		Semestral	50,00 €
	1.2 - Reavaliar os processos activos de cantina social 6 meses após a integração	Taxa de processos Avaliados com intervalo de tempo =< 6 meses	100%	Atender os titulares dos processos	Taxa de atendimentos para reavaliação com intervalo =< 6 meses	100%			
				Realizar avaliação	Taxa de processos analisados	100%			
				Elaborar proposta e ficha de hierarquização	Taxa de propostas elaboradas	100%			
2. Promover a Sustentabilidade da Organização	2.1 - Cumprir o prazo estipulado para o cumprimento do protocolo da Cantina Social com a Entidade Financiadora	Diretrizes estabelecidas em protocolo vs. Taxa de execução das diretrizes avaliadas em protocolo	100%	Assegurar o número de refeições protocolado	Nº de refeições protocoladas	40	Técnicos gestores de processo	Mensal	30,00 €
				Data de prazos estipulados vs. Data do envio da estatística	Nº de envios	12	Técnicos gestores de processo	Mensal (até ao 5º dia do mês seguinte)	10,00 €
				Imprimir, arquivar e enviar por email a estatística para aprovação	Nº de envios	12	Técnicos gestores de processo	Mensal (até ao 3º dia do mês seguinte)	30,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto da equipa	Taxa de colocação dos resíduos recicláveis nos devidos receptáculos	100%	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	Percentagem de papel e cartão reciclados	100%	Serviços Gerais e Ajudantes de Ação Directa	Anual	20,00 €
					Percentagem de plástico reciclados	100%			
4. Melhorar a Qualidade dos Serviços Prestados	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (Cantina) seja => 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => a 3	85%	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	Taxa de não conformidades detectadas/ registadas	100%	Equipa do GARSIS	Anual	10,00 €
				Contactar/convocar os beneficiários de cantina para aplicação de questionários de satisfação	Nº de contactos/convocatórias efectuados	10		Anual	10,00 €
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes da área social (Cantina)	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	Realizar os atendimentos em espaço adequado	Taxa de atendimentos realizados em gabinete	100%		Anual	0,00 €
				Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros	Número de situações em que não foram garantidas a segurança dos dados contidos no processo	0 reclamações		Anual	250,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito das respostas de apoio alimentar Cantina	Taxa de divulgação das actividades realizadas	100%	Representar a Instituição (Apoio Social) nas reuniões	Taxa de participação nas reuniões dos grupos temáticos criados no âmbito da rede social	100%	Alice Lima	Anual	100,00 €
				Registo fotográfico dos eventos	Nº de registos fotograficos realizados	2	Equipa do GARSIS	Anual	
				Criar/Atualizar as peças de comunicação	Nº de peças de comunicação	2			

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.2 - Assegurar o envio de informações/notícias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Taxa de recolha e envio de informações/fotografias/notícias de relevo referentes ao serviço realizado	100%	Registar fotograficamente atividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado	Número de publicações	2	Técnicos gestores de processo	Bimestral	0,00 €
	6.3 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Técnicos gestores de processo	Anual	0,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%		Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%		Anual	
						Total			730,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objectivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Taxa de avaliações efectuadas	100%	Atender os AF com pedido de apoio alimentar	Nº de pedidos vs nº de atendimentos	100%	Técnicos Gestores de Processo	Anual	20,00 €
	1.2 - Apoiar famílias em situação de vulnerabilidade social com cabaz de géneros alimentares	Nº de avaliações dos processos activos	100%	Realizar atendimento dos processos ativos que transitam de ano	Nº de processos activos que transitaram vs nº de processos avaliados	100%	Técnicos Gestores de Processo	Anual	20,00 €
	1.3 - Contribuir para a melhoria das competências pessoais, sensibilizando os beneficiários para uma aprendizagem ao longo da vida, de acordo com as directrizes do Ano Europeu das competências	Nº de participantes abrangidos	15	Mobilizar e sensibilizar a comunidade para necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida, de forma a uma constante melhoria das competências pessoais	Desenvolver uma atividade	1	Equipa GAAS	Anual	50,00 €
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o protocolo do PAS com as entidades financiadoras - Banco Alimentar Contra a Fome	Nº de famílias apoiadas mensalmente em PAS	36	Distribuir semanalmente cabazes de produtos alimentares	Nº de dias na semana disponibilizados para a distribuição	1x por semana	Equipa GAAS e equipa dos Serviços Gerais	Semanal	100,00 €
				Distribuir anualmente cabazes de Natal	Nº de agregados familiares abrangidos	36		Anual	
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos beneficiários apoiados pelo PAS	Nº de beneficiários informados sobre as práticas ecológicas	36	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	Número de distribuições vs nº de separações semanais de reciclagem	100%	Sérgio Teixeira , Alice Lima, Ana Lopes Luís Antunes e equipa dos Serviços Gerais	Anual	50,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (Projeto PAS) seja => 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => a 3	85%	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	Taxa de não conformidades detectadas/ registadas	100%	Equipa do GAAS	Anual	10,00 €
				Contactar/convocar os beneficiários do PAS para aplicação de questionários de satisfação	Nº de contactos/convocatórias efectuados vs nº de questionários aplicados	36		Anual	50,00 €
	4.2 Garantir a confidencialidade dos utentes (Projeto PAS)	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	Realizar os atendimentos em espaço adequado	Taxa de atendimentos realizados em gabinete	100%	Equipa do GAAS	Anual	0,00 €
				Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros	Número de situações em que os processos físicos não ficaram guardados em locais seguros	0		Anual	250,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito do PAS	Taxa de divulgação das actividades realizadas	100%	Representar a Instituição (Apoio Social) nas reuniões	Taxa de participação nas reuniões dos grupos temáticos criados no âmbito da rede social	100%	Alice Lima	Anual	0,00 €
				Registo fotográfico das actividades	nº de registos fotograficos realizados	2	Equipa do RSI	Anual	
				Criar/Atualizar as peças de comunicação	Nº de peças de comunicação	2	Técnicos gestores e Educadora Social		
	6.2 - Assegurar o envio de informações/noticias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Taxa de recolha e envio de informações/fotografias/ noticias de relevo referentes ao serviço realizado pelo GARSIS junto da população	100%	Registar fotograficamente actividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado	Número de publicações	4	Equipa do RSI	Bimestral	0,00 €

