

Eixo/Objetivo Estratégico:	Garantir a melhoria dos serviços prestados Reforçar o papel social da instituição
----------------------------	--

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Planeamento	Elaborar relatório anual de atividades	- Reunião direção - Reunião c/ Coordenadores - Integração dos relatórios das respostas sociais	Relatório elaborado	Direção	Diretores técnicos/Direção Financeira	Planos, relatórios	15/fev
	Elaborar o programa de ação	- Reuniões direção - Reuniões c/ Coordenadores/Diretores - Integração dos planos das respostas sociais e projetos individuais	Plano elaborado	Direção	Diretores técnicos/Direção Financeira		15/nov
	Elaborar plano de formação	- Reunião c/ coordenadores - Reunião direção/gabinete psicologia - Integração de todos os contributos - Lançamento dados avaliação colaboradores e sugestões	Plano elaborado	Assessoria técnica à Direção	Diretores/coordenadores/chefes de serviço	Avaliação de desempenho dos colaboradores; necessidades de formação	março
	Monitorizar programa de ação	- Análise do Sistema de monitorização em reunião de Direção - Proposta de correção dos desvios	Plano monitorizado	Direção	Diretores/coordenadores/chefes de serviço		julho e dezembro
	Reunião da Assembleia Geral Ordinária	Reunião da Assembleia Geral Ordinária para aprovação plano e orçamento; Reunião da Assembleia Geral Ordinária para aprovação relatório e Contas de gestão.	Assembleias realizadas	Direção	Restantes Órgãos Sociais	Programa e orçamento; relatório e contas	30 novembro 2016; 31 março 2016
	Manter a participação na rede Social do Concelho	Plenário da Rede Social e nas Comissões Sociais de Freguesia de Canidelo, Vilar de Andorinho e União das Freguesias de Mafamude e Vilar de Paraíso e CSF de Canelas.	Participação em 90% das sessões	Direção	Diretores técnicos nomeados	Atas de reuniões	Sempre que convocados
Reuniões	Representação da Instituição em Estruturas organizativas do sector	Humanitas, UDIPSS-Porto e CNIS	Participação em 90% das sessões	Direção			3 x ao ano
	Reuniões semanais com Direção Financeira	Acompanhamento de diversos assuntos ligados à sustentabilidade financeira da instituição		Direção	Direção Financeira		Semanalmente
	Reuniões semanais com Gabinete Psicologia	Debater temas de trabalho e organização das atividades	Plano elaborado e monitorizado no período previsto	Direção	Coordenadora Gabinete Psicologia		Semanalmente
	Reuniões quinzenais com coordenadores	Debater temas de trabalho e organização das atividades		Direção	Diretores Técnicos		Quinzenalmente
	Reuniões semanais com Direção Lares	Debater temas de trabalho e organização das atividades		Direção	Direção Técnica de Lares		Semanalmente

	Reuniões periódicas de direção	Conforme estatutos		Direção	Membros da Direção Outros	Atas de reuniões	
--	--------------------------------	--------------------	--	---------	------------------------------	------------------	--

Eiixo/Objetivo Estratégico:	Assegurar a Melhoria Contínua.
-----------------------------	--------------------------------

