

| 2022 - 2025  |  | 2025  |      |   |  |      |   |             |                |
|--|--|---|------|---|--|------|---|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos   |  | Objetivos Operacionais  |      |   | Ações  |      |   |             |                |
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador  | Meta | Resp.   | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br> | 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 | 84   | Atendimento social de todos os processos ativos   | Número de atendimentos realizados VS Processos ativos                      | 47   | Diretora Técnica                                  | 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   | 11   | Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades                                     | Taxa de execução   | 100% | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1ª Infância | Anual       | 800,00 €       |
|  |  |   |      | Realizar visitas de estudo ao longo do ano letivo   | Nº de visitas planeadas VS Nº de visitas executadas                        | 1    |   | 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 - Contribuir para uma vida saudável e contribuir para o bem estar de toda a Comunidade Educativa                 | N.º de ações realizadas   | 3    | Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias   | Nº de sessões de formação estipuladas VS Nº de sessões realizadas          | 3    | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1ª Infância | Anual       | 535,83 €       |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais            |                                 |      | Ações   |   |      |  |             |                |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|------|---|---|------|--|-------------|----------------|
| Descrição  | Descrição                         | Indicador                       | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta | Resp.  | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br><br><br> | 1.4 - Promover o acesso à Cultura | Taxa de execução das atividades | 100% | Dinamização de ações com Famílias na Creche de forma a valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa   | Taxa de execução  | 100% | Diretora<br>Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância | Anual       | 1 100,00 €     |
|  |                                   |                                 |      | Dinamizar exposições sobre os projetos e eventos de forma a fomentar a creche como espaço e lugar de promoção e valorização da cultura  | Taxa de execução  | 100% |  |             |                |
|  |                                   |                                 |      | Realizar atividades/ações com a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche  | Taxa de execução  | 100% |  |             |                |
|  |                                   |                                 |      | Realizar ações no âmbito da Cultura tradicional portuguesa, saloia e africana nas suas celebrações culturais: Festival do Bolo Rei, Feira do Livro Infantil, Desfile de Carnaval, Semana da Família | Taxa de execução  | 100% |  |             |                |
|  |                                   |                                 |      | Realizar dois espetáculos culturais para a Infância ao longo do ano letivo  | Nº de espetáculos previstos VS Nº de espetáculos assistidos | 2    |  |             |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações  |   |      |   |                                |                |
|---|--|---|------|--|---|------|---|--------------------------------|----------------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta | Resp.   | Prazo exec.                    | Valor estimado |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b> | 2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche Crecher 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   | Diretora Técnica  | 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 e enviar email que comprovem o envio das frequências                        | Datas de prazos estipulados VS Datas de envio das frequências (%)   | 100% |   |                                |                |
|   | 2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento                  | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas                  | 100% | Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório                                  | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas                        | 100% | Diretora Técnica  | Anual                          |                |
|   | 2.3 – 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    | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância e MKT |                                |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |   |   | Ações  |   |  |   |                        |                |
|---|---|---|---|--|---|--|---|------------------------|----------------|
| Descrição   | Descrição   | Indicador   | Meta  | Descrição  | Indicador   | Meta   | Resp.   | Prazo exec.            | Valor estimado |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 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%   | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância | No final do ano letivo | 160,00 €       |
|   | 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%   | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância | Anual                  | 100,00 €       |
|   |   |   |   | Colocar nas salas materiais de fim aberto para exploração                                  | Nº de salas existentes VS Nº de salas que trabalham com materiais de fim aberto (%) | 100%   |   |                        |                |
|   |   |   |   | Realizar atividades, com base em materiais reciclados                                      | Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas (%)                       | 100%   |   |                        |                |
|   |   |   |   | Taxa de execução   | 100%  | Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento no espaço exterior da Creche com as Famílias e Colaboradores/as |   |                        |                |
|   | 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%  |  |   |                        |                |
|   | 3.3 - Redução dos consumos de energia recursos hídrico do Edifício          | N.º de ações previstas VS N.º de ações realizadas | 2   | Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)               | Taxa de execução  | 100%   | Entidade Externa                                  | Anual                  | 6 083,00 €     |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações   |   |                            |  |             |                |
|--|--|---|------|---|---|----------------------------|--|-------------|----------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta                       | Resp.  | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade</b> | 4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche Crescer Saudável seja => 3                       | Percentagem questionários que revelam 1 grau de satisfação $\geq$ a 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) | Diretora Técnica/ 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%                       | Diretora Técnica/ Equipa da Área de Educação e 1ª Infância | Anual       | 68,76 €        |
|  | 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%                       | Diretora Técnica e Técnico de Serviço Social               | Anual       | 50,00 €        |
|  |  |   |      | Cumprir os prazos inerentes ao processo de candidatura  | Prazos Estipulados VS Prazos Aplicados  | 100%                       |  |             |                |
|  |  |   |      | Cumprir as fases processuais identificadas no Processo-Chave  | Nº de processos avaliados VS Nº de processos avaliados respeitando as fases processuais estipuladas | 100%                       |  |             |                |

| 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 | 4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1º 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% | Diretora Técnica/ Equipa da Área de Educação e 1º Infância | Anual   | 535,83 €       |
| 5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;               | 5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1º Infância  | Número de atividades/eventos realizados VS Número de participações dos Colaboradores          | 2    | 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 1º 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   | 0,00 €         |
|   | 5.2 - Fomentar a participação na formação continua aos Educadores/as de Infância   | N.º de Formações previstas  | 100% | Promover a participação na APEI  | Nº de Educadores de Infância existente VS Nº de Educadores de Infância presentes (%)                                | 100% | Equipa de Educadores                                       | Anual   | 200,00 €       |
|   | 5.3 - Caraterizar o off-boarding de Colaboradores/as   | Criar procedimentos para garantir todas as diligências nas saídas de colaboradores/as         | 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 2025                 | 90%  | Diretora Técnica e RH                                      | janeiro 2024  | 100,00 €       |
| 6. Promover a Imagem da Instituição   | 6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da Creche "Crecher Saudável"                            | 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 (%)   | 100% | Diretora Técnica   | Anual   | 100,00 €       |
|   |  |   |      | Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública   | Taxa de execução  | 100% |  | Anual   | 0,00 €         |
|   |  |   |      | Dinamizar através de publicações Rede Sociais  | Nº de publicações e stories previstos VS Nº de publicações e stories efetuados (%)                                  | 100% |  | Quinzenal   |                |
|   |  |   |      | Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação   | Nº de participações previstas VS Nº de participações efetuadas  | 1    |  | Anual   |                |
|   |  |   |      | Registo fotográfico das atividades   | Nº de atividades VS Nº de divulgações (%)   | 100% |  | Diário  |                |
|   |  |   |      | Comemorar o Aniversário da Creche "Crescer Saudável"   | Nº de aniversários existentes VS Nº de aniversários celebrados  | 1    |  | Diretora Técnica e Equipa da Área de Educação e 1º Infância | Anual          |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações   |   |      |   |             |                    |
|--|--|---|------|---|---|------|---|-------------|--------------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador                                     | Meta | Resp.   | Prazo exec. | Valor estimado     |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>   | 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  | Anual       | 0,00 €             |
|  |  |   |      | Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado | Taxa de execução                              | 100% | Diretora Técnica e Equipa da Área de Educação e 1ª infância |             |                    |
|  |  |   |      | Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL   | Taxa de execução                              | 100% | Diretora Técnica  |             |                    |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b> | 7.1 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais                      | Número de entidades contactadas   | 5    | Articular com instituições ligadas à área de Educação e 1ª Infância                         | Número de contactos e articulações realizados | 10   | Equipa MKT  | Anual       | 50,00 €            |
|  |  |   |      |   |   |      | <b>Total</b>  |             | <b>12 303,42 €</b> |



| 2022 - 2025  |  | 2025   |                                 |   |  |   |                  |   |                |          |
|--|--|--|---------------------------------|---|--|---|------------------|---|----------------|----------|
| Objetivos Estratégicos   |  | Objetivos Operacionais   |                                 |   | Ações  |   |                  |   |                |          |
| Descrição  | Descrição  | Indicador  | Meta                            | Descrição   | Indicador  | Meta  | Resp.            | Prazo exec.                                       | Valor estimado |          |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br> | 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                              | 84                              | Atendimento social de todos os processos ativos   | Número de atendimentos realizados VS Processos ativos                      | 84  | Diretora Técnica | Anual   | 1 300,00 €     |          |
|  |  |  |                                 | Avaliação processual de todos os inscritos  | Nº de inscrições recebidas VS Nº atendimentos realizados                   | 84  |                  | Anual   |                |          |
|  |  |  |                                 | Avaliar a situação social do Agregado Familiar  | Número de avaliações efectuadas  | 84  |                  | 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 | 11  | Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades              | Taxa de execução  | 100%             | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância | Anual          | 800,00 € |
|  |  |  |                                 | Realizar visitas de estudo ao longo do ano letivo   | Nº de visitas planeadas VS Nº de visitas executadas                        | 1   | 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 - Contribuir para uma vida saudável e contribuir para o bem estar de toda a Comunidade Educativa | N.º de ações realizadas         | 3   | Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias                  | Nº de sessões de formação estipuladas VS Nº de sessões realizadas | 3                | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância | Anual          | 535,83 € |
|  |  | 1.4 - Elaborar e implementar o plano de atividades.  | N.º atividades programadas      | 12  | Realizar atividades intergeracional com a ERPI Casa da Ponte               | N.º de atividades planeadas VS N.º de atividades realizadas.      | 12               | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância | Anual          | 200,00 € |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais            |                                 |      | Ações   |   |      |  |             |                |       |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|------|---|---|------|--|-------------|----------------|-------|
| Descrição  | Descrição                         | Indicador                       | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta | Resp.  | Prazo exec. | Valor estimado |       |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br>   | 1.5 - Promover o acesso à Cultura | Taxa de execução das atividades | 100% | Dinamização de ações com Famílias na Creche de forma a valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa   | Taxa de execução  | 100% | Diretora<br>Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância | Anual       | 1 100,00 €     |       |
|  |                                   |                                 |      | Dinamizar exposições sobre os projetos e eventos de forma a fomentar a creche como espaço e lugar de promoção e valorização da cultura  | Taxa de execução  | 100% |  |             |                |       |
|  |                                   |                                 |      | Realizar atividades/ações com a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche  | Taxa de execução  | 100% |  |             |                | Anual |
|  |                                   |                                 |      | Realizar ações no âmbito da 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 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 |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b> | 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                                     | 84   | Diretora Técnica  | 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 e enviar email que comprovem o envio das frequências                        | Datas de prazos estipulados VS Datas de envio das frequências (%)   | 100% |   |                                |                |
|   | 2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento                  | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas                  | 100% | Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório                                  | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas                        | 100% | Diretora Técnica  | Anual                          |                |
|   | 2.3 – 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    | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1º Infância e MKT |                                |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |                  |      | Ações   |   |  |   |                        |                |  |      |
|---|---|------------------|------|---|---|--|---|------------------------|----------------|--|------|
| Descrição   | Descrição   | Indicador        | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta   | Resp.   | Prazo exec.            | Valor estimado |  |      |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 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%   | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1ª Infância | No final do ano letivo | 160,00 €       |  |      |
|   | 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%   | Diretora Técnica/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 que trabalham com materiais de fim aberto (%) | 100%   |   |                        |                |  |      |
|   |   |                  |      | Realizar atividades, com base em materiais reciclados     | Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas (%)                       | 100%   |   |                        |                |  |      |
|   |   |                  |      | Taxa de execução  | 100%  | Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento no espaço exterior da Creche com as Famílias e Colaboradores/as |   |                        |                | Taxa de execução   | 100% |
|   |   |                  |      | 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% |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações  |   |                            |  |             |                |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |
|---|--|---|------|--|---|----------------------------|--|-------------|----------------|--|--|------|---|-------------------------|------|---|-------|---------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta                       | Resp.  | Prazo exec. | Valor estimado |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 3.3 - Redução dos consumos de energia recursos hídrico do Edifício   | N.º de ações previstas VS N.º de ações realizadas   | 2    | Implementação de painéis fotovoltaicos                                       | Taxa de execução  | 100%                       | Entidade Externa   | Anual       | 6 867,00 €     |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |
|   |  |   |      | Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia) | Taxa de execução  | 100%                       |  |             | 6 083,00 €     |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |
|   |  | N.º de ações previstas VS N.º de ações realizadas   | 3    | Implementação de redutores nas torneiras                                     | Taxa de execução  | 100%                       | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1ª Infância e Entidade Externa | Anual       | 1 440,00 €     |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |
|   |  |   |      | Implementação de válvulas nos autoclismo                                     | Taxa de execução  | 100%                       |  |             |                |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade</b>  | 4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche O Vale Encantado seja => 3 | Percentagem questionários que revelam 1 grau de satisfação ≥ a 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) | Diretora Técnica/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% | Diretora Técnica/Equipa da Área de Educação e 1ª Infância | Anual | 68,76 € |
|   |  |   |      |  |   |                            |  |             |                |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |
|   | 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  |   |                            |  |             |                |  |  |      |   |                         |      |   |       |         |