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.3 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Técnicos gestores e Educadora Social	Anual	0,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%		Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%		Anual	
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1 Criar uma rede de parcerias internacionais	Numero de entidades internacionais contactadas	3	Articular com instituições internacionais ligadas à area do apoio alimentar	Numero de contactos e articulações realizados	10	Equipa do RSI	Anual	25,00 €
Total									575,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objectivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 - Executar a operação do POAPMC nos termos e condições aprovados até janeiro de 2023	Nº de indivíduos abrangidos mensalmente no PO APMC	539	Registar todas as diligências inerentes ao programa no SI FEAC	Taxa de cumprimento dos registos no SI FEAC	100%	Alice Lima	Mensal	0,00 €
				Distribuir mensalmente cabazes de produtos alimentares	Nº de dias mensais disponibilizados para a distribuição	5x mensais	Equipa GARSIS	Mensal	200,00 €
					Confirmação das credenciais B referentes a cada distribuição e específicas para cada agregado familiar.		Coordenadora e AAD's		
					Emissão e submissão de credenciais B referentes a cada distribuição e específicas para cada agregado familiar.	100%	Coordenadora do GARSIS		
		Nº de dias para recepção dos produtos no armazém mensalmente	5	Supervisionar o Controlo de Stocks	Confirmar os produtos pedidos pela START.SOCIAL vs produtos entregues pela Sogenave e Santos e Vale	100%		Diário	0,00 €
					Confirmar os lotes e as validades dos produtos vs guias de remessas	100%	Alice Lima, Luís Antunes, Sérgio Teixeira e Ana Lopes		
					Confirmar o registo da temperatura dos produtos congelados entregues	100%	Equipa GARSIS		
					Registar as incongruências entre os produtos pedidos e os entregues/ solicitar guia de devolução	100%	Alice Lima		
	1.2 - Reunir com o consórcio sempre que se justifique para delineamento de estratégias e elaboração de instrumentos de trabalho	Nº de reuniões	4	Delinear estratégias de operacionalização	Elaboração de atas de reunião	4	Alice Lima	Anual	20,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objectivos Desenvolvimento Sustentável)	1.3 - Contribuir para a melhoria das competências pessoais, sensibilizando os beneficiários para uma aprendizagem ao longo da vida, de acordo com as directrizes do Ano Europeu das competências.	Desenvolver uma atividade no âmbito da pobreza	1	Mobilizar e sensibilizar a comunidade para necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida, de forma a uma constante melhoria das competências pessoais	Nº de indivíduos abrangidos nas sessões de acompanhamento promovidas no âmbito do PO APMC	30	Equipa GARSIS	Anual	30,00 €
					Convocar/ contactar os utentes para participarem no programa (in)formativo	30			
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o programa com a Entidade Financiadora e consórcio	Taxa de execução do protocolo	100%	Abranger o número de utentes estipulado no protocolo	Numero de utentes abrangidos mensalmente pelo programa	539	Coordenadora do GARSIS	Mensal	200,00 €
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos utentes apoiados pelo PO APMC	Taxa de colocação dos resíduos recicláveis nos devidos receptáculos	100%	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	Percentagem de papel e cartão reciclados	100%	Equipa GARSIS e Serviços Gerais	Anual	50,00 €
					Percentagem de plástico reciclados	100%			
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do POAPMC seja => 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => a 3	85%	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	Taxa de não conformidades detectadas/ registadas	100%	Alice Lima, Luís Antunes, Sérgio Teixeira, Ana Lopes e Alice Sampaio	Anual	600,00 €
				Contactar/convocar os beneficiários do PO APMC para aplicação de questionários de satisfação	Nº de contactos/convocatórias efectuados	60			
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos clientes do POAPMC	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	Realizar os atendimentos em espaço adequado e de acordo com as normas da DGS	Taxa de atendimentos realizados em gabinete	100%		Anual	650,00 €
				Garantir que os documentos inerentes ao Programa ficam guardados em locais seguros	Número de situações em que os documentos não ficam guardados em locais seguros	0			

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais			Ações				
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito do POAPMC	Taxa de divulgação das actividades realizadas	100%	Registar fotograficamente actividades	Taxa de registos fotográficos	100%	Alice Lima e Sérgio Teixeira	Anual	0,00 €
	6.2 - Assegurar o envio de informações/noticias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Taxa de recolha e envio de informações/fotografias/noticias de relevo referentes ao serviço realizado	100%	Registar fotograficamente actividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado	Número de publicações	3	Alice Lima, Sérgio Teixeira, Ana Lopes e Luís Antunes	Bimestral	0,00 €
	6.3 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Alice Lima, Sérgio Teixeira e Ana Lopes	Anual	0,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%		Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%		Anual	
	7.1 Promover intercâmbio com outras equipas de POAPMC de forma a potenciar as boas práticas	Número de encontros realizados	1	Articular, contactar com equipas POAPMC, de forma a promover um Encontro para a promoção de boas práticas	Numero de contactos e articulações realizados	100%	Alice Lima, Sérgio Teixeira, Ana Lopes, Alice Sampaio e Luís Antunes	Anual	20,00 €
Total									1 750,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
2. Garantir a Sustentabilidade financeira da Instituição;	2.1 - Cumprir o protocolo com Entidades Financiadoras	Taxa de cumprimento	100%	Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pela Entidade Promotora/Gestora (Planos Semanais, Horário, PTA's)	Datas de prazos estipulados VS Datas de envio dos PTA's, Horários e Planos semanais(%)	100% (2)	Coordenador	Anual	
				Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pelo Programa Escolhas (Relatórios intercalares, anuais)	Datas de prazos estipulados VS Datas de envio dos Relatórios e PTA'S (%)	100% (3)	Coordenador	Anual	
				Cumprir os prazos dos desafios solicitados pelo escolhas	Datas de prazos estipulados VS Datas de envio dos desafios (%)	100% (6)	Equipa	Anual	
				Manter a AGIL atualizada, até à data de uma semana atrás	Taxa da atualização da AGIL verificada mensalmente	100%	Coordenador	Anual	
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3. 1- Gestão de papel, recursos equiparados e resíduos diários	Taxa de redução	100%	Incentivo ao uso de papel de rascunho, sempre que necessária impressão	Número de impressões em rascunho VS número de impressões realizadas	50%	Equipa	Anual	
				Continuidade de um sistema de reciclagem para separação de resíduos: papel/cartão, plástico, vidro e indiferenciáveis	Número de receptáculos de papel e cartão e plástico enviados	5	Equipa	Anual	
				Reduzir, até ao estritamente necessário e indispensável, o consumo de papel na realização das tarefas administrativas	Número de resmas de papel solicitado VS Número de resmas de papel utilizado	6	Equipa	Anual	
				Incentivar à reutilização de matérias nas atividades do projeto	Número de atividades desenvolvidas com material reutilizável	5	Equipa	Anual	

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais			Ações				
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir a confidencialidade dos participantes do Projeto	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	Realizar os atendimentos em espaço adequado	Taxa de atendimentos realizados	100%	Equipa	Anual	
				Garantir que os processos físicos ficam guardados no armário onde só a a equipa tem acesso	Número de situações em que não foram garantidas a segurança dos dados contidos no processo	0	Equipa	Anual	
				Guardar sigilo sobre as informações/dados de cada participante;	Número de situações em que houve quebra de sigilo sobre as informações ou dados dos participantes	0	Equipa	Anual	
	4.2 - Garantir o cumprimento dos procedimentos Institucionais	Taxa de execução	100%	Enviar as requisições/anomalias, respeitando o prazo (6 dias)	Data de envio da requisição/anomalias VS Data da solicitação ou acontecimento	100%	Coordenador	Anual	
				Solicitar os ofícios de pedido de material, salas, outros, com 45 dias de antecedência, da data pretendida	Data de envio do ofício VS Data da solicitação	100%	Coordenador	Anual	
				Solicitar os ofícios de pedido de transporte, com 2 meses de antecedência, da data pretendida	Data de envio do ofício VS Data da solicitação	100%	Coordenador	Anual	
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos/as colaboradores/as	5.1 - Responder às solicitações da entidade financiadora	Taxa de execução	100%	Participação no Plano de Formações para Coordenadores do Programa Escolhas	Participação nos Planos de Formação, Workshp's e Desafios propostos pelo Programa Escolhas	100%	Coordenador	Anual	
				Participação no Plano de Formações para Dinamizadores do Programa Escolhas		100%	Dinamizadora	Anual	
				Participação em formações obrigatórias ou facultativas, sempre que necessário no âmbito de melhorar as competências profissionais e pessoais		100%	Equipa	Anual	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar a Imagem Institucional/Projeto	Taxa de divulgação das atividades realizadas	100%	Registo fotográfico das atividades do Projeto	Nº de atividades vs nº de registos fotográficos (%)	100%	Equipa	Anual	
				Divulgar as atividades do Projeto nas redes sociais do Projeto 1x por semana	Número de atividades existentes VS número de divulgações nas redes sociais	100%	Técnica; Coordenador	Anual	
				Divulgar as atividade, ações e notícias do Projeto nas redes sociais, parceiros e Programa Escolhas	Nº de revistas enviadas para os parceiros e Programa Escolhas	100%	Técnica; Coordenador	Anual	
				Elaborar o registo fotográfico e elaborar o texto para a notícia, de acordo com o prazo estipulado	Nº de Notícias enviadas para o Programa Escolhas e parceiros	100%	Equipa	Anual	
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1 - Promover a rede de parcerias para a intervenção comunitária	Nº de reuniões realizadas VS Nº de reuniões previstas	3	Reuniões com os parceiros de Consórcio de 2 em 2 meses	Número de reuniões de Consórcio realizadas	3	Equipa	Anual	
		Cumprimento do os contributos de cada um, definidos em sede de candidatura	Número de contributos realizados com cada parceiro	Operacionalizar/concretizar os contributos dos parceiros definidos em candidatura	Taxa de concretização	100%	Coordenadora	Anual	
		Nº de Ações desenvolvidas com os parceiros	3	Realizar sessões/ações e ou atividades em conjunto com parceiros de consórcio ou parceiros informais	Número de sessões/atividades ou ações realizadas com os parceiros	3	Coordenadora; Técnica	Anual	
						Total			82.849,34€

