

START SOCIAL
Casa da **PONTE**

RELATÓRIO DO PLANO DE ATIVIDADES 2025

START.SOCIAL

APROVADO EM REUNIÃO
DE DIRECÇÃO EM 20/07/26

ASS.

[Handwritten signature]

START SOCIAL

Vi.
h
A-

Proprietário e Editor

START.SOCIAL – Cooperativa Sócio-Educativa para Desenvolvimento Comunitário, Crl.

NIF: 505 391 198

Presidente da Direção

Lurdes Gonçalves

Data

Março de 2026

Periodicidade

Anual

Índice

Introdução	4
ÁREA DE EDUCAÇÃO E 1.º INFÂNCIA	5
Creche Crescer Saudável.....	5
Creche O Vale Encantado	9
ÁREA SÊNIOR.....	13
ERPI Casa da Ponte	13
ÁREA DE INOVAÇÃO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	16
GAAS.....	16
Cantina Social.....	20
Projeto Alimentar Sorrisos.....	23
PESSOAS 2030.....	26
Projeto Esperança E9G.....	28
ÁREA DOS SERVIÇOS PARTILHADOS	32
Recursos Humanos.....	32
Voluntariado.....	35
Área Financeira	39
Comunicação e Marketing	40
Serviços Administrativos.....	44
Serviços Gerais	46
Matriz de análise dos objetivos por área:.....	49

Introdução

O presente Relatório Anual de 2025 da START.SOCIAL tem como objetivo apresentar uma análise global das atividades desenvolvidas ao longo do ano, bem como avaliar o grau de concretização dos objetivos estratégicos e operacionais definidos no plano de atividades. Este documento constitui um instrumento fundamental de monitorização e reflexão institucional, permitindo identificar resultados alcançados, desafios enfrentados e oportunidades de melhoria para o futuro.

Ao longo de 2025, a START.SOCIAL manteve o seu compromisso com a promoção do desenvolvimento social, comunitário e organizacional, orientando a sua atuação pelos princípios da inclusão, da sustentabilidade e da inovação social. As ações desenvolvidas procuraram responder às necessidades da comunidade e dos colaboradores, alinhando-se igualmente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), nomeadamente no que respeita à promoção da igualdade de oportunidades, ao fortalecimento das parcerias e à adoção de práticas ambientalmente responsáveis.

Neste contexto, foram implementadas diversas iniciativas nas áreas da gestão de recursos humanos, desenvolvimento organizacional, sensibilização ambiental, promoção da participação dos colaboradores e fortalecimento da imagem institucional. Estas ações visaram não só melhorar a qualidade dos serviços prestados, mas também reforçar o bem-estar, a capacitação e o envolvimento das equipas.

O presente relatório apresenta, assim, uma síntese estruturada das atividades realizadas, acompanhada da análise dos indicadores de execução das metas definidas para 2025. Para além de evidenciar os resultados alcançados, este documento pretende também contribuir para uma cultura de avaliação contínua e de melhoria dos processos organizacionais, reforçando o compromisso da START.SOCIAL com a transparência, a qualidade e o impacto social da sua intervenção.

ÁREA DE EDUCAÇÃO E 1.ª INFÂNCIA



Creche Crescer Saudável

1 . Promover o Desenvolvimento Comunitário (ODS 1, 2 e 10)

1.1 Atendimento e Acompanhamento Social

- 47 processos ativos – 100% executado
- Avaliação processual e social – 100% executado
- Resposta às necessidades identificadas – 100% executado

Análise:

Execução plena dos indicadores sociais. Demonstra forte capacidade de acompanhamento técnico, resposta às necessidades familiares e cumprimento integral das metas definidas.

1.2 Projetos Pedagógicos e Plano Anual

- Cumprimento dos projetos – 100%
- Reuniões de avaliação – 100%
- Visita de estudo – 100%
- Espetáculos culturais – 100%

Análise:

Elevado rigor pedagógico e organizacional. Todas as atividades estruturantes foram concretizadas conforme planeado.

1.3 Vida Saudável e Bem-Estar da Comunidade

- Sessões de formação com famílias: 0 de 3 realizadas (0%)
- Restantes ações culturais e comunitárias – 100%

Análise:

Apesar do forte dinamismo cultural e comunitário, verifica-se incumprimento total nas sessões formais de formação às famílias, representando uma lacuna na capacitação parental.

1.4 Promoção da Cultura

- Todas as atividades culturais e celebrações – 100% executadas

Análise:

Excelente desempenho na promoção cultural, reforçando identidade institucional e envolvimento comunitário.

2. Sustentabilidade Financeira

2.1 Cumprimento do Protocolo com Entidades Financiadoras

- Frequências, prazos e relatórios – 100%

- Recomendações da entidade financiadora – 100%
- Ocupação de vagas (47/47) – 100%

Análise:

Gestão financeira estável e cumprimento integral das obrigações contratuais. Demonstra controlo administrativo eficiente.

2.3 Angariação de Fundos

- 3 ações previstas – 3 realizadas (100%)

Análise:

Boa capacidade de mobilização de recursos externos.

3. Práticas Ecológicas (ODS 13)

3.1 Reciclagem e Boas Práticas Ambientais

- Reciclagem e atividades ambientais – 100%
- Substituição de lâmpadas (PPE) – 100%

Ação de limpeza exterior com famílias

- 0% executado

Análise:

Desempenho ambiental globalmente muito positivo. Contudo, falhou a dinamização da ação comunitária de limpeza, que reforçaria o envolvimento ambiental participativo.

4. Qualidade dos Serviços (Sistema de Gestão da Qualidade)

Cumprimento do Manual da Qualidade

- Processos-chave – 100%
- RGPD – 100%
- Plataforma digital – 100%

Satisfação dos Clientes

- Meta: 100% aplicação de questionários
- Execução: 85% (menos 7 inquéritos)

Análise:

Sistema de qualidade consolidado e cumprido. Contudo, a taxa de recolha de inquéritos ficou abaixo da meta, podendo afetar a robustez da avaliação da satisfação.

5. Desenvolvimento Profissional dos Colaboradores

Espírito de Equipa

- Team building e reuniões – 100%

Participação na APEI

- 0% execução

Off-boarding

- Meta 90% – 90% cumprido

Análise:

Boa dinâmica interna e organização de equipa. Fragilidade na formação externa (APEI), o que limita atualização técnica especializada.

6. Promoção da Imagem Institucional

Divulgação e Comunicação

- Publicações e registos fotográficos – 100%
- Aniversário da Creche – 100%
- Documentos estratégicos – 100%

Pontos não executados

- Artigos pedagógicos – 0 de 1
- Apresentação no Meeting START.SOCIAL – 0%

Análise:

Comunicação institucional muito ativa internamente e nas redes sociais. Défice na projeção externa científica/técnica e representação institucional em eventos estratégicos.

7. Trabalho em Rede (ODS 17)

Parcerias

- Meta: 10 articulações
- Executado: 5
- 50% execução

Análise:

Existe articulação institucional, porém abaixo da meta definida. O reforço de parcerias poderá ampliar impacto social e visibilidade.

SÍNTESE GLOBAL DE EXECUÇÃO

Pontos Fortes

- Elevado grau de execução global (maioritariamente 100%)
- Forte cumprimento administrativo e financeiro
- Sistema de Qualidade consolidado
- Dinamização cultural consistente
- Boas práticas ambientais implementadas
- Estabilidade na ocupação do equipamento



Pontos de Melhoria

- Formação e capacitação parental
- Participação em formação externa (APEI)
- Ações comunitárias ambientais participativas
- Produção científica/pedagógica
- Reforço de parcerias institucionais
- Aumento da taxa de resposta aos questionários de satisfação

CONCLUSÃO EXECUTIVA

O grau de execução do Plano Estratégico evidencia **um desempenho global muito positivo**, com forte cumprimento das metas operacionais e consolidação do sistema de gestão.

As metas não cumpridas concentram-se maioritariamente em:

- Formação externa e capacitação
- Representação institucional
- Envolvimento comunitário mais estruturado

Recomenda-se, para o próximo ciclo:

- Definir responsáveis diretos para metas formativas
- Calendarização antecipada de ações não executadas
- Estratégia de reforço de parcerias
- Plano de aumento da taxa de resposta aos inquéritos



Creche O Vale Encantado

1. Promover o Desenvolvimento Comunitário (ODS 1, 2 e 10)

1.1 Atendimento e Acompanhamento Social

- 84 processos ativos – 100% executado
- Avaliação processual – 100%
- Avaliação social do agregado familiar – 100%
- Resposta às necessidades identificadas – 100%
- Ocupação de vagas (84/84) – 100%
- Vagas cativas em protocolo (12/12) – 100%

Análise:

Execução integral das metas sociais, demonstrando elevada capacidade de acompanhamento técnico, estabilidade na taxa de ocupação e cumprimento rigoroso do protocolo institucional.

1.2 Projetos Pedagógicos e Plano Anual de Atividades

- Cumprimento global: 87,5%
- 1 atividade não executada (12,5%)
- Visitas de estudo – 100%
- Reuniões de avaliação – 100%

Análise:

Execução pedagógica muito satisfatória, com ligeiro desvio decorrente de uma atividade não realizada. O impacto é residual, mas recomenda-se reforço na monitorização preventiva do plano anual.

1.3 Vida Saudável e Bem-Estar

- Sessões de formação com famílias: 0 de 3 realizadas (0%)

Análise:

Incumprimento total nesta meta. A ausência de ações formativas direcionadas às famílias constitui um ponto crítico ao nível da capacitação parental e envolvimento comunitário estruturado.

1.4 Implementação do Plano de Atividades / Cultura

- Atividades intergeracionais com ERPI Casa da Ponte: 13 realizadas (meta 12) – 108%
- Dinamização cultural e comunitária – 100%
- Espetáculos culturais – 100%

Análise:

Desempenho muito positivo, com superação de metas nas atividades intergeracionais, evidenciando forte articulação comunitária e valorização da dimensão cultural.

2. Sustentabilidade Financeira

2.1 Cumprimento do Protocolo

- Frequências e prazos – 100%
- Recomendações da entidade financiadora – 100%
- Processos administrativos – 100%

2.3 Angariação de Fundos

- 3 ações previstas – 3 realizadas (100%)

Análise:

Gestão administrativa e financeira sólida, com cumprimento integral das obrigações contratuais e manutenção da estabilidade institucional.

3. Práticas Ecológicas (ODS 13)

3.1 Reciclagem e Sensibilização Ambiental

- Reciclagem documental – 100%
- Separação de resíduos – 100%
- Atividades com materiais reciclados – 100%
- Ação de limpeza comunitária – 100%
- Projeto “Gota à Gota” – 0% - Em fase de aprovação pela Entidade

3.3 Redução de Consumos Energéticos e Hídricos

- Substituição de lâmpadas (PPE) – 100%
- Painéis fotovoltaicos – 0%
- Redutores de torneiras – 0%
- Válvulas de autoclismo – 0%

Análise:

As práticas de sensibilização ambiental foram plenamente executadas. Contudo, as metas estruturais de eficiência energética e hídrica não foram implementadas, representando o principal desvio estratégico na área ambiental.

4. Qualidade dos Serviços (Sistema de Gestão da Qualidade)

4.1 Satisfação dos Clientes

- Aplicação de questionários: 90% (meta 100%)
- Desvio: -10%

Análise:

Sugere-se reforço na recolha ativa dos inquéritos para maior robustez estatística.

4.2 Cumprimento do Manual da Qualidade e RGPD

- Confidencialidade de dados – 100%
- Processos-chave – 100%
- Prazos de candidatura – 100%
- Plataforma digital – 100%

Análise:

Sistema de Gestão da Qualidade consolidado e eficaz, sem desvios registados.

5. Desenvolvimento Profissional

5.1 Espírito de Equipa

- Team building – 100%
- Reuniões mensais – 100%

5.2 Formação Contínua (APEI)

- Participação na APEI – 0%

5.3 Off-boarding

- Meta 90% – 90% cumprido

Análise:

Boa dinâmica interna e organização da equipa. No entanto, ausência total de participação na APEI compromete o reforço técnico-pedagógico externo.

6. Promoção da Imagem Institucional

Divulgação e Comunicação

- Publicações em redes sociais – 100%
- Registos fotográficos – 100%
- Documentos estratégicos – 100%
- Aniversário institucional – 100%

Metas não executadas

- Artigos pedagógicos – 0 de 1
- Apresentação no Meeting START.SOCIAL – 0%

Análise:

Comunicação institucional ativa e consistente.

Fragilidade ao nível da projeção externa técnico-científica e representação institucional estratégica.

7. Trabalho em Rede (ODS 17)

- Articulação com instituições – 5 de 10 previstas (50%)

Análise:

Nível de articulação institucional moderado, abaixo da meta definida. Reforçar parcerias poderá aumentar impacto social e visibilidade estratégica.

Áreas de Elevado Desempenho

- Atendimento social (100%)
- Sustentabilidade financeira (100%)
- Sistema de Qualidade (100%)
- Dinamização cultural e intergeracional (superação de meta)
- Sensibilização ambiental

Áreas com Desvios

- Formação parental (0%)
- Eficiência energética e hídrica estrutural (0%)
- Formação externa (APEI) (0%)
- Parcerias institucionais (50%)
- Aplicação total de questionários (90%)
- Produção científica/divulgação externa

CONCLUSÃO

O grau global de execução é **muito positivo**, com forte consolidação administrativa, pedagógica e organizacional.