| 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 | 4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1º 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% | Diretora Técnica/ Equipa da Área de Educação e 1º Infância | Anual   | 535,83 €       |
| 5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;               | 5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1º Infância  | Número de atividades/eventos realizados VS Número de participações dos Colaboradores          | 2    | 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 1º 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   | 0,00 €         |
|   | 5.2 - Fomentar a participação na formação contínua aos Educadores/as de Infância   | N.º de Formações previstas  | 100% | Promover a participação na APEI  | Nº de Educadores de Infância existente VS Nº de Educadores de Infância presentes (%)                                | 100% | Equipa de Educadores                                       | Anual   | 200,00 €       |
|   | 5.3 - Caraterizar o off-boarding de Colaboradores/as   | Criar procedimentos para garantir todas as diligências nas saídas de colaboradores/as         | 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 2025                 | 90%  | Diretora Técnica e RH                                      | janeiro 2024  | 100,00 €       |
| 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 (%)   | 100% | Diretora Técnica   | Anual   | 100,00 €       |
|   |  |   |      | Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública   | Taxa de execução  | 100% |  | Anual   | 0,00 €         |
|   |  |   |      | Dinamizar através de publicações Rede Sociais  | Nº de publicações e stories previstos VS Nº de publicações e stories efetuados (%)                                  | 100% |  | Quinzenal   |                |
|   |  |   |      | Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação   | Nº de participações previstas VS Nº de participações efetuadas  | 1    |  | Anual   |                |
|   |  |   |      | Registo fotográfico das atividades   | Nº de atividades VS Nº de divulgações (%)   | 100% |  | Diário  |                |
|   |  |   |      | Comemorar o Aniversário da Creche "O Vale Encantado"   | Nº de aniversários existentes VS Nº de aniversários celebrados  | 1    |  | Diretora Técnica e Equipa da Área de Educação e 1º Infância | Anual          |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações   |   |      |  |             |                    |
|--|--|---|------|---|---|------|--|-------------|--------------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador                                     | Meta | Resp.  | Prazo exec. | Valor estimado     |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>   | 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   | Anual       | 0,00 €             |
|  |  |   |      | Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado | Taxa de execução                              | 100% | Diretora Técnica e Equipa da Área de Educação e 1ª infância          |             |                    |
|  |  |   |      | Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL   | Taxa de execução                              | 100% | Diretora Técnica   |             |                    |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b> | 7.1 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais                      | Número de entidades contactadas   | 5    | Articular com instituições ligadas à área de Educação e 1ª Infância                         | Número de contactos e articulações realizados | 10   | Equipa MKT   | Anual       | 50,00 €            |
|  |  |   |      | Implementação do Projeto Gota à Gota  | Taxa de execução                              | 100% | Diretora Técnica/Equipa de Educação e 1ª Infância e Entidade Externa | Anual       | 1 100,00 €         |
| <b>Total</b>   |  |   |      |   |   |      |  |             | <b>22 360,42 €</b> |



| 2024-2025   |  | 2025                                    |                                    |   |  |      |  |             |                |
|---|--|---|------------------------------------|---|--|------|--|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos  |  | Objetivos Operacionais                  |                                    |   | Ações  |      |  |             |                |
| Descrição   | Descrição  | Indicador                               | Meta                               | Descrição   | Indicador  | Meta | Resp.                                      | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º 10)</b><br><br><br> | 1.1 – Elaborar 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 e Diretora técnica | Anual       | 0,00 €         |
|   | 1.2 - Cumprir o Plano de Atividades Socio-Ocupacionais e de desenvolvimento social da Resposta Social de ERPI  | Taxa de execução do Plano de Atividades | 80%                                | Planear e realizar as atividades  | Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas  | 100% |  | Anual       | 1 400,00 €     |
|   |  | Taxa de execução do Plano de Atividades |                                    | Realizar a avaliação do Plano de atividades   | Nº de atividades avaliadas planeadas VS Nº de atividades realizadas  |      |  |             |                |
|   | 1.3 - Realizar atividades que promovam o envolvimento familiar, nas dinâmicas da Resposta Social de ERPI       | Taxa de execução das atividades         | 80%                                | Elaborar e implementar o plano de atividades, de cariz socio-afetivo, promovendo assim uma maior ligação dos residentes à família | Nº de atividades planeadas VS Nº de atividades realizadas  | 80%  | Anual                                      | 0,00 €      |                |
|   | 1.4 - Realizar atividades que promova, o envolvimento com a comunidade envolvente                              | Taxa de execução das atividades         | 100%                               | Realizar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a comunidade envolvente  | Nº de atividades programadas em parceria/partilha de espaço  | 2    |  |             | 200,00 €       |
| Realizar atividades no exterior   |  |   |                                    | Nº de atividades programadas em parceria/partilha de espaço   | 8  |      |  |             |                |
| 1.5 - Programar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a Comunidade  | Nº de atividades realizadas  | 2                                       | Reunir com entidades da Comunidade | Nº de atividades realizadas em parceria/partilha de espaço  | 2  |      |  | 0,00 €      |                |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |   |      | Ações   |  |           |  |                                   |                |
|--|---|---|------|---|--|-----------|--|-----------------------------------|----------------|
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador  | Meta      | Resp.                                      | Prazo exec.                       | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br> | 1.6 - Realizar atividades intergeracional com a creche (Vale Encantado)                             | N.º atividades realizadas   | 40   | Elaborar e implementar o plano de atividades.                 | N.º de atividades planeadas VS n.º de atividades realizadas.                           | 40        | Animadora Sociocultural e Entidade externa | Anual                             | 200,00 €       |
|  | 1.7 - Programar aulas de ginástica no ginásio   | N.º atividades realizadas   | 1    | Elaborar plano pra uso motor com aulas ginastica              | N.º de atividades planeadas VS n.º de atividades realizada                             | 1         | Animadora Sociocultural e Entidade externa | Anual                             | 40,00 €        |
|  | 1.8 - Criar sala de snoezelem   | Taxa de execução de planos de actividade sensorial  | 1    | Criar sala de snoezelem para estimulação sensorial            | N.º de atividades planeadas VS n.º de atividades realizadas                            | 1         | Animadora Sociocultural e Diretora Técnica | Anual                             | 2 000,00 €     |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social – Residência Sénior, com as Entidades Financiadoras    | Diretrizes estabelecidas em acordo de cooperação VS % de execução das diretrizes avaliadas em protocolo | 100% | Ocupar as vagas definidas em protocolo - <u>Cativas</u>       | Nº de vagas estabelecidas em acordo de cooperação VS Nº de vagas ocupadas              | 12        | Diretora Técnica e Técnica Serviço Social  | Mensal                            | 0,00 €         |
|  |   |   |      | Ocupar as vagas definidas em protocolo - <u>Comunidade</u>    | Datas de prazos estipulados VS Nº de vagas ocupadas                                    | 48        |  |                                   |                |
|  | 2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas                  | 100% | Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências        | Datas de prazos estipulados VS Datas de envio das frequências (%)                      | 100% (12) | Diretora Técnica e Técnica Serviço Social  | Mensal (até ao dia 5 de cada mês) | 0,00 €         |
|  |   |   |      | Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas | 100%      |  | Anual                             | 10,00 €        |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |   |      | Ações  |   |      |   |             |                |
|---|---|---|------|--|---|------|---|-------------|----------------|
| Descrição   | Descrição   | Indicador   | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta | Resp.                                     | Prazo exec. | Valor estimado |
| 2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição  | 2.3 – Desenvolver práticas para a Fundraising 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 (%) | 300% | Diretora Técnica e Técnica Serviço Social | Anual       | 10,00 €        |
| 3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas) | 3.1 – Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem na Residência Sénior                                    | N.º de ações previstas VS N.º de ações realizadas | 3    | Reciclagem resíduos contaminados cortantes   | Taxa de execução                                    | 100% | Equipa Área Sénior                        | Anual       | 1 200,00 €     |
|   |   |   |      | Reciclagem outros resíduos contaminados  |   |      |   |             |                |
|   |   |   |      | Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos   | Taxa de execução                                    | 100% |   |             |                |
|   | 3.2 - Redução dos consumos de energia do Edifício   | N.º de ações previstas VS N.º de ações realizadas | 2    | Implementação de painéis fotovoltaicos   | Taxa de execução                                    | 100% | Empresa Externa                           | Anual       | 55 000,00 €    |
|   |   |   |      | Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)                   | Taxa de execução                                    | 100% |   | Anual       | 8 000,00 €     |
|   | 3.3 - Redução dos consumos hídricos   | N.º de ações previstas VS N.º de ações realizadas | 3    | Implementação de redutores nos chuveiros e torneiras   | Taxa de execução                                    | 100% |   | Anual       | 2 100,00 €     |
|   |   |   |      | Implementação de válvulas nos autoclismo   | Taxa de execução                                    | 100% |   | Anual       |                |
|   | 3.4 – Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais junto dos residentes da Residência Sénior | Taxa de ações/atividades realizadas               | 100% | Realizar atividades, com base em materiais reciclados  | Nº de atividades realizadas                         | 80%  |   | Anual       | 200,00 €       |
|   |   |   |      | Dar continuidade a reciclagem do lixo (Papel, Plástico, Cartão)                                | Taxa de execução                                    | 100% |   | 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 - Residência Sénior seja $\geq 3$                          | Percentagem questionários que revelam 1 grau de satisfação $\geq 3$ (%) | 90%  | Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes   | Percentagem de questionários aplicados      | 58   | Equipa área Sénior                        | Anual       | 68,75 €        |
|   | 4.2 - Garantir uma prestação de cuidados de enfermagem adequada às necessidades e potencialidades dos residentes                   | Taxa de execução dos cuidados programados                               | 85%  | Realizar registos no diário de enfermagem, na aplicação My Sénior, monitorizando assim os cuidados previamente programados | N.º de processos de enfermagem atualizados  | 40   | Equipa enfermagem                         | Anual       | 1 045,50 €     |
|   | 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       | 500,00 €       |
|   |  |   | 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   |      |   |             |                |

| 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 | 4.4 – 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       | 10,00 €        |
|   |  |                         |  | Negociação do PI   | Nº processos ativos VS Nº PI negociados |                                      |   |             |                |
|   |  |                         |  | Assinatura do PI   | Nº processos ativos VS Nº PI assinados  |                                      |   |             |                |
|   |  |                         |  | Registo das ações realizadas   | Nº ações previstas VS Nº registadas     |                                      |   |             |                |
| 4.5 – Cumprir o Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave     | Taxa de aplicação dos procedimentos  | 100%                    | Cumprir os procedimentos do manual dos Processos-Chave   | Nº de procedimentos implementados VS n.º de procedimentos cumpridos                    | 100%                                    | Equipa Técnica                       | Anual                                     | 10,00 €     |                |
|   |  |                         | Comunicar os procedimentos e circuitos de comunicação descritos no manual da qualidade   | Taxa de colaboradores que tomaram conhecimento   | 100%                                    |                                      | Anual                                     |             |                |
| 4.6 - Promover 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 N.º de ações registadas                                     | 100%                                    | Equipa Técnica                       | Anual                                     | 10,00 €     |                |
| 4.7 - Cumprir as recomendações da Saúde Pública                                       | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas       | 100%                    | Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório  | Recomendações e orientações estabelecidas VS Recomendações e orientações implementadas | 100%                                    | Diretora Técnica e Assistente social | Anual                                     | 10,00 €     |                |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações   |   |      |   |             |                |
|--|--|---|------|---|---|------|---|-------------|----------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador                                   | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta | Resp.                                       | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade</b> | 4.8 - Garantir a elaboração de ementas que respeitem os critérios nutricionais de cada idoso | Taxa de execução                            | 100% | Elaboração de ementas em conformidade   | Taxa de execução  | 100% | Equipa Técnica e Equipa Clínica             | Anual       | 10,00 €        |
|  | 4.9 - Garantir os procedimentos do HACCP referentes ao manuseamento dos alimentos            | Taxa de execução                            | 100% | Cumprir as normas do HACCP  | Taxa de execução  | 100% | Equipa Técnica e Equipa Clínica             | Anual       | 1 182,00 €     |
|  | 4.10 - Garantir a higienização dos espaços   | Taxa de execução                            | 100% | Cumprir o plano de higienização   | Taxa de execução  | 100% | Equipa Técnica e Equipa de AAD              | Anual       | 37 697,62 €    |
| <b>5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores</b>                | 5.1 - Realizar acção de formação primeiros socorros  | N.º de Registo de participantes em formação | 100% | Comunicar a toda a equipa a forma correta de aplicar os primeiros socorros a utentes e colaboradores/as | N.º de Colaboradores/as informados/as                                       | 100% | Enfermeira Antonia, Vera, Rafaela e Liliana | Anual       | 10,00 €        |
|  | 5.2 - Realizar acção 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                                       | N.º de Colaboradores/as existentes VS N.º de Colaboradores/as informados/as | 100% | Equipa de Enfermagem e Equipa Técnica       | Anual       | 16 000,00 €    |
|  | 5.3 - Realizar acção de formação 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                          | N.º de Colaboradores/as existentes VS N.º de Colaboradores/as informados/as | 100% | Equipa de Enfermagem e Equipa Técnica       | Anual       | 500,00 €       |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações  |   |      |  |             |                |
|---|--|---|------|--|---|------|--|-------------|----------------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta | Resp.  | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores</b> | 5.4 - Realizar ação de formação no 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 Colaboradores/as existentes VS N.º de Colaboradores/as informados/as                         | 100% | Equipa de Enfermagem e Equipa Técnica  | Anual       | 2 000,00 €     |
|   | 5.5 - Relações interpessoais para bem estar .  | N.º de registos de participação em formação   | 100% | Comunicar com a equipa a postural profissional e controle emocional              | N.º de ações programadas VS N.º de ações registadas   | 100% |  |             |                |
|   | 5.6 - Caracterizar 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 2025 | 90%  | RH   | Anual       | 100,00 €       |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>                                    | 6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da resposta social – Residência Sénior através das redes sociais | N.º de atividades/eventos realizados e publicados VS N.º de participações na rede social (%)  | 100% | Registo fotográfico das atividades   | Número de atividades VS Número de divulgações (%)   | 100% | Diretora Técnica, Animadora sociocultural e Técnica Serviço Social Claudia Maravilha | Quinzenal   | 0,00 €         |
|   | 6.2 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da ERPI Casa da Ponte                         | Número de atividades/eventos realizados VS Número de participações/divulgações realizadas (%)   | 100% | Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social                            | N.º convocatórias a reuniões VS N.º presenças em reuniões (%)                                       | 100% | Diretora Técnica   | Anual       | 100,00 €       |
|   |  |   |      | Comemorar o Aniversário da ERPI Casa da Ponte                                    | N.º de aniversários existentes VS N.º de aniversários celebrados                                    | 1    | Diretora Técnica e Equipa da Área de Educação e 1.º Infância                         | Anual       | 150,00 €       |