2022 - 2025	2024								
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Aumentar os resultados Financeiros em cada Centro de Custo	Resultados operacionais de 2022 VS Resultados operacionais de 2023	> 2% com base em 2023	Análise dos proveitos operacionais do exercício	Resultados de 2023	1	Financeiro	Anual	50,00 €
				Análise da rentabilidade operacional de cada centro de custo	Resultados de 2023	1	Financeiro		50,00 €
	2.2 - Realizar Candidaturas a Programas Co-Financiados	Nº de candidaturas Submetidas VS Nº de candidaturas previstas	1	Elaborar candidaturas	Nº candidaturas	1	Financeiro	Anual	50,00 €
	2.3 - Diminuir as despesas da Instituição em 0,5%	Despesas operacionais de 2022 VS Resultados operacionais 2023	0,5% com base em 2023	Análise das despesas operacionais do exercício	Resultados de 2023	1	Financeiro	Anual	50,00 €
	2.4 - Garantir que todos os Contratos estabelecidos tem um valor mais baixo que o Orçamento	Valor do orçamento apresentado VS valor do contrato	0,5% a 1%	Análise dos Orçamentos Análise dos contratos	Nº de orçamentos Nº de contratos	3	Financeiro	Anual	50,00 €
	2.5 - Rentabilizar os Espaços Institucionais	Nº de pedidos VS Nº de alugueres realizados	3	Alugar refeitório da Creche O Vale Encantado	Nº de alugueres realizados	2	Financeiro; Marketing	Anual	50,00 €
				Alugar refeitório da Creche crescer saudável	Nº de alugueres realizados	1	Financeiro; Marketing		50,00 €
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental	3.1 - Melhorar a qualidade ambiental das instalações no que se refer à poupança de água e energia	Nº de necessidades VS Nº de substituições	100%	Avaliar a substituição dos equipamentos por outros mais ecológicos	Nº de equipamentos identificados VS Nº de equipamentos substituídos	4	Financeiro; Serviços gerais	Anual	1.500,00€
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Financeiro	Anual	50,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%		Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%		Anual	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais	7.1 - Desenvolver uma rede de Fornecedores	Parcerias previstas VS parcerias estabelecidas	100%	Manter atualizada a grelha de Fornecedores	Taxa de execução	100%	Financeiro	Anual	10,00 €
				Proceder à monitorização da grelha de Fornecedores	Taxa de execução	Até ao final de Dezembro		Anual	
	7.2 - Financiar os Projetos Internacionais	Taxa de financiamento	3%	Disponibilizar verba de acordo com a taxa de financiamento definida nos prazos estipulados	Comprimir o prazo de pagamento	100%	Financeiro	Anual	3 000,00 €
Total									3 410,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 Implementar práticas promotoras da diversidade, particularmente de género, na atividade de RH	% de mulheres em posições de hierarquia	>=60%	Garantir o acesso, não discriminante, nos processos de seleção e/ ou mobilidade interna, para cargos de hierarquia	N.º de processos com monitorização da diversidade	100%	RH	Permanente	10,00 €
		% de candidatas/as de nacionalidade não Portuguesa, em processos de seleção	>=6%	Garantir o acesso, não discriminante, nos processos de seleção e/ ou mobilidade interna	N.º de processos com monitorização da diversidade	100%	RH	Permanente	10,00 €
	1.2 Garantir o trabalho digno para todos/as Colaboradores/as	N.º de reclamações por assédio e/ ou condições de trabalho	=0	Avaliar os riscos psicossociais (DECORE)	Índice Global de Risco	Saudável ou Excelente	RH	abril 2024	50,00 €
				Implementar as medidas de SST, indicadas para este âmbito	Tx de implementação das medidas do plano de SST, para condições dignas	60%	RH; PREVINE	dezembro 2024	a)
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 Suportar uma gestão previsional e estratégica do quadro de pessoal	% Gastos com pessoal (conta 63) / Vendas e serviços prestados	<70%	Estabelecer um plano de sucessões e substituições, ou redistribuição de funções, dos postos de trabalho-chave	% [N.º de saídas programadas (com aviso prévio; reformas; e similares) com plano de substituição antes da efetivação / n.º total de saídas em 2024]	100%	RH	Permanente	10,00 €
				Identificar os/as trabalhadores/as com intenção de saída, e antecipar os impactos decorrentes	N.º médio de dias entre levantamento de necessidades de recrutamento aprovado, e admissão	15	RH	Permanente	10,00 €
	2.2 Manter atualizada a tabela salarial, carreiras profissionais e prestações remuneratórias dos/ as Colaboradores/ as	% Retroativos / gastos com pessoal	<5%	Atualizar as alterações ao CCT, após publicação em BTE	N.º médio de meses entre publicação do BTE e atualização na aplicação dos salários	<= 2	RH	Permanente	
	2.3 Maximizar a inclusão de programas de promoção de empregabilidade/ estágios	N.º de beneficiários/as de medidas financiadas (estágios; CEI; ATIVAR; etc.) / N.º de admissões	>=8%	Realizar candidaturas a programas de promoção de emprego, quando aplicável	% N.º de candidaturas realizadas / N.º de candidaturas aceites	75%	RH	Permanente	100,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 Potenciar a transição tecnológica	Redução de papel impresso (volume de papel impresso em 2024 / volume de papel impresso em 2023)	>=20%	Parametrizar o sistema de gestão de assiduidade	Redução do n.º de dossiers de arquivo para registos de assiduidade	3	RH	Permanente	
	3.2 Sensibilização ambiental dos/as colaboradores/as	Aumentar a consciência do impacto ambiental, da ação individual	50%	Aplicar questionário inicial de consciência ambiental	% de colaboradores/as questionados / total de Colaboradores/as em 28.02.2025	>=50%	RH	fevereiro 2025	10,00 €
				Organizar ações de sensibilização ambiental	N.º de ações (% de Colaboradores/as abrangidos / total de Colaboradores/as em 31.12.2025)	1 (>=75%)	RH; Entidade externa a combinar	Anual	100,00 €
				Aplicar questionário final de consciência ambiental	% de Colaboradores/as questionados	>=70%	RH	Dezembro 2025	10,00 €
4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ	4.1 Revisão global dos procedimentos de RH	% de procedimentos revistos em 2024	100%	Atualizar a estrutura documental, e dos procedimentos de RH	% de procedimentos revistos em 2025	100%	RH; GQ	agosto 2025	50,00 €
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.1 Estudar o Clima e Cultura Organizacionais	Aplicação de questionário e relatório, para o estudo do Clima e Cultura da START.SOCIAL	100%	i)-Recolher de dados primários; ii)-Avaliar o questionário; iii)-Elaborar o relatório; iv)-Apresentação dos resultados aos/as Colaboradores/as	i); ii); e iii) - Relatório emitido; iv) - Sessão de sensibilização/apresentação realizada	1	RH	iii) - fev 2024 iv) - abr 2024	50,00 €