Os principais desvios concentram-se em:

- Metas estruturais ambientais (investimento físico)
- Formação externa e capacitação parental
- Representação e produção institucional externa

Recomenda-se para o próximo ciclo:

- Calendarização antecipada das formações às famílias
- Definição de responsável pela articulação com APEI
- Planeamento faseado de investimentos ambientais
- Estratégia de reforço de parcerias
- Plano de aumento da taxa de resposta aos inquéritos

ÁREA SÉNIOR



ERPI Casa da Ponte

Objetivo 1 – Desenvolvimento comunitário e atividades socio-ocupacionais

Indicadores-chave

- Plano de atividades: 100% executado
- Planeamento e realização: 20% (meta 80%)
- Avaliação do plano: 20% (meta 80%)

Outros indicadores

- Atividades com famílias: 80% (cumprido)
- Atividades exteriores: 6/8 (~75%)
- Atividades intergeracionais: 13/40 (~32%)
- Reuniões com comunidade: 0/2 (0%)
- Ginásio e Snoezelen: 0% execução

Análise

- Forte desempenho no planeamento formal, mas baixa concretização prática
- Fraca ligação à comunidade e baixa dinamização intergeracional
- Projetos estruturantes (ginásio, Snoezelen) não implementados

Objetivo 2 – Sustentabilidade financeira

Indicadores

- Ocupação de vagas: 100% (totalmente atingido)
- Cumprimento de protocolos: 100%
- Fundraising: 150% (meta 300%)

Análise

- Excelente desempenho na sustentabilidade base (ocupação e financiamento público)
- Angariação de fundos ativa, mas abaixo da meta ambiciosa

Conclusão: objetivo globalmente atingido, com margem de melhoria no fundraising

Objetivo 3 – Sustentabilidade ambiental

Indicadores

- Reciclagem documental: 100%
- Reciclagem geral: 80% (meta 100%)
- Atividades com reciclados: 50% (meta 80%)
- Painéis fotovoltaicos: 0% (meta 100%)

Análise

- Boas práticas básicas implementadas
- Falha em medidas estruturais e de maior impacto (energia)
- Execução parcial nas ações de sensibilização

Objetivo 4 – Qualidade dos serviços

Indicadores

- Questionários de satisfação: 0/58 (0%)
- Registos de enfermagem: 30/40 (75%)
- Procedimentos de qualidade: 100%
- Nutrição, HACCP, higienização: 100%

Análise

- Elevado cumprimento técnico e normativo
- Falha crítica na **avaliação da satisfação dos utentes**
- Registos clínicos com execução aceitável, mas não total

Objetivo 5 – Desenvolvimento dos colaboradores

Indicadores

- Primeiros socorros: 0%
- Higiene ao idoso: 50%
- Demência, mobilização, relações: 100%
- Offboarding: 90%

Análise

- Formação relevante parcialmente executada
- Lacunas em áreas críticas (segurança e cuidados básicos)

Objetivo 6 – Imagem institucional

Indicadores

- Divulgação de atividades: 100%
- Participação em redes: 100%
- Eventos institucionais: 100%

Análise

- Forte presença institucional e comunicação ativa

Objetivo 7 – Parcerias

Indicadores

- Desenvolvimento e monitorização de parcerias: 100%

Análise

- Boa estruturação estratégica ao nível das parcerias

19.
A.

Síntese dos Indicadores

Alto desempenho ($\geq 90\%$)

- Qualidade e processos internos
- Ocupação e sustentabilidade base
- Comunicação e imagem
- Parcerias

Desempenho intermédio (50–80%)

- Atividades com utentes
- Sustentabilidade ambiental
- Registos clínicos
- Formação (parcial)

Baixo desempenho ($< 50\%$)

- Execução prática do plano de atividades
- Avaliação da satisfação
- Projetos estruturais (Snoezelen, ginásio, energia)
- Formação crítica (primeiros socorros)
- Ligação à comunidade

CONCLUSÃO GLOBAL

A análise dos indicadores revela três padrões claros:

1. Forte componente formal

- Elevado cumprimento de normas, processos e requisitos institucionais

2. Fragilidade na execução prática

- Muitas metas planeadas **não são concretizadas**
- Especial impacto nas atividades com utentes e comunidade

3. Falta de avaliação e inovação

- Ausência de indicadores de satisfação
- Projetos estruturais não implementados

ÁREA DE INOVAÇÃO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO



GAAS

1. Análise Global da Execução

O desempenho apresenta três tendências claras:

- Execução muito forte ao nível técnico e operacional
- Cumprimento parcial em metas quantitativas específicas
- Fragilidades em áreas de avaliação, participação e comunicação

Globalmente, o serviço demonstra capacidade de intervenção social consistente, mas com lacunas na monitorização qualitativa e dinamização de ações complementares.

2. Indicadores com Desempenho Elevado ($\geq 100\%$ ou cumpridos)

Inserção profissional

- Encaminhamento para emprego: 47 / 40 (117%)
- Encaminhamento para formação: 22 / 20 (110%)

Superação das metas, indicando:

- Boa articulação com o IEFP
- Forte foco na empregabilidade

Acompanhamento social e institucional

- Atendimentos e visitas a menores: 100%
- Articulação com escolas e entidades: 100%
- Solicitação de comprovativos escolares: 100%
- Acompanhamentos (camarários, públicos e outros): 100%

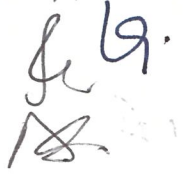
Demonstra:

- Intervenção estruturada
- Boa rede institucional

Saúde mental

- Identificação de casos com e sem acompanhamento: 100%
- Parcerias na área: 1/1 (100%)

Área bem diagnosticada e estruturada.



Gestão e qualidade

- Estatísticas mensais, planos e relatórios: 100%
- Cumprimento de prazos: 100%
- Qualidade no atendimento: 100%
- Condições físicas e segurança documental: 100%

Forte controlo administrativo e organizacional.

3. Indicadores Parcialmente Cumpridos

Acompanhamento de RSI

- Processos: 288 / 300 (96%)

Pequeno desvio:

- Pode refletir saída de beneficiários ou redução da procura

Atividades com metas numéricas

- 30 → 7 (23 por executar)
- 30 → 13 (17 por executar)
- 15 → 13 (2 por executar)

Indicam:

- Dificuldade em cumprir ações planeadas
- Possível sobrestimação de metas

Registo fotográfico

- 1 / 6

Execução reduzida na componente de evidência e divulgação.

4. Indicadores Não Executados (0%)

Área da Saúde (Intervenção direta)

- Sessões de saúde: 0 / 3
- Convocatórias para sessões: 0 / 15
- Avaliação da participação: 0%

Falha crítica, porque:

- Compromete o objetivo 1.4 (competências em saúde)
- Indica que a intervenção foi planeada mas não executada

Avaliação da satisfação

- Questionários RSI: 0 / 40

Impacto:

- Sem feedback dos utentes
- Dificuldade em medir qualidade real

Apresentação institucional

- Meeting START.SOCIAL: 0%

Fragilidade na:

- prestação de contas
- visibilidade externa

5. Indicadores com Superação

- Atendimentos totais: 178 / 150
- Emprego e formação acima da meta
- Parcerias: 13 / 10

Mostra:

- Procura elevada do serviço
- Capacidade de resposta acima do previsto

6. Leitura por Objetivos Estratégicos

1. Desenvolvimento comunitário (ODS 1, 2, 10)

Muito bem conseguido

- Acompanhamento social eficaz
- Inserção profissional forte
- Articulação institucional consolidada

Fragilidade:

- Intervenção na área da saúde (não executada)

2. Sustentabilidade financeira

Cumprimento administrativo assegurado

- Protocolos e prazos cumpridos

Mas sem indicadores diretos de impacto financeiro

3. Práticas ecológicas

- Referidas, mas sem evidência clara de execução

4. Qualidade do serviço

Muito forte:

- Procedimentos
- Atendimento
- Organização interna

Falha:

- Ausência de avaliação de satisfação

5. Imagem institucional

- Comunicação parcialmente cumprida
- Divulgação e evidências fracas

6. Trabalho em rede

Muito positivo:

- Participação em reuniões: 100%
- Parcerias acima da meta

7. Principais Fragilidades Identificadas

1. Não execução das ações na área da saúde
2. Ausência total de avaliação da satisfação
3. Fraca evidência e comunicação (fotografias, divulgação)
4. Metas planeadas mas não operacionalizadas
5. Falta de apresentação pública de resultados

8. Recomendações

Curto prazo

- Implementar questionários de satisfação (urgente)
- Executar pelo menos parte das sessões de saúde
- Regularizar registos (fotográficos e evidências)

Médio prazo

- Ajustar metas à capacidade real (realismo no planeamento)
- Criar plano simples de intervenção em saúde
- Melhorar monitorização de indicadores não executados

Longo prazo

- Reforçar comunicação institucional
- Integrar avaliação qualitativa (impacto social)
- Garantir equilíbrio entre:
 - execução técnica
 - impacto e visibilidade

CONCLUSÃO

O GAAS apresenta:

- Elevada capacidade técnica e operacional
- Resultados fortes na empregabilidade e acompanhamento social
- Fragilidades na execução de ações complementares (saúde)
- Ausência de avaliação e comunicação estruturada

Cantina Social

1. Análise Global da Execução

De forma geral, observa-se:

- Elevado grau de cumprimento em vários indicadores operacionais (muitos a 100%)
- Algumas metas quantitativas parcialmente cumpridas
- Indicadores estratégicos com execução nula ou muito baixa, sobretudo na área de comunicação e representação institucional

Isto sugere uma execução forte ao nível operacional (rotinas e processos), mas mais fraca ao nível estratégico e de visibilidade externa.

2. Indicadores com Cumprimento Total (100%)

Estes refletem boa eficiência e controlo dos processos internos:

- Análise de processos e envio para aprovação
- Atendimento dos titulares
- Avaliação dos processos
- Elaboração de propostas e hierarquização
- Cumprimento de prazos estatísticos
- Envio de relatórios e estatísticas
- Distribuição especial (Natal)
- Qualidade no atendimento
- Condições de atendimento e segurança documental
- Planeamento estratégico e relatórios

Interpretação: Há forte capacidade organizacional, cumprimento de prazos e padronização de procedimentos.

3. Indicadores Parcialmente Cumpridos

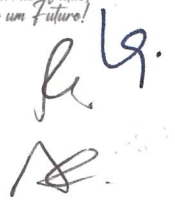
Exemplo:

- Refeições diárias: 37 / 40 ($\approx 92,5\%$)

Interpretação:

- Pequeno desvio face à meta
- Pode indicar:
 - redução da procura
 - limitações de recursos
 - critérios de elegibilidade mais restritivos

Não é crítico, mas deve ser monitorizado.



4. Indicadores Não Executados (0%)

Principais pontos críticos:

Atendimento e gestão inicial

- Registo de pedidos: 0%
- Atendimento de novos pedidos: 0%

Problema grave: compromete o acesso ao serviço

Avaliação da satisfação

- Questionários de satisfação: 0 / 10

Impacto direto na:

- melhoria contínua
- monitorização da qualidade percebida

Comunicação e imagem institucional

- Registo fotográfico: 0 / 2
- Peças de comunicação: 0 / 2
- Apresentação em meeting: 0%

Mostra fragilidade em:

- visibilidade
- transparência
- prestação de contas

Representação institucional

- Participação em reuniões da comissão: 0%

Pode afetar:

- articulação com parceiros
- influência local
- acesso a recursos

5. Indicadores com Metas Invertidas / Específicas

- Reclamações: meta "0" → execução interpretada como 100% cumprido

Indica:

- ausência de queixas formais
- boa perceção do serviço (ou ausência de mecanismos de registo)

6. Leitura Estratégica por Objetivo

Objetivo: Qualidade do Serviço

- Muito bem conseguido
- Processos estruturados e consistentes

49. 8. 18.

Objetivo: Sustentabilidade

- Cumprimento administrativo assegurado
- Falta evidência de análise financeira direta

Objetivo: Imagem e Comunicação

- Fraco desempenho
- Falta de divulgação e presença institucional

Objetivo: Desenvolvimento Comunitário

- Avaliação de pedidos: 100%
- Reavaliações: (não totalmente visível, mas parece em curso)

7. Principais Problemas Identificados

1. Falhas no registo e entrada de novos beneficiários
2. Ausência de avaliação da satisfação
3. Baixa comunicação institucional
4. Falta de representação externa
5. Indicadores estratégicos negligenciados

8. Recomendações

Curto prazo

- Reativar registo e atendimento inicial
- Implementar questionários de satisfação (mesmo simples)
- Garantir participação em reuniões institucionais

Médio prazo

- Criar plano de comunicação básico
- Regularizar registos fotográficos e divulgação
- Produzir relatórios visuais de atividade

Longo prazo

- Reequilibrar foco entre:
 - execução operacional
 - impacto estratégico

CONCLUSÃO

A execução revela uma organização:

- **Eficiente internamente**
- **Cumpridora de processos**
- **Mas com fragilidades estratégicas e externas**

O principal desafio não é "fazer", mas sim: **medir, comunicar e integrar a intervenção no contexto institucional e comunitário.**



Projeto Alimentar Sorrisos

1. Análise Global da Execução

O padrão de execução do PAS evidencia:

- Forte cumprimento das atividades operacionais e assistenciais
- Execução parcial em metas quantitativas específicas
- Fragilidades significativas na avaliação, comunicação e parcerias

Tal como noutros serviços, há um claro foco na resposta direta às necessidades, mas menor investimento nas dimensões estratégicas e de monitorização.

2. Indicadores com Cumprimento Total (100%)

Apoio alimentar e acompanhamento

- Atendimento de pedidos de apoio: 100%
- Acompanhamento de processos ativos: 100%
- Distribuição semanal de cabazes: 100% (regularidade garantida)
- Cumprimento do protocolo: 12/12

Demonstra:

- Elevada capacidade de resposta
- Regularidade e consistência no apoio alimentar

Sustentabilidade ambiental

- Sensibilização ecológica: 36/36
- Reciclagem de materiais: 1/1

Área bem integrada na prática do serviço.

Qualidade e organização

- Qualidade no atendimento: 100%
- Condições de atendimento: 100%
- Segurança dos processos: 100%
- Planeamento estratégico: 100%
- Apresentação no Meeting: 100%

Forte estrutura organizacional e cumprimento normativo.

3. Indicadores Parcialmente Cumpridos

Cabazes de Natal

- 19 / 36 (\approx 53%)

Desvio relevante, podendo indicar:

- Limitações de recursos
- Redução de donativos
- Aumento de critérios de seleção

Impacto direto na resposta sazonal a famílias vulneráveis.