| 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% | Diretora Técnica e Técnica Serviço Social | Anual       | 0,00 €              |
|   |  |   |      | 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 (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento) | 7.1 – Desenvolver uma rede de parceiros  | Parcerias previstas VS Parerias estabelecidas                           | 80%  | Elaboração e Monotorização dos Parcerias  | Taxa de execução | 100% | Diretora Técnica e Técnica Serviço Social | Anual       | 10,00 €             |
| <b>Total</b>  |  |   |      |   |                  |      |   |             | <b>129 783,87 €</b> |

| 2022 - 2025  |   | 2025  |   |  |   |   |   |                          |                |  |
|--|---|---|---|--|---|---|---|--------------------------|----------------|--|
| Objetivos Estratégicos   |   | Objetivos Operacionais  |   |  | Ações   |   |   |                          |                |  |
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta  | Descrição  | Indicador   | Meta  | Resp.                                     | Prazo exec.              | Valor estimado |  |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br><br><br> | 1.1 - Acompanhar socialmente as famílias de RSI e Ação Social                 | Número mensal de processos acompanhados pelos Técnicos Gestores de Processo                               | 300   | Realizar atendimentos  | Número previsto de famílias atendidas mensalmente   | 150   | Técnicos Gestores de Processo de processo | Anual                    | 910,00 €       |  |
|  |   |   |   |  | Número previsto de famílias que contam com pelo menos uma visita domiciliária mensal            | 30  | Técnicos Gestores de Processo de processo | Anual                    |                |  |
|  |   | Nº de processos de RSI encaminhados vs. Nº de processos de RSI acompanhados pela equipa de acompanhamento | 100%  | Realizar visitas domiciliárias   | Número de visitas realizadas às famílias efetuadas de RSI                                       | 15  | Equipa de Acompanhamento                  | Mensal                   | 66,67 €        |  |
|  |   |   | Nº de processos de Ação Social encaminhados vs. Nº de processos de Ação Social acompanhados pela equipa de acompanhamento | 100%   |   | Número de visitas realizadas às famílias efetuadas de Ação Social | 30  | Equipa de Acompanhamento | 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/ VDs a menores e encarregados de educação  | Taxa de acompanhamento de famílias com crianças e jovens no âmbito de situações de risco/perigo | 100%  | Técnicos Gestores de Processo de processo | Anual                    | 872,00 €       |  |
|  |   |   |   | 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 de processo | Anual                    |                |  |
|  |   | Garantir que os menores em idade escolar estão inseridos em equipamento escolar                           | 100%  | Solicitar comprovativos de inscrição e avaliações escolares dos menores em idade escolar e na escolaridade obrigatória | Taxa de comprovativos escolares entregues   | 100%  | Equipa do GAAS                            | Anual                    | 50,00 €        |  |
|  | 1.3 - Promover a inserção em emprego e /ou formação, dos beneficiários de RSI | Número de beneficiários inseridos profissionalmente   | 30  | Encaminhar utentes para emprego através da articulação com o IIEFP   | Número de encaminhamentos para emprego  | 40  | Equipa GAAS                               | Anual                    | 50,00 €        |  |
|  |   | Número de beneficiários inseridos em formação profissional  | 30  | Encaminhar utentes para formação profissional através da articulação com o IIEFP                                       | Número de encaminhamentos para formação profissional  | 20  | Equipa GAAS                               | Anual                    | 50,00 €        |  |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |  |                               | Ações  |  |                         |                                  |                               |                |
|--|---|--|-------------------------------|--|--|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Descrição  | Descrição   | Indicador  | Meta                          | Descrição  | Indicador  | Meta                    | Resp.                            | Prazo exec.                   | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br><br><br> | 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                         | 50,00 €        |
|  | 1.5 - Elaborar diagnóstico Social na área da Saúde Mental nos beneficiários de RSI                | Percentagem de beneficiários abrangidos                    | 100%                          | Identificar dos casos de saúde mental sem acompanhamento               | Percentagem de casos identificados   | 100%                    | Equipa do GAAS                   | Abril                         | 0,00 €         |
|  |   |  |                               | Identificar dos casos de saúde mental com acompanhamento               | Percentagem de casos identificados com acompanhamento na entidade competente | 100%                    | Equipa do GAAS                   | Anual                         |                |
|  |   |  |                               | Identificar parcerias na área da saúde mental                          | Nº de parcerias estabelecidas  | 1                       | Técnicos gestores de processo    | Anual                         |                |
|  | 1.6 - Acompanhamento/articulação com os serviços externos   | Percentagem de acompanhamentos realizados                  | 100%                          | Acompanhamento aos serviços camarários                                 | Percentagem de acompanhamentos realizados                                    | 100%                    | Equipa do GAAS                   | Abril                         | 360,00 €       |
|  |   |  |                               | Acompanhamento aos serviços públicos                                   | Percentagem de acompanhamentos realizados                                    | 100%                    | Equipa do GAAS                   | Anual                         |                |
|  |   |  |                               | Acompanhamento a outros serviços                                       | Percentagem de acompanhamentos realizados                                    | 100%                    | Técnicos gestores de processo    | Anual                         |                |
|  | <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>                                   | 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         |
| 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    | Mensal                        |                |
| Relatório de Actividades   |   |  |                               |  | Taxa de execução dos documentos  | 100%                    | Técnicos Gestores de Processo    | Mensal                        |                |
| Cumprir prazos de envio dos documentos (ver datas no item anterior)  |   |  |                               |  | Taxa de cumprimento dos prazos de envio                                      | 100%                    | Técnicos Gestores de Processo    | Mensal                        |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações  |  |      |                               |             |                |
|---|--|---|------|--|--|------|-------------------------------|-------------|----------------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição  | Indicador  | Meta | Resp.                         | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 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       | 0,00 €         |
|   |  |   |      |  | Percentagem de plástico reciclados   | 100% | Equipa do GAAS                |             |                |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade</b>  | 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                     | 100% | 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       | 10,00 €        |
|   | 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 confididos no processo | 0    | Equipa do GAAS                | Anual       | 240,00 €       |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>  | 6.1 - Divulgar as ações realizadas no âmbito do GAAS                                     | Taxa de divulgação das ações realizadas                                   | 100% | Representar a Instituição nas reuniões de NLI  | Nº de reuniões de NLI vs. Nº de participação nas reuniões de NLI (Taxa de participação)      | 100% | Técnicos Gestores de Processo | Anual       | 120,00 €       |
|   |  |   |      | Representar a Instituição nas reuniões de Técnicos de Gestores de Processo               | Nº de reuniões de TGP vs. Nº de participação nas reuniões de TGP (Taxa de participação)      | 100% | Técnicos Gestores de Processo | Anual       | 0,00 €         |
|   |  |   |      | Representar a Instituição nas reuniões da Equipa de Acompanhamento                       | Nº de reuniões de EA vs. Nº de participação nas reuniões de EA (Taxa de participação)        | 100% | Equipa de Acompanhamento      | Anual       | 0,00 €         |
|   |  |   |      | Registo fotográfico das ações  | Nº de registo fotográfico das ações  | 6    | Equipa do GAAS                | Mensal      | 0,00 €         |
|   |  |   |      | Criar e articular as peças de comunicação  | Nº de peças de comunicação   | 100% | Equipa do GAAS                | Anual       | 0,00 €         |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |                                 |      | Ações   |   |      |                |             |                   |
|--|--|---------------------------------|------|---|---|------|----------------|-------------|-------------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador                       | Meta | Descrição   | Indicador                                     | Meta | Resp.          | Prazo exec. | Valor estimado    |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>   | 6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Instituição | Taxa de avaliações efectuadas   | 100% | Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado               | Taxa de execução                              | 100% | Equipa do GAAS | 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       |                   |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b> | 7.1 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais                      | Número de entidades contactadas | 5    | Articular com instituições ligadas à area social  | Número de contactos e articulações realizados | 10   | Equipa do GAAS | Anual       | 5,00 €            |
|  |  |                                 |      |   |   |      | <b>Total</b>   |             | <b>3 937,00 €</b> |



| 2022 - 2025  |  | 2025   |      |   |   |                              |                               |  |                |         |
|--|--|--|------|---|---|------------------------------|-------------------------------|--|----------------|---------|
| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |  |      | Ações   |   |                              |                               |  |                |         |
| Descrição  | Descrição  | Indicador  | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta                         | Resp.                         | Prazo exec.                            | Valor estimado |         |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br> | 1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço  | Nº de pedidos  | 100% | Registar o pedido de atendimento  | Número de reincidentes vs número de pedidos novos             | 100%                         | Técnicos gestores de processo | Semanal                                | 10,00 €        |         |
|  |  |  |      | Atender os AF com pedido de apoio alimentar                               |   |                              |                               |  |                |         |
|  |  |  |      |   | Realizar a análise do processo e enviar para aprovação        | Taxa de processos analisados |                               | 100%                                   | Semestral      | 10,00 € |
|  | 1.2 - Reavaliar os processos activos de cantina social 6 meses após a integração                               | Taxa de processos Avaliados com intervalo de tempo =< 6meses | 100% | Atender os titulares dos processos  | Taxa de atendimentos para reavaliação com intervalo =< 6meses | 100%                         |                               |  |                |         |
|  |  |  |      | Realizar avaliação  | Taxa de processos analisados                                  | 100%                         |                               |  |                |         |
|  |  |  |      | Elaborar proposta e ficha de hierarquização                               | Taxa de propostas elaboradas                                  | 100%                         |                               |  |                |         |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 2.1 - Cumprir o prazo estipulado para o cumprimento do protocolo da Cantina Social com a Entidade Financiadora | Taxa de execução do protocolo                                | 100% | Assegurar a existência de famílias o para número de refeições protocolado | Nº de refeições protocoladas                                  | 40                           | Equipa GAAS                   | Anual                                  | 0,00 €         |         |
|  |  |  |      | Data de prazos estipulados vs. Data do envio da estatística               | Nº de envios  | 12                           |                               | Mensal (até ao 5º dia do mês seguinte) | 0,00 €         |         |
|  |  |  |      | Imprimir, arquivar e enviar por email a estatística para aprovação        | Nº de envios  | 12                           |                               |  | 100,00 €       |         |
|  |  |  |      | Distribuir anualmente entrega especial de Natal                           | Número de beneficiários abrangidos                            | 20                           |                               | Anual                                  | 185,00 €       |         |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |  | Ações  |   |       |   |             |                |
|---|--|---|--|--|---|-------|---|-------------|----------------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador   | Meta   | Descrição  | Indicador   | Meta  | Resp.                                       | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos beneficiários    | Nº de beneficiários informados sobre as práticas ecológicas | 18   | Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais  | Nº de beneficiários existentes vs. Nº de beneficiários informados | 18    | Serviços Gerais e Ajudantes de Ação Directa | Anual       | 100,00 €       |
|   | 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       | 100%   | Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público                              | Taxa de não conformidades detectadas/ registadas                  | 100%  | Equipa do GAAS                              | Anual       | 1 200,00 €     |
| 4.2 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes da área social (Cantina)  | Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade                      | 100%  | Contactar/convocar os beneficiários de cantina para aplicação de questionários de satisfação | Número de contactos/convocatórias efectuados   | 10  | Anual |   | 10,00 €     |                |
|   |  |   | Realizar os atendimentos em espaço adequado  | Taxa de atendimentos realizados em gabinete  | 100%  | Anual |   | 640,00 €    |                |
|   |  |   | 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 |   | 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 | 6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito das respostas de apoio alimentar Cantina | Taxa de divulgação das actividades realizadas                           | 100% | Representar a Instituição nas reuniões da Comissão de Freguesia                             | Taxa de participação nas reuniões dos grupos temáticos criados no âmbito da Comissão de Freguesia | 100% | Técnicos Gestores de Processo | Anual       | 50,00 €           |
|                                     |   |   |      | Registo fotográfico e envio para publicação dos eventos nas redes sociais                   | Nº de registo enviados para publicação nas redes sociais  | 2    | Equipa do GAAS                | Anual       |                   |
|                                     |   |   |      | Criar/Atualizar as peças de comunicação   | Número de peças de comunicação  | 2    |                               |             |                   |
|                                     | 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% | Técnicos gestores de Processo | Anual       | 0,00 €            |
|                                     |   |   |      | 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% |                               |             |                   |
| <b>Total</b>                        |   |   |      |   |   |      |                               |             | <b>2 305,00 €</b> |