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Qualidade	Manter Certificação (ISO 9001/2015)	<p>Pedir informação sobre Auditoria Externa</p> <p>Definir/selecionar mês para a Auditoria de Renovação</p> <p>Receber informação e pedidos de dados do Auditor selecionado pela APCER</p> <p>Preparar SGQ para a 2ª Auditoria de Renovação</p> <p>Aguardar Plano de Auditoria</p> <p>Receber e acertar o Plano com o Auditor</p> <p>Disseminar Plano Internamente</p> <p>Providenciar a participação das partes interessadas para a Auditoria</p> <p>Preparar todos os pormenores</p> <p>Fazer reuniões de preparação</p> <p>Realização da Auditoria</p>	Obtenção da Renovação da Certificação	JMD	Direção Partes interessadas	SGQ Evidências de cumprimento no Q03 e Q19	<p>Anual, contínua com incidência a partir de abril.</p> <p>Auditoria em junho/julho</p>
	Monitorizar Plano de Melhorias com vista à Renovação da Certificação	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar Plano de Melhorias face ao relatório obtido após a Auditoria - Fazer ponto de situação face ao presente e à evolução do mesmo - Rever e alterar processos, procedimentos, impressos e docs - Introduzir novos procedimentos conforme indicação - Criação de instrumentos fundamentais ao cumprimento do Plano de Melhorias - Retificação de instrumentos 	Monitorização realizada a 100% e cumprimento na íntegra das ações de melhoria previstas no Plano	JMD	Direção Diretores/Coordenadores Partes interessadas	Q19	<p>Anual, contínua.</p> <p>Ponto de situação em dezembro, março e junho.</p>
	Realizar Auditoria interna no referencial ISO 9001/2015, elaborando Plano de Auditoria e o Relatório Final.	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar Auditoria interna elaborando respetivo plano. - Realizar Auditoria interna em articulação com Direção. - Fazer relatório de Auditoria interna. 	Produzir um Relatório/ano.	JMD	Direção Diretores/Coordenadores Partes interessadas	Documentos do SGQ	<p>Anual.</p> <p>Junho.</p>
	Reformular Indicadores de Desenvolvimento Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões quinzenais de qualidade específicas. - Recolha e cruzamento de informação das Respostas Sociais. - Elaboração de novo mapa de indicadores organizacionais racionalizado. 	Racionalizar / adequar atual mapa de indicadores	JMD	Partes interessadas	Documentos do SGQ	fevereiro de 2016
	Manter contatos de "benchmarking" com outras organizações de referência no setor.	<ul style="list-style-type: none"> - Manter participação em grupos de "benchmarking". - Recolha e cruzamento de informação resultante dos encontros havidos. - Implementação interna de Procedimentos e/ou atividades "importadas" e que reulem em mais-valia para os clientes ou organização. 	Melhorar os serviços oferecidos	JMD	Direção Diretores/Coordenadores Partes interessadas	Documentos do SGQ Dir Financeira Outros	Contínuo

Eixo/Objetivo Estratégico: Manter a sustentabilidade financeira

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas Resultados Esperados	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsavel	Participantes		
Direção Financeira e Administrativa	Elaborar Orçamento	- Estimar gastos e rendimentos de exploração anuais; - Estimar recursos e fontes financeiros necessários para as operações de investimento.	Orçamento elaborado	Diretor Financeiro	Direção/Diretor/Coordenador técnico	Informações financeiras, contabilísticas e opções estratégicas e operacionais	Outubro
	Estimar a evolução dos fluxos financeiros mensais referentes a operações de exploração e de investimento	- Registrar operações financeiras e contabilísticas; - Atualizar a posição bancária com registo de créditos e débitos futuros.	Documentos elaborados e apreciados pela Direção	Diretor Financeiro	Serviços Financeiros	Informações financeiras e contabilísticas	Ao longo do ano
	Cumprir o orçamento para financiamento das atividades de exploração e investimento	- Registrar operações financeiras e contabilísticas; - Elaborar conta de exploração mensal; - Preencher mapa de controlo de investimento.	Cumprimento do Orçamento	Diretor Financeiro	Direção/Diretor/Coordenador técnico	Material administrativo e equipamento informático	Ao longo do ano
	Cumprir os compromissos assumidos pela Instituição perante os seus Clientes, Colaboradores, Fornecedores, Entidades Financiadoras e Estado	- Efetuar pagamentos acordados com utentes, colaboradores, fornecedores e entidades financiadoras, dentro dos prazos; - Cumprir com todas as obrigações declarativas e fiscais; - Cumprir com todas as obrigações com o Estado e com FSE.	Cumprimento das obrigações da Instituição	Diretor Financeiro	Direção/Diretor/Coordenador técnico	Contratos, Acordos, Protocolos e similares celebrados pela Instituição	Ao longo do ano
	Reduzir os gastos de exploração comparativamente ao ano anterior, após correção do efeito do crescimento do nível de preços e variação da atividade	- Estabelecer parcerias comerciais; - Renegociar contratos de prestação de serviços em vigor; - Procurar melhores condições de mercado.	Redução dos gastos de exploração em 2% comparativamente e ao ano anterior	Diretor Financeiro	Direção/Diretor/Coordenador técnico	Material administrativo e equipamento informático	Ao longo do ano
	Otimizar a afetação dos recursos humanos	- Avaliar as funções, competências e responsabilidades de cada colaborador; - Avaliar as necessidades de recursos de cada resposta social, serviço ou setor; - Análisar eventuais sinergias internas efectuada pelo Grupo Coordenador; - Elaborar proposta à Direção.	Manutenção do número de colaboradores	Direção	Direção/Diretor/Coordenador técnico	- Matriz de competências, responsabilidades e funções - Relatórios técnicos - Diagnóstico de necessidades	Ao longo do ano
	Elaborar Contas	Elaborar as Demonstrações Financeiras.	Relatório e contas elaborado	Diretor Financeiro	Serviços Administrativos e Financeiros	- Dados Contabilísticos; - Mapa de controlo operacional; - Mapa de controlo das atividades de investimento.	Fevereiro
	Submeter Contas à apreciação	Solicitar parecer do ROC.	Contas certificadas	Diretor Financeiro; TOC	ROC	Material administrativo e equipamento informático	Março
	Divulgar Relatório e Contas	- Enviar para a Segurança Social; - Divulgar internamente; - Divulgar no site.	Disseminação do Relatório e Contas pelas partes interessadas	Diretor Financeiro	- Serviços Administrativos e Financeiros - Manutenção	Material administrativo e equipamento informático	Abril

