

Eixo 1- Orientação para o cliente (*Políticas da Qualidade, Qualidade de Vida, Ética e Participação*)

1.1 Objetivo estratégico – Promover a implementação de serviços em resposta às necessidades identificadas

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
1.1.1. Prestar apoio social/ocupacional/laboral	Criação de resposta para pessoas com potencialidade laboral mas cujo enquadramento no mercado de trabalho se manifesta insuficiente (FP)	Nº de ações	1	0	0	0
1.1.2. Edificar nova estrutura de Lar residencial	Aquisição de terreno	Nº de ações	1	0	0	0
	Execução do projeto de arquitetura		0	1	0	0
	Candidatura a fundos estruturais		0	0	1	0

1.2 Objetivo estratégico – Promover a participação social e o exercício de cidadania dos clientes

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
1.2.1. Proporcionar a consciencialização e participação dos clientes no exercício e utilização dos seus direitos e mecanismos disponíveis, aumentando a sua capacidade de autorrepresentação	Planeamento e execução de um plano de trabalho (grupo de autorrepresentação)	Nº de clientes participantes	24	24	24	24
1.2.2. Proporcionar condições para aumentar a participação dos clientes e dos seus responsáveis nas atividades e iniciativas institucionais	Realização de um plano de trabalho (PI, PO, AG's, comemoração de datas festivas, atividades com o meio)	Taxa de clientes /significativos participantes	62%	64%	66%	68%

1.3 Objetivo estratégico – Promover a qualidade das respostas e serviços

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
1.3.1. Reformular o sistema de gestão da qualidade numa perspetiva de melhoria contínua	Implementação de novas medidas de melhoria	Nº de novas medidas pós auditoria	1	1	1	1
	Candidatura à renovação da certificação EQUASS Assurance	Certificação revalidada	1	0	1	0
1.3.2. Promover a melhoria contínua do funcionamento das valências /serviços	Criação de projetos de melhoria	Nº de projetos por resposta	1	1	1	1

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-2020



1.3.3. Garantir que os colaboradores se revejam nas políticas e valores institucionais	Dinamização de uma ação de formação /sensibilização no domínio da política organizacional e princípios da ética.	Nº de ações	2	2	2	2
1.3.4. Garantir a satisfação das necessidades e expetativas dos clientes /significativos	Avaliação da satisfação	Taxa de clientes /significativos satisfeitos	85%	86%	87%	88%

Eixo 2 – Envolvimento comunitário e responsabilidade social (Políticas de Parcerias, Participação, Responsabilidade Social e Qualidade)

2.1 Objetivo estratégico – Promover a dinamização e potencialização do exercício do *benchmarking*, assim como a cooperação com entidades parceiras

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
2.1.1. Estabelecer novas parcerias	Criação de novas parcerias	Nº de novos parceiros	1	1	1	1
2.1.2. Promover a partilha interinstitucional, gerando sinergias mútuas	Visita a Instituições congéneres	Nº de Instituições	5	5	5	5
2.1.3. Garantir a satisfação das necessidades e expetativas das partes interessadas (parceiros, fornecedores e financiadores)	Avaliação da satisfação	Taxa de satisfação	85%	86%	87%	88%

2.2 Objetivo estratégico – Promover o compromisso institucional relativo ao desenvolvimento da comunidade

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
2.2.1. Melhorar o contributo solidário da Instituição para a comunidade qualificando-a e sensibilizando-a para os direitos e deveres das pessoas com deficiência	Realização de atividades com o envolvimento da comunidade	Nº de atividades (Semana aberta, Sarau e Acantonamento)	3	3	3	3
	Realização de ações formação /sensibilização	Nº de ações (Encontro da CERCILEI e Receitas ao Serão)	2	2	2	2
	Receção de estágios	Nº de entidades com quem se celebra protocolo de estágio (Terapias e/ou outros)	3	3	3	3

Eixo 3 – Gestão organizacional (Políticas de Recursos Humanos, Higiene Segurança e Saúde no Trabalho, Ética e Participação)