4. Indicadores Não Executados (0%)

Avaliação da satisfação

- Questionários: 0 / 36

Consequências:

- Não é possível medir qualidade percebida
- Compromete o objetivo 4.1

Comunicação e visibilidade

- Registo fotográfico: 0 / 2
- Peças de comunicação: 0 / 2

Indica:

- Falta de divulgação das atividades
- Baixa visibilidade institucional

Representação institucional

- Reuniões da Comissão de Freguesia: 0%

Pode afetar:

- articulação local
- acesso a recursos e parcerias

Parcerias internacionais

- 0 / 10

Objetivo estratégico totalmente não concretizado:

- ausência de internacionalização
- possível meta desajustada à realidade

5. Leitura por Objetivos Estratégicos

1. Desenvolvimento comunitário (ODS 1, 2, 10)

Muito bem conseguido:

- Apoio alimentar contínuo
- Cobertura total dos pedidos

Fragilidade:

- Redução no apoio extraordinário (Natal)

2. Sustentabilidade financeira

- Cumprimento do protocolo com financiadores
- Boa gestão administrativa

3. Sustentabilidade ambiental (ODS 13)

- Totalmente cumprido
- Integração efetiva de práticas ecológicas

4. Qualidade do serviço

- Forte nos processos
- Fraco na avaliação (sem questionários)

6. Imagem institucional

Muito fraco:

- Sem divulgação
- Sem evidências
- Sem comunicação estruturada

7. Parcerias (ODS 17)

Não cumprido:

- Parcerias internacionais inexistentes

6. Principais Fragilidades Identificadas

1. Ausência total de avaliação da satisfação
2. Fraca comunicação institucional
3. Não participação em estruturas locais
4. Objetivos estratégicos não operacionalizados (parcerias internacionais)
5. Redução significativa em apoios sazonais (Natal)

Recomendações

Curto prazo

- Implementar questionários de satisfação (prioritário)
- Garantir presença em reuniões locais
- Criar registo mínimo de evidências (fotos, relatórios simples)

Médio prazo

- Rever metas irrealistas (ex: parcerias internacionais)
- Reforçar planeamento de campanhas sazonais (Natal)
- Criar plano de comunicação básico

Longo prazo

- Desenvolver estratégia de visibilidade institucional
- Integrar indicadores de impacto (não só execução)
- Equilibrar:
 - intervenção direta
 - desenvolvimento estratégico

CONCLUSÃO

O Projeto PAS revela:

- Elevada eficácia na resposta alimentar e apoio direto
- Boa organização e cumprimento de procedimentos
- Fragilidade na componente estratégica
- Ausência de avaliação e comunicação



PESSOAS 2030

1. Cumprimento global das metas

- A maioria das metas operacionais previstas foi **100% cumprida**, refletindo um desempenho sólido e consistente.
- Indicadores críticos como a distribuição de cabazes alimentares, registo de diligências, supervisão de stocks, mobilização da comunidade e cumprimento de protocolos financeiros foram **totalmente executados**, sem pendências.
- Apenas a aplicação de **questionários de satisfação** não foi realizada, ficando com **0% de execução**, indicando uma área de melhoria na avaliação direta da satisfação dos beneficiários.

2. Indicadores-chave de operação

- **Acompanhamento de beneficiários:** Todas as metas referentes ao número de utentes e ao cumprimento do protocolo foram alcançadas (539 beneficiários, 100% executado).
- **Formação e sensibilização:** Metas ligadas à mobilização da comunidade e melhoria de competências pessoais foram cumpridas integralmente.
- **Sustentabilidade e práticas ecológicas:** Todas as atividades previstas para reforço ambiental e qualidade no atendimento foram cumpridas a 100%.

3. Qualidade e governança

- A confidencialidade dos beneficiários e o armazenamento seguro de documentos mostraram **nível de cumprimento parcial**, sinalizando a necessidade de reforço em políticas de gestão documental.
- A elaboração de planos estratégicos, relatórios e apresentações internas foi **executada totalmente**, evidenciando organização e cumprimento de prazos institucionais.

4. Rede e parcerias

- A promoção de intercâmbios e boas práticas com equipas nacionais e internacionais foi integralmente realizada, mostrando **forte articulação e cooperação em rede**.

5. Áreas de atenção

- Aplicação de questionários de satisfação: **0% executado**, o que pode limitar a percepção sobre o impacto direto junto dos beneficiários.
- Garantia de documentos do programa em locais seguros: pendente de execução ou parcialmente cumprida, indicando necessidade de reforço em procedimentos de segurança documental.

CONCLUSÃO

O desempenho da START.SOCIAL no semestre foi **muito positivo**, com cumprimento integral da maioria das metas operacionais e estratégicas. A execução demonstra **capacidade de gestão, organização e qualidade operacional**. Os pontos a melhorar são a **medição da satisfação dos beneficiários** e o **reforço na gestão segura de documentos**, essenciais para a avaliação contínua da eficácia dos programas.



Projeto Esperança E9G

1. Análise Geral dos Indicadores de Execução

De forma global, os indicadores mostram bom nível de execução, com várias metas cumpridas ou superadas. No entanto, existem alguns indicadores com execução parcial ou baixa, principalmente em atividades específicas de intervenção comunitária, competências digitais e ações de sensibilização.

Podemos organizar a análise em três níveis de desempenho:

1. Metas cumpridas ou superadas

Estas demonstram boa capacidade operacional e organização do projeto.

Exemplos:

- Promoção do sucesso escolar:
 - Meta: 60
 - Executado: 59 (quase total)
- Corresponsabilização dos encarregados de educação:
 - Meta: 55
 - Executado: 62
 - **Meta superada**
- Desenvolvimento de competências de cidadania:
 - Meta: 60
 - Executado: 63
 - **Meta superada**
- Cumprimento de prazos institucionais e do Programa Escolhas:
 - **100% de execução**
- Práticas ecológicas (reciclagem, poupança energética e hídrica):
 - **Metas integralmente cumpridas**
- Procedimentos institucionais e qualidade:
 - confidencialidade
 - gestão de processos
 - pedidos internos
 - **100% de cumprimento**

Interpretação:

Estes resultados indicam:

- boa gestão administrativa
- forte articulação institucional
- capacidade de mobilização da comunidade educativa

2. Metas parcialmente cumpridas

Estes indicadores apresentam **execução moderada**, demonstrando que as ações foram realizadas, mas **abaixo da meta prevista**.

Exemplos:

Desenvolvimento de competências digitais

- Meta: 55
- Executado: 34
- Por executar: 21

Promoção da saúde

- Meta: 60
- Executado: 35
- Por executar: 25

Encaminhamento para serviços

- Meta: 180
- Executado: 103
- Por executar: 77

Assembleias de jovens

- Meta: 6
- Executado: 2
- Por executar: 4

Interpretação possível:

Estas áreas podem ter sido afetadas por:

- limitações de recursos humanos
- disponibilidade dos participantes
- dificuldade de articulação com serviços externos
- menor adesão a determinadas atividades

3. Metas com baixa ou nenhuma execução

Alguns indicadores apresentam **execução muito reduzida ou inexistente**, sendo pontos importantes para melhoria.

Exemplos

Produção do Jornal do Projeto

- Meta: 4 edições
- Executado: 0
- Por executar: 4

Reuniões com parceiros de consórcio

- Meta: 6
- Executado: 2
- Por executar: 4

Ações de sensibilização energética/hídrica

- Meta: 4
- Executado: 2

Apresentação de resultados no Meeting START.SOCIAL

- Não ocorreu devido à inexistência do meeting.

Interpretação:

As causas podem incluir:

- dependência de eventos externos
- dificuldades de agenda com parceiros
- redefinição de prioridades do projeto
- limitação de tempo da equipa

4. Indicadores ambientais e de sustentabilidade

As metas ambientais apresentam bom nível de desempenho:

- sistema de reciclagem mantido
- reutilização de materiais incentivada
- campanhas de poupança energética e hídrica realizadas

Estas ações demonstram alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

5. Indicadores de gestão e qualidade

Os indicadores ligados ao Sistema de Gestão da Qualidade apresentam 100% de cumprimento:

- confidencialidade dos participantes
- arquivo seguro de processos
- cumprimento de procedimentos internos
- envio de documentação dentro dos prazos

Conclusão:

Existe forte controlo organizacional e administrativo do projeto.

6. Síntese Avaliativa

De forma geral:

Pontos fortes

- Elevado cumprimento administrativo e institucional
- Metas superadas em cidadania e envolvimento familiar
- Bom desempenho nas práticas ambientais
- Forte articulação com instituições

Áreas de melhoria

- desenvolvimento de competências digitais
- promoção da saúde
- dinamização de assembleias de jovens
- produção do jornal do projeto
- reuniões com parceiros

CONCLUSÃO

O projeto apresenta **elevado grau de execução global**, com a maioria das metas cumpridas ou próximas da meta. As principais limitações concentram-se em **atividades específicas de dinamização comunitária e produção de conteúdos**, sugerindo a necessidade de reforçar estratégias de mobilização dos participantes e de articulação com parceiros.

G.
S.
R.

ÁREA DOS SERVIÇOS PARTILHADOS



Recursos Humanos

1. Análise global da execução das metas

De forma geral, a execução apresenta três padrões principais:

1. Metas totalmente cumpridas ou superadas
2. Metas parcialmente executadas
3. Metas não executadas ou por executar

Observa-se que existe bom desempenho nas ações operacionais de implementação direta, mas atrasos em ações estruturais, de diagnóstico organizacional e planeamento estratégico.

2. Indicadores com metas cumpridas ou superadas

Várias ações alcançaram 100% de execução, demonstrando capacidade de implementação operacional.

A) Inclusão e igualdade nos processos de RH

- Garantia de acesso não discriminatório em processos de seleção e mobilidade interna – 100% executado.
- Implementação do canal de denúncia – 100% executado.

Interpretação:

Indica cumprimento das políticas de transparência, equidade e compliance organizacional.

B) Gestão administrativa de RH

- Quadro de pessoal afixado nas áreas/departamentos – 100%
- Sessões de acolhimento a novos colaboradores – 100%
- Plano de formação inicial – 100%

Interpretação:

Mostra consolidação dos procedimentos administrativos e de integração.

C) Sensibilização ambiental

- Ações de sensibilização ambiental:
 - Meta: 4 ações (≥75%)
 - Realizado: 5 ações (125%)

Interpretação:

Este indicador foi **superado**, demonstrando forte adesão às iniciativas ligadas aos ODS e sustentabilidade.

D) Comunicação e imagem institucional

- Divulgação de boas práticas nas redes sociais:
 - Meta: **6 publicações**
 - Realizado: **15 publicações (+9)**

Interpretação:

Mostra uma **forte dinâmica de comunicação institucional**, reforçando a visibilidade da equipa de RH.

E) Off-boarding de colaboradores

- Meta: **90%**
- Realizado: **100% (+10%)**

Interpretação:

Existe um **controlo eficiente dos processos de saída**, o que é positivo para recolha de informação organizacional e gestão do conhecimento.

3. Indicadores parcialmente executados

Algumas ações tiveram **avanço significativo, mas incompleto**.

Revisão de procedimentos da equipa de RH

- Meta: **100%**
- Execução: **70%**
- Por executar: **30%**

Interpretação:

A revisão documental no âmbito do **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** encontra-se avançada, mas ainda **não totalmente consolidada**.

4. Indicadores não executados ou com execução nula

Há um conjunto relevante de metas com **0% de execução**, principalmente relacionadas com planeamento estratégico e avaliação organizacional.

Planeamento estratégico de recursos humanos

- Plano de sucessões e substituições – **0%**
- Programas de promoção de empregabilidade/estágios – **0%**

Impacto:

Pode comprometer a **gestão futura de talento e renovação de equipas**.

Avaliação e diagnóstico organizacional

- Clima e cultura organizacional – **0%**
- Avaliação de desempenho dos colaboradores – **0%**
- Relatório de necessidades de desenvolvimento – **0%**

Impacto:

Estes indicadores são fundamentais para planejamento de formação e gestão de talento, pelo que a sua não execução representa uma lacuna relevante.

Instrumentos de desenvolvimento individual

- Distribuição dos PAI's – 0%
- Distribuição dos PAII's – 0%

Impacto:

Sem estes instrumentos torna-se mais difícil acompanhar o desenvolvimento individual e os objetivos profissionais dos colaboradores.

Monitorização ambiental

- Questionário inicial de consciência ambiental – 0%
- Questionário final – 0%

Impacto:

Apesar das ações de sensibilização, não existe avaliação do impacto dessas ações.

Parcerias institucionais

- Avaliação de parcerias – 0%
- Aumento da rede de parceiros – 0%

Impacto:

Limita o desenvolvimento de redes institucionais e oportunidades externas.

5. Principais conclusões da análise

Pontos fortes

- Elevada execução em ações operacionais e eventos institucionais
- Forte atividade de comunicação e visibilidade
- Cumprimento das políticas de igualdade e transparência
- Dinamismo em iniciativas de sensibilização ambiental

Fragilidades

- Baixa execução em instrumentos estratégicos de RH
- Ausência de avaliação de desempenho e clima organizacional
- Falta de implementação de planos individuais de desenvolvimento
- Fragilidade na gestão de parcerias e inovação

6. Tendência geral do desempenho

A execução demonstra uma organização com:

- Boa capacidade de execução operacional
- Menor foco em instrumentos analíticos e estratégicos de gestão de pessoas

Ou seja, há uma orientação mais prática do que estratégica na gestão de RH.

CONCLUSÃO

A instituição apresenta bom desempenho em ações de implementação e comunicação, porém necessita reforçar ferramentas de planejamento, avaliação e desenvolvimento organizacional, fundamentais para uma gestão estratégica de recursos humanos.



Voluntariado

1. Promoção do voluntariado e desenvolvimento comunitário

No âmbito do objetivo de fomentar o voluntariado como dinamizador da transformação da comunidade, verifica-se um nível de execução globalmente positivo.