	5.2 Avaliar o Desempenho dos Colaboradores/as	Aplicação do Formulário da Avaliação de Desempenho	Nº de Colaboradores/as existentes vs Nº de Inquéritos aplicados	Recolha de Dados e informações; Reunião com a hierarquia; Preenchimento do Formulário; Reunião com o/a Colaborador/a sobre o resultado da avaliação.	Nº de Reuniões; Nº de Formulários preenchidos; Nº de Avaliações de Desempenho entregues;	100% dos Colaboradores/as	RH; Hierarquia	fev/25	100,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.2 Identificar oportunidades/necessidades de desenvolvimento, com base no resultado da Avaliação de Desempenho	% de Colaboradores/as com avaliação concluída no prazo definido	>=80%	Elaborar relatório com input para oportunidades/necessidades de desenvolvimento	Relatório emitido	1	RH	fevereiro 2025	50,00 €
		Colaboradores/as efetivos/as abrangidos/as pelo plano de formação, com 40h ou mais de formação	>=10%	Elaborar a resposta formativa às necessidades identificadas	Elaboração do Plano de Formação para 2025	1	RH	março 2025	10,00 €
	5.3 Promover a integração de novos/as Colaboradores/as	Garantir o acolhimento de novos/as Colaboradores/as	100%	Atualizar o manual de acolhimento	Manual de Acolhimento atualizado	1	RH	janeiro 2025	100,00 €
				Realizar sessões de acolhimento, com apresentação do conteúdo do manual de acolhimento	% Registos de reunião de acolhimento / novos/as Colaboradores/as admitidos/as	100%	RH	Permanente	€100,00
				Desenvolver plano de formação inicial	Entrega de proposta de plano de formação inicial no prazo	1%	RH	jun/25	€50,00
	5.4 Atualização dos Planos de Ação Individual (PAI's)	% de Colaboradores/as, com antiguidade >1A a 31.12.2024, com PAI atualizado / n.º total de Colaboradores/as a 31.12.2023	100%	Distribuir os PAI's a cada colaborador	% de Colaboradores/as, com antiguidade >1A a 31.12.2023, com PAI atualizado / n.º total de Colaboradores/as a 31.12.2023	100%	RH	fevereiro 2024	100,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.5 Realizar eventos, de comemoração/ partilha, em datas significativas	% de eventos realizados / eventos planeados	100%	Realizar o Dia d@ Colaborador@	% de Colaboradores/as presentes / Total de colaboradores (no último dia do mês anterior)	> =75%	RH; Serviços Gerais	abril 2024	800,00 €
				Realizar o Meeting 2024	% de Colaboradores/as presentes / Total de colaboradores (no último dia do mês anterior)	> =75%	RH; Direção	até à 3.ª-feira de Carnaval	100,00 €
				Celebrar o 23.º aniversário da START.SOCIAL	% de Colaboradores/as presentes / Total de colaboradores (no último dia do mês anterior)	> =75%	RH; Serviços Gerais	abril 2024	800,00 €
				Organizar o jantar de Colaboradores/as	% de Colaboradores/as presentes / Total de Colaboradores (no último dia do mês anterior)	> =75%	RH	dezembro 2024	1 000,00 €
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.6. Caraterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Criar procedimentos para garantir todas as diligências nas saídas de colaboradores/as (assinaturas; quitação; Feedback; entrega equipamento, etc.)	1	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem	% N.º de registos de off-boarding a colaboradores/as saídos / total de Colaboradores saídos em 2022	90%	RH	janeiro 2024	100,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 Divulgar boas práticas e/ ou exemplos de GRH nas redes sociais	Publicações realizadas	=6 (bimensal)	Criar perfil no LinkedIn	Perfil criado	1	RH; Comunicação e MKT	janeiro 2024	
				Desenvolver conteúdos para divulgação nas redes sociais: -Diversidade na GRH; -Clima e Cultura Organizacionais; -GRH no contexto pós-pandémico; -Perfil de gestão no terceiro setor; -Motivar equipas em contextos sociais desfavorecidos; -A importância de medir e	N.º de publicações realizadas	=6 (bimensal)	RH; Comunicação e MKT	Bimensal	50,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1. Potenciar as parcerias existentes e desenvolver novas parcerias	% aumento do n.º de parcerias a 31.12.2024 / n.º de parcerias em 31.12.2023	10%	Avaliar o desempenho das atuais parcerias	% n.º de questionários aplicados / n.º de parceiros	80%	RH; Direção	abril 2024	50,00 €
				Identificar oportunidades de novas parcerias (áreas)	Proposta de plano de parcerias	Cumprido	RH	maio 2024	50,00 €
				Aumentar a rede de parceiros	% aumento do n.º de parcerias a 31.12.2023 / n.º de parcerias em 31.12.2024	> = 10%	RH	dezembro 2024	200,00 €
8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social	8.1 Estudar a viabilidade de certificar a START.SOCIAL como entidade formadora (DGERT)	Estudo realizado	1	-Identificar áreas de formação -Identificar formadores/as -Análise custo/benefício da certificação	Estudo realizado	1	RH; DGERT	junho 2024	100,00 €
	8.2 Criar Workshop para desenvolvimento de competências de procura ativa de trabalho, com vista à operacionalização com os projetos de intervenção comunitária (ExG; GARSIS; etc.)	Material didático e de suporte criado e documentado	1	Criar DTP para Workshops temáticos: -Criação de perfis online; -Elaboração de CV's e cartas de motivação; -Comportamento em entrevista; -Comportamento em provas de seleção; -Planeamento da procura ativa de trabalho; -Auto-emprego e outras	N.º de Workshops criados	> = 3	RH; Área de Inovação Social e Desenvolvimento Comunitário; IEPF	Agosto 2024	200,00 €
8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social	8.3 Promover evento de divulgação/ partilha da intervenção social d)	Proposta elaborada para Jornadas de intervenção sócio-comunitária em contextos desfavorecidos	maio 2024	Elaborar proposta para Jornadas de divulgação: -Identificar temáticas; -Identificar potenciais oradores/as; -Identificar data e local; -Proposta de programa; -Análise de custos	Proposta elaborada	mai/24	RH; Área de Inovação Social e Desenvolvimento Comunitário	Anual	100,00 €
		Proposta elaborada para Jornadas sobre a importância da educação na primeira infância e o elevador social	julho 2024	Elaborar proposta para Jornadas de divulgação: -Identificar temáticas; -Identificar potenciais oradores/as; -Identificar data e local; -Proposta de programa; -Análise de custos	Proposta elaborada	jul/24	RH; Área de Educação e 1.ª Infância	Anual	100,00 €
						Total			4 500,00 €