| 2022 - 2025  |   | 2025                                       |      |  |  |               |   |             |                |
|--|---|--|------|--|--|---------------|---|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |  |      | Ações  |  |               |   |             |                |
| Descrição  | Descrição   | Indicador                                  | Meta | Descrição  | Indicador  | Meta          | Resp.                                       | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br>   | 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                    | Número de pedidos vs número 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 | Número de processos activos que transitaram vs número de processos avaliados | 100%          | Técnicos Gestores de Processo               | Anual       | 20,00 €        |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 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        | Número de dias na semana disponibilizados para a distribuição                | 1x por semana | Equipa do GAAS e equipa dos Serviços Gerais | Semanal     | 50,00 €        |
|  |   |  |      | Distribuir anualmente cabazes de Natal                         | Número de agregados familiares abrangidos                                    | 36            |   | Anual       |                |
|  |   |  |      | Cumprir os procedimentos estabelecidos em protocolo            | Número de envios   | 12            | Técnicos Gestores de Processo               | Mensal      |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |   |   | Ações  |   |       |   |             |                |                               |       |
|---|---|---|---|--|---|-------|---|-------------|----------------|-------------------------------|-------|
| Descrição   | Descrição   | Indicador   | Meta  | Descrição  | Indicador   | Meta  | Resp.                                       | Prazo exec. | Valor estimado |                               |       |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 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  | Nº de beneficiários existentes vs. Nº de beneficiários informados                                 | 36    | Equipa do GAAS e equipa dos Serviços Gerais | Anual       | 20,00 €        |                               |       |
|   | 3.2 - Realizar a reciclagem dos produtos utilizados no PAS  | Taxa de colocação dos resíduos recicláveis nos devidos receptáculos             | 100%  | Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais  | Número de distribuições vs nº de separações semanais de reciclagem                                | 1     | Equipa do GAAS e equipa dos Serviços Gerais | Semanal     | 20,00 €        |                               |       |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade</b>  | 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 | Número de contactos/convocatórias efectuadas vs nº de questionários aplicados                     | 36    |   | Anual       | 10,00 €        |                               |       |
|   | 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       | 0,00 €         |                               |       |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>  | 6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito do PAS   | Taxa de divulgação das actividades realizadas                                   | 100%  | Representar a Instituição nas reuniões da Comissão de Freguesia                          | Taxa de participação nas reuniões dos grupos temáticos criados no âmbito da Comissão de Freguesia | 100%  | Técnicos Gestores de Processo               | Anual       | 0,00 €         |                               |       |
|   |   |   |   | Registo fotográfico e envio para publicação dos eventos nas redes sociais                | Nº de registo enviados para publicação nas redes sociais  | 2     |   |             |                | Equipa do GAAS                | Anual |
|   |   |   |   | Criar/Atualizar as peças de comunicação  | Número de peças de comunicação  | 2     |   |             |                | Técnicos Gestores de Processo |       |
|   | 6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização                            | Número de solicitações recebidas VS Número 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 €         |                               |       |
|   |   |   | 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  |
| <p><b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b></p>  | 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 GARSIS | anual       | 5,00 €          |
| <b>Total</b>  |  |  |      |   |   |      |                  |             | <b>705,00 €</b> |

| 2022 - 2025  |   |   |                                  | 2025  |  |  |   |                |                              |        |         |
|--|---|---|----------------------------------|---|--|--|---|----------------|------------------------------|--------|---------|
| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |   |                                  | Ações   |  |  |   |                |                              |        |         |
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta                             | Descrição   | Indicador  | Meta   | Resp.                                       | Prazo exec.    | Valor estimado               |        |         |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br><br><br> | 1.1 - Executar a operação do Pessoas 2030 nos termos e condições aprovados até dezembro de 2025 | Nº de indivíduos abrangidos mensalmente no Pessoas 2030   | 539                              | Registrar todas as diligências inerentes ao programa no SI FEAC | Taxa de cumprimento dos registos no SI FEAC  | 100%   | Coordenadora do GAAS                        | Mensal         | 0,00 €                       |        |         |
|  |   |   |                                  | Distribuir mensalmente cabazes de produtos alimentares          | Nº de dias mensais disponibilizados para a distribuição  | 5x mensais   | Equipa do GAAS e equipa dos Serviços Gerais | Mensal         | 205,00 €                     |        |         |
|  |   |   |                                  | Identificar os beneficiários para a entrega dos cartões sociais | Emissão e submissão de credenciais B referentes a cada distribuição e específicas para cada agregado familiar. | 100%   |   |                |                              |        |         |
|  |   | Nº de dias para recepção dos produtos no armazém mensalmente  | 5                                | Supervisionar o Controlo de Stocks                              | Número de beneficiários identificados vs Número de cartões entregues   | 220  | Coordenadora do GAAS                        | Maio           | 0,00 €                       |        |         |
|  |   | 1.2 - Reunir com o consórcio sempre que se justifique para delinear estratégias e elaboração de instrumentos de trabalho  | Taxa de participação em reuniões | 100%  | 100%   | Confirmar os produtos pedidos pela START.SOCIAL vs produtos entregues pela Sogenave  | 100%  | Equipa do GAAS | Diário                       | 0,00 € |         |
|  |   |   |                                  |   |  | Confirmar os lotes e as validades dos produtos vs guias de remessas  | 100%  | Equipa do GAAS |                              | 0,00 € |         |
|  |   |   |                                  |   |  | Registrar as incongruências entre os produtos pedidos e os entregue/ solicitar guia de devolução   | 100%  | Equipa do GAAS |                              | 0,00 € |         |
|  |   | 1.3 - Contribuir para a melhoria das competências pessoais, sensibilizando os beneficiários para uma aprendizagem ao longo da vida, de acordo com as diretrizes do Ano Europeu das competências | Nº de ações realizadas           | 3   | 3  | Delinear estratégias de operacionalização  | Taxa de elaboração de atas de reunião       | 100%           | Coordenadora do GAAS         | Anual  | 20,00 € |
|  |   |   |                                  |   |  | Mobilizar e sensibilizar a comunidade para necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida, de forma a uma constante melhoria das competências pessoais | Desperdício Alimentar                       | 100            | Coordenadora do GAAS e AAD's | Anual  | 30,00 € |
|  |   |   |                                  |   |  |  | Armanzenamento adequado dos produtos        | 100            |                              |        |         |
| Gestão do orçamento familiar   | 100   |   |                                  |   |  |  |   |                |                              |        |         |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 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 GAAS                        | Mensal         | 539,00 €                     |        |         |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |           | Ações   |  |           |                                  |       |             |
|---|--|---|-----------|---|--|-----------|----------------------------------|-------|-------------|
|   | Descrição  | Descrição   | Indicador | Meta  | Descrição  | Indicador | Meta                             | Resp. | Prazo exec. |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos utentes apoiados pelo Pessoas 2030 | 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 | 50,00 €     |
|   |  |   |           |   | Percentagem de plástico reciclados   | 100%      |                                  |       |             |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.</b>   | 4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do Pessoas 2030 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 e Serviços Gerais | Anual | 600,00 €    |
|   |  |   |           | Contactar/convocar os beneficiários do Pessoas 2030 para aplicação de questionários de satisfação | Nº de contactos/convocatórias efectuados                                       | 60        |                                  |       |             |
|   | 4.2 - Garantir a confidencialidade dos clientes do Pessoas 2030  | 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%      | Equipa do GAAS                   | Anual | 646,00 €    |
|   |  |   |           | 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         |                                  |       |             |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>  | 6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito do Pessoas 2030   | Taxa de divulgação das actividades realizadas                             | 100%      | Registar fotograficamente actividades   | Taxa de registos fotográficos  | 100%      | Equipa do GAAS e Coordenadora    | Anual | 0,00 €      |
|   |  |   |           | 6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização                | Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas        | 100%      |                                  |       |             |
|   | Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Actividades, cumprindo o prazo estipulado                     | Taxa de execução  | 100%      |   |  |           |                                  |       |             |
|   | Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL  | Taxa de execução  | 100%      |   |  |           |                                  |       |             |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |                                |      | Ações   |   |      |                               |             |                    |
|---|---|--------------------------------|------|---|---|------|-------------------------------|-------------|--------------------|
| Descrição   | Descrição   | Indicador                      | Meta | Descrição   | Indicador                                     | Meta | Resp.                         | Prazo exec. | Valor estimado     |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b><br><br> | 7.1 Promover intercâmbio com outras equipas de Pessoas 2030 de forma a potenciar as boas práticas | Número de encontros realizados | 1    | Articular, contactar com equipas Pessoas 2030, de forma a promover um Encontro para a promoção de boas práticas | Numero de contactos e articulações realizados | 100% | Equipa do GAAS e Coordenadora | Anual       | 20,00 €            |
| <b>Total</b>  |   |                                |      |   |   |      |                               |             | <b>17 400,00 €</b> |