Elaborar relatórios periódicos de acompanhamento orçamental	- Elaborar mapa de controlo de execução orçamental; - Submeter Pedidos de Reembolso.	Relatórios elaborados, aprovados e enviados	Diretor Financeiro	- Diretores - Serviços Administrativos e Financeiros	Elementos contabilísticos	Mensais, trimestrais
---	---	---	--------------------	---	---------------------------	----------------------

Eixo/Objetivo Estratégico:	Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados.
----------------------------	--

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Infraestruturas	Finalizar pendentes do processo de construção do CAO Canidelo	- Coligir informação sobre trabalhos deficientes (ou ainda em falta). - Definir plano de ação com empreiteiros. - Exigir cumprimento dos contratos/acordos anteriores. - Elaborar relatório final, interno, dos empreendimentos - Assegurar documentação de suporte conforme exigido pela tutela e programa financiador.	Resolver anomalias existentes	JMD	Direção Infraestruturas Dir Financeira	Mapas de "trabalhos em falta" Evidências de concretização.	março de 2016
	Renovação ou substituição do salão de psicomorticidade na Rasa.	- Elaborar propostas físicas para remodelação ou substituição do equipamento existente. - Recolher orçamentos para as várias alternativas. - Enviar à Direção para seleção. - Implementar decisão da Direção.	Requalificar ou substituir salão de psicomorticidade	JMD	Direção Partes interessadas		março de 2016
	Instalação de Sistema de CCTV exterior no complexo da Rasa	- Elaborar propostas de equipamento e "lay-out". - Recolher orçamentos para as várias alternativas. - Enviar à Direção para seleção. - Implementar decisão da Direção.	Assegurar condições de segurança às instalações e funcionários e clientes.	JMD	Direção Partes interessadas		março de 2016
	Requalificação da "garagem" da Rasa adaptando-a a residencia autónoma.	- Elaborar propostas de configuração. - Recolher orçamentos para alternativa selecionada. - Enviar à Direção para seleção. - Implementar decisão da Direção.	Alojar 3 a 5 clientes em regime de "residência autónoma".	Direção JMD	Partes interessadas		Até julho 2016
	Criação de um espaço de arrumos em Madre de Deus.	- Elaborar propostas de configuração. - Recolher orçamentos para alternativa selecionada. - Enviar à Direção para seleção. - Implementar decisão da Direção.	Criar um espaço para arrumos.	Direção JMD	Partes interessadas		Até julho 2016
	Criação de um espaço de arrumos no CAO da Rasa.	- Efetuar proposta à Direção. - Recolher orçamentos para os trabalhos. - Enviar à Direção para seleção. - Implementar decisão da Direção.	Criar um espaço para arrumos.	Direção JMD	Partes interessadas		Até março de 2016