3.1 Objetivo estratégico – Promover o envolvimento e o desempenho dos colaboradores

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
3.1.1. Melhorar a qualificação adequando-a às necessidades dos colaboradores	Plano de formação	Taxa de aproveitamento	80%	80%	80%	80%
3.1.2. Melhorar o desempenho dos colaboradores	Avaliação da motivação	Taxa de colaboradores motivados	85%	86%	87%	88%
	Avaliação do desempenho	Taxa de colaboradores com nível de desempenho	100% (≥3)	100% (≥3)	100% (≥3)	100% (≥3)
3.1.3. Garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos colaboradores	Avaliação da satisfação	Taxa de colaboradores satisfeitos	70%	71%	72%	73%
3.1.4. Estimular e reconhecer a implicação dos colaboradores nos objetivos organizacionais	Avaliação do desempenho	Taxa de colaboradores com atribuição de dias majorados	50%	51%	52%	53%

3.2 Objetivo estratégico – Promover a sustentabilidade financeira da organização

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
3.2.1. Promover uma gestão racional de custos	Revisão e formalização de contratos de fornecimentos de bens e serviços	Nº de revisões de contratos existentes ou novos contratos (2017 e 2019: Alimentação, produtos de higiene, telecomunicações, combustíveis, manutenção frota, seguros, material de desgaste e escritório, SHST) (2018 e 2020: Energia elétrica)	8	1	8	1
	Execução de medidas e promoção de comportamentos para a sustentabilidade	Nº de ações (AG's e RGT)	5	5	5	5
	Realização de atividades de angariação de fundos	Receita de donativos e eventos (€)	20M	21M	22M	23M

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-2020



3.2.2. Aumentar o contributo das entidades (públicas) e comunidade (tecido empresarial e particulares)	Formulação de candidaturas a programas e projetos	Taxa de aprovação	50%	52%	54%	56%
---	---	-------------------	-----	-----	-----	-----

3.3 Objetivo estratégico – Promover a melhoria dos recursos físicos

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
3.3.1. Melhorar, requalificar e renovar estruturas e equipamentos	Execução de benfeitorias necessárias à eficiência dos serviços	Nº de ações (CERCISERV: Vaporeta-2017) (Lar1: Subst. poliva-2017 e Sofás-2018) (Lar2: Reparação pladur-2017) (CAO Lra: salas convívio-desp/ref/AVD, estores, mufla e sala DT-2017) (CAO PM/BTL: Estufa e horta pedagógica-2017) (EP: Máq. lavar roupa-2017)	11	7	7	7
	Substituição do pavimento do refeitório	Nº de ações (Ed.Sede-2017)	1	0	0	0
	Criação de parque geriátrico	Nº de ações (Ed.Sede-2017)	1	0	0	0
	Renovação da frota automóvel	Nº de aquisições (Ed.Sede-2017)	2	0	0	0

3.4 Objetivo estratégico – Garantir a segurança de pessoas e bens

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
3.4.1. Promover ações com vista à salvaguarda de questões relacionadas com a segurança de pessoas edifícios e equipamentos	Realização de simulacros com vista a apurar a eficácia das medidas de autoproteção	Nº de ações	3	3	3	3
	Formação à equipa de primeira intervenção		2	2	2	2
	Realização de visitas em matéria de segurança no trabalho		4	4	4	4
	Realização de vistorias às instalações elétricas com PT		1	1	1	1
	Consulta aos colaboradores em matéria de SHST		2	2	2	2

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-2020



Eixo 4 – Inovação e desenvolvimento (Políticas de Participação, Qualidade e Resp. Social)

4.1 Objetivo estratégico – Promover o desenvolvimento e a imagem da organização

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
4.1.1. Promover a partilha de <i>know-how</i>	Realização de momentos de reflexão com envolvimento das partes interessadas e comunidade	Nº de ações (Receitas ao Serão (3), Encontro, Formação pais em alimentação ou outro tema)	5	5	5	5
4.1.2. Divulgar a ação desenvolvida pela organização	Divulgação da <i>Newsletter</i> e anuário	Nº de ações	11	11	11	11
	Realização de jantar-conferência (40º aniv.)		1	0	0	0

4.2 Objetivo estratégico – Promover a capacidade de inovação

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2017	2018	2019	2020
4.2.1. Desenvolver projetos inovadores em qualquer área de intervenção	Elaboração e desenvolvimento de novos projetos	Nº de projetos	5	5	5	5
	Candidatura a novos projetos	Nº de projetos (2017: Fundação Oriente-parque geriátrico)	1	1	1	1

Obs) Análise da revisão em ata para o efeito.

Designação do documento	Plano Estratégico para 2017-2020
Data de criação	12/12/2016
Versão	1