| 2022 - 2025  |  | 2025  |            |   |  |           |  |                                   |                |  |
|--|--|---|------------|---|--|-----------|--|-----------------------------------|----------------|--|
| Objetivos Estratégicos   |  | Objetivos Operacionais  |            |   | Ações  |           |  |                                   |                |  |
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta       | Descrição   | Indicador  | Meta      | Resp.                                      | Prazo exec.                       | Valor estimado |  |
| <p><b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b></p>    | <p>1.1 - Envolver crianças e jovens em atividades de promoção do sucesso escolar, promoção da inclusão digital, responsabilização dos encarregados de educação no processo educativo e encaminhamento da comunidade para formação, emprego e outros serviços .<br/><b>MEDIDA I</b></p> | <p>Número de crianças, jovens e familiares envolvidos em pelo menos 12 sessões/ano de atividades de promoção do sucesso escolar, do percurso formativo e responsabilização educativa.</p> | <p>150</p> | <p>Promover o sucesso escolar e contribuir para a transição de ano letivo</p>                             | <p>N.º de crianças e jovens que transitaram de ano letivo e que participaram em pelo menos 70 sessões/ano letivo de atividades que contribuíram para essa transiçãoFOR.ESCOLA<br/>TRILHAR.TRILHANDO<br/>ESCOLA.VIVA<br/>URBAN.ART<br/>CONSCIÊNCI.ATIVA<br/>ATUALIZ@.TE<br/>BAIRRO.ATIVO<br/>ESPAÇO FAMÍLIA<br/>FORM@.TIC<br/>SPOT.ATIVO<br/>WEBescol@<br/>+EDUCA</p> | <p>60</p> | <p>Coordenadora;<br/>Técnico; Monitor;</p> | <p>Até 30 de setembro de 2025</p> |                |  |
|  |  |   |            | <p>Realizar assembleias de jovens - Futuro Jovem</p>  | <p>N.º de assembleias realizadas</p>   | <p>6</p>  | <p>Coordenadora;<br/>Técnico; Monitor;</p> | <p>Até 30 de setembro de 2025</p> |                |  |
|  |  |   |            | <p>Promover a responsabilização dos encarregados de educação no processo educativo dos seus educandos</p> | <p>Número de encarregados de educação ou seus substitutos que participem em pelo menos 5 sessões/ações ano de atividades promotoras da responsabilização no processo educativo dos/as seus/suas educandos/as ("TRILHAR.TRILHANDO; ATUALIZ@.TE;BAIRRO.ATIVO e ESPAÇO FAMÍLIA"), evidenciando uma maior participação na vida escolar dos educandos.</p>                | <p>55</p> | <p>Coordenadora;<br/>Técnico; Monitor;</p> |                                   |                |  |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |   |             | Ações                                 |   |      |                                    |                            |                |
|--|---|---|-------------|---------------------------------------|---|------|------------------------------------|----------------------------|----------------|
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta        | Descrição                             | Indicador   | Meta | Resp.                              | Prazo exec.                | Valor estimado |
| <p><b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b></p>    | 1.1 - Envolver crianças e jovens em atividades de promoção do sucesso escolar, promoção da inclusão digital, corresponsabilização dos encarregados de educação no processo educativo e encaminhamento da comunidade para formação, emprego e outros serviços .<br><b>MEDIDA I (cont.)</b> | Número de crianças, jovens e familiares envolvidos em pelo menos 12 sessões/ano de atividades de promoção do sucesso escolar, do percurso formativo e corresponsabilização educativa. (cont.) | 150 (cont.) | Encaminhar para outros serviços       | Nº de crianças, jovens, familiares e outros encaminhados para outros serviços como por exemplo, saúde, justiça, segurança social, finanças. Nº de crianças, jovens, familiares e outros encaminhados pelo projeto para escola e/ou emprego e/ou formação profissional com a devida inscrição nas entidades receptoras("bairro.Ativo" e Espaço Família") | 180  | Coordenadora;<br>Técnico; Monitor; | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|  | 1.2 - Promover a educação para a cidadania global através do envolvimento de crianças, jovens e adultos em atividades lúdicas, pedagógicas, artísticas, desportivas e/ou comunitárias, inclusão digital e da promoção da saúde<br><b>MEDIDA II</b>  | Número de crianças, jovens e adultos envolvidos em pelo menos 12 sessão/ano de atividades de promoção para a cidadania global, promoção da saúde e competências na área das TIC               | 140         | Desenvolver competências de cidadania | Número de participantes (crianças, jovens e adultos) que melhoraram 20 em 35 competências de cidadania, tendo participado em pelo menos 20 sessões/ano nas atividades FUTURO.JOVEM FOR.ESCOLA - ESCOLA.VIVA - URBAN.ART - CONSCIÊNCIATIVA - ATUALIZ@.TE - BAIRRO.ATIVO - ESPAÇO FAMÍLIA - EQUIPA.TE - SPOT.ATIVO  | 60   | Coordenadora;<br>Técnico; Monitor; | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|  |   |   |             | Desenvolver competências digitais     | Número de participantes (crianças, jovens e adultos) que desenvolveram anualmente 15 em 20 competências de TIC, tendo participado em pelo menos 25 sessões/ano nas atividades " ATUALIZ@.TE - ESPAÇO FAMÍLIA; FORM@.TIC; WEBescol@"   | 55   | Coordenadora;<br>Técnico; Monitor  | Até 30 de setembro de 2025 |                |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |                     | Ações   |  |           |                                       |                                   |                |   |  |                            |             |  |   |             |                                       |                                   |  |
|--|--|---|---------------------|---|--|-----------|---------------------------------------|-----------------------------------|----------------|---|--|----------------------------|-------------|--|---|-------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta                | Descrição   | Indicador  | Meta      | Resp.                                 | Prazo exec.                       | Valor estimado |   |  |                            |             |  |   |             |                                       |                                   |  |
| <p><b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b></p>    | <p>1.2 - Promover a educação para a cidadania global através do envolvimento de crianças, jovens e adultos em atividades lúdicas, pedagógicas, artísticas, desportivas e/ou comunitárias, inclusão digital e da promoção da saúde <b>MEDIDA II</b> (Cont.)</p> | <p>Número de crianças, jovens e adultos envolvidos em pelo menos 12 sessões/ano de atividades de promoção para a cidadania global, promoção da saúde e competências na área das TIC (Cont.)</p> | <p>140 (Cont.)</p>  | <p>Desenvolver competências promotoras da saúde</p> | <p>Nº de crianças, jovens e adultos que melhoraram 3 em 5 competências de promoção da saúde (hábitos saudáveis, de higiene, alimentação e rotina..), tendo participado em 25 sessões/ano de atividades promotoras das mesmas."FOR.ESCOLA; TRILHAR.TRILHANDO; ESCOLA.VIVA; URBAN.ART; CONSCIÊNCIA.ATIVA; BAIRRO.ATIVO; EQUIPA.TE; SPOT.ATIVO"</p> | <p>60</p> | <p>Coordenadora; Técnico; Monitor</p> | <p>Até 30 de setembro de 2025</p> |                |   |  |                            |             |  |   |             |                                       |                                   |  |
|  |  |   |                     |   |  |           |                                       |                                   |                | <p><b>2. Garantir a Sustentabilidade financeira da Instituição;</b></p> | <p>2.1 - Cumprir o protocolo com Entidades Financiadoras especificamente PROGRAMA ESCOLHAS</p> | <p>Taxa de cumprimento</p> | <p>100%</p> | <p>Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pela Entidade Promotora/Gestora (Planos Semanais,Horário, PTA´s)</p> | <p>Datas de prazos estipulados vs Datas de envio dos PTA´s, Horários e Planos semanais(%)</p> | <p>100%</p> | <p>Coordenadora</p>                   | <p>Até 30 de setembro de 2025</p> |  |
|  |  |   |                     |   |  |           |                                       |                                   |                |   |  |                            |             | <p>Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pelo Programa Escolhas (Relatórios intercalares, anuais, PTA´s)</p>  | <p>Datas de prazos estipulados vs Datas de envio dos Relatórios e PTA'S (%)</p>               | <p>100%</p> | <p>Coordenadora</p>                   | <p>Até 30 de setembro de 2025</p> |  |
|  |  |   |                     |   |  |           |                                       |                                   |                |   |  |                            |             | <p>Cumprir os prazos dos desafios solicitados pelo escolhas</p>  | <p>Datas de prazos estipulados vs Datas de envio dos desafios (%)</p>                         | <p>100%</p> | <p>Coordenadora; Técnico; Monitor</p> | <p>Até 30 de setembro de 2025</p> |  |
| <p>Manter a AGIL atualizada, até à data de uma semana atrás</p>  | <p>Taxa da atualização da AGIL verificada mensalmente</p>  | <p>100%</p>   | <p>Coordenadora</p> | <p>Até 30 de setembro de 2025</p>                   |  |           |                                       |                                   |                |   |  |                            |             |  |   |             |                                       |                                   |  |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |                  |      | Ações  |  |      |                                 |                            |                |
|---|--|------------------|------|--|--|------|---------------------------------|----------------------------|----------------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador        | Meta | Descrição  | Indicador  | Meta | Resp.                           | Prazo exec.                | Valor estimado |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 3.1 - Gestão de papel, recursos equiparados, resíduos diários e material de desgaste | Taxa de redução  | 100% | Continuidade de um sistema de reciclagem para separação de resíduos: papel/cartão, plástico, vidro e indiferenciáveis            | Número de recipientes em papelão e cartão e plástico enviados        | 3    | Coordenadora; Técnico; Monitor  | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|   |  |                  |      | Incentivar à reutilização de matérias nas atividades do projeto  | Número de atividades desenvolvidas com material reutilizável         | 5    | Coordenadora; Técnico; Monitor  | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|   | 3.2 - Sensibilizar para a poupança de recursos hídricos e energéticos                | Taxa de redução  | 100% | Colocação de mensagens em pontos estratégicos que promovam a poupança energética   | N.º de ações realizadas  | 1    | Coordenadora; Técnico; Monitor; | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|   |  |                  |      | Colocação de mensagens em pontos estratégicos que promovam a poupança hídrica  | N.º de ações realizadas  | 1    | Coordenadora; Técnico; Monitor; | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|   |  |                  |      | Realizar ações de sensibilização que consciencializem para o poupança energética e hídrica                                       | N.º de ações realizadas  | 4    | Coordenadora; Técnico; Monitor; | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|   | 3.3 - Gestão do consumo de energia   | Taxa de execução | 100% | Eliminar a utilização desnecessária de consumo de energia eléctrica nomeadamente, a iluminação nos momentos de ausência ou pausa | Faturaçãoda Luz em 2024 VS Faturação da luz em 2025 (redução de kWh) | 100% | Coordenadora; Técnico; Monitor  | Até 30 de setembro de 2025 |                |

| 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% | Coordenadora;<br>Técnico; Monitor | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|   |  |   |      | Garantir que os processos físicos ficam guardados/registados de forma sigilosa, onde só a equipa tem acesso                  | Número de situações em que não foram garantidas a segurança dos dados contidos no processo        | 0    |                                   |                            |                |
|   |  |   |      | Guardar e manter o sigilo sobre as informações pessoais/dados de cada participante;  | Número de situações em que houve quebra de sigilo sobre as informações ou dados dos participantes | 0    |                                   |                            |                |
|   | 4.2 - Garantir o cumprimento dos procedimentos Internos/Institucionais       | Taxa de execução  | 100% | Enviar as folhas de comunicações/requisições/anomalias, respeitando o prazo (6 dias) por correio interno                     | Data de envio da requisição/anomalias VS Data da solicitação ou acontecimento                     | 100% | Coordenadora                      |                            |                |
|   |  |   |      | Cumprir as requisições de pedido de material, salas, outros, com 45 dias de antecedência, da data pretendida;                | Data de envio de requisições VS Data da solicitação   | 100% | Coordenadora                      |                            |                |
|   |  |   |      | Solicitar as requisições de pedido de transporte, com 2 meses de antecedência, da data pretendida;                           | Data de envio da requisição VS Data da solicitação  | 100% | Coordenadora                      |                            |                |
| 5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos/as colaboradores/as do Projeto | 5.1 - Responder às solicitações da respetiva Entidade Gestora e Financiadora | Taxa de execução  | 100% | Participação no Plano de Formações para Coordenadores e Equipa do Programa Escolhas  | Taxa de participação  | 100% | Coordenadora                      | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|   |  |   |      | Participação em formações facultativas, sempre que necessário no âmbito de melhorar as competências profissionais e pessoais | Taxa de participação  | 100% | Coordenadora;<br>Técnico; Monitor | Até 30 de setembro de 2025 |                |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |   |      | Ações   |  |      |                                |                            |                |
|--|---|---|------|---|--|------|--------------------------------|----------------------------|----------------|
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador  | Meta | Resp.                          | Prazo exec.                | Valor estimado |
| <b>6. Promover e Divulgar a Imagem da Instituição e do Projeto Esperança</b> | 6.1 - Divulgar a Imagem Institucional e o trabalho concreto desenvolvido pelo Projeto | Taxa de divulgação das atividades realizadas                            | 100% | Registo fotográfico das atividades do Projeto   | Nº de atividades vs nº de registos fotográficos (%)                        | 100% | Coordenadora; Técnico; Monitor | Até 30 de setembro de 2025 |                |
|  |   |   |      | Criação de uma Agenda Mensal para as atividades do projeto (temáticas e/ou pontuais)                                | nº de atividades existentes vs nº de actividades pontuais divulgadas (%)   | 100% |                                |                            |                |
|  |   |   |      | Divulgar as atividades do Projeto nas redes sociais sempre que existir uma atividade ou iniciativa que o justifique | Número de atividades existentes VS número de divulgações nas redes sociais | 100% |                                |                            |                |
|  |   |   |      | Edição e Produção do jornal do Projeto "Jornalistas do Mocho"   | Nº de edições produzidas   | 4    |                                |                            |                |
|  | 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% |                                |                            |                |
|  |   |   |      | 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% |                                |                            |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |  |      | Ações  |   |      |              |                            |                    |
|---|--|--|------|--|---|------|--------------|----------------------------|--------------------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador  | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta | Resp.        | Prazo exec.                | Valor estimado     |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b><br><br> | 7.1 - Promover o alargamento da 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                        | 6    | Coordenadora | Até 30 de setembro de 2025 |                    |
|   |  | Número de contributos realizados com cada parceiro                 | 7    | Operacionalizar/concretizar os contributos dos parceiros definidos em candidatura                    | Taxa de concretização   | 100% | Coordenadora | Até 30 de setembro de 2025 |                    |
|   |  | Nº de Iniciativas/Ações desenvolvidas em conjunto 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 | Até 30 de setembro de 2025 |                    |
|   | 7.2 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais                    | Número de entidades contactadas                                    | 5    | Articular com instituições   | Número de contactos e articulações realizados                     | 10   | Coordenadora | Anual                      |                    |
| <b>Total</b>  |  |  |      |  |   |      |              |                            | <b>83 019,66 €</b> |

| 2022 - 2025   |   | 2025   |   |  |                                  |            |                       |             |                |
|---|---|--|---|--|----------------------------------|------------|-----------------------|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |  |   | Ações  |                                  |            |                       |             |                |
| Descrição   | Descrição   | Indicador  | Meta  | Descrição  | Indicador                        | Meta       | Resp.                 | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>                               | 2.1 - Aumentar os resultados Financeiros em cada Centro de Custo                            | Resultados operacionais de 2023 VS Resultados operacionais de 2024 | > 2% com base em 2023   | Análise dos proveitos operacionais do exercício              | Resultados de 2023               | 1          | Financeiro            | Anual       | 0,00 €         |
|   |   |  |   | Análise da rentabilidade operacional de cada centro de custo | Resultados de 2023               | 1          | Financeiro            |             | 0,00 €         |
|   | 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       | 0,00 €         |
|   | 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<br>Análise dos contratos              | Nº de orçamentos Nº de contratos | 3          | Financeiro            | Anual       | 0,00 €         |
|   | 2.5 - Rentabilizar os Espaços Institucionais  | Nº de pedidos VS Nº de alugueres realizados                        | 3   | Aluguer do serviço Balão Mágico                              | Nº de alugueres realizados       | 3          | Financeiro; Marketing | Anual       | 0,00 €         |
|   | 2.6 - Viabilizar outros negócios  | Nº de negócios previstos VS Nº de negócios implementados           | 1   | Disponibilizar um produto                                    | Nº de produtos criados           | 1          | Financeiro            | Anual       | 100,00 €       |
|   | 2.7 - Angariar donativos através de campanhas, Ações e Eventos                              | Nº de Campanhas/Ações/Eventos previstos VS Nº verba realizada      | 4   | Campanhas  | Nº de Campanhas Realizadas       | 2          | Financeiro            | Anual       | 50,00 €        |
|   |   |  |   | Eventos  | Nº de Eventos Realizadas         | 2          | Financeiro            | Anual       |                |
|   |   |  |   | Consignação do IRS   | Valor alcançado                  | >2023      | Financeiro            | Anual       |                |
| 2.8 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos vencimentos/prestações de serviço | Taxa de execução  | 100%   | Realizar o pagamento mensal dos vencimentos dos/as colaboradores/as/prestadores de serviços | Taxa de execução   | 100%                             | Financeiro | Mensal                | 75 121,61 € |                |
| 2.9 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos fornecedores                      | Taxa de execução  | 100%   | Realizar o pagamento mensal das faturas dos fornecedores                                    | Taxa de execução   | 100%                             | Financeiro | Mensal                | 1 200,00 €  |                |
| 2.10 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos impostos                         | Taxa de execução  | 100%   | Realizar o pagamento mensal dos impostos  | Taxa de execução   | 100%                             | Financeiro | Mensal                | 28 000,00 € |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |   |           | Ações   |   |                          |                             |        |                       |
|---|---|---|-----------|---|---|--------------------------|-----------------------------|--------|-----------------------|
|   | Descrição   | Descrição   | Indicador | Meta  | Descrição   | Indicador                | Meta                        | Resp.  | Prazo exec.           |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br>     | 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%      | Substituição e adaptação dos equipamentos por outros mais ecológicos                        | Nº de equipamentos identificados VS Nº de equipamentos substituídos | > =60%                   | Financeiro; Serviços gerais | Anual  | 5 500,00 €            |
|   | 3.2 Contribuir para a mobilidade Verde  | Nº de ações previstas VS Nº de ações realizadas                         | 2         | Aquisição de uma viatura de 9 lugares elétrica  | Nº de viaturas adquiridas   | 1                        | Financeiro                  | Jan'25 | 47.000,00€            |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>  | 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  | 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  |                       |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b><br><br> | 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  | 2 000,00 €            |
| <b>Total</b>  |   |   |           |   |   |                          |                             |        | <b>1 259 579,32 €</b> |