	Intervenção nas coberturas e revestimentos exteriores do edifício de Madre de Deus	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar propostas de soluções. - Recolher orçamentos para as várias alternativas. - Enviar à Direção para seleção. - Implementar decisão da Direção. 	Dar um aspeto condigno e funcional às instalações, eliminando problemas resultantes da degradação pelo tempo	Direção JMD	Partes interessadas		1ª fase 2016
	Reabilitar sistema de esgotos em Madre de Deus	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher orçamentos para resolução do problema instalado. - Enviar à Direção para aprovação. - Implementar decisão da Direção. 	Resolver definitivamente problema crido com colapso (?) da canalização do sistema de esgoto.	JMD	Recurso serviço exterior.		agosto 2016
	Legalizar sistemas de AVAC na instituição	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher orçamentos para contratos de manutenção conforme legislação em vigor. - Enviar à Direção para aprovação. - Implementar decisão da Direção. 	Adequar os nossos AVAC e respetiva manutenção à legislação.	JMD	Recurso serviço exterior.		março de 2016
	Contratação publica	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher propostas de serviços. - Enviar à Direção para seleção. - Implementar decisão da Direção. 	Cumprir a legislação neste particular.	Direção JMD	Direção PMM Partes interessadas		março de 2016
	Organização dos espaços físicos na Instituição.	<ul style="list-style-type: none"> - Reinventariação de todos os espaços físicos. - Recolha de informação relativa à ocupação dos espaços. - Elaboração de mapas e horários de ocupação, por espaço. - Implementação de identificação e chaveiros centrais (por centro) para os espaços. 	Reorganização dos espaços físicos de acordo com as necessidades de cada momento.	Direção JMD	Direção Partes interessadas	Equipamentos em funcionamento na instituição.	julho de 2016
	Assegurar serviços de manutenção	<ul style="list-style-type: none"> - Reavaliar cada contrato, identificando possíveis parceiros mais convenientes. - Proceder ao controlo das atividades desenvolvidas. - Verificar adequação à legislação em vigor. - Reavaliar documentos de controle, procedendo a alterações / melhoramentos, se necessário - "Verificar" e acompanhar ações inspetivas. 	Manter cumprimento da legislação	JMD	PMM Diretores / Coordenadores Manutenção Dir Financeira	Plano de manutenção. Legislação	Contínuo
	Atualizar mapas de inventariação e etiquetagem.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar mapas de inventário e atualizar. - Proceder à etiquetagem de todo o equipamento para futura rastreabilidade. - Elaborar alterações aos mapas consentâneas com a nova realidade da instituição. - Manter interatividade com novos mapas para fidelização da informação disponível. 	Assegurar um efetivo controle dos materiais e equipamentos na instituição.	JMD	PMM Partes interessadas	Mapas de inventário.	Contínuo