Indicadores analisados:

- Ações de divulgação nas redes sociais:
 - Meta: 2
 - Executado: 2
 - Execução: 100%
- Criação/atualização de flyer do voluntariado:
 - Meta: 1
 - Executado: 0
 - Execução: 0%
- Criação e atualização de peças de comunicação:
 - Meta: 100%
 - Executado: 100%
 - Execução: 100%
- Sinalização do Dia Internacional do Voluntário:
 - Meta: 100%
 - Executado: 0%
 - Execução: 0%

Análise:

As atividades de comunicação e divulgação digital foram cumpridas com sucesso, contribuindo para a promoção do voluntariado e para a visibilidade institucional. Contudo, a não concretização da atualização do flyer e da sinalização do Dia Internacional do Voluntário evidencia oportunidades de melhoria ao nível da comunicação institucional e reconhecimento público do voluntariado.

2. Envolvimento de voluntários nas atividades institucionais

Os indicadores relacionados com a mobilização e integração de voluntários demonstram um desempenho muito positivo.

Indicadores analisados:

- Realização de ações com atividades externas:
 - Meta: 2
 - Executado: 3
 - **Execução: 150%**
- Levantamento de necessidades com Diretores Técnicos/Coordenação:
 - Meta: 6
 - Executado: 8
 - **Execução: 133%**
- Integração de voluntários nas áreas mais carenciadas:
 - Meta: 3
 - Executado: 8
 - **Execução: 267%**

Análise:

Verifica-se uma **superação significativa das metas definidas**, demonstrando forte capacidade de mobilização e adequação do voluntariado às necessidades institucionais. Este resultado indica um **impacto relevante do voluntariado no apoio às áreas com maior carência de recursos humanos**.

3. Sustentabilidade ambiental (ODS 13)

Relativamente à promoção de práticas ecológicas, os resultados são mistos.

Indicadores analisados:

- Criação de arquivos digitais (redução de papel):
 - Meta: 100%
 - Executado: 0%
 - **Execução: 0%**
- Atualização dos procedimentos de gestão do voluntariado:
 - Meta: 1
 - Executado: 1
 - **Execução: 100%**
- Atualização da documentação de suporte ao voluntariado:
 - Meta: 100%
 - Executado: 100%
 - **Execução: 100%**

Análise:

Apesar de ter sido assegurada a atualização de procedimentos e documentação, a **desmaterialização dos processos ainda não foi implementada**, representando um desafio para o cumprimento pleno das metas ambientais.

4. Desenvolvimento pessoal e profissional

No objetivo relacionado com a capacitação e desenvolvimento dos voluntários, observa-se um cumprimento parcial das metas.

Indicadores analisados:

- Ações de acolhimento individual a voluntários:
 - Meta: 100%
 - Executado: 100%
 - Execução: 100%
- Definição de indicadores para a atividade de voluntariado:
 - Meta: 1
 - Executado: 1
 - Execução: 100%
- Monitorização e divulgação de resultados do voluntariado:
 - Meta: 1
 - Executado: 0
 - Execução: 0%

Análise:

O processo de acolhimento e estruturação do voluntariado foi devidamente assegurado. No entanto, a ausência de monitorização e divulgação dos resultados limita a avaliação do impacto do voluntariado e a sua valorização institucional.

5. Trabalho em rede e parcerias

No âmbito do objetivo de fortalecer parcerias institucionais, os resultados foram positivos.

Indicadores analisados:

- Identificação e contacto com entidades para desenvolvimento de parcerias:
 - Meta: 3
 - Executado: 3
 - Execução: 100%

Análise:

A meta foi integralmente cumprida, evidenciando dinamismo na criação de redes de colaboração, nomeadamente com entidades externas e organizações potencialmente parceiras.

6. Reconhecimento do trabalho voluntário

Relativamente à valorização do voluntariado como elemento de reconhecimento institucional e curricular, os resultados ficaram abaixo do esperado.

Indicadores analisados:

- Desenvolvimento de parcerias empresariais e académicas para reconhecimento do voluntariado:
 - Meta: 2

lg.
j
K

- Executado: 0
- Execução: 0%

Análise:

A ausência de concretização deste indicador revela **uma área estratégica ainda por desenvolver**, sendo relevante reforçar o contacto com entidades académicas e empresariais para valorizar o voluntariado como experiência formativa e profissional.

CONCLUSÃO

A análise dos indicadores demonstra que **a maioria das metas operacionais foi cumprida ou superada**, especialmente nas áreas de:

- mobilização de voluntários,
- integração nas respostas sociais,
- desenvolvimento de parcerias.

Contudo, persistem **fragilidades em alguns domínios**, nomeadamente:

- comunicação institucional específica (flyer e datas simbólicas),
- digitalização de processos,
- monitorização e divulgação de resultados,
- reconhecimento formal do voluntariado.

De forma global, o grau de execução evidencia **um desempenho positivo na dinamização do voluntariado e no apoio às necessidades institucionais**, sendo recomendável reforçar as áreas de avaliação, comunicação e sustentabilidade ambiental para melhorar a eficácia estratégica nos próximos ciclos de planeamento.



Área Financeira

1. Análise do Grau de Execução do Plano de Atividades – Área Financeira (2025)

No âmbito da avaliação do Plano de Atividades para o exercício de 2025, e em particular da Área Financeira, importa proceder a uma análise integrada entre os indicadores definidos e o desempenho económico e financeiro efetivamente alcançado.

De acordo com a matriz de monitorização, verificou-se um **elevado grau global de execução dos objetivos financeiros**, destacando-se o cumprimento integral de indicadores críticos associados à sustentabilidade operacional, nomeadamente:

- A realização de candidaturas a programas cofinanciados, assegurando a captação de financiamento externo essencial ao desenvolvimento da atividade;
- O cumprimento integral das obrigações regulares da instituição, designadamente o pagamento atempado de vencimentos, fornecedores e impostos;
- A análise dos proveitos operacionais e da rentabilidade por centro de custo, permitindo reforçar os mecanismos de controlo e apoio à decisão.

Ao nível da execução financeira, os dados do exercício evidenciam um **volume significativo de receitas provenientes da atividade**, particularmente associadas às respostas sociais, complementadas por apoios à exploração e financiamento público. Esta estrutura confirma a manutenção de um modelo económico assente na conjugação de receitas próprias com financiamento externo.

Não obstante, a análise dos resultados financeiros permite identificar que a estrutura de custos da instituição, fortemente marcada pelos encargos com o pessoal, continua a representar um fator de pressão sobre a sustentabilidade económica. Neste contexto, o Valor Acrescentado Bruto gerado pela atividade, embora positivo, revela-se insuficiente para cobrir integralmente os custos operacionais, sendo compensado por subsídios e apoios à exploração.

Relativamente às metas de eficiência, nomeadamente a redução das despesas operacionais, verifica-se um grau de execução parcial (80%), evidenciando a existência de constrangimentos associados à rigidez da estrutura de custos, típica das organizações do setor social. Ainda assim, foram desenvolvidos esforços relevantes no sentido da otimização de recursos e controlo da despesa.

No que respeita à diversificação de receitas, observa-se um desempenho positivo na realização de campanhas e eventos, embora subsistam oportunidades de melhoria ao nível da angariação de donativos e do desenvolvimento de novas fontes de rendimento, áreas cujo grau de execução ficou aquém do previsto.

L9.
S
A

Conclusão

A área financeira apresenta **execução muito positiva**, com cumprimento integral das metas estabelecidas. Demonstra boa capacidade de mobilização de recursos e relacionamento com parceiros.



Comunicação e Marketing

1. Análise Global da Execução

Pontos Fortes

- Elevado número de metas com 100% de execução.
- Forte desempenho nas áreas de:
 - Comunicação e Marketing
 - Qualidade dos Serviços (TIC e Multimédia)
 - Identidade Corporativa e Divulgação
 - Gestão de contratos técnicos (F3M, ELO, ALTICE)
- Cumprimento integral dos prazos estratégicos (Plano Estratégico, Relatórios, Meeting START.SOCIAL).

2. Garantir a Sustentabilidade Financeira da Instituição

Indicadores Analisados

Indicador	Meta	Execução	Análise
Campanha IRS	100%	100%	Meta cumprida
Pedidos de Doações/Patrocínios	100%	100%	Meta cumprida
Contrapartidas a Sponsors	100%	100%	Excelente cumprimento
Ações de Charme	100%	100%	Cumprimento total
Ações Responsabilidade Social (5)	100%	100%	Meta superada
Candidaturas Institucionais (2)	100%	100%	Meta cumprida

3. Promover práticas ecológicas (ODS 13)

Indicadores Analisados

Indicador	Meta	Execução	Análise
Reciclagem de equipamentos	100%	100%	Cumprido
Conscientização consumo de luz	50%	0%	Não executado
Medidas ecológicas em eventos	1 medida	50%	Parcialmente cumprido
Arquivos digitais (Relatório Xerox)	100%	100%	Cumprido

Conclusão

Apesar de alguns indicadores cumpridos, existe fragilidade na componente comportamental e ambiental interna (ex.: consumo energético).

Recomenda-se:

- Plano de sensibilização estruturado;
- Definição de indicadores quantitativos (ex.: redução % consumo energético).

4. Garantir a Qualidade dos Serviços (Sistema de Gestão da Qualidade)

Indicadores Críticos

Indicador	Meta	Execução
Resposta a requisições	100%	100%
Entrega material em 6 dias	100%	50%
Resposta a anomalias (30 dias)	100%	100%
Encaminhamento de anomalias	100%	100%
Atualização acessos e equipamentos	100%	100%
Monitorização contratos F3M	100%	100%
Articulação ELO	100%	100%
Garantir funcionamento XEROX	100%	100%

Conclusão

Área com **excelente desempenho operacional**.

Único ponto de atenção:

- Entrega de material (50%) → possível constrangimento logístico ou dependência de fornecedor.

5. Promover a Imagem da Instituição

Execução

Quase todos os indicadores apresentam **100% de execução**, incluindo:

- Atualização redes sociais
- Dinamização do site
- Criação de peças de comunicação
- Uniformização da identidade corporativa
- Vídeo institucional
- Cobertura fotográfica
- Divulgação em meios de comunicação
- Escrita inclusiva
- Plano Estratégico e Relatórios

Pontos Não Executados

A comunicação institucional está **fortemente consolidada**, mas a componente estratégica de expansão e posicionamento externo (negócio e fóruns) não foi concretizada.

6. Fomentar Trabalho em Rede

Este objetivo apresenta **baixa execução**, revelando:

- Fragilidade na consolidação de novas parcerias;
- Falta de dinamização da rede nacional/internacional.

Recomenda-se:

- Plano de parcerias com cronograma;
- Identificação de stakeholders prioritários;
- Indicadores trimestrais de acompanhamento.

7. Análise Transversal dos Indicadores

Taxa Geral de Cumprimento

A maioria das metas operacionais apresenta **100% de execução**, indicando forte desempenho interno.

Indicadores Parcialmente Cumpridos

- Entrega de material (50%)
- Medidas ecológicas (50%)

Indicadores Não Executados

- Sensibilização consumo energético
- Fóruns inovação
- Divulgação do negócio
- Parcerias institucionais (10 previstas)

8. Síntese Estratégica

Áreas Consolidadas

- Comunicação institucional
- Gestão tecnológica
- Qualidade operacional
- Relacionamento com sponsors
- Gestão contratual TIC

Áreas Críticas a Reforçar

1. Sustentabilidade ambiental comportamental
2. Expansão estratégica e novos negócios
3. Dinamização da rede de parcerias
4. Execução de iniciativas de inovação

9. Recomendações Estratégicas

1. Criar plano trimestral de parcerias
2. Implementar indicadores ambientais mensuráveis
3. Reforçar eixo de inovação social
4. Monitorização mensal dos indicadores abaixo de 75%
5. Rever metas excessivamente fáceis (100% generalizado)

CONCLUSÃO

A execução demonstra uma **organização operacionalmente madura e eficaz**, com forte desempenho interno.

Contudo, observa-se:

- Tendência para foco operacional em detrimento da expansão estratégica;
- Necessidade de reforçar áreas ligadas à inovação, sustentabilidade ambiental e rede de parcerias.



Serviços Administrativos

1. Sustentabilidade financeira e apoio administrativo

No âmbito do objetivo de garantir a sustentabilidade financeira da instituição através do suporte administrativo e de tesouraria, verifica-se um elevado nível de execução das metas estabelecidas.

Indicadores analisados

- Organização, classificação e arquivo de documentos – 100% executado
- Execução de tarefas administrativas – 100% executado
- Execução de tarefas de tesouraria – 100% executado
- Gestão de processos financeiros – 100% executado
- Gestão do fundo de maneiio – 100% executado

Análise:

Os resultados demonstram que as funções administrativas e financeiras foram asseguradas de forma eficaz, garantindo o regular funcionamento dos serviços e o apoio às diferentes áreas da instituição.

2. Gestão de recursos humanos e processamento salarial

A área da secretaria teve igualmente um papel relevante no suporte administrativo à gestão de recursos humanos.

Indicadores analisados

- Gestão dos processos de colaboradores/as e sistema biométrico – 100% executado
- Processamento salarial de colaboradores e prestadores de serviços – 100% executado

Análise:

O cumprimento integral destas metas evidencia eficiência na gestão administrativa dos recursos humanos, assegurando a regularidade dos procedimentos relacionados com contratos, assiduidade e remunerações.

3. Gestão financeira e fiscal

Relativamente ao acompanhamento de processos financeiros e fiscais, os resultados demonstram execução total das metas definidas.

Indicadores analisados

- Elaboração do mapa de fornecedores para liquidação – 100% executado
- Elaboração dos mapas fiscais para liquidação de impostos – 100% executado

Análise:

Estes resultados evidenciam um controlo administrativo rigoroso das obrigações financeiras e fiscais da instituição, contribuindo para a transparência e boa gestão financeira.

4. Sustentabilidade ambiental

No âmbito das práticas ambientais, a secretaria contribuiu para a promoção de práticas ecológicas dentro da organização.

Indicador analisado

- Recolha e reciclagem de papel, cartão, tinteiros, pilhas e plásticos – 100% executado

Análise:

A execução desta meta demonstra o compromisso com práticas de sustentabilidade ambiental, alinhadas com os objetivos de desenvolvimento sustentável definidos pela instituição.