| 2022 - 2025  |  |                               |      | 2025   |   |      |              |             |                |
|--|--|-------------------------------|------|--|---|------|--------------|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais                               |                               |      | Ações  |   |      |              |             |                |
| Descrição  | Descrição  | Indicador                     | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta | Resp.        | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br> | 1.1 - Implementar práticas promotoras da diversidade | N.º de práticas implementadas | 2    | 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% | Equipa de RH | Permanente  | 10,00 €        |
|  |  |                               |      | Garantir o acesso, não discriminante, nos processos de seleção e/ ou mobilidade interna                            | N.º de processos com monitorização da diversidade   | 100% | Equipa de RH | Permanente  | 10,00 €        |
|  | 1.2 - Implementar o Canal de Denúncia                | N.º de reclamações            | =0   | Garantir o acesso ao canal Denúncia  | Disponível no site  | 100% | Equipa de RH | Anual       | 1 500,00 €     |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 2.1 - Elaboração do quadro de pessoal                | Quadro atualizado             | 100% | 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% | Equipa de RH | Anual       | 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   | Equipa de RH | Anual       | 10,00 €        |
|  |  |                               |      | Afixação do quadro de pessoal nas diversas áreas e departamentos   | Quadro afixado atualizado   | 100% | Equipa de RH | Anual       | 10,00 €        |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |       | Ações   |   |                                       |   |                                 |                |
|--|--|---|-------|---|---|---------------------------------------|---|---------------------------------|----------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta  | Descrição   | Indicador   | Meta                                  | Resp.                                     | Prazo exec.                     | Valor estimado |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 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                              | <=2meses                              | Equipa de RH                              | Anual                           | 3 685,00 €     |
|  | 2.3 - Maximizar a inclusão de programas de promoção de empregabilidade/ estágios   | N.º de beneficiários/as de medidas financiadas pelo IEFP  | 1     | Realizar candidaturas a programas de promoção de emprego, quando aplicável              | % N.º de candidaturas realizadas / N.º de candidaturas aceites  | 100%                                  | Equipa de RH                              | Anual                           | 10,00 €        |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b> | 3.1 - 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 | Equipa de RH                              | Anual                           | 2 685,00 €     |
|  | 3.2 - Sensibilização ambiental dos/as colaboradores/as   | Aumentar a consciência do impacte ambiental, da ação individual                                 | 80%   | Aplicar questionário inicial de consciência ambiental                                   | % de colaboradores/as questionados / total de Colaboradores/as em 31.12.2025                                    | >=50%                                 | Equipa de RH                              | fevereiro 2024                  | 10,00 €        |
|  |  |   |       | Organizar ações de sensibilização ambiental   | N.º de ações (% de Colaboradores/as abrangidos / total de Colaboradores/as em 31.12.2025)                       | 4 (>=75%)                             | Equipa de RH; Entidade externa a combinar | trimestral (mar; jun; set; nov) | 10,00 €        |
|  |  |   |       | Aplicar questionário final de consciência ambiental                                     | % de Colaboradores/as questionados  | >=70%                                 | Equipa de RH                              | outubro 2025                    | 10,00 €        |
| <b>4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ</b>  | 4.1 - Revisão global dos procedimentos de Equipa de RH   | % de procedimentos revistos em 2024   | 100%  | Atualizar a estrutura documental, e dos procedimentos de Equipa de RH, no Âmbito do SGQ | % de procedimentos revistos em 2025   | 100%                                  | Equipa de RH; GQ                          | agosto 2025                     | 10,00 €        |
|  | 4.2 - Aferir a satisfação do cliente interno, face ao serviço de Equipa de RH  | Relatório de monitorização das reclamações, no âmbito de Equipa de RH                           | 100%  | Potenciar medidas de conferência e prevenção de GEquipa de RH                           | % de redução de reclamações, no âmbito de Equipa de RH (n.º de reclamações em 2024/ n.º de reclamações em 2025) | >=30%                                 | Equipa de RH; Tesouraria                  | Permanente                      | 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 - 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;<br>ii)-Avaliar o questionário;<br>iii)-Elaborar o relatório;<br>iv)-Apresentação dos resultados aos/às Colaboradores/as. | i); ii); e iii) - Relatório emitido;<br>iv) - Sessão de sensibilização/apresentação realizada | 1                         | Equipa de RH                | iii) - fev 2024<br>iv) - abr 2024 | 10,00 €        |
|  | 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 | Equipa de RH;<br>Hierarquia | fev/24                            | 10,00 €        |
| 5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores | 5.3 - 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                         | Equipa de RH                | fevereiro 2025                    | 10,00 €        |
|  |  | 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 2024   | 1                         | Equipa de RH                | março 2025                        | 10,00 €        |
|  | 5.4 - 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                         | Equipa de RH                | janeiro 2025                      | 10,00 €        |
|  |  |  |   | Realizar sessões de acolhimento, com apresentação do conteúdo do manual de acolhimento   | % Registos de reunião de acolhimento / novos/as Colaboradores/as admitidos/as                 | 100%                      | Equipa de RH                | Permanente                        | €10,00         |
|  |  |  |   | Desenvolver plano de formação inicial  | Entrega de proposta de plano de formação inicial no prazo                                     | 1%                        | Equipa de RH                | jun/25                            | €5 650,00      |
| 5.5 - Aplicação dos Planos de Ação Individual (PAI's)                  | % de Colaboradores/as efetivos VS Nº de PAI'S entregues  | 100%   | Distribuir os PAI's a cada colaborador/a                        | % de Colaboradores/as efetivos VS Nº de PAI'S entregues  | 100%  | Equipa de RH              | fevereiro 2025              | 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 | 5.6 - Entrega dos PAII'S (Plano Ação Individual Inicial) aos/as colaboradores/as (que não ainda não se encontram em regime de efetividade) | Nº de Colaboradores/as VS Nº de PAII'S (que não ainda não se encontram em regime de efetividade) | 100% | Distribuir os PAII's a cada colaborador/a  | % de Colaboradores/as VS Nº de PAII'S entregues   | 100%  | Equipa de RH                       | fevereiro 2025              | 10,00 €        |
|  | 5.7 - 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)            | >=70% | Equipa de RH; Serviços Gerais; MKT | abril 2025                  | 800,00 €       |
|  |  |  |      | Realizar o Meeting 2025  | % de Colaboradores/as presentes / Total de colaboradores (no último dia do mês anterior)            | >=70% | Equipa de RH; Direção;             | até à 3.ª-feira de Carnaval | 10,00 €        |
| 5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores | 5.8 - Caraterizar o off-boarding de Colaboradores/as   | Criar procedimentos para garantir todas as diligências nas saídas de colaboradores/as            | 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 2025 | 90%   | Equipa de RH                       | Anual                       | 10,00 €        |
|  | 5.9 - Promover espaços de descanso e pausa   | Criar espaços harmoniosos que promovam o bem estar do/a colaborador/a                            | 1    | Realizar projeto e orçamentar o mesmo  | N.º de projetos realizados  | 100%  | Equipa de RH                       | Anual                       | 3 500,00 €     |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |   |               | Ações  |   |               |   |                |                    |
|--|---|---|---------------|--|---|---------------|---|----------------|--------------------|
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta          | Descrição  | Indicador   | Meta          | Resp.                                       | Prazo exec.    | Valor estimado     |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>   | 6.1 - Divulgar boas práticas e/ ou exemplos de Equipa de RH nas redes sociais | Publicações realizadas  | =6 (bimensal) | Desenvolver conteúdos para divulgação nas redes sociais:<br>-Diversidade na Equipa de RH;<br>-Clima e Cultura Organizacionais;<br>-Equipa de RH no contexto pós-pandémico;<br>-Perfil de gestão no terceiro setor;<br>-Motivar equipas em contextos sociais desfavorecidos;<br>-A importância de medir e avaliar na Equipa de RH | N.º de publicações realizadas   | =6 (bimensal) | Equipa de RH; Comunicação e MKT             | Bimensal       | 10,00 €            |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b> | 7.1 - Potenciar as parcerias existentes e desenvolver novas parcerias         | % aumento do n.º de parcerias a 31.12.2025 / n.º de parcerias em 31.12.2024 | 10%           | Avaliar o desempenho das atuais parcerias  | % n.º de questionários aplicados / n.º de parceiros                         | 80%           | Equipa de RH; Direção; Áreas Institucionais | Anual          | 10,00 €            |
|  |   |   |               | Identificar oportunidades de novas parcerias (áreas)   | Proposta de plano de parcerias  | Cumprido      | Equipa de RH; Áreas Institucionais          | Anual          | 10,00 €            |
|  |   |   |               | Aumentar a rede de parceiros   | % aumento do n.º de parcerias a 31.12.2024 / n.º de parcerias em 31.12.2025 | >= 10%        | Equipa de RH; Áreas Institucionais          | Anual          | 10,00 €            |
|    |   |   |               |  |   |               |   |                |                    |
| <b>8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social</b>                                      | 8.1 - Criar Workshop no âmbito da Inovação Social                             | Material didático de suporte criado, documentado e folha de presenças       | 1             | Envolver os colaboradores/as na construção de modelos de negócios sociais inovadores através da aplicação de práticas sustentáveis   | N.º de Workshops criados VS N.º de Colaboradores/as envolvidos/as           | 2             | Equipa de RH; Entidade Externa              | Mai e Setembro | 10,00 €            |
| <b>Total</b>   |   |   |               |  |   |               |   |                | <b>16 560,00 €</b> |

| 2022 - 2025  |   | 2025  |      |  |   |   |                                  |             |                |
|--|---|---|------|--|---|---|----------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |   |      | Ações  |   |   |                                  |             |                |
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta  | Resp.                            | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)</b><br><br><br><br> | 1.1 - Fomentar o voluntariado como dinamizador de transformação da realidade em redor | Ações de divulgação para o voluntariado 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               | Março       | 50,00 €        |
|  |   |   |      | Criar e atualizar peças de comunicação                     | N.º de necessidades VS N.º de atualizações  | 100%  | Resp. Voluntariado e MKT         | Anual       | 10,00 €        |
|  |   |   |      | 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 | Resp. Voluntariado; Direção      | 5 Dez       | 50,00 €        |
|  |   |   |      | Realização Ações com o envolvimento de atividades externas | N.º de ações realizadas   | 2   | Resp. Voluntariado               | Anual       | 10,00 €        |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 2.1 - Promover o voluntariado   | N.º de voluntários/as com projeto iniciado em 2025  | 3    | Realizar o levantamento de necessidades com DT's/ Coord.   | Levantamento de necessidades realizado  | 6   | Resp. Voluntariado; DT's; Coord. | Jan         | 10,00 €        |
|  |   |   |      | Integração de voluntários/as nas Áreas mas carenciadas     | N.º de voluntários/as integrados  | 3   | Resp. Voluntariado; DT's; Coord. | Permanente  | 50,00 €        |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br>   | 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 2025) | >=5% | Criação de arquivos digitais                               | N.º de processos dos/as Voluntários/as informatizados                             | 100%  | Resp. Voluntariado               | Permanente  | 50,00 €        |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |  |           | Ações   |  |           |                    |            |             |
|---|--|--|-----------|---|--|-----------|--------------------|------------|-------------|
|   | Descrição  | Descrição  | Indicador | Meta  | Descrição  | Indicador | Meta               | Resp.      | Prazo exec. |
| 4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ  | 4.1 - Procedimento a gestão do voluntariado  | Criação de procedimento e atualização das ferramentas de gestão do voluntariado                                  | 1         | Atualizar os procedimentos para a gestão do voluntariado  | N.º de Procedimentos atualizados   | 1         | Resp. Voluntariado | Anual      | 0,00 €      |
|   |  |  |           | Atualizar a documentação de suporte ao voluntariado   | N.º de documento atualizados   | 100%      | Resp. Voluntariado | Anual      | 10,00 €     |
| 5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores  | 5.1 - Realizar ações de formação/informação aos/às voluntários/as                          | N.º de voluntários que frequentaram Formação   | 100%      | Realizar ações de acolhimento individuais   | % de voluntários/as com reunião de acolhimento registada / n.º total de voluntários/as em 31.12.2025 | 100%      | Resp. Voluntariado | Permanente | 10,00 €     |
| 6. Promover a Imagem da Instituição   | 6.1 Caracterizar 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         | Resp. Voluntariado | Anual      | 10,00 €     |
|   |  |  |           | Monitorizar, avaliar e divulgar interna e/ ou externamente os resultados do voluntariado  | Relatório anual do voluntariado realizado  | 1         | Resp. Voluntariado | Anual      | 20,00 €     |
| 7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento) | 7.1 - Realizar ações de prospecção de parcerias  | N.º de ações/ contactos realizados   | 2         | 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         | Resp. Voluntariado | 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                                     | N.º de contactos feitos  | 2         | Resp. Voluntariado | Permanente | 100,00 €    |
|   |  |  |           | <b>Total</b>  |  |           |                    |            |             |