- a) Identificado na proposta de plano de medidas, submetido à aprovação
b) Consoante o questionário aplicado, sugere-se um aumento da aplicação inicial para a final, quantificável após decidido qual o questionário
c) Ação também contribui para o OE6
d) Ação também contribui para os OE6 e OE7

2022 - 2025	2024								
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável)	1.1 Fomentar o voluntariado como dinamizador de transformação da realidade em redor	N.º de Ações de realizadas	4	Realizar ações de divulgação/ angariação nas redes sociais	N.º de ações realizadas	2	Resp. Voluntariado	Anual	0.00€
				Criar/ atualizar flyer do voluntariado	Proposta de flyer entregue	1	Resp. Voluntariado	Anual	50,00 €
				Sinalizar o dia internacional do/a voluntário/a	Enviar carta da Direção a todos/as voluntários/as; Oferecer 'pin' de voluntariado	% de voluntários/as abrangidos (n.º de voluntários/as destinatários da carta e 'pin' / n.º de voluntários/as na base de dados	RV; Direção	5 dez 2024	50,00 €
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 Promover o voluntariado	N.º de voluntários/as com projeto iniciado em 2024	3	Realizar o levantamento de necessidades com DT's/ Coord.	Levantamento de necessidades realizado	1	RV; DT's; Coord.	jan 2024	10,00 €
				Integração de voluntários/as nas Áreas mas carenciadas	N.º de voluntários/as com projeto iniciado em 2024	3	RV; DT's; Coord.	Permanente	50,00 €
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 Redução de papel utilizado na gestão do voluntariado	% Redução do número de cópias/impressões (n.º de cópias/impressões efetivado / n.º de cópias/impressões previsto para 2024)	>=20%	Desmaterializar, sempre que possível, os registos e circuitos nos procedimentos	% Redução do número de cópias/impressões (n.º de cópias/impressões efetivado / n.º de cópias/impressões previsto para 2024)	>=20%	RV	Permanente	50,00 €
4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ	4.1 Procedimentar a gestão do voluntariado	Criação de procedimento e atualização das ferramentas de gestão do voluntariado	1	Criar procedimento para a gestão do voluntariado	Proposta de procedimento entregue	1	RV	agosto 2024	0,00 €
				Atualizar a documentação de suporte ao voluntariado	Proposta de revisão entregue	1	RV	agosto 2024	10,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.1 Realizar ações de formação/informação aos/às voluntários/as	% de voluntários/a abrangidos (n.º de voluntários/as envolvidos / n.º total de voluntários a 31.12.2024)	80%	Realizar ações de acolhimento individuais	% de voluntários/as com reunião de acolhimento registada / n.º total de voluntários/as em 31.12.2024	100%	RV	Permanente	10,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 Caraterizar os ganhos com o voluntariado	Elaboração de relatório, com identificação dos ganhos sociais, no âmbito do voluntariado	1	Estabelecer Indicadores para a atividade de voluntariado	Proposta de indicadores entregue	1	RV	agosto 2024	10,00 €
				Monitorizar, avaliar e divulgar interna e/ ou externamente os resultados do voluntariado	Relatório anual do voluntariado realizado	1	RV	dezembro 2024	20,00 €
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1 Realizar ações de prospecção de parcerias	N.º de ações/ contactos realizados	3	Identificar entidades cm interesse em desenvolver parceria, no âmbito do voluntariado. Contactar as entidades para aferir do eventual interesse e pertinência de parceria	N.º de contactos feitos	3	RV	Permanente	50,00 €
8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social	8.1 Promover o reconhecimento do trabalho voluntário com a devida dignidade e relevância	% de voluntários/as com certificado (N.º de certificados emitidos / n.º de voluntários/as com projeto terminado)	100%	Procurar parcerias, no âmbito empresarial e académico, que suportem o reconhecimento do trabalho voluntário, como elemento curricular a)	N.º de contactos feitos	3	RV	Permanente	100,00 €
Total									410,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 Garantir a realização dos Eventos de Angariação de fundos	Nº de Eventos previstos VS Nº de Eventos realizados	100%	KmSolidários	Valor ≥ 2022	280,00 €	Equipa MKT	Maio	100,00 €
				Arraial START.SOCIAL		1 300,00 €	Equipa MKT	Junho	600,00 €
		Nº de Campanhas previstos VS Nº de Campanhas realizadas	100%	Campanha IRS	Referência 2021	100%	Equipa MKT	Março, Abril e Maio	35,00 €
	2.2 Efetuar pedidos de Doações/patrocínios e candidatura	Valor total da receita prevista VS Valor total angariada	1	Pedidos de Doações Equipamentos/ Bens /Patrocínios	Valor ≥ 2023	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
				Assegurar as contrapartidas a todos os sponsors	Nº de contrapartidas previstas VS nº de contrapartidas efetuadas (%)	100%	Equipa MKT	Anual	50,00 €
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental.	3.1 Contribuir para a consciencialização da preservação do ambiente	Nº de medidas ações VS Nº de ações implementadas	4	Reciclar os equipamentos informáticos e multimédia obsoletos	Nº de equipamentos reciclados VS nº de equipamentos obsoletos	100%	Equipa MKT	Anual	50,00 €
				Reciclar materiais - plástico e papel	Nº de sacos encaminhados para a reciclagem	100%	Equipa MKT	Anual	10,00 €
				Aumentar a consciencialização dos/as Colaboradores/as para o consumo desnecessário de luz. Retirar mais partido da luz solar. (Colocar uma mensagem junto aos interruptores de luz e quadrados elétricos)	Nº de interruptores de luz e quadrados elétricos VS nº total de interruptores de luz e quadrados elétricos	50%	Equipa MKT	Anual	50,00 €
				Implementar ações que permitam tornar os nossos eventos mais amigos do meio ambiente (Km'Solidários e Arraial da START.SOCIAL)	Nº de ações previstos VS Nº de ações realizados	1 medida	Equipa MKT	Anual	100,00 €
	3.2 Potenciar a transição tecnológica	Redução de papel impresso (volume de papel impresso em 2025 / volume de papel impresso em 2024)	>=10%	Recorrer à Criação de arquivos digitais	Redução do número de cópias/impressões mensais	Relatório da xerox 2024/2025 - mensal	RH	Permanente	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.1 Responder às necessidades de Informáticos e Multimédia identificadas e/ou solicitados pelas áreas organizacionais	Nº de requisições recebidas VS nº de requisições respondidas cumprindo o prazo estipulado, 6 dias úteis (%)	100%	Validar e dar resposta (feedback), às requisições recebidas no prazo estipulado, via email, presencial ou contacto telefónico	Nº de requisições validadas VS nº de respostas dadas dentro do prazo (%)	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
		Nº de requisições recebidas VS Nº de pedidos entregues, no prazo estipulado, tendo em conta o stock	100%	Proceder à entrega do material existente em stock, no prazo estipulado de 6 dias	Data da receção da requisição VS data de entrega do material existente em stock	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
		Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas (%)	100%	Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo de 15 dias, via email, presencial ou contato telefónico	Nº de Formulários recebidos VS Nº de Formulários respondidos no prazo estipulado (%)	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
		Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas cumprindo o prazo (%)	80%	Encaminhar/Reparar as anomalias rececionadas de acordo com o procedimento estipulado	Nº de anomalias rececionadas VS Nº de anomalias tratadas de acordo com o procedimento (%)	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
		Nº de elementos da estrutura informática atualizados	100%	Acompanhar o processo de atualização de email, computador em domínio, partilhas de pastas no servidor tendo em conta a mobilidade dos/as colaboradores/as e/ou chegada de novos/as colaboradores/as e segundo as diretrizes superiores	Nº de atualizações a efetuar VS nº de atualizações realizadas	100%	Equipa MKT	Bimestral	50,00 €
		Nº de registos efetuados/recebidos VS Nº de registos arquivados (%)	100%	Proceder ao arquivo de todos os registos das Requisições Multimédia/Cópias	Nº de Registos efetuados/rececionados VS Nº de registos arquivados (%)	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.2 Monitorizar e Acompanhar os contratos com a F3M	Nº de Intervenções/Acompanhamentos previstos VS nº de Intervenções/Acompanhamentos realizados pela F3M (%)	100%	Acompanhar (Presencialmente e remotamente) o Técnico da F3M em cada intervenção feita no âmbito das TIC, garantido o comprimento dos procedimentos	Nº de acompanhamentos previstos VS Nº de acompanhamentos realizados	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
				Controlo do nº horas contratualizado entre a F3M e a Instituição no plano TIC (50horas)	Nº de horas contabilizadas pela Instituição VS Nº de Horas contabilizadas pela F3M no portal digital	50 horas	Equipa MKT	Anual	20,00 €
				Controlo do nº horas contratualizado entre a F3M e a Instituição no plano utentes (24horas)		24 horas	Equipa MKT	Anual	20,00 €
	4.3 Articular e Acompanhar todas as anomalias da IDONIC	Nº de Intervenções/Acompanhamentos previstos VS nº de Intervenções/Acompanhamentos realizados pela F3M (%)	100%	Articular e Acompanhar o Técnico da IDONIC em cada intervenção, garantido o comprimento dos procedimentos	Nº de acompanhamentos previstos VS Nº de acompanhamentos realizados	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
	4.4 Garantir o normal funcionamento dos equipamentos XEROX	Nº de Intervenções/Acompanhamentos previstos VS nº de Intervenções/Acompanhamentos realizados pela F3M (%)	100%	Proceder a todas as diligências necessárias para o bom funcionamento do equipamento (garantir os normais níveis de tonner e demais equipamentos), sempre que necessário articular com o apoio técnico	Nº de diligências VS Nº de diligências realizados	100%	Equipa MKT	Anual	40,00 €
	4.5 Atualizar todos os acessos e equipamentos da infraestrutura informática	Nº de atualizações/equipamentos VS de atualizações realizadas/equipamentos	100%	Proceder à atualização e Equipamentos substituídos (novos e reparados)	Nº de atualizações/aquisições de equipamentos VS de atualizações realizadas/aquisições de equipamentos	100%	Rita Cordeiro	Anual	50,00 €
	4.6 Articulação com a ALTICE	Nº de articulações VS de articulações realizadas	100%	Proceder às articulações necessárias	Nº de articulações VS de articulações realizadas	100%	Rita Cordeiro	Anual	50,00 €