5. Qualidade dos serviços e atendimento

No objetivo de garantir a qualidade dos serviços no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, verificam-se resultados diferenciados.

Indicadores analisados

- Atendimento ao público de acordo com os procedimentos estabelecidos – 100% executado
- Garantir a satisfação dos clientes da Residência Sénior – 100% executado
- Garantir a satisfação dos clientes das Creches Crescer Saudável e Vale Encantado – 0% registado

6. Confidencialidade e proteção de dados

No que respeita à garantia da confidencialidade de processos e dados, não foram apresentados resultados de execução.

Indicadores analisados

- Cumprimento do procedimento de confidencialidade relativamente a dados financeiros – sem registo
- Cumprimento do procedimento de confidencialidade relativamente a dados de clientes/utentes – sem registo

Análise:

A inexistência de resultados registados pode indicar ausência de monitorização formal destes indicadores, sendo recomendável reforçar mecanismos de controlo e registo no âmbito da proteção de dados e confidencialidade.

7. Planeamento estratégico e trabalho em rede

No domínio do planeamento estratégico e gestão institucional, os resultados são globalmente positivos.

Indicadores analisados

- Participação na Elaboração do Plano Estratégico/Plano de Atividades dentro do prazo – 100% executado
- Participação na Elaboração do Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades – 100% executado

- Atualização da grelha de parcerias – 100% executado
- Monitorização da grelha de parcerias – 100% executado
- Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL – não realizado

Análise:

Os documentos estratégicos foram elaborados e atualizados dentro dos prazos definidos, garantindo a organização e planeamento institucional. No entanto, a não realização da apresentação no Meeting START.SOCIAL representa uma meta não concretizada no âmbito da divulgação institucional.

CONCLUSÃO

A análise dos indicadores demonstra que a secretaria apresentou um elevado grau de execução das metas definidas, assegurando o funcionamento administrativo e financeiro da instituição.



Serviços Gerais

1. Objetivo Estratégico: Garantir a Sustentabilidade Financeira da Instituição

No âmbito deste objetivo, as ações previstas foram maioritariamente concretizadas.

- O apoio logístico às novas áreas de negócio foi realizado na totalidade (100%), demonstrando capacidade de suporte operacional ao desenvolvimento institucional.
- A aquisição de equipamentos com classe energética baixa foi igualmente cumprida a 100%, contribuindo para a redução de custos e para práticas mais sustentáveis.

No entanto, a substituição das lâmpadas por iluminação LED apresenta uma execução de 80%, ficando ainda 20% por concretizar, o que indica que o processo de melhoria da eficiência energética se encontra em curso.

2. Objetivo Estratégico: Promover Práticas Ecológicas e Sustentáveis

Relativamente às ações ambientais, verifica-se um nível de execução variável.

- A redução do consumo de plásticos em eventos foi cumprida integralmente (100%).
- A reciclagem de papel, tinteiros e pilhas apresenta um grau de execução de 70%, revelando progressos, embora ainda exista margem de melhoria.
- A reciclagem do vidro apresenta uma execução de 50%, sendo uma das áreas com menor cumprimento das metas ambientais.

Estes dados indicam que a instituição tem vindo a implementar práticas sustentáveis, embora seja necessário reforçar a sensibilização e a gestão de resíduos em algumas áreas.

3. Objetivo Estratégico: Garantir a Qualidade dos Serviços

Os indicadores relacionados com a qualidade dos serviços apresentam resultados muito positivos, com cumprimento integral das metas estabelecidas.

Entre as ações com 100% de execução, destacam-se:

- cumprimento das normas HACCP na confeção e controlo das refeições nas creches, ERPI e cantina;
- registo diário da saída das refeições e controlo dos procedimentos associados;
- cumprimento dos procedimentos do Manual da Qualidade;
- manutenção e higienização de espaços e viaturas;
- cumprimento dos protocolos com programas de apoio alimentar.

Estes resultados demonstram um elevado nível de controlo operacional e de cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar.

4. Indicadores de Logística, Procedimentos e Manutenção

Os indicadores ligados aos Serviços Gerais e manutenção das infraestruturas apresentam igualmente níveis muito elevados de execução.

Verifica-se:

- 100% de cumprimento do plano de manutenção das infraestruturas e das carrinhas;
- resposta às anomalias e requisições dentro dos prazos estabelecidos;
- entrega de materiais em stock dentro do prazo de 6 dias;
- arquivo e registo documental efetuados de acordo com os procedimentos institucionais.

A única exceção refere-se ao indicador de resposta às requisições, que apresenta 96% de execução, ficando 4% por cumprir, embora continue a representar um desempenho bastante positivo.

5. Indicadores de Satisfação e Confidencialidade

No que diz respeito à satisfação dos clientes e beneficiários das diferentes respostas sociais, os indicadores demonstram cumprimento total das metas:

- Creche Crescer Saudável
- Creche O Vale Encantado
- Residência Sénior – Casa da Ponte
- Cantina Social

Em todos os casos verifica-se 100% de execução, o que evidencia a qualidade do serviço prestado e a adequação dos procedimentos adotados.

Da mesma forma, os procedimentos relacionados com a confidencialidade dos dados dos utentes foram integralmente cumpridos.

69.
fi
14

6. Planeamento Estratégico e Gestão Institucional

No domínio da gestão estratégica, verifica-se igualmente cumprimento total das metas, nomeadamente:

- Participação na Elaboração do **Plano Estratégico e Plano de Atividades** dentro dos prazos definidos;
- Participação na Elaboração do **Relatório do Plano de Atividades**;
- atualização e monitorização da **grelha de fornecedores e prestadores de serviços**;
- apresentação de resultados institucionais.

Estes indicadores demonstram **capacidade de planeamento, monitorização e avaliação das atividades institucionais**.

CONCLUSÃO

A análise dos indicadores evidencia que a maioria das metas estabelecidas foi **cumprida ou atingiu níveis de execução muito elevados**, especialmente nas áreas de **qualidade dos serviços, procedimentos institucionais, segurança alimentar e gestão operacional**.

Apesar do desempenho globalmente positivo, identificam-se algumas áreas com **execução parcial**, nomeadamente:

- substituição total da iluminação por LED;
- reforço da reciclagem de resíduos (papel, pilhas e vidro);
- melhoria na resposta total às requisições internas.

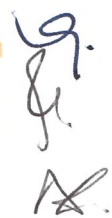
Assim, conclui-se que a instituição apresenta **uma forte capacidade de execução e cumprimento das metas definidas**, mantendo elevados padrões de qualidade e organização. Contudo, a continuidade de ações de melhoria nas áreas ambientais e de eficiência energética poderá contribuir para reforçar ainda mais o desempenho institucional.

Matriz de análise dos objetivos por área:

1. Creche Crescer Saudável
2. Creche O Vale Encantado
3. ERPI Casa da Ponte
4. GAAS
5. Projeto Alimentar Sorrisos
6. Cantina Social
7. Pessoas 2030
8. Projeto Esperança E9G
9. Área Financeira
10. Recursos Humanos
11. Voluntariado
12. Comunicação e Marketing
13. Serviços Administrativos
14. Serviços Gerais

86.

~~8~~



1 - Creche Crescer Saudável

2022 - 2025		2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução		
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar	
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Atender e acompanhar socialmente as famílias de crianças inseridas no equipamento da Resposta Social de Creche	Atendimento social de todos os processos ativos	47	47	0	
		Avaliação processual de todos os inscritos	47	47	0	
		Avaliar a situação social do Agregado Familiar	47	47	0	
		Responder à satisfação das necessidades identificadas no agregado familiar	100%	1	0	
	1.2 - Realizar e cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	100%	1	0	
		Realizar visitas de estudo ao longo do ano letivo	1	1	0	
		Realizar reuniões para debate e avaliação dos Projetos Pedagógicos e do Plano Anual de Atividades	100%	1	0	
	1.3 - Contribuir para uma vida saudável e contribuir para o bem estar de toda a Comunidade Educativa	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias	3	0	-3	
	1.4 - Promover o acesso à Cultura	Dinamização de ações com Famílias na Creche de forma a valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa	100%	1	0	
			Dinamizar exposições sobre os projetos e eventos de forma a fomentar a creche como espaço e lugar de promoção e valorização da cultura	100%	1	0
		Realizar atividades/ações com a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche	100%	1	0	
		Realizar ações no âmbito da Cultura tradicional portuguesa, salaia e africana nas suas celebrações culturais: Festival do Bolo Rei, Feira do Livro Infantil, Desfile de Carnaval, Semana da Família	100%	1	0	
		Realizar dois espetáculos culturais para a Infância ao longo do ano letivo	2	2	0	
		2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche Crecher Saudável com as Entidades Financiadoras	Ocupar as vagas definidas na capacidade do equipamento	47	47
	Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências			100%	100%	0
	Imprimir, Arquivar e enviar email que comprovem o envio das frequências			100%	100%	0
2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento	Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório		100%	100%	0	
2.3 - Desenvolver práticas para a angariação de fundos revertíveis e de bens doados para a Resposta Social de Creche	Realizar ações de angariação de fundos e de bens através de doações de Empresas e Particulares		3	3	0	

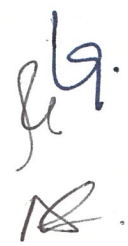
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem	Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos	100%	100%	0
	3.2 - Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais	Realizar a reciclagem do lixo (Papel, Cartão e Plástico)	100%	100%	0
		Colocar nas salas materiais de fim aberto para exploração	100%	100%	0
		Realizar atividades, com base em materiais reciclados	100%	100%	0
		Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento no espaço exterior da Creche com as Famílias e Colaboradores/as	100%	0	-100%
		Realizar atividades de âmbito ambiental através de Parcerias/Famílias/Comunidade	100%	100%	0
3.3 - Redução dos consumos de energia recursos hídrico do Edifício	Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)	100%	100%	0	
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche Crescer Saudável seja => 3	Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes	100% (Nº processos ativos)	85%	-15% (Equivalem a 7 inquéritos)
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Cumprir o Procedimento da Confidencialidade de acordo com os níveis estabelecidos	100%	100%	0
	4.3 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Implementação e Cumprimento dos procedimentos do manual da qualidade, relativamente aos Processos Chave dentro dos prazos estipulados	100%	100%	0
		Cumprir os prazos inerentes ao processo de candidatura	100%	100%	0
	Cumprir as fases processuais identificadas no Processo-Chave	100%	100%	0	
4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1ª Infância com as Famílias	Fazer o levantamento de todas as Famílias que ainda não utilizam a plataforma digital e apoiá-las no acesso à plataforma	100%	100%	0	
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;	5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1ª Infância	Realizar ações de team building	100%	100%	0
	5.2 - Fomentar a participação na formação contínua aos Educadores/as de Infância	Realizar reuniões mensais de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa	100%	100%	0
		Promover a participação na APEI	100%	0%	-100%
5.3 - Caracterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem	90%	90%	0	
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da Creche "Crecher Saudável"	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social	100%	100%	0
		Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública	100%	100%	0
		Dinamizar através de publicações Rede Sociais	100%	100%	0
		Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação	1	0	-1
		Registo fotográfico das atividades	100%	100%	0
Comemorar o Aniversário da Creche "Crescer Saudável"	1	1	0		

69.
 8
 12

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
6. Promover a Imagem da Instituição	6.2 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	0	-100%
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições ligadas à área de Educação e 1ª Infância	10	5	-5

2 - Creche O Vale Encantado

2022 - 2025		2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução		
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar	
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Atender e acompanhar socialmente as famílias de crianças inseridas no equipamento da Resposta Social de Creche	Atendimento social de todos os processos ativos	84	84	0	
		Avaliação processual de todos os inscritos	84	84	0	
		Avaliar a situação social do Agregado Familiar	84	84	0	
		Ocupar as vagas cativas definidas em protocolo	12	12	0	
		Responder à satisfação das necessidades identificadas no agregado familiar	100%	100%	0	
	1.2 - Realizar e cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	100%	87,5%	12,5% (Corresponde a 1 atividade não executada)	
		Realizar visitas de estudo ao longo do ano letivo	1	1	0	
		Realizar reuniões para debate e avaliação dos Projetos Pedagógicos e do Plano Anual de Atividades	100%	100%	0	
	1.3 - Contribuir para uma vida saudável e contribuir para o bem estar de toda a Comunidade Educativa	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias	3	0	-3	
	1.4 - Elaborar e implementar o plano de atividades.	Realizar atividades intergeracional com a ERPI Casa da Ponte	12	13	+1	
	1.5 - Promover o acesso à Cultura	Dinamização de ações com Famílias na Creche de forma a valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa	100%	100%	0	
		Dinamizar exposições sobre os projetos e eventos de forma a fomentar a creche como espaço e lugar de promoção e valorização da cultura	100%	100%	0	
		Realizar atividades/ações com a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche	100%	100%	0	
		Realizar ações no âmbito da Cultura tradicional portuguesa e salaio nas suas celebrações culturais: Festival do Bolo Rei, Feira do Livro Infantil, Desfile de Carnaval, Semana da Família	100%	100%	0	
		Realizar dois espetáculos culturais para a Infância ao longo do ano letivo	2	2	0	
	2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche O Vale Encantado com as Entidades Financiadoras	Ocupar as vagas definidas na capacidade do equipamento	84	84	0
			Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências	100%	100%	0
			Imprimir, Arquivar e enviar email que comprovem o envio das frequências	100%	100%	0
		2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento	Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório	100%	100%	0
		2.3 - Desenvolver práticas para a angariação de fundos revertíveis e de bens doados para a Resposta Social de Creche	Realizar ações de angariação de fundos e de bens através de doações de Empresas e Particulares	3	3	0



Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N° 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem	Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos	100%	100%	0
		Realizar a reciclagem do lixo (Papel, Cartão e Plástico)	100%	100%	0
		Colocar nas salas materiais de fim aberto para exploração	100%	100%	0
		Realizar atividades, com base em materiais reciclados	100%	100%	0
		Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento no espaço exterior da Creche com as Famílias e Colaboradores/as	100%	100%	0
		Realizar atividades de âmbito ambiental através de Parcerias/Famílias/Comunidade	100%	100%	0
	3.3 - Redução dos consumos de energia recursos hídrico do Edifício	Implementação de painéis fotovoltaicos	100%	0%	-100%
		Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)	100%	100%	0
		Implementação de redutores nas torneiras	100%	0%	-100%
		Implementação de válvulas nos autoclismo	100%	0%	-100%
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche O Vale Encantado seja => 3	Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes	100% (N° processos ativos)	90%	-10%
		Cumprir o Procedimento da Confidencialidade de acordo com os níveis estabelecidos	100%	100%	0
	4.3 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Implementação e Cumprimento dos procedimentos do manual da qualidade, relativamente aos Processos Chave dentro dos prazos estipulados	100%	100%	0
		Cumprir os prazos inerentes ao processo de candidatura	100%	100%	0
		Cumprir as fases processuais identificadas no Processo-Chave	100%	100%	0
	4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1ª Infância com as Famílias	Fazer o levantamento de todas as Famílias que ainda não utilizam a plataforma digital e apoiá-las no acesso à plataforma	100%	100%	0
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;	5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1ª Infância	Realizar ações de team building	100%	100%	0
		Realizar reuniões mensais de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa	100%	100%	0
	5.2 - Fomentar a participação na formação continua aos Educadores/as de Infância	Promover a participação na APEI	100%	0%	-100%
	5.3 - Caracterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem	90%	90%	0

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da Creche "O Vale Encantado"	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social	100%	100%	0
		Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública	100%	100%	0
		Dinamizar através de publicações Rede Sociais	100%	100%	0
		Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação	1	0	-1
		Registo fotográfico das atividades	100%	100%	0
		Comemorar o Aniversário da Creche "O Vale Encantado"	1	1	0
	6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	0%	-100%
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições ligadas à área de Educação e 1ª Infância	10	5	-5
		Implementação do Projeto Gota à Gota	100%	100%	0

19
 fu
 12

3 - ERPI Casa da Ponte

2022 - 2025		2025			
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º 10)	1.1 - Elaborar o Plano de Atividades Socio-Ocupacionais e de desenvolvimento social da Resposta Social de ERPI	Elaborar o plano de atividades	100%	100%	
	1.2 - Cumprir o Plano de Atividades Socio-Ocupacionais e de desenvolvimento social da Resposta Social de ERPI	Planear e realizar as atividades	100%	80%	20%
		Realizar a avaliação do Plano de atividades		80%	20%
	1.3 - Realizar atividades que promovam o envolvimento familiar, nas dinâmicas da Resposta Social de ERPI	Elaborar e implementar o plano de atividades, de cariz socio-afetivo, promovendo assim uma maior ligação dos residentes á família	80%	80%	
	1.4 - Realizar atividades que promovam o envolvimento com a comunidade envolvente	Realizar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a comunidade envolvente	2	2	
		Realizar atividades no exterior	8	6	
	1.5 - Programar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a Comunidade	Reunir com entidades da Comunidade	2	0	2
	1.6 - Realizar atividades intergeracional com a creche (Vale Encantado)	Elaborar e implementar o plano de atividades.	40	13	27
1.7 - Programar aulas de ginástica no ginásio	Elaborar plano pra uso motor com aulas ginastica	1	0	1	
1.8 - Criar sala de snozelem	Criar sala de snozelem para estimulação sensorial	1	0	1	
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o Protocolo da Resposta Social - Residência Sénior, com as Entidades Financiadoras	Ocupar as vagas definidas em protocolo - Cativas	12	12	
		Ocupar as vagas definidas em protocolo - Comunidade	48	48	
		Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências	100% (12)	100% (12)	
	2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento	Imprimir, Arquivar e enviar email que comprovem o envio das frequências	100%	100%	
		Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório	100%	100%	
	2.3 - Desenvolver práticas para a Fundraising revertíveis e de bens doados para a Resposta Social de Creche	Realizar ações de angariação de fundos e de bens através de doações de Empresas e Particulares	300%	150%	
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem na Residência Sénior	Reciclagem resíduos contaminados cortantes	100%	100%	
		Reciclagem outros resíduos contaminados		100%	
		Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos	100%	100%	
	3.2 - Redução dos consumos de energia do Edifício	Implementação de paineis fotovoltaicos	100%	0%	100%
		Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)	100%	100%	
	3.3 - Redução dos consumos hídricos	Implementação de redutores nos chuveiros e torneiras	100%		
		Implementação de válvulas nos autoclismo	100%		
	3.4 - Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais junto dos residentes da Residência Sénior	Realizar atividades, com base em materiais reciclados	80%	50%	30%
Dar continuidade a reciclagem do lixo (Papel, Plástico, Cartão)		100%	80%	20%	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 – Garantir que o grau de satisfação dos clientes da resposta social - Residência Sénior seja => 3	Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes	58	0	58
	4.2 - Garantir uma prestação de cuidados de enfermagem adequada às necessidades e potencialidades dos residentes	Realizar registos no diário de enfermagem, na aplicação My Sénior, monitorizando assim os cuidados previamente programados	40	30	10
	4.3 – Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Realizar os atendimentos em espaço adequado	100%	100%	
		Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros de acordo com legislação	100%	100%	
	4.4 – Assegurar a elaboração e acompanhamento dos PI da Resposta Social de Residência Sénior	Elaboração do PI	100%	100%	
		Negociação do PI		100%	
		Assinatura do PI		70%	
		Registo das ações realizadas		100%	
	4.5 – Cumprir o Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Cumprir os procedimentos do manual dos Processos-Chave	100%	100%	
		Comunicar os procedimentos e circuitos de comunicação descritos no manual da qualidade	100%	100%	
4.6 - Promover a utilização do programa "My Senior"	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	100%	100%		
4.7 - Cumprir as recomendações da Saúde Pública	Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório	100%	100%		
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.8 - Garantir a elaboração de ementas que respeitem os critérios nutricionais de cada idoso	Elaboração de ementas em conformidade	100%	100%	
	4.9 - Garantir os procedimentos do HACCP referentes ao manuseamento dos alimentos	Cumprir as normas do HACCP	100%	100%	
	4.10 - Garantir a higienização dos espaços	Cumprir o plano de higienização	100%	100%	
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.1 - Realizar ação de formação primeiros socorros	Comunicar a toda a equipa a forma correta de aplicar os primeiros socorros a utentes e colaboradores/as	100%	0%	100%
	5.2 - Realizar ação de formação dos cuidados de higiene ao Idoso e ao Idosos no Leito	Comunicar a equipa a importância dos cuidados de higiene adequada	100%	50%	50%
	5.3 - Realizar ação de formação ao doente com demência	Comunicar a equipa a importância de um cuidado adequado ao utente com demência	100%	100%	
	5.4 - Realizar ação de formação no posicionamento/mobilização do utente da cama para a cadeira	Comunicação a equipa da importância de como mobilizar um utente	100%	100%	
	5.5 - Relações interpessoais para bem estar .	Comunicar com a equipa a postural profissional e controle emocional	100%	100%	
	5.6 - Caracterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem	90%	90%	
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da resposta social – Residência Sénior através das redes sociais	Registo fotográfico das atividades	100%	100%	
	6.2 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da ERPI Casa da Ponte	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social	100%	100%	
		Comemorar o Aniversário da ERPI Casa da Ponte	1	1	

19.
 G.
 A.

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar		
6. Promover a Imagem da Instituição	6.3 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%			
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%			
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%				
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	Elaboração e Monitorização dos Parcerias	100%	100%			

4 - GAAS

2022 - 2025		2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução		
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar	
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Acompanhar socialmente as famílias de RSI e Ação Social	Realizar atendimentos	150	178	0	
			30	7	23	
		Realizar visitas domiciliárias	15	13	2	
			30	13	17	
	1.2 - Acompanhar socialmente os menores de famílias beneficiárias de RSI		Realizar atendimentos/ VDs a menores e encarregados de educação	100%	100%	0
			Articular com a escola/equipamentos de educação e outras entidades competentes, por cada um dos jovens identificados	100%	100%	0
			Solicitar comprovativos de inscrição e avaliações escolares dos menores em idade escolar e na escolaridade obrigatória	100%	100%	0
	1.3 - Promover a inserção em emprego e /ou formação, dos beneficiários de RSI		Encaminhar utentes para emprego através da articulação com o IEFP	40	47	0
			Encaminhar utentes para formação profissional através da articulação com o IEFP	20	22	0
	1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.4 - Promover o desenvolvimento de competências na área da saúde a famílias beneficiárias de RSI	Desenvolver sessões na área da Saúde	3	0	0
Convocar/contactar utentes seleccionados para participarem nas sessões			15	0	0	
Avaliar a participação dos beneficiários envolvidos			100%	0	0	
1.5 - Elaborar diagnóstico Social na área da Saúde Mental nos beneficiários de RSI			Identificar dos casos de saúde mental sem acompanhamento	100%	100%	0
			Identificar dos casos de saúde mental com acompanhamento	100%	100%	0
			Identificar parcerias na área da saúde mental	1	1	0
1.6 - Acompanhamento/ articulação com os serviços externos			Acompanhamento aos serviços comunitários	100%	100%	0
			Acompanhamento aos serviços públicos	100%	100%	0
	Acompanhamento a outros serviços		100%	100%	0	
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o protocolo de RSI com Entidade Financiadora	Manter em acompanhamento social 300 processos de RSI	300	288	12	
		Elaborar estatística mensal (até ao dia 3 do mês seguinte)	100%	100%	0	
		Plano de Acção	100%	100%	0	
		Relatório de Actividades	100%	100%	0	
		Cumprir prazos de envio dos documentos (ver datas no item anterior)	100%	100%	0	
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Realizar a reciclagem dos produtos utilizados no gabinete	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	100%	100%	0	
			100%	100%	0	
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (RSI) seja => 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	100%	100%	0	
		Contactar/convocar os beneficiários de RSI para aplicação de questionários de satisfação	40	0	0	
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos utentes beneficiários de RSI	Realizar os atendimentos em espaço adequado, tendo em conta as normas da DGS	100%	100%	0	
		Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros	0	0	0	

fe 19.
18.

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as ações realizadas no âmbito do GAAS	Representar a Instituição nas reuniões de NLI	100%	100%	0
		Representar a Instituição nas reuniões de Técnicos de Gestores de Processo	100%	100%	0
		Representar a Instituição nas reuniões da Equipa de Acompanhamento	100%	100%	0
		Registo fotográfico das ações	6	1	5
		Criar e articular as peças de comunicação	100%	100%	0
6. Promover a Imagem da Instituição	6.2 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Instituição	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	0%	100%
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições ligadas à área social	10	13	

5 - Projeto Alimentar Sorrisos

2022 - 2025	2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Atender os AF com pedido de apoio alimentar	100%	100%	0
	1.2 - Apoiar famílias em situação de vulnerabilidade social com cabaz de géneros alimentares	Realizar atendimento dos processos ativos que transitam de ano	100%	100%	0
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o protocolo do PAS com as entidades financiadoras - Banco Alimentar Contra a Fome	Distribuir semanalmente cabazes de produtos alimentares	1x por semana	1x por semana	0
		Distribuir anualmente cabazes de Natal	36	19	17
		Cumprir os procedimentos estabelecidos em protocolo	12	12	0
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos beneficiários apoiados pelo PAS	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	36	36	0
	3.2 - Realizar a reciclagem dos produtos utilizados no PAS	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	1	1	0
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (Projeto PAS) seja =>3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	100%	100%	0
		Contactar/convocar os beneficiários do PAS para aplicação de questionários de satisfação	36	0	36
	4.2 Garantir a confidencialidade dos utentes (Projeto PAS)	Realizar os atendimentos em espaço adequado	100%	100%	0
		Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros	0	0	0
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito do PAS	Representar a Instituição nas reuniões da Comissão de Freguesia	100%	0	100%
		Registo fotográfico e envio para publicação dos eventos nas redes sociais	2	0	2
		Criar/Atualizar as peças de comunicação	2	0	2
	6.2 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	100%	0
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 Criar uma rede de parcerias internacionais	Articular com instituições internacionais ligadas à área do apoio alimentar	10	0	10

869.
18

6 - Cantina Social

2022 - 2025		2025			
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Registar o pedido de atendimento	100%	100%	0
		Atender os AF com pedido de apoio alimentar		100%	0
		Realizar a análise do processo e enviar para aprovação	100%	100%	0
	1.2 - Reavaliar os processos activos de cantina social 6 meses após a integração	Atender os titulares dos processos	100%	100%	0
		Realizar avaliação	100%	100%	0%
		Elaborar proposta e ficha de hierarquização	100%	100%	0
2. Garantir a Sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o prazo estipulado para o cumprimento do protocolo da Cantina Social com a Entidade Financiadora	Assegurar a existência de famílias o para número de refeições protocolado	40	37	3
		Data de prazos estipulados vs. Data do envio da estatística	12	12	0
		Imprimir, arquivar e enviar por email a estatística para aprovação	12	12	0
		Distribuir anualmente entrega especial de Natal	20	20	0
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos beneficiários	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	18	18	0
4. Garantir a Qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão de Qualidade	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (Cantina) seja => 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	100%	100%	0
		Contactar/convocar os beneficiários de cantina para aplicação de questionários de satisfação	10	0	10
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes da área social (Cantina)	Realizar os atendimentos em espaço adequado	100%	100%	0
		Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros	0 reclamações	100%	0
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito das respostas de apoio alimentar Cantina	Representar a Instituição nas reuniões da Comissão de Freguesia	100%	0	100%
		Registo fotográfico e envio para publicação dos eventos nas redes sociais	2	0	2
		Criar/Atualizar as peças de comunicação	2	0	2
	6.2 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	0%	100%