Manutenção	Assegurar serviços de fornecimento existentes	<ul style="list-style-type: none"> - Reavaliar cada contrato, identificando possíveis parceiros mais convenientes. - Proceder ao controlo dos produtos adquiridos. - Verificar adequação à legislação em vigor e necessidades internas. - Reavaliar documentos de controle, procedendo a alterações / substituições, se necessário. 	Adquirir os produtos na melhor relação preço/qualidade, cumprindo sempre a legislação em vigor e quesitos internos.	JMD	PMM Dir Financeira Manutenção	Relatórios internos. Legislação	Contínuo
	Controlo de pragas	<ul style="list-style-type: none"> - Reavaliar contratos existentes, identificando possíveis parceiros mais convenientes. - Implementar o controlo de pragas no Centro M Dias. - Verificar adequação à legislação em vigor e necessidades internas. - Reavaliar documentos de controle, procedendo a alterações / melhoramentos, se necessário. 	Assegurar um efetivo controlo de pragas, cumprindo a legislação.	JMD	PMM Diretores/Coordenadores Manutenção		Até dezembro de 2015
	Atualizar designação dos espaços e proceder à inventariação e classificação de chaves e outros sistemas de acesso.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar mapas de inventariação. - Proceder à etiquetagem de todos os espaços e sistemas de acesso. - Manter interatividade com novos mapas para fidelização da informação disponível. 	Assegurar um efetivo controlo dos sistemas de acesso na instituição.	JMD	PMM Partes interessadas	Mapas. Chaveiros.	Até março de 2016.
	Manter MAP's em todas as instalações da instituição	<ul style="list-style-type: none"> - Fazer o preenchimento das MAP's, conforme legislação. - Proceder aos exercícios anuais obrigatórios. - Assegurar formação específica de SCI e socorrismo. - Promover a consciencialização da importância destas medidas junto de toda a população da instituição. 	Cumprir a legislação neste particular.	JMD	PMM Partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de alerta e alarme. - Informação estática. - Extintores. - Carretéis. 	Até março de 2016.
	Reorganizar serviços de limpeza institucionais.	<ul style="list-style-type: none"> - Reorganizar os serviços de limpeza. - Recolher fichas de segurança dos produtos utilizados ratificando adequabilidade. 	Assegurar de forma eficaz a higienização dos espaços.	JMD	PMM Diretores e Coordenadores Partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> - Mapas de higienização. - Produtos. - Fichas de segurança 	Até março de 2016.
	Assegurar eficiência dos serviços de transportes.	<ul style="list-style-type: none"> - Otimizar serviço de transporte prestado aos clientes - Manter atualização e cumprimento integral do Q167. - Providenciar carteira de motoristas disponíveis. - Realizar mapa de distribuição de viaturas por motoristas. 	Pelo menos manter índices de eficiência atuais.	JMD	PMM Diretores e Coordenadores Motoristas Partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> - Q169-Frota APPACDM. - Q22-Diários de bordo. 	Contínuo

Eixo/Objetivo Estratégico: Reforçar o papel social da instituição; Manter a sustentabilidade financeira da Instituição

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Comunicação Interna	Aumentar o nº de informações relevantes e atualizadas dos placards (MD, Rasa, Canidelo e Lares)	Atualização do placard das RS e serviços com eventos, legislação, alterações práticas na organização, etc.	4x por mês	Diretor/Coordenador técnico	Diretor/Coordenador das RS e Diretor Financeiro	Notícias, convocatórias, qualidade, etc.	Mensalmente
	Criar emails para todos os colaboradores	Criação de email específico (ex: comunicação@appacdm-gaia.org.pt) para envio de newsletter e emails informativos e festivos aos colaboradores uma vez que nem toda a gente consulta o placard; divulgação de atividades.	4x por mês	Chefe de serviços	Informática	Newsletter, Notícias, convocatórias, qualidade, etc.	Mensalmente
	Melhorar sinalética em todos os edifícios	Colocação na entrada dos edifícios um quadro com indicações relevantes dos serviços e respetivas salas. O mesmo a aplicar nos serviços.	Colocação da sinalética	Diretor/Coordenador técnico	Infraestruturas e manutenção	Sinalética	2016
Comunicação Externa	Produzir e divulgar a newsletter da APPACDM de Gaia - email marketing	Recolha de informação relevante; Produção de notícias, entrevistas, editoriais; utilizar ferramenta própria para email marketing; enviar a newsletter via email a todos os colaboradores e mailing list.	Newsletter com periodicidade mensal	Marketing	- Direcção - Diretores Técnicos	Newsletter, artigos, fotos.	Mensalmente
	Produzir novo site e promover a sua divulgação	Criação de novo site com imagem mais atual e arrojada; Recolha de informação relevante; Produção de notícias, entrevistas, editoriais; Introdução de material recolhido; dinamização e divulgação do site em vários documentos, ferramentas e suportes de comunicação.	Site atualizado pelo menos duas vezes por mês	Empresa/freelancer subcontratada para produção	- Marketing - Diretores Técnicos	Site, backoffice	Mensalmente
	Aumentar a visibilidade da instituição no exterior	- Redes sociais/social media: Dinamização do facebook e reestruturação e criação de novas contas/páginas - Criação de novo folheto promocional da instituição -Reestruturação da Identidade corporativa (logo e estacionário) -Manter e dinamizar a publicação semestral do Jornal Informar; - Criar e promover novos materiais de divulgação e comunicação - Reforçar presença nos órgãos de comunicação social				Materiais de comunicação, brochuras, cartazes, flyers, jornal, redes sociais, comunicados de imprensa	Todo o ano
	Implementar e monitorizar o Plano e estratégia de Comunicação	- Utilizar ferramentas para a implementação do Plano e acompanhar e controlar o plano através de várias ações	Plano elaborado e monitorizado no periodo previsto	Direção/Marketing	- Direcção - Diretores Técnicos	Plano e estratégia de Comunicação da APPACDM de Gaia	Todo o ano