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição.	6.1 Rentabilizar o património Imobiliário das Creches - Balão Mágico	Nº de Ações de Comunicação previstas VS Nº de ações de comunicação realizadas	100%	Manter as peças de Comunicação atualizadas	Nº de peças de comunicação atualizadas VS nº de peças de comunicação existentes	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
				Manter atualizadas as Ferramentas do negócio	Nº de ferramentas existentes VS nº de ferramentas atualizadas	100%	Equipa MKT	Anual	20,00 €
				Divulgação do Negócio	Nº de meios solicitados VS Nº de meios realizados (%)	100%	Equipa MKT	Anual	35,00 €
				Responder às solicitações dos/as clientes interessados no serviço (via email, telefonicamente ou presencialmente)	Nº de esclarecimentos efetuados VS Nº de pedidos de esclarecimento solicitados	100%	Equipa MKT	Anual	10,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição.	6.2 Atualizar e Uniformizar as práticas e processos comunicativos integrados	Nº de atualizações efetuadas VS Nº atualizações total (%)	100%	Atualizar práticas e processos de Comunicação Interna	Nº de atualizações previstas VS Nº de atualizações realizadas	1 Manual	Equipa MKT	Anual	20,00 €
				Atualizar das práticas e processos de Comunicação Institucional	Nº de atualizações previstas VS Nº de atualizações realizadas	1 Manual	Equipa MKT	Anual	
				Atualizar das práticas e processos de Comunicação Mercadológica	Nº de atualizações previstas VS Nº de atualizações realizadas	1 Manual	Equipa MKT	Anual	

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição.	6.3- Divulgar a Imagem da Instituição	Nº de Eventos previstos VS Nº de Eventos realizados	7	Aniversário da Instituição	Nº de eventos previstos VS Nº de Eventos realizados	1	Equipa MKT	Abril	250,00 €
				Dia de Portas Abertas		1	Equipa MKT	A definir	100,00 €
				Jantar de Natal		1	Equipa MKT	Nov./Dez	30,00 €
				Realização de Fórum no âmbito da Economia Social		1	Equipa MKT	Março	150,00 €
				Comemoração do Aniversário da Creche Crescer Saudável		1	Equipa MKT	Set.	100,00 €
				Comemoração do Aniversário da Creche O Vale Encantado		1	Equipa MKT	Jan.	100,00 €
				Comemoração do Aniversário Casa da Ponte		1	Equipa MKT		30,00 €
		Nº de ações de promoção de comunicação previstas VS nº de ações de comunicação realizadas (%)	100%	Criação de Peças de Comunicação	Nº de peças solicitadas VS Nº de executadas	100%	Equipa MKT	Anual	200,00 €
				Tratamento das imagens antes da sua publicação sempre que necessário	Nº de notícias existentes/enviadas VS Nº de Notícias publicadas (%)	100%	Equipa MKT	Anual	5,00 €
				Atualização permanente das redes sociais	Nº de imagens tratadas VS Nº de imagens por tratar (%)	100%	Equipa MKT	Anual	100,00 €
				Dinamizar/atualização o Site Institucional	Nº de atualizações a realizar VS Nº de atualizações efetuadas (%)	100%	Equipa MKT	Anual	0,00 €
				Promover a Evolução do Site Institucional	Nº de Propostas de evolução efetuadas	1	Equipa MKT	Anual	500,00 €
				Atualização do vídeo Institucional	Nº de vídeos solicitados VS Nº de vídeos realizados	1	Equipa MKT	Anual	50,00 €
				Registo fotográfico das atividades Institucionais sempre que solicitado	Nº de registos fotográficos solicitados VS Nº registos fotográficos realizados	100%	Equipa MKT	Anual	50,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.3 - Divulgar a Imagem da Instituição	Nº de ações de promoção de comunicação previstas VS nº de ações de comunicação realizadas (%)	100%	Promover a imagem da Instituição, Eventos e Ações das diferentes áreas nos meios de comunicação social/Influencers/revistas/entrevistas/publicidade	Nº de notícias enviadas VS Nº de Notícias publicadas (%)	2	Equipa MKT	Anual	100,00 €
				Receção e publicação das notícias enviadas das diferentes Áreas/Serviços/Projetos nas redes sociais	Nº de publicações previstas VS nº de publicações rececionadas	100%	Equipa MKT	Anual	100,00 €
	6.4 - Envolver o Tecido Empresarial e Social	Nº de Pedidos efetuadas VS Nº de pedidos rececionados (%)	100%	Ação de Charme/Boas Festas	Nº de Empresas envolvidas VS Nº de lembranças entregues	A todas as doações	Equipa MKT	Anual	100,00 €
				Solicitação de pedidos de Patrocínios para as atividades Institucionais	Nº de pedidos de patrocínios solicitados VS Nº de Pedidos Realizados (%)	100%	Equipa MKT	Anual	50,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.5 - Uniformizar /Atualizar a Identidade Corporativa da Instituição	Responder a 100% das solicitações (%)	100%	Uniformização/Atualização de peças que compõem a Identidade Corporativa	Nº de solicitações VS Nº de peças atualizadas (%)	100%	Equipa MKT	Anual	150,00 €
				Manter atualizado o manual de Identidade Corporativa e Visual e as respetivas normas	Nº de atualização das normas VS nº de atualização de normas aplicadas (%)	100%	Equipa MKT	Anual	30,00 €
				Aopiar as diversas áreas na atualização, Criação e Formatação de Documentos sempre que solicitado pelas áreas.	Nº de solicitações de criação/atualização/formatação de documentos VS Nº de Documentos criados/atulizados/formatdos realizados	100%	Equipa MKT	Anual	10,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.6 - Incorporar a igualdade de gênero nos princípios e no discurso Institucional	Aplicação a 100%	100%	Contribuir para a divulgação de mensagens que promovam a mudança no tecido social, através da nossas plataformas digitais.	Nº de publicações previstas VS nº de publicações realizadas	3	Equipa MKT	Anual	10,00 €
	6.7 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Equipa MKT	Anual	10,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Equipa MKT	Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%	Equipa MKT	Anual	
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais	7. 1 - Consolidar a presença da Organização na Comunidade	Nº de Eventos previstos VS Nº de Eventos realizados	2	Participar em eventos promovidos pelo concelho/comunidade	Nº de convites recebidos VS Nº de Convites aceites	1	Equipa MKT	Anual	100,00 €
				Promover Eventos/Ações que envolvam Entidades do Concelho e da Comunidade onde nos inserimos	Nº de eventos previtos VS Nº de eventos realizados	1		Anual	200,00 €
	7.2 - Envolver ativamente os partners/sponsors no planeamento e realização dos Eventos/Ações promovidos pela Instituição	Nº de reuniões realizadas VS Nº de reuniões previstas	2	Promover reuniões	Nº de reuniões previstas VS Nº de reuniões realizadas	1		Anual	30,00 €
				Avaliar os Eventos/Ações promovidas pela Instituição que envolvam Entidades do Concelho e da Comunidade	Nº de avalizações previstos VS Nº de avalizações efetuadas	1		Anual	30,00 €
8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social	8.1 - Criar peças e ferramentas solicitadas pelos novos negócios	Nº de Ações de Comunicação Previstas VS Nº de ações de comunicação realizadas	100%	Criação de peças de Comunicação	Nº de peças de comunicação previstas VS nº de peças de comunicação criadas	100%	Equipa MKT	Anual	150,00 €
				Divulgação do Negócio	Nº de meios previstos para divulgação VS Nº de meios utilizados para a divulgação (%)	100%	Equipa MKT	Anual	
						Total			4 225,00 €