7 - Pessoas 2030

2022 - 2025	2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Executar a operação do Pessoas 2030 nos termos e condições aprovados até dezembro de 2025	Registrar todas as diligências inerentes ao programa no SI FEAC	100%	100%	0
		Distribuir mensalmente cabazes de produtos alimentares	5x mensais	100%	0
		Identificar os beneficiários para a entrega dos cartões sociais	220	100%	0
		Supervisionar o Controlo de Stocks	100%	100%	0
	1.2 - Reunir com o consórcio sempre que se justifique para delineamento de estratégias e elaboração de instrumentos de trabalho	Delinear estratégias de operacionalização	100%	100%	0
	1.3 - Contribuir para a melhoria das competências pessoais, sensibilizando os beneficiários para uma aprendizagem ao longo da vida, de acordo com as directrizes do Ano Europeu das competências.	Mobilizar e sensibilizar a comunidade para necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida, de forma a uma constante melhoria das competências pessoais	100	100%	0
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir o programa com a entidade financiadora e consórcio	Abranger o número de utentes estipulado no protocolo	539	100%	0
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos utentes apoiados pelo Pessoas 2030	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais	100%	100%	0
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do Pessoas 2030 seja => 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público	100%	100%	0
		Contactar/convocar os beneficiários do Pessoas 2030 para aplicação de questionários de satisfação	60	0%	100%
	4.2 - Garantir a confidencialidade dos clientes do Pessoas 2030	Realizar os atendimentos em espaço adequado e de acordo com as normas da DGS	100%	100%	0%
		Garantir que os documentos inerentes ao Programa ficam guardados em locais seguros	0	100%	0
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar as actividades realizadas no âmbito do Pessoas 2030	Registrar fotograficamente actividades	100%	0	0
				0	0
	6.2 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Actividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Actividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	100%	0	
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 Promover intercâmbio com outras equipas de Pessoas 2030 de forma a potenciar as boas práticas	Articular, contactar com equipas Pessoas 2030, de forma a promover um Encontro para a promoção de boas práticas	100%	100%	0%

19.
Lu
A

8 - Projeto Esperança E9G

2022 - 2025		2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução		
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar	
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	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. MEDIDA I	Promover o sucesso escolar e contribuir para a transição de ano letivo	60	59	1	
		Realizar assembleias de jovens - Futuro Jovem	6	2	4	
		Promover a corresponsabilização dos encarregados de educação no processo educativo dos seus educandos	55	62	0	
		Encaminhar para outros serviços	180	103	77	
	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 MEDIDA II	Desenvolver competências de cidadania	60	63	0	
		Desenvolver competências digitais	55	34	21	
		Desenvolver competências promotoras da saúde	60	35	25	
	2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição;	2.1 - Cumprir o protocolo com Entidades Financiadoras - especificamente PROGRAMA ESCOLHAS	Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pela Entidade Promotora/Gestora (Planos Semanais, Horário, PTA's)	100%	100%	60%
			Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pelo Programa Escolhas (Relatórios intercalares anuais PTA's)	100%	100%	70%
			Cumprir os prazos dos desafios solicitados pelo escolhas	100%	100%	100%
Manter a AGIL atualizada, até à data de uma semana atrás			100%	100%	80%	
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Gestão de papel, recursos equiparados, resíduos diários e material de desgaste	Continuidade de um sistema de reciclagem para separação de resíduos: papel/cartão, plástico, vidro e indiferenciáveis	3	3	3	
		Incentivar à reutilização de materias nas atividades do projeto	5	5	6	
	3.2 - Sensibilizar para a poupança de recursos hídricos e energéticos	Colocação de mensagens em pontos estratégicos que promovam a poupança energética	1	1	1	
		Colocação de mensagens em pontos estratégicos que promovam a poupança hídrica	1	1	1	
		Realizar ações de sensibilização que consciencializem para o poupança energética e hídrica	4	4	2	
	3.3 - Gestão do consumo de energia	Eliminar a utilização desnecessária de consumo de energia eléctrica nomeadamente, a iluminação nos momentos de ausência ou pausa	100%	100%	100%	
	4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Garantir a confidencialidade dos participantes do Projeto	Realizar os atendimentos em espaço adequado	100%	100%	100%
Garantir que os processos físicos ficam guardados/registados de forma sigilosa, onde só a a equipa tem acesso			0	100%	100%	
Guardar e manter o sigilo sobre as informações pessoais/dados de cada participante;			0	100%	100%	
4.2 - Garantir o cumprimento dos procedimentos Internos/Institucionais		Enviar as folhas de comunicações/requisições/anomalias, respeitando o prazo (6 dias) por correio interno	100%	100%	100%	
		Cumprir as requisições de pedido de material, salas, outros, com 45 dias de antecedência, da data pretendida;	100%	100%	100%	
		Solicitar as requisições de pedido de transporte, com 2 meses de antecedência, da data pretendida;	100%	100%	100%	

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos/as colaboradores/as do Projeto	5.1 - Responder às solicitações da respetiva Entidade Gestora e Financiadora	Participação no Plano de Formações para Coordenadores e Equipa do Programa Escolhas	100%	100%	100%
		Participação em formações facultativas, sempre que necessário no âmbito de melhorar as competências profissionais e pessoais	100%	100%	100%
6. Promover e Divulgar a Imagem da Instituição e do Projeto Esperança	6.1 - Divulgar a Imagem Institucional e o trabalho concreto desenvolvido pelo Projeto	Registo fotográfico das atividades do Projeto	100%	100%	100%
		Criação de uma Agenda Mensal para as atividades do projeto (temáticas e/ou pontuais)	100%	100%	
		Divulgar as atividades do Projeto nas redes sociais sempre que existir uma atividade ou iniciativa que o justifique	100%	100%	100%
		Edição e Produção do jornal do Projeto "Jornalistas do Mocho"	4	0	4
	6.2 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	100%
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	100%
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	100%	Não houve meeting	
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 - Promover o alargamento da rede de parcerias para a intervenção comunitária	Reuniões com os parceiros de Consórcio de 2 em 2 meses	6	2	4
		Operacionalizar/concretizar os contributos dos parceiros definidos em candidatura	100%	100%	100%
		Realizar sessões/ações e ou atividades em conjunto com parceiros de consórcio ou parceiros informais	3	3	0
	7.2 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições	10	10	12

Os dados reportam ao Relatório do Projeto Esperança E9G de 1/10/2024 a 31/09/2025

19.
 lu.
 M.
 M.

9 - Área Financeira

2022 - 2025	2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Aumentar os resultados Financeiros em cada Centro de Custo	Análise dos proveitos operacionais do exercício	1%	100%	0%
		Análise da rentabilidade operacional de cada centro de custo	100%	100%	0%
	2.2 - Realizar Candidaturas a Programas Co- Financiados	Elaborar candidaturas	100%	100%	0%
	2.3 - Diminuir as despesas da Instituição em 0,5%	Análise das despesas operacionais do exercício	100%	80%	20%
	2.4 - Garantir que todos os Contratos estabelecidos tem um valor mais baixo que o Orçamento	Análise dos Orçamentos Análise dos contratos	3	100%	0%
	2.5 - Rentabilizar os Espaços Institucionais	Aluguer do serviço Balão Mágico	3	1	2
	2.6 - Viabilizar outros negócios	Disponibilizar um produto	1	0	1
	2.7 - Angariar donativos através de campanhas, Ações e Eventos	Campanhas	2	2	0
		Eventos	2	2	0
		Consignação do IRS	>2023	100%	0%
2.8 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos vencimentos/prestações de serviço	Realizar o pagamento mensal dos vencimentos dos/as colaboradores/as/ prestadores de serviços	100%	100%	0%	
2.9 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos fornecedores	Realizar o pagamento mensal das faturas dos fornecedores	100%	100%	0%	
2.10 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos impostos	Realizar o pagamento mensal dos impostos	100%	100%	0%	
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Melhorar a qualidade ambiental das instalações no que se refer à poupança de água e energia	Substituição e adaptação dos equipamentos por outros mais ecológicos	> =60%	10%	50%
	3.2 Contribuir para a mobilidade Verde	Aquisição de uma viatura de 9 lugares elétrica	1	100%	0%
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Apresentação dos resultados no Meeting START SOCIAL	100%	0	0
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 Fornecedores	Manter atualizada a grelha de Fornecedores	100%	100%	0%
		Proceder à monitorização da grelha de Fornecedores	Até ao final de Dezembro	100%	0%
	7.2 - Financiar os Projetos Internacionais	Disponibilizar verba de acordo com a taxa de financiamento definida nos prazos estipulados	100%	100%	0%

10 - Recursos Humanos

2022 - 2025		2025			
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Implementar práticas promotoras da diversidade	Garantir o acesso, não discriminante, nos processos de seleção e/ ou mobilidade interna, para cargos de hierarquia	100%	100%	0%
		Garantir o acesso, não discriminante, nos processos de seleção e/ ou mobilidade interna	100%	100%	0%
	1.2 - Implementar o Canal de Denúncia	Garantir o acesso ao canal Denúncia	100%	100%	0%
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Elaboração do quadro de pessoal	Estabelecer um plano de sucessões e substituições, ou redistribuição de funções, dos postos de trabalho-chave	100%	0%	100%
		Identificar os/as trabalhadores/as com intenção de saída, e antecipar os impactos decorrentes	15	100%	0%
		Afixação do quadro de pessoal nas diversas áreas e departamentos	100%	100%	0%
	2.2 - Manter atualizada a tabela salarial, carreiras profissionais e prestações remuneratórias dos/ as Colaboradores/ as	Atualizar as alterações ao CCT, após publicação em BTE	<=2meses	?	?
2.3 - Maximizar a inclusão de programas de promoção de empregabilidade/ estágios	Realizar candidaturas a programas de promoção de emprego, quando aplicável	100%	0%	100%	
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Potenciar a transição tecnológica	Recorrer à Criação de arquivos digitais	Relatório da xerox 2024/2025 - mensal	Plataforma F3M	100%
	3.2 - Sensibilização ambiental dos/as colaboradores/as	Aplicar questionário inicial de consciência ambiental	> =50%	0%	> =50%
		Organizar ações de sensibilização ambiental	4 (> =75%)	5 (125%)	0%
4.1 - Revisão global dos procedimentos de Equipa de RH	Atualizar a estrutura documental, e dos procedimentos de Equipa de RH, no âmbito do SGQ	100%	70%	30%	
4.2 - Aferir a satisfação do cliente interno, face ao serviço de Equipa de RH	Potenciar medidas de conferência e prevenção de erros, no âmbito de Equipa de RH	> =30%	0%	> =30%	
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.1 - Estudar o Clima e Cultura Organizacionais	i)-Recolher de dados primários; ii)-Avaliar o questionário; iii)-Elaborar o relatório; iv)-Apresentação dos resultados aos/as Colaboradores/as.	1	0	1
	5.2 - Avaliar o Desempenho dos Colaboradores/as	Recolha de Dados e informações; Reunião com a hierarquia; Preenchimento do Formulário; Reunião com o/a Colaborador/a sobre o resultado da avaliação.	100% dos Colaboradores/as	0%	100%
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.3 - Identificar oportunidades/ necessidades de desenvolvimento, com base no resultado da Avaliação de Desempenho	Elaborar relatório com input para oportunidades/ necessidades de desenvolvimento	1	0	1
		Elaborar a resposta formativa às necessidades identificadas	1	1	0
	5.4 - Promover a integração de novos/as Colaboradores/as	Atualizar o manual de acolhimento	1	1%	100%
		Realizar sessões de acolhimento, com apresentação do conteúdo do manual de acolhimento	100%	100%	0%
		Desenvolver plano de formação inicial	1%	100%	0%
5.5 - Aplicação dos Planos de Ação Individual (PAI's)	Distribuir os PAI's a cada colaborador/a	100%	0%	100%	

fe 19.
A.

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.6 - Entrega dos PALL'S (Plano Ação Individual Inicial) aos/as colaboradores/as (que não ainda não se encontram em regime de efetividade)	Distribuir os PALL's a cada colaborador/a	100%	0%	100%
	5.7 - Realizar eventos, de comemoração/ partilha, em datas significativas	Realizar o Dia d@ Colaborador@	> = 70%	100%	0%
		Realizar o Meeting 2025	> = 70%	0%	100%
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.8 - Caracterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem	90%	100% (+10%)	0%
	5.9 - Promover espaços de descanso e pausa	Realizar projeto e orçamentar o mesmo	100%	100%	0%
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Divulgar boas práticas e/ ou exemplos de Equipa de RH nas redes sociais	Desenvolver conteúdos para divulgação nas redes sociais: -Diversidade na Equipa de RH; -Clima e Cultura Organizacionais; -Equipa de RH no contexto pós-pandémico; -Perfil de gestão no terceiro setor; -Motivar equipas em contextos sociais desfavorecidos; -A importância de medir e avaliar na Equipa de RH	= 6 (bimensal)	15 (+9)	0%
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 - Potenciar as parcerias existentes e desenvolver novas parcerias	Avaliar o desempenho das atuais parcerias	80%	0%	80%
		Identificar oportunidades de novas parcerias (áreas)	Cumprido	Cumprido	Cumprido
		Aumentar a rede de parceiros	> = 10%	0%	100%
8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social	8.1 - Criar Workshop no âmbito da Inovação Social	Envolver os colaboradores/as na construção de modelos de negócios sociais inovadores através da aplicação de práticas sustentáveis	2	1	1

11 - Voluntariado

2022 - 2025		2025			
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
1. Promover o desenvolvimento comunitário, tendo por base os ODS (Objetivos Desenvolvimento Sustentável) (ODS N.º 1 - N.º 2 - N.º10)	1.1 - Fomentar o voluntariado como dinamizador de transformação da realidade em redor	Realizar ações de divulgação/ angariação nas redes sociais	2	2	0
		Criar/ atualizar flyer do voluntariado	1	0	1
		Criar e atualizar peças de comunicação	100%	100%	0%
		Sinalizar o dia internacional do/a voluntário/a	% de voluntários/as abrangidos (n.º de voluntários/as destinatários da carta e 'pin' / n.º de voluntários/as na base de dados	0%	100%
		Realização Ações com o envolvimento de atividades externas	2	3	0
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Promover o voluntariado	Realizar o levantamento de necessidades com DTs/ Coord.	6	8	0
		Integração de voluntários/as nas Áreas mas carenciadas	3	8	0
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS N.º 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Redução de papel utilizado na gestão do voluntariado	Criação de arquivos digitais	100%	0%	100%
4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o SGQ	4.1 - Procedimento a gestão do voluntariado	Atualizar os procedimentos para a gestão do voluntariado	1	1	0%
		Atualizar a documentação de suporte ao voluntariado	100%	100%	0%
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores	5.1 - Realizar ações de formação/informação aos/as voluntários/as	Realizar ações de acolhimento individuais	100%	100%	0%
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 Caraterizar os ganhos com o voluntariado	Estabelecer Indicadores para a atividade de voluntariado	1	1	0
		Monitorizar, avaliar e divulgar interna e/ ou externamente os resultados do voluntariado	1	0	1
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	Identificar entidades cm interesse em desenvolver parceria, no âmbito do voluntariado. Contactar as entidades para aferir do eventual interesse e pertinência de parceria	3	3	0
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	Procurar parcerias, no âmbito empresarial e académico, que suportem o reconhecimento do trabalho voluntário, como elemento curricular	2	0	2

plg.
fe
18.