Angariação de Fundos	<p>Aumentar receitas provenientes da consignação fiscal do IRS liquidado; obter atempadamente elementos necessários para cálculo das participações familiares</p>	<p>- criação de Gabinete de Apoio à entrega IRS para sócios e familiares</p>	<p>Aumentar receita IRS consignado (5%); obter 40% das declarações de IRS de utentes e família até final de maio</p>	<p>Diretor Financeiro</p>	<p>Contabilista/Administrativo (Emprego-Inserção ou voluntário)</p>	<p>Elementos fiscais pessoais Equipamento informático</p>	<p>março, abril, maio</p>
	<p>Promover Parcerias</p>	<p>- Identificar para cada intervenção, possíveis parceiros facilitadores / financiadores. - Proceder aos contatos com entidades identificadas. - Elaboração de protocolos de colaboração. - Implementação das atividades protocoladas. - Realização de relatórios finais de atividades.</p>	<p>Procurar aligeirar os custos inerentes às realizações programadas pelas Infraestruturas</p>	<p>Direção JMD</p>	<p>Direção Partes interessadas</p>	<p>"Cadernos de encargos" e outra informação relevante das atividades programadas</p>	<p>Até julho de 2016</p>
	<p>Organizar eventos e iniciativas diversas a favor da instituição</p>	<p>- Dia aberto à comunidade, Jantar solidário, caminhada, concerto de bandolins, peça de teatro, workshops, festas temáticas, Conceção e atribuição de uma mascote à imagem da instituição</p>	<p>Aumentar receita proveniente de angariação de fundos</p>	<p>Marketing</p>	<p>- Direção - Diretores Técnicos</p>		<p>Todo o ano</p>
	<p>Produzir materiais de marketing e comunicação para angariação de donativos</p>	<p>Criação de peças gráficas e divulgação.</p>	<p>Aumentar receita proveniente de donativos</p>	<p>Marketing</p>	<p>- Direção - Diretores Técnicos</p>	<p>Materiais de comunicação, brochuras, cartazes, flyers</p>	<p>Todo o ano</p>
	<p>Elaborar campanha de crowdfunding</p>	<p>Criação de Projeto específico na área social resultante das necessidades da instituição (Plataforma NOVO BANCO, PPL). O projeto deve explicitar a necessidade do apoio e para que finalidade.</p>	<p>Angariar determinado valor com o apoio da comunidade, em troca de compensações simbólicas oferecidas pela instituição.</p>	<p>Marketing</p>	<p>- Direção - Diretores Técnicos</p>	<p>Projeto, vídeo, equipamento filmagem, recursos humanos na área de Multimédia, divulgação do projeto.</p>	<p>2016</p>
	<p>Definir e realizar atividades de responsabilidade social</p>	<p>- Articulação com a Direção-Geral de reinserção social, relativamente à realização de serviço comunitário; - Ligação com o Banco Alimentar como forma de apoiar famílias carenciadas na nossa área de intervenção; -Disponibilizar as competências internas de colaboradores da instituição como auditores no âmbito de sistemas de qualidade para os serviços sociais; -Disponibilizar as competências internas de colaboradores da instituição como formadores em áreas específicas da Deficiência Mental e incapacidades.</p>	<p>Promover a defesa dos direitos e princípios éticos que contribuam para uma imagem positiva, em defesa da população com deficiência mental e suas famílias.</p>	<p>Direção</p>	<p>- Direção - Diretores Técnicos</p>		<p>Todo o ano</p>
viduades							