| 2022 - 2025  |   |   |                             | 2025  |  |                                       |            |                     |                |
|--|---|---|-----------------------------|---|--|---------------------------------------|------------|---------------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais  |   |                             | Ações   |  |                                       |            |                     |                |
| Descrição  | Descrição   | Indicador   | Meta                        | Descrição   | Indicador  | Meta                                  | Resp.      | Prazo exec.         | Valor estimado |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 2.1 - Garantir a realização dos Eventos de Angariação de fundos       | Nº de Campanhas previstos VS Nº de Campanhas realizados   | 100%                        | Campanha IRS  | Referência 2021  | 100%                                  | Equipa MKT | Março, Abril e Maio | 35,00 €        |
|  | 2.2 - Efetuar pedidos no âmbito da Responsabilidade Social            | Valor total da receita prevista VS Valor total angariada  | 1                           | Pedidos de Doações Equipamentos/ Bens /Patrocínios  | Valor ≥ 2024   | 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               | 10,00 €        |
|  |   |   |                             | Ação de Charme/Boas Festas  | Nº de Empresas envolvidas VS Nº de lembranças entregues  | A todas as doações                    | Equipa MKT | Anual               | 100,00 €       |
|  | 2.3 - Angariação de sponsors no âmbito da Responsabilidade Social     | Nº de novos sponsors  | 2                           | Realização de ações no âmbito da Responsabilidade Social  | Nº de ações previstos VS Nº de ações realizados  | 5                                     | Equipa MKT | Anual               | 10,00 €        |
| 2.4 - Efetuar candidatura  |   | 2   | Candidaturas Institucionais | Nº de Candidaturas efetuadas  | 2  | Equipa MKT e Áreas Envolvidas         | Anual      | 10,00 €             |                |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b> | 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               | 4 850,00 €     |
|  |   |   |                             | 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 com sinalização | 50%                                   | Equipa MKT | Anual               | 100,00 €       |
|  |   |   |                             | Implementar ações que permitam tornar os nossos eventos mais amigos do meio ambiente  | Nº de ações previstos VS Nº de ações realizados  | 1 medida                              | Equipa MKT | Anual               | 100,00 €       |
|  | 3.1 - 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 | Equipa MKT | Anual               | 100,00 €       |



| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |   |      | Ações  |   |      |            |             |                |
|---|---|---|------|--|---|------|------------|-------------|----------------|
| Descrição   | Descrição   | Indicador   | Meta | Descrição  | Indicador   | Meta | Resp.      | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.</b> | 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       | 10,00 €        |
|   |   | 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       | 10,00 €        |
|   |   | Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas (%)   | 100% | Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo de 30 dias, via email, presencial ou contato telefónico  | Nº de Formulários recebidos VS Nº de Formulários respondidos no prazo estipulado (%)      | 100% | Equipa MKT | Anual       | 10,00 €        |
|   |   | 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       | 10,00 €        |
|   |   | 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   | 10,00 €        |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |  |                                      | Ações   |  |               |               |             |                |
|---|---|--|--------------------------------------|---|--|---------------|---------------|-------------|----------------|
| Descrição   | Descrição   | Indicador  | Meta                                 | Descrição   | Indicador  | Meta          | Resp.         | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.</b> | 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       | 1 650,00 €     |
|   |   |  |                                      | 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       |                |
|   |   |  |                                      | Controlo do nº horas contratualizado entre a F3M e a Instituição no plano utentes (24horas)   |  | 24 horas      | Equipa MKT    | Anual       | 2 000,00 €     |
|   | 4.3 - Articular e Acompanhar todas as anomalias da ELO                        | Nº de Intervenções/Acompanhamentos previstos VS nº de Intervenções/Acompanhamentos realizados pela ELO (%)   | 100%                                 | Articular e Acompanhar o Técnico da ELO em cada intervenção, garantido o comprimento dos procedimentos  | Nº de acompanhamentos previstos VS Nº de acompanhamentos realizados                                    | 100%          | Equipa MKT    | Anual       | 10,00 €        |
|   | 4.4 - Garantir o normal funcionamento dos equipamentos XEROX                  | Nº de Intervenções/Acompanhamentos previstos VS nº de Intervenções/Acompanhamentos realizados pela XEROX (%) | 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       | 10,00 €        |
|   | 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       | 10,00 €        |
| 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 |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição.</b> | 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       | 10,00 €        |
|   |  |   |      | Manter atualizadas as Ferramentas do negócio  | Nº de ferramentas existentes VS nº de ferramentas atualizadas                   | 100% | Equipa MKT | Anual       | 10,00 €        |
|   |  |   |      | Divulgação do Negócio   | Nº de meios solicitados VS Nº de meios realizados (%)                           | 100% | Equipa MKT | Anual       | 10,00 €        |
|   |  |   |      | 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 €        |

| Objetivos Estratégicos                      |   | Objetivos Operacionais  |      | Ações   |   |            |                                |             |                |
|---|---|---|------|---|---|------------|--------------------------------|-------------|----------------|
| Descrição                                   | Descrição   | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta       | Resp.                          | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição.</b> | 6.2- Divulgar a Imagem da Instituição                                   | Nº de Eventos previstos VS Nº de Eventos realizados   | 5    | Aniversário da Instituição  | Nº de eventos previstos VS Nº de Eventos realizados                 | 1          | Equipa MKT                     | Abril       | 250,00 €       |
|   |   |   |      | Realização de Fóruns no âmbito da Inovação da Economia Social                             |   | 1          | Equipa MKT                     | Março       | 10,00 €        |
|   |   |   |      | Articulação com a área de Educação e 1º Infância - Aniversário da Creche Crescer Saudável |   | 1          | Equipa MKT                     | Set.        | 10,00 €        |
|   |   |   |      | Articulação com a área de Educação e 1º Infância Aniversário da Creche O Vale Encantado   |   | 1          | Equipa MKT                     | Jan.        | 10,00 €        |
|   |   |   |      | Articulação com a área sénior Casa da Ponte   |   | 1          | Equipa MKT                     | Set.        | 10,00 €        |
|   |   | 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, em articulação com as diversas áreas      | Nº de notícias existentes/enviadas VS Nº de Notícias publicadas (%) | 100%       | Equipa MKT e Restantes equipas | Anual       | 5,00 €         |
|   |   |   |      | Criação/Tratamento das imagens  | Nº de notícias existentes/enviadas VS Nº de Notícias publicadas (%) | 100%       |                                | Anual       | 5,00 €         |
|   |   |   |      | Atualização das redes sociais   | Nº de imagens tratadas VS Nº de imagens por tratar (%)              | 100%       | Equipa MKT e Restantes equipas | Anual       | 10,00 €        |
|   |   |   |      | 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                          | 250,00 €    |                |
|   | Garantir a atualização do vídeo Institucional                           |   |      | Nº de vídeos solicitados VS Nº de vídeos realizados                                       | 1   | Equipa MKT | Anual                          | 10,00 €     |                |
|   | Registo fotográfico das atividades Institucionais sempre que solicitado |   |      | Nº de registos fotográficos solicitados VS Nº registos fotográficos 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 | 6.2 - 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 rececionadas VS nº de publicações publicadas   | 100% | Equipa MKT | Anual       | 10,00 €        |
|                                     | 6.3 - 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       | 10,00 €        |
|                                     |  |   |      | 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       | 10,00 €        |
|                                     |  |   |      | Apoiar 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/atualizados/formatados realizados | 100% | Equipa MKT | Anual       | 10,00 €        |
|                                     | 6.4 - Utilização da escrita inclusiva  | Aplicação a 100%  | 100% | Aplicação nos documentos e meios institucionais   | Taxa de execução   | 1    | Equipa MKT | Anual       | 10,00 €        |
|                                     | 6.5 - 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       |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações                           |   |      |            |             |                    |
|---|--|---|------|---------------------------------|---|------|------------|-------------|--------------------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição                       | Indicador   | Meta | Resp.      | Prazo exec. | Valor estimado     |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b><br><br> | 7.1 - Consolidar a presença da Organização na Comunidade         | Nº de Eventos previstos VS Nº de Eventos realizados                           | 2    | Articular com as diversas áreas | Nº de convites recebidos VS Nº de participações                                       | 1    | Equipa MKT | Anual       | 100,00 €           |
|   | 7.2 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais    | Número de entidades contactadas   | 5    | Articular com instituições      | Número de contactos e articulações realizados   | 10   | Equipa MKT | Anual       | 5,00 €             |
| <b>8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social</b>   | 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       |                    |
| <b>Total</b>  |  |   |      |                                 |   |      |            |             | <b>10 450,00 €</b> |

| 2022 - 2025   |   | 2025   |  |  |  |  |                            |             |                |
|---|---|--|--|--|--|--|----------------------------|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos  |   | Objetivos Operacionais                       |  |  | Ações  |  |                            |             |                |
| Descrição   | Descrição   | Indicador                                    | Meta   | Descrição  | Indicador  | Meta   | Resp.                      | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b> | 2.1 - Promover o conhecimento das operações, baseado em dados objetivos, para a tomada de decisão | Cumprir o calendário de avaliações           | 31.12.2025   | Elaborar calendário de avaliações:<br>-Questionários de satisfação de utentes/beneficiários; Stakeholders; fornecedores;<br>-Questionários de desempenho dos fornecedores; parcerias | Mapa de Avaliações para 2025 realizado   | 1  | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 0,00 €         |
|   |   |  |  | 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 2025 registadas | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 10,00 €        |
|   | 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  | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 0,00 €         |
|   |   |  |  | Realizar ação de sensibilização para a inovação social   | N.º de ações realizadas  | >= 1   | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 10,00 €        |
| 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%  | Equipa Gestão da Qualidade                   | Anual                      | 10,00 €     |                |
|   |   |  | Criar a "Medalha de Inovação START.SOCIAL", para distinção anual de um projeto de inovação | Proposta entregue à Direção  | julho 2025   | Equipa Gestão da Qualidade e Direção         | Anual                      | 10,00 €     |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais   |   |  | Ações   |   |   |   |             |                |       |         |
|---|--|---|--|---|---|---|---|-------------|----------------|-------|---------|
| Descrição   | Descrição  | Indicador   | Meta   | Descrição   | Indicador   | Meta                                    | Resp.   | Prazo exec. | Valor estimado |       |         |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 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) | >=10%  | 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) | >=10%                                   | Equipa Gestão da Qualidade                            | Anual       | 50,00 €        |       |         |
| <b>4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ</b>   | 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%                                    | Equipa Gestão da Qualidade e Equipa de Auditores [EA] | Anual       | 200,00 €       |       |         |
|   |  |   |  | Realizar auditoria interna ao SGQ na CVE  | Relatório de auditoria aceite   | 1                                       |   |             |                | Anual | 10,00 € |
|   |  |   |  | Realizar auditoria interna ao SGQ na CCS  | Relatório de auditoria aceite   | 1                                       |   |             |                | Anual | 10,00 € |
|   |  |   |  | Realizar auditoria interna ao SGQ na ERPI                                       | Relatório de auditoria aceite   | 1                                       |   |             |                | Anual | 10,00 € |
|   |  |   |  | Realizar auditoria interna ao SGQ na Serv. Gerais                               | Relatório de auditoria aceite   | 1                                       |   |             |                | Anual | 10,00 € |
| 4.2 - Criar bolsa de auditores/as interna   | N.º de auditores internos  | >=3   | -Identificar requisitos e funções de auditor/a interno/a;<br>-Identificar Colaboradores/as auditores/as;<br>-Atualizar as competências dos/as auditores/as | N.º de auditores internos   | >=3   | Equipa Gestão da Qualidade e Direção    | Anual   | 250,00 €    |                |       |         |
| 4.3 - Cumprir o Manual dos Processos-Chave na ERPI  | N.º de procedimentos implementados VS n.º de procedimentos concretizados | >=75%   | Monitorizar os Processos-Chave do Manual da Seg. Social  | N.º de procedimentos monitorizados  | >=75%   | Equipa Gestão da Qualidade e 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:<br>-Recolher propostas de revisão das áreas;<br>-Compile propostas de revisão;<br>-Elaborar proposta de revisão à Direção | Proposta de revisão entregue  | 1     | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 10,00 €        |
| 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 31.12.2025] | >=12 | -Promover formações internas à EA;<br>-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 31.12.2025] | >=12  | Equipa Gestão da Qualidade | 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 31.12.2025]                                  | >=60% | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 10,00 €        |
|  |   |   |      | 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 31.12.2025]                                  | 100%  | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 10,00 €        |
|  |   |   |      | 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 31.12.2025]                                  | >=75% | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 10,00 €        |
|  |   |   |      | Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade nos serviços gerais e Secretarias   | % de Colaboradores/as abrangidos [n.º de Colaboradores/as presentes / n.º de Colaboradores na área a 31.12.2025]                                  | >=75% | Equipa Gestão da Qualidade | Anual       | 10,00 €        |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações   |  |       |  |                                  |                |
|--|--|---|------|---|--|-------|--|----------------------------------|----------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador  | Meta  | Resp.  | Prazo exec.                      | Valor estimado |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>   | 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     | Equipa Gestão da Qualidade e EPD               | Anual                            | 10,00 €        |
|  |  |   |      | Parametrizar a plataforma DPO   | Plano de transição digital para a plataforma entregue        | 1     |  | Anual                            | 150,00 €       |
|  |  |   |      | Realizar levantamento do registo de atividades de tratamento de dados                     | % de serviços com levantamento realizado / total de serviços | >=75% | Equipa Gestão da Qualidade; EPD; DT's e Coord. | Anual                            | 10,00 €        |
|  |  |   |      | Identificar desvios ao procedimento, e propor plano de medidas                            | % Medidas propostas / Desvios identificados                  | 100%  |  | Equipa Gestão da Qualidade e EPD | Anual          |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b> | 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   | Equipa Gestão da Qualidade e EPD               | Anual                            | 10,00 €        |
| <b>Total</b>   |  |   |      |   |  |       |  | <b>1 250,00 €</b>                |                |