12 - Comunicação e Marketing

2022 - 2025	2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Garantir a realização dos Eventos de Angariação de fundos	Campanha IRS	100%	100%	0%
	2.2 - Efetuar pedidos no âmbito da Responsabilidade Social	Pedidos de Doações Equipamentos/ Bens /Patrocínios	100%	100%	0%
		Assegurar as contrapartidas a todos os sponsors	100%	100%	0%
		Ação de Charme/Boas Festas	A todas as doações	100%	0%
	2.3 - Angariação de sponsors no âmbito da Responsabilidade Social	Realização de ações no âmbito da Responsabilidade Social	5	100%	1000%
2.4 - Efetuar candidatura	Candidaturas Institucionais	2	100%	0%	
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Contribuir para a consciencialização da preservação do ambiente	Reciclar os equipamentos informáticos e multimédia obsoletos	100%	100%	0%
		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)	50%	0%	100%
	3.1 - Potenciar a transição tecnológica	Implementar ações que permitam tornar os nossos eventos mais amigos do meio ambiente	1 medida	50%	50%
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.1 - Responder às necessidades de Informáticos e Multimédia identificadas e/ou solicitados pelas áreas organizacionais	Recorrer à Criação de arquivos digitais	Relatório da xerox 2024/2025 - mensal	100%	0%
		Validar e dar resposta (feedback), às requisições recebidas no prazo estipulado, via email, presencial ou contacto telefónico	100%	100%	0%
		Proceder à entrega do material existente em stock, no prazo estipulado de 6 dias	100%	50%	50%
		Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo de 30 dias, via email, presencial ou contato telefónico	100%	100%	0%
		Encaminhar/Reparar as anomalias rececionadas de acordo com o procedimento estipulado	100%	100%	0%
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	100%	100%	0%		

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.2 - Monitorizar e Acompanhar os contratos com a F3M	Acompanhar (Presencialmente e remotamente) o Técnico da F3M em cada intervenção feita no âmbito das TIC, garantido o comprimento dos procedimentos	100%	100%	0%
		Controlo do nº horas contratualizado entre a F3M e a Instituição no plano TIC (50horas)	50 horas	100%	0%
		Controlo do nº horas contratualizado entre a F3M e a Instituição no plano utentes (24horas)	24 horas	100%	0%
	4.3 - Articular e Acompanhar todas as anomalias da ELO	Articular e Acompanhar o Técnico da ELO em cada intervenção, garantido o comprimento dos procedimentos	100%	100%	0%
	4.4 - Garantir o normal funcionamento dos equipamentos XEROX	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	100%	100%	0%
	4.5 - Atualizar todos os acessos e equipamentos da infraestrutura informática	Proceder à atualização e Equipamentos substituídos (novos e reparados)	100%	100%	0%
	4.6 - Articulação com a ALTICE	Proceder às articulações necessárias	100%	100%	0%
6. Promover a Imagem da Instituição.	6.1 - Rentabilizar o património Imobiliário das Creches - Balão Mágico	Manter as peças de Comunicação atualizadas	100%	100%	0%
		Manter atualizadas as Ferramentas do negócio	100%	100%	0%
		Divulgação do Negócio	100%	0%	0%
		Responder às solicitações dos/as clientes interessados no serviço (via email, telefonicamente ou presencialmente)	100%	100%	0%
6. Promover a Imagem da Instituição.	6.2- Divulgar a Imagem da Instituição	Aniversário da Instituição	1	100%	0%
		Realização de Fóruns no âmbito da Inovação da Economia Social	1	0%	10000%
		Articulação com a área de Educação e 1ª Infância - Aniversário da Creche Crescer Saudável	1	100%	0%
		Articulação com a área de Educação e 1ª Infância Aniversário da Creche O Vale Encantado	1	100%	0%
		Articulação com a área sénior Casa da Ponte	1	100%	0%
		Criação de Peças de Comunicação	100%	100%	0%
		Tratamento das imagens antes da sua publicação, em articulação com as diversas áreas	100%	100%	0%
		Criação/Tratamento das imagens	100%	100%	0%
		Atualização das redes sociais	100%	100%	0%
		Dinamizar/atualização o Site Institucional	100%	100%	0%
		Promover a Evolução do Site Institucional	1	100%	0%
		Garantir a atualização do vídeo Institucional	1	100%	0%
		Registo fotográfico das atividades Institucionais sempre que solicitado	100%	100%	0%

19.
fe
18

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
6. Promover a Imagem da Instituição	6.2 - Divulgar a Imagem da Instituição	Promover a imagem da Instituição, Eventos e Ações das diferentes áreas nos meios de comunicação social/Influencers/revistas/entrevistas/publicidade	2	100%	0%
		Receção e publicação das notícias enviadas das diferentes Áreas/Serviços/Projetos nas redes sociais	100%	100%	0%
	6.3 - Uniformizar /Atualizar a Identidade Corporativa da Instituição	Uniformização/Atualização de peças que compõem a Identidade Corporativa	100%	100%	0%
		Manter atualizado o manual de Identidade Corporativa e Visual e as respetivas normas	100%	100%	0%
		Apoiar as diversas áreas na atualização, Criação e Formatação de Documentos sempre que solicitado pelas áreas.	100%	100%	0%
	6.4 - Utilização da escrita inclusiva	Aplicação nos documentos e meios institucionais	1	100%	0%
	6.5 - Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	100%	0%
	7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais (ODS N.º 17 Parcerias para o Desenvolvimento)	7.1 - Consolidar a presença da Organização na Comunidade	Articular com as diversas áreas	1	100%
7.2 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais		Articular com instituições	10	0%	10000%
8. Criar novas Áreas de negócio, no âmbito do empreendedorismo e inovação social	8.1 - Criar peças e ferramentas solicitadas pelos novos negócios	Criação de peças de Comunicação	100%	0%	0%
		Divulgação do Negócio	100%	0%	0%

13 - Serviços Administrativos

2022 - 2025	2025				
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Cumprir as tarefas inerentes ao trabalho de secretaria, administrativo e tesouraria da Instituição	Organizar, classificar e arquivar documentos	100%	100%	0%
		Executar tarefas inerentes ao trabalho administrativo	100%	100%	0%
		Executar tarefas inerentes à tesouraria	100%	100%	0%
	2.2 - Cumprir as tarefas inerentes ao trabalho administrativo e contabilidade da Instituição	Organizar, classificar e arquivar documentos	100%	100%	0%
		Gerir os processos de colaboradores/as e gerir o sistema biométrico	100%	100%	0%
		Gerir os processos financeiros	100%	100%	0%
		Gestão do fundo maneio	100%	100%	0%
2.3 - Levantamento do processamento salarial de todos/as os/as colaboradores/as e prestadores de serviço	Garantir a elaboração do processamento salarial	100%	100%	0%	
2.4 - Elaborar o mapa dos fornecedores para posterior liquidação	Garantir a elaboração do mapa dos fornecedores	100%	100%	0%	
2.5 - Elaborar os mapas fiscais para posterior liquidação	Garantir a elaboração do mapa dos impostos	100%	100%	0%	
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.2 - Manter a reciclagem do papel e pilhas	Recolher todo o papel, cartão, tinteiros, pilhas e plásticos das diferentes áreas	100%	100%	0%
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.1 - Assegurar a organização das Secretarias	Proceder ao atendimento do público de acordo com os procedimentos estabelecidos e tarefas estabelecidas	100%	100%	0%
	4.2 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pela Secretária	Cumprir diariamente os procedimentos	100%	0%	0%
	4.3 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pela Secretária	Cumprir diariamente os procedimentos	100%	0%	0%
	4.4 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pela Secretária	Cumprir diariamente os procedimentos	100%	100%	0%
	4.5 - Garantir a confidencialidade de processos	Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade relativamente aos dados financeiros	0	0	0
		Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade dos Clientes/utentes de acordo com os níveis de confidencialidade		0	0
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	Não realizado	0
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	Manter atualizada a grelha de Parcerias	100%	100%	0%
		Proceder à monitorização da grelha de parcerias	Até ao final de Dezembro	100%	0%

pe 19.
N.

14 - Serviços Gerais

2022 - 2025		2025			
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
Descrição	Descrição	Descrição	Meta	Executado	Por Executar
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	2.1 - Prestar apoio às novas áreas de negócios	Apoiar na logística as novas áreas de negócios	100%	100%	0%
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental (ODS Nº 13 - Combater as Alterações Climáticas)	3.1 - Cumprir o plano de poupança de energia	Substituir todas as lâmpadas por lâmpadas LED dos equipamentos sociais	100%	80%	20%
		Aquisição de material e equipamentos com classe energética baixa	100%	100%	0%
	3.2 - Manter a reciclagem do papel, tinteiros e pilhas	Recolher todo o papel, cartão, tinteiros, pilhas e plásticos das diferentes áreas	100%	70%	30%
	3.3 - Reduzir o consumo de plásticos em Eventos	Diminuir o número de consumíveis plásticos nos eventos	100%	100%	0%
	3.4 - Manter a reciclagem do vidro	Recolher todos os vidros das diferentes áreas	100%	50%	5000%
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.	4.1 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições das Creches	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP	0	100%	0%
	4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da ERPI	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP	0	100%	0%
	4.3 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Cantina	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP	1	100%	0%
	4.4 - Responder às solicitações do Programa PESSOAS 2030	Proceder ao recebimento da mercadoria e armazenamento e distribuição dos produtos alimentares	100%	100%	0%
	4.5 - Contribuir para o Protocolo Programa Desperdício Zero	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos	2x por semana	100%	0%
	4.6 - Contribuir para o cumprimento do protocolo do Banco Alimentar	Gerir toda a logística, transporte, separação e organização dos produtos Frescos	1x por semana	100%	0%
		Gerir toda a logística, transporte, separação e organização dos produtos da BOX	1 x mês	100%	0%
	4.7 - Contribuir para o cumprimento do protocolo dos Bens Doados	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos	Semestral	0%	0%
	4.8 - Contribuir para o cumprimento do protocolo dos BUS	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos	Semestral	100%	0%
	4.9 - Proceder aos registos no âmbito do Manual da Qualidade e normas Institucionais de acordo com os procedimentos estabelecidos para a Serviços Gerais		Registrar diariamente a saída das refeições para cada resposta social/serviço, cumprindo o horário estipulado	100%	100%
Efetuar os registos referentes à cozinha de acordo com os procedimentos			100%	100%	0%
Efetuar os registos referentes à higienização dos espaços sob a sua responsabilidade			100%	100%	0%
Efetuar os registos referentes à higienização das viaturas (1 x por semana a cada viatura)			100%	100%	0%
4.10 - Cumprir os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Serviços Gerais		Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade definidos para a Serviços Gerais	0	100%	0%

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Ações		Grau de Execução	
		Descrição	Meta	Executado	Por Executar
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade	4.11 - Assegurar a manutenção e organização da Serviços Gerais	Validar e dar resposta (feedback), às requisições recebidas no prazo estipulado, via email, presencial ou contacto	100% número de requisições	96%	4%
		Proceder à entrega do material existente em stock, no prazo estipulado de 6 dias	100% dentro do prazo	100%	0%
		Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo de 6 dias, via email, presencial ou contacto telefónico	100% nº de formulários	100%	0%
		Encaminhar/Reparar as anomalias rececionadas de acordo com o procedimento estipulado	100%	100%	0%
		Proceder ao arquivo de todos os registos dos Serviços Gerais	100%	100%	0%
	4.12 - Garantir o cumprimento do plano de manutenção das Infraestruturas	Cumprir a calendarização e ações do plano de manutenção	100%	100%	0%
	4.13- Garantir o cumprimento do plano de manutenção das carrinhas	Cumprir a calendarização e ações do plano de manutenção	100%	100%	0%
	4.14 - Encaminhar os pedidos solicitados quando o Serviços Gerais não tem resposta	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	100%	100%	0%
	4.15 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais	100%	100%	0%
	4.16 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais	100%	100%	0%
	4.17 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais	100%	100%	0%
	4.18 - Garantir a Satisfação dos Beneficiários da Cantina Social relativamente ao serviço prestado pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pelos Serviços Gerais	0	100%	0%
	4.19 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes das respostas sociais de Creches e Residência Sénior de acordo com os níveis de Confidencialidade	Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade dos Clientes de acordo com os níveis de confidencialidade	0	100%	0%
4.20 - Implementar Ações de Melhoria sempre que solicitado pelo Gestor da Qualidade	Realizar e Cumprir todas as Ações de Melhoria solicitadas pelo Gestor da Qualidade	100%	100%	0%	
6. Promover a Imagem da Instituição	6.1 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado	100%	100%	0%
		Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL	100%	100%	0%
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	Manter atualizada a grelha de Fornecedores/Empresas prestadoras de serviços	100%	100%	0%
		Proceder à monitorização da grelha de Fornecedores/Empresas prestadoras de serviços	Até ao final de Dezembro	100%	0%