2022 - 2025				2024					
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 Promover o conhecimento das operações, baseado em dados objetivos, para a tomada de decisão	Cumprir o calendário de avaliações	31.12.2024	Elaborar calendário de avaliações: -PAI's; -Questionários de satisfação de utentes/beneficiários; Stakeholders; fornecedores; -Questionários de desempenho de colaboradores/as; fornecedores; parcerias	Mapa de Avaliações para 2024 realizado	1	GQ	dezembro	150,00 €
				Criar e manter atualizado o mapa de indicadores	Mapa de indicadores, e métricas para 2022, realizado	1	Equipa da Qualidade [EQ]	janeiro	50,00 €
				Atualizar e manter o registo de melhorias	Monitorização e acompanhamento de: notas de ocorrência; oportunidades de melhoria; ações preventivas; ações corretivas; e correções. Avaliação da eficácia das medidas	100% das ações concluídas em 2022 registadas	GQ	Anual	50,00 €
	2.2 Promover o pensamento inovador/ empreendedor, no terceiro setor	Criar procedimento para Projetos de inovação	maio 2024	Criar procedimento para projetos de inovação social	Procedimento criado	1	GQ	maio	
				Realizar ação de sensibilização para a inovação social	N.º de ações realizadas	>= 1	EQ	agosto	100,00 €
				Monitorizar os outcomes dos projetos de inovação, e ROI social	% n.º de projetos de inovação documentados e avaliados / n.º total de projetos de inovação	>= 75%	GQ	Anual	50,00 €
				Criar a "Medalha de Inovação START.SOCIAL", para distinção anual de um projeto de inovação	Proposta entregue à Direção	julho 2024	GQ; Direção	julho	50,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica	3.1 Redução de papel utilizado pela EQ	% Redução do número de cópias/impressões (n.º de cópias/impressões efetivado / n.º de cópias/impressões previsto para 2024)	>=20%	Desmaterializar, sempre que possível, os registos e circuitos nos procedimentos	% Redução do número de cópias/impressões (n.º de cópias/impressões efetivado / n.º de cópias/impressões previsto para 2022)	>=20%	EQ	Anual	50,00 €
	4.1 Estabelecer um plano de auditorias internas	% cumprimento do plano de auditorias (auditorias realizadas / n.º de auditorias planeadas)	100%	Realizar 5 auditorias de assessment na CVE; CCS; ERPI; Serv. Gerais; Gestão	% n.º de auditorias realizadas / n.º de auditorias planeadas	100%	GQ; Equipa de Auditores [EA]	junho	200,00 €
4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ				Realizar auditoria interna ao SGQ na CVE	Relatório de auditoria aceite	1	GQ; Equipa de Auditores [EA]	julho	50,00 €
				Realizar auditoria interna ao SGQ na CCS	Relatório de auditoria aceite	1	GQ; Equipa de Auditores [EA]	julho	50,00 €
				Realizar auditoria interna ao SGQ na ERPI	Relatório de auditoria aceite	1	GQ; Equipa de Auditores [EA]	setembro	50,00 €
				Realizar auditoria interna ao SGQ na Serv. Gerais	Relatório de auditoria aceite	1	GQ; Equipa de Auditores [EA]	maio	50,00 €
	4.2 Criar bolsa de auditores/as interna	N.º de auditores internos	>=3	-Identificar requisitos e funções de auditor/a interno/a; -Identificar Colaboradores/as auditores/as; -Atualizar as competências dos/as auditores/as	N.º de auditores internos	>=3	GQ; Direção	abril	250,00 €
	4.3 Implementar o Manual dos Processos-Chave na ERPI	% implementação [n.º de procedimentos implementados / n.º de procedimentos previsto]	>=75%	Documentar e implementar (divulgar e monitorizar) os Processos-Chave do Manual da Seg. Social	% implementação [n.º de procedimentos implementados / n.º de procedimentos previsto]	>=75%	GQ; DT da ERPI	Anual	150,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ	4.4 Realizar a revisão anual do SGQ	% de abrangência da revisão [n.º de procedimentos revisto / n.º total de procedimentos]	100%	Reunião da EA, DT's e Coord. para: -Recolher propostas de revisão das áreas; -Compilar propostas de revisão; -Elaborar proposta de revisão à Direção	Proposta de revisão entregue	1	EQ	agosto 2024	50,00 €
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.1 Desenvolver as competências e qualificações da EA	N.º de horas de formação em auditoria e SGQ's, da EA [n.º de horas de formação de todos os elementos da EA / n.º de elementos da EA a 31.12.2024]	>=12	-Promover formações internas à EA; -Identificar e propor formações externas para a EA	N.º de horas de formação em auditoria e SGQ's, da EA [n.º de horas de formação de todos os elementos da EA / n.º de elementos da EA a 31.12.2024]	>=12	GQ	Anual	300,00 €
	5.2 Formar para a Qualidade	N.º de ações de formação/ sensibilização para a Qualidade realizadas	>=4	Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade nas creches	% de Colaboradores/as abrangidos [n.º de Colaboradores/as presentes / n.º de Colaboradores na área a 31.12.2023]	>=60%	EQ	agosto/ setembro 2024	50,00 €
				Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade na ERPI	% de Colaboradores/as abrangidos [n.º de Colaboradores/as presentes / n.º de Colaboradores na área a 31.12.2023]	100%	EQ	abril 2024	50,00 €
				Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade na Área de inovação social e desenvolvimento comunitário	% de Colaboradores/as abrangidos [n.º de Colaboradores/as presentes / n.º de Colaboradores na área a 31.12.2023]	>=75%	EQ	abril 2024	50,00 €
				Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade nos serviços gerais	% de Colaboradores/as abrangidos [n.º de Colaboradores/as presentes / n.º de Colaboradores na área a 31.12.2023]	>=75%	EQ	abril 2024	50,00 €

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 Garantir a Confidencialidade e Proteção de Dados	N.º de ocorrências por não cumprimento do RGPD	=0	Atualizar o procedimento de Confidencialidade e Proteção de Dados	Proposta de atualização do procedimento	1	GQ; EPD	maio 2024	50,00 €
				Parametrizar a plataforma DPO	Plano de transição digital para a plataforma entregue	1	GQ; EPD	maio2024	150,00 €
				Realizar levantamento do registo de atividades de tratamento de dados	% de serviços com levantamento realizado / total de serviços	> =75%	GQ; EPD; DT's e Coord.	setembro 2024	50,00 €
				Identificar desvios ao procedimento, e propor plano de medidas	% Medidas propostas / Desvios identificados	100%	GQ; EPD	Anual	0,00 €
7. Fomentar o trabalho em rede com parceiros nacionais e internacionais	7.1 Identificar eventuais parcerias, no âmbito da Qualidade, para partilha de práticas e conhecimentos	N.º de grupos de trabalho interinstitucionais em que participou	> =2	Participação em fóruns; grupos de trabalho/ discussão; para a Qualidade no terceiro setor	N.º de participações	> =2	GQ; EQ	Anual	100,00 €
8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social	8.1 Criar registo de 'lições aprendidas' (BoK - Book of Knowledge), no âmbito da Qualidade	Registo de lições aprendidas	Implementado	Registar as lições aprendidas, na implementação, monitorização do SGQ na START.SOCIAL	N.º de lições aprendidas registadas	> =4	GQ; EQ	Anual	0,00 €
Total									1 950,00 €

- a) Propõe-se que a Qualidade tenha um âmbito mais partilhado, tanto o mais que o envolvimento é um requisito. Assim, sugerem-se as seguintes equipas/ grupos:
- Equipa da Qualidade Elemento da Direção com o pelouro da Qualidade; Gestor/a da Qualidade; Direções de Área e Coordenações
 - Equipa de Auditores/as Gestor/a da Qualidade e Auditores/as internos/as

2022 - 2025	2024								
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Prestar apoio às novas áreas de negócios	Nº de negócios apoiados	100%	Apoiar na logística as novas áreas de negócios	Nº de solicitações	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	200,00 €
3. Reforçar a implementação da responsabilidade ambiental, com medidas para a redução da pegada ecológica;	3.1 - Proceder ao levantamento dos equipamentos energéticos para reduzir a pegada ecológica	Nº de equipamentos com classe energética	100%	Verificar todos os equipamentos sociais as lâmpadas	Nº de lâmpadas existentes VS nº de lâmpadas substituídas	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	€100,00
	3.2 - Implementar a reciclagem do papel, tinteiros e pilhas	Registo da entrega de pilhas, tinteiros e papel pelo destinatário	100%	Recolher todo o papel, cartão, tinteiros, pilhas e plásticos das diferentes áreas	KG de papel, cartão e plásticos, Nº de pilhas e tinteiros	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	€100,00
	3.3 - Reduzir o consumo de plásticos em Eventos	Nº de plástico reutilizado VS Nº de Eventos	100%	Diminuir o número de consumíveis plásticos nos eventos	Nº de material plástico reciclado	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	€300,00
	3.4 - Implementar a reciclagem do vidro	Nº de contentores	100%	Recolher todos os vidros das diferentes áreas	Kg de vidros	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	€100,00
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.1 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições das Creches	Nº de Refeições solicitadas VS nº de Refeições entregues (%)	100%	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP	Nº de Reclamações VS Nº de Não Conformidades	0	Equipa da Área de Apoio - Cozinha	Diário	10,00 €
	4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Residência Sénior	Nº de Refeições solicitadas VS nº de Refeições entregues (%)	100%	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP	Nº de Reclamações VS Nº de Não Conformidades	0	Equipa da Área de Apoio -Cozinha	Diário	10,00 €
	4.3 - Contribuir para o cumprimento do Programa POAMPC	Nº de solicitações VS nº de entregas	100%	Proceder ao recebimento da mercadoria e armazenamento	Nº de entregas semanal	100%	Equipa da Área de Apoio	Semanal	500,00 €
	4.4 - Contribuir para o Protocolo Programa Desperdício Zero	Nº de solicitações VS Nº de respostas às solicitações	100%	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos	Nº de dias na semana disponibilizados para apoiar o projeto	2x por semana	Equipa da Área de Apoio	Semanal	300,00 €