| 2022 - 2025   |   |   |  | 2025   |  |  |                            |                            |                |
|---|---|---|--|--|--|--|----------------------------|----------------------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais  |   |  | Ações  |  |  |                            |                            |                |
| Descrição   | Descrição   | Indicador   | Meta                                     | Descrição  | Indicador  | Meta   | Resp.                      | Prazo exec.                | Valor estimado |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>                               | 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 dos Serviços Gerais | Anual                      | 10,00 €        |
|   | <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b><br><br> | 3.1 - Cumprir o plano de poupança de energia                      | Nº de equipamentos com classe energética | 100%   | Substituir todas as lâmpadas por lâmpadas LED dos equipamentos sociais | Nº de lâmpadas existentes VS nº de lâmpadas substituídas | 100%                       | Equipa dos Serviços Gerais | Anual          |
|   |   |   |  | Aquisição de material e equipamentos com classe energética baixa                   | Taxa de execução   | 100%   | Equipa dos Serviços Gerais | Anual                      | €3 850,00      |
| 3.2 - Manter 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 Serviços Gerais  | Mensal                     | €10,00         |
| 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 Serviços Gerais  | Anual                      | €150,00        |
| 3.4 - Manter a reciclagem do vidro  |   | Nº de contentores   | 100%                                     | Recolher todos os vidros das diferentes áreas                                      | Kg de vidros   | 100%   | Equipa da Serviços Gerais  | Anual                      | €10,00         |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.</b> | 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 Cozinha          | Diário                     | 548,00 €       |
|   | 4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da ERPI  | 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 Cozinha          | Diário                     | 945,00 €       |
|   | 4.3 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Cantina   | Nº de Refeições solicitadas VS nº de Refeições entregues (%)      | 200%                                     | Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP | Nº de Reclamações VS Nº de Não Conformidades                           | 1  | Equipa da Cozinha          | Diário                     | 160,00 €       |
|   | 4.4 - Responder às solicitações do Programa PESSOAS 2030  | Nº de solicitações VS nº de participações                         | 100%                                     | Proceder ao recebimento da mercadoria e armazenamento e distribuição dos produtos  | Taxa de execução   | 100%   | Equipa dos Serviços Gerais | Anual                      | 100,00 €       |
|   | 4.5 - 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 dos Serviços Gerais | Mensal                     | 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. | 4.6 - 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 dos Serviços Gerais        | Semanal     | 40,00 €        |
|  |  |  |      | 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 dos Serviços Gerais e GAAS | Mensal      | 20,00 €        |
|  | 4.7 - 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 dos Serviços Gerais        | Trimestral  | 30,00 €        |
|  | 4.8 - Contribuir para o cumprimento do protocolo dos BUS   | 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 dos Serviços Gerais e GAAS | Trimestral  | 30,00 €        |
|  | 4.9 - Proceder aos registos no âmbito do Manual da Qualidade e normas Institucionais de acordo com os procedimentos estabelecidos para a Serviços Gerais | Nº de registos solicitados VS Nº de Registos efetuados (%) | 100% | Registrar 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 dos Serviços Gerais        | 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 dos Serviços Gerais        | 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 dos Serviços Gerais        | 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 dos Serviços Gerais        | Semanal     | 10,00 €        |
|  | 4.10 - Cumprir os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Serviços Gerais  | Nº de Não conformidades                                    | 0    | Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade definidos para a Serviços Gerais                  | Nº de Não Conformidades  | 0             | Equipa dos Serviços Gerais        | Diário      | 10,00 €        |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |  | Ações  |   |                            |                           |             |                |
|--|--|---|--|--|---|----------------------------|---------------------------|-------------|----------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta   | Descrição  | Indicador   | Meta                       | Resp.                     | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade</b> | 4.11 - Assegurar a manutenção e organização da Serviços Gerais   | 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 de requisições validadas VS nº de respostas dadas dentro do prazo (%)                  | 100% número de requisições | Equipa da Serviços Gerais | Mensal      | 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 Serviços Gerais | Mensal      | 10,00 €        |
|  |  | Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas (%)   | 100%   | Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo 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 Serviços Gerais | 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 Serviços Gerais | 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 Serviços Gerais | Mensal      | 10,00 €        |
|  | 4.12 - 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       | 190 000,00 €   |
| 4.13- Garantir o cumprimento do plano de manutenção das carrinhas                            | Taxa de Execução   | 100%  | Cumprir a calendarização e ações do plano de manutenção  | Taxa de Execução   | 100%  | Equipa da Serviços Gerais  | Anual                     | 0,00 €      |                |
| 4.14 - Encaminhar os pedidos solicitados quando o Serviços Gerais 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 Serviços Gerais  | Diário                    | 10,00 €     |                |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações   |   |      |                           |             |                |
|--|--|---|------|---|---|------|---------------------------|-------------|----------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador   | Meta | Resp.                     | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade</b> | 4.15 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pelos Serviços Gerais   | Taxa de Questionários com grau de satisfação $\geq 3$                           | 83%  | Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais  | Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual de apoio | 100% | Equipa da Serviços Gerais | Anual       | 10,00 €        |
|  | 4.16 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pelos Serviços Gerais   | Taxa de Questionários com grau de satisfação $\geq 3$                           | 83%  | Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais  | Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual de apoio | 100% | Equipa da Serviços Gerais | Anual       | 10,00 €        |
|  | 4.17 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pelos Serviços Gerais   | Taxa de Questionários com grau de satisfação $\geq 3$                           | 83%  | Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais  | Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual de apoio | 100% | Equipa da Serviços Gerais | Anual       | 10,00 €        |
|  | 4.18 - Garantir a Satisfação dos Beneficiários da Cantina Social relativamente ao serviço prestado pelos Serviços Gerais                                   | Taxa de Questionários com grau de satisfação $\geq 3$ no serviço Cantina Social | 83%  | Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pelos Serviços Gerais | Nº de Reclamações   | 0    | Equipa da Serviços Gerais | Anual       | 10,00 €        |
|  | 4.19 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes das respostas sociais de Creches 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 Serviços Gerais | 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 Serviços Gerais | Anual       | 10,00 €        |

| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |      | Ações   |                  |                          |                           |             |                     |
|--|--|---|------|---|------------------|--------------------------|---------------------------|-------------|---------------------|
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta | Descrição   | Indicador        | Meta                     | Resp.                     | Prazo exec. | Valor estimado      |
| <b>6. Promover a Imagem da Instituição</b>   | 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 Serviços Gerais | 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       |                     |
| <b>7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)</b> | 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    |                     |
| <b>Total</b>   |  |   |      |   |                  |                          |                           |             | <b>806 560,00 €</b> |



| 2022 - 2025  |  | 2025  |                  |   |   |       |                          |             |                |
|--|--|---|------------------|---|---|-------|--------------------------|-------------|----------------|
| Objetivos Estratégicos   | Objetivos Operacionais   |   |                  | Ações   |   |       |                          |             |                |
| Descrição  | Descrição  | Indicador   | Meta             | Descrição   | Indicador   | Meta  | Resp.                    | Prazo exec. | Valor estimado |
| <b>2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição</b>  | 2.1 - Cumprir as tarefas inerentes ao trabalho de secretaria, administrativo e tesouraria da Instituição | Taxa de execução  | 100%             | Organizar, classificar e arquivar documentos                                      | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Anual       | 500,00 €       |
|  |  | Executar tarefas inerentes ao trabalho administrativo             | Taxa de execução | 100%  | Serviços Administrativos                                  | Anual |                          |             |                |
|  |  | Executar tarefas inerentes à tesouraria                           | Taxa de execução | 100%  | Serviços Administrativos                                  | Anual |                          |             |                |
|  | 2.2 - Cumprir as tarefas inerentes ao trabalho administrativo e contabilidade da Instituição             | Taxa de execução  | 100%             | Organizar, classificar e arquivar documentos                                      | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Anual       | 500,00 €       |
|  |  | Taxa de execução  | 100%             | Gerir os processos de colaboradores/as e gerir o sistema biométrico               | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Anual       |                |
|  |  | Taxa de execução  | 100%             | Gerir os processos financeiros  | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Anual       |                |
|  |  | Taxa de execução  | 100%             | Gestão do fundo maneio  | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Anual       | 0,00 €         |
|  | 2.3 - Levantamento do processamento salarial de todos/as os/as colaboradores/as e prestadores de serviço | Taxa de execução  | 100%             | Garantir a elaboração do processamento salarial                                   | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Mensal      | 50,00 €        |
|  | 2.4 - Elaborar o mapa dos fornecedores para posterior liquidação   | Taxa de execução  | 100%             | Garantir a elaboração do mapa dos fornecedores                                    | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Mensal      |                |
|  | 2.5 - Elaborar os mapas fiscais para posterior liquidação  | Taxa de execução  | 100%             | Garantir a elaboração do mapa dos impostos  | Taxa de execução  | 100%  | Serviços Administrativos | Mensal      |                |
| <b>3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)</b> | 3.2 - Manter a reciclagem do papel 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%  | Serviços Administrativos | Anual       | 100,00 €       |



| 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 | 4.1- Assegurar a organização das Secretarias  | Nº tarefas efetuadas VS Nº de tarefas estipuladas                       | 100% | Proceder ao atendimento do público de acordo com os procedimentos estabelecidos e tarefas estabelecidas                 | Nº tarefas efetuadas VS Nº de tarefas estipuladas                 | 100% | Serviços Administrativos | Anual       | 10,00 €        |
|   | 4.2 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pela Secretaria           | Taxa de Questionários com grau de satisfação $\geq 3$                   | 83%  | Cumprir diariamente os procedimentos  | Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual da qualidade | 100% | Serviços Administrativos | Anual       | 10,00 €        |
|   | 4.3 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pela Secretaria           | Taxa de Questionários com grau de satisfação $\geq 3$                   | 83%  | Cumprir diariamente os procedimentos  | Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual da qualidade | 100% | Serviços Administrativos | Anual       | 10,00 €        |
| 4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade | 4.4 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pela Secretaria | Taxa de Questionários com grau de satisfação $\geq 3$                   | 83%  | Cumprir diariamente os procedimentos  | Nº de procedimentos aplicados de acordo com o manual da qualidade | 100% | Serviços Administrativos | Anual       | 10,00 €        |
|   | 4.5 - Garantir a confidencialidade d  | Nº de reclamações no âmbito da Confidencialidade                        | 0    | Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade relativamente aos dados financeiros                               | Nº de Não Conformidades no âmbito                                 | 0    | Serviços Administrativos | Anual       | 10,00 €        |
|   |   |   |      | Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade dos Clientes/utentes de acordo com os níveis de confidencialidade |   |      | Serviços Administrativos | Diário      | 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% | Serviços Administrativos | 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       |                |

| Objetivos Estratégicos  | Objetivos Operacionais                  |  |           | Ações   |                  |                          |                          |         |                   |
|---|---|--|-----------|---|------------------|--------------------------|--------------------------|---------|-------------------|
|   | Descrição                               | Descrição                                      | Indicador | Meta  | Descrição        | Indicador                | Meta                     | Resp.   | Prazo exec.       |
| 7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento) | 7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros | Parcerias previstas VS parcerias estabelecidas | 100%      | Manter atualizada a grelha de Parcerias         | Taxa de execução | 100%                     | Serviços Administrativos | Janeiro | 10,00 €           |
|   |   |  |           | Proceder à monitorização da grelha de parcerias | Taxa de execução | Até ao final de Dezembro |                          |         |                   |
| <b>Total</b>  |   |  |           |   |                  |                          |                          |         | <b>1 230,00 €</b> |