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais			Ações				
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.5 - Contribuir para o cumprimento do protocolo do Banco Alimentar	Nº de solicitações VS Nº de respostas às solicitações (%)	100%	Gerir toda a logística, transporte, separação e organização dos produtos Frescos	Nº de dias na semana disponibilizados para apoiar o projeto	1x por semana	Equipa da Área de Apoio	Semanal	200,00 €
				Gerir toda a logística, transporte, separação e organização dos produtos da BOX	Nº de dias Mensalmente disponibilizados para apoiar o projeto	1 x mês	Equipa da Área de Apoio	Mensal	50,00 €
	4.6 - Contribuir para o cumprimento do protocolo dos Bens Doados	Nº de solicitações VS Nº de respostas às solicitações	100%	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos	Nº de solicitações VS Nº de respostas às solicitações	Semestral	Equipa da Área de Apoio	Trimestral	30,00 €
	4.7 - Proceder aos registos no âmbito do Manual da Qualidade e normas Institucionais de acordo com os procedimentos estabelecidos para a Área de Apoio	Nº de registos solicitados VS Nº de Registos efetuados (%)	100%	Registar diariamente a saída das refeições para cada resposta social/serviço, cumprindo o horário estipulado	Nº de Registos efetuados VS Nº de Registos que não cumprem o horário(%)	100%	Equipa da Área de Apoio	Diário	10,00 €
				Efetuar os registos referentes à cozinha de acordo com os procedimentos	Nº de Registos efetuados VS Nº de Registos efetuados de acordo com o procedimento(%)	100%	Equipa da Área de Apoio - Cozinha	Diário	30,00 €
				Efetuar os registos referentes à higienização dos espaços sob a sua responsabilidade	Nº de Registos efetuados VS Nº de Registos efetuados de acordo com o procedimento(%)	100%	Equipa da Área de Apoio e Cozinha	Diário	20,00 €
				Efetuar os registos referentes à higienização das viaturas (1 x por semana a cada viatura)	Nº de Registos efetuados VS Nº de Registos efetuados de acordo com o procedimento(%)	100%	Equipa da Área de Apoio	Semanal	10,00 €
	4.8 - Cumprir os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Área de Apoio	Nº de Não conformidades	0	Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade definidos para a Área de Apoio	Nº de Não Conformidades	0	Equipa da Área de Apoio	Diário	10,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.9 - Assegurar a manutenção e organização da Área de Apoio - Serviços Gerais e Secretarias	Nº de requisições recebidas VS nº de requisições respondidas cumprindo o prazo estipulado, 6 dias úteis (%)	100%	Validar e dar resposta (feedback), às requisições recebidas no prazo estipulado, via email, presencial ou contacto no prazo estipulado de 6 dias	Nº de requisições validadas VS nº de respostas dadas dentro do prazo (%)	100% número de requisições	Equipa da Área de Apoio	Diário	5,00 €
		Nº de requisições recebidas VS Nº de pedidos entregues, no prazo estipulado, tendo em conta o stock	100%	Proceder à entrega do material existente em stock, no prazo estipulado de 6 dias	Data da receção da requisição VS data de entrega do material existente em stock	100% dentro do prazo	Equipa da Área de Apoio	Diário	10,00 €
		Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas (%)	100%	Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo médio de 6 dias, via email, presencial ou contato telefónico	Nº de Formulários recebidos VS Nº de Formulários respondidos no prazo estipulado (%)	100% nº de formulários	Equipa da Área de Apoio	Diário	300,00 €
		Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas cumprindo o prazo (%)	80%	Encaminhar/Reparar as anomalias rececionadas de acordo com o procedimento estipulado	Nº de anomalias rececionadas VS Nº de anomalias tratadas de acordo com o procedimento (%)	100%	Equipa da Área de Apoio	Diário	10,00 €
		Nº de registos efetuados/recebidos VS Nº de registos arquivados (%)	100%	Proceder ao arquivo de todos os registos dos Serviços Gerais	Nº de Registos efetuados/rececionados VS Nº de registos arquivados (%)	100%	Equipa da Área de Apoio	Mensal	10,00 €
	4.9 - Encaminhar os pedidos solicitados quando a área de apoio não tem resposta	Nº de pedidos sem resposta VS nº de encaminhamentos efetuados dentro do prazo estipulado de 2 dias (%)	100%	Proceder ao encaminhamento das requisições para a Área de Compras, sempre que o material solicitado não exista em stock, o mais breve possível sendo o seu prazo máximo de 2 dias	Nº de Requisições com necessidade de encaminhamento VS Nº de requisições encaminhadas de acordo com o prazo (%)	100%	Equipa da Área de Apoio	Diário	10,00 €
	4.10 Garantir o cumprimento do plano de manutenção das Infraestruturas	Taxa de Execução	100%	Cumprir a calendarização e ações do plano de manutenção	Taxa de Execução	100%	Equipa da Serviços Gerais	Anual	36 800,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.11 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pela Secretaria	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3	83%	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio	Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual de apoio	100%	Equipa da Área de Apoio/ Serviços Administrativos	Anual	10,00 €
	4.12 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pelos Serviços Gerais	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3	83%				Equipa da Área de Apoio	Anual	10,00 €
	4.13 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pela Secretaria	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3	83%	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio	Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual de apoio	100%	Equipa da Área de Apoio/ Serviços Administrativos	Anual	10,00 €
	4.14 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pelos Serviços Gerais	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3	83%				Equipa da Área de Apoio	Anual	10,00 €
	4.15 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pelos Serviços Gerais	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3	83%	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio	Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual de apoio	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	10,00 €
	4.16 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pela Secretaria	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3	83%				Equipa da Área de Apoio/ Serviços Administrativos		
	4.17 - Garantir a Satisfação dos Beneficiários da Cantina Social relativamente ao serviço prestado pelos Serviços Gerais	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3 no serviço Cantina Social	83%	Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Área de Apoio	Nº de Reclamações	0	Equipa da Área de Apoio	Anual	10,00 €

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais			Ações					
Descrição	Descrição	Indicador	Meta	Descrição	Indicador	Meta	Resp.	Prazo exec.	Valor estimado
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.18 - Garantir a Satisfação dos Beneficiários do PO APMC relativamente ao serviço prestado pelos Serviços Gerais	Taxa de Questionários com grau de satisfação ≥ 3 no serviço Cantina Social	83%	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio	Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual de apoio	100	Equipa da Área de Apoio	Anual	50,00 €
	4.19 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes das respostas sociais de Creche e Residência Sénior de acordo com os níveis de Confidencialidade	Nº de reclamações no âmbito da Confidencialidade	0	Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade dos Clientes de acordo com os níveis de confidencialidade	Nº de Não Conformidades no âmbito	0	Equipa da Área de Apoio	Diário	10,00 €
	4.20 - Implementar Ações de Melhoria sempre que solicitado pelo Gestor da Qualidade	Nº de Ações de Melhoria solicitadas VS Nº de Ações Implementadas	100%	Realizar e Cumprir todas as Ações de Melhoria solicitadas pelo Gestor da Qualidade	Nº de ações solicitadas VS Nº de ações implementadas	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	10,00 €
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%	Equipa da Área de Apoio	Anual	10,00 €
				Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	Taxa de execução	100%		Anual	
				Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	Taxa de execução	100%		Anual	
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais	7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas VS parcerias estabelecidas	100%	Manter atualizada a grelha de Fornecedores/Empresas prestadoras de serviços	Taxa de execução	100%	Equipa da Área de Apoio	Janeiro	10,00 €
				Proceder à monitorização da grelha de Fornecedores/Empresas prestadoras de serviços	Taxa de execução	Até ao final de Dezembro		Dezembro	
						Total		2 175,00 €	