Eventos / Ati	Realizar e participar em eventos do setor	<p>- Representar a instituição e eventos do setor, participando ativamente nos mesmos;</p> <p>- Manter as parcerias e ligações institucionais: manter a dinamização com entidades públicas e particulares tais como Ministério da Segurança Social e do Trabalho, Ministério da Educação, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Câmara Municipal de Gaia e Juntas de Freguesia; dinamizar a articulação com Universidades e Institutos Superiores de Educação, bem como estabelecimentos de ensino secundário através de estágios académicos e outras parcerias.</p>	Participar ativamente na comunidade, através da presença em eventos promovidos por diversas entidades.	Direção	- Direção - Diretores Técnicos		Todo o ano
Promoção de projetos inovadores	Criação de espaço lúdico-pedagógico no exterior de MD	-Elaboração do projeto para candidatura a apoios externos.	Permitir trabalhar ao nível da reabilitação, otimização e desenvolvimento cognitivo-emocional, psicomotor e sensorial.	Direção	- Direção - Diretores Técnicos	Aquisição de equipamento pedagógico, divulgação do projeto-	janeiro até julho
Criação de novas respostas sociais	Elaboração de projeto de Apoio Domiciliário especializado	-Elaboração do projeto para candidatura a apoios externos.	Disponibilizar uma resposta de apoio domiciliário para pessoas com deficiência no Concelho de Gaia.	Direção	- Direção - Diretores Técnicos	Candidatura ao ISS	Candidatura - março; auscultação das necessidades dos interessados - maio; implementação - julho.

emocional, psicomotor e sensorial.

Eixo/Objetivo Estratégico:	Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados
----------------------------	---

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Centros de Atividades Ocupacionais MD1, MD2, Canidelo, Rasa, Parque Biológico	Intervir com o cliente; Implementar e desenvolver as áreas previstas no PII de cada cliente. Implementar e desenvolver áreas complementares mediante recursos variáveis disponíveis e de acordo com perfil de competências de cada cliente	Apoio Académico; Arraiolos e Esmirna; Artes Decorativas; Artes Plásticas; Atendimento ao Público/Prestação de Pequenos Serviços; Atividades da Vida Diária; Atividades em Meio Aquático; Atletismo; Autonomia; Desenvolvimento Pessoal e Social; Educação Física; Expressões Psicodramáticas; Hidroginástica; Multimédia e Estimulação Cognitiva; Música Movimento e Drama; Reabilitação fisioterapêutica; Snoezelen; Ténis de Mesa; Terapia Ocupacional (Reabilitação física); Treino Personalizado; Treino Social	Implementação de 100% das áreas previstas no PII	Diretor/Coordenador técnico	Clientes; Representantes Legais/Significativos; Equipa Técnica	Material e equipamento adequado a cada uma das atividades; Q33-Registo de Presenças; Q47-Mapa de Assiduidade; Q31-Planificação de trabalho; Q32-Registo diário de atividades; Q84-Registo de atividades; Q44-Planificação e registo de sessão; Q106-Registo da administração da medicação; Q139-Avaliação de Competências	Ao longo do ano
	Intervir com o cliente; Implementar e desenvolver as áreas previstas na Avaliação de competências de cada cliente.	Desenvolvimento Pessoal e Social: Autonomia pessoal e social, Higiene e segurança no Trabalho, atitudes e comportamentos; Desempenho em tarefa	Implementação de 100% das áreas de melhoria previstas na Avaliação de competências	Diretor/Coordenador técnico	Clientes; Representantes Legais/Significativos; Equipa Técnica		Ao longo do ano
	Promover, acompanhar e avaliar o desenvolvimento das atividades socialmente úteis	Estabelecer Protocolo de Cooperação individual entre clientes, estruturas de atendimento e instituição, enquadrando os clientes de acordo com as suas necessidades, expectativas e necessidades da estrutura de atendimento. Supervisionar as atividades desenvolvidas pelos clientes nas estruturas de atendimento. Avaliar o desempenho dos clientes. Reunir com clientes.	100%	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica	Q33-Registo de Presenças; Protocolo de Cooperação Individual; Q139-Avaliação de competências; Q38-Registo de ocorrências	Ao longo do ano
	Participação na comunidade	Treinos Sociais	100%	Equipa Técnica	Equipa Técnica; Clientes	Carrinha; Máquina Fotográfica	Ao longo do ano
	Promover o conhecimento das tradições, usos e costumes do nosso país e da nossa região	Dia de Reis; Carnaval; Dia da Árvore; Páscoa, São João, dia Mundial da Música, Halloween, Dia de S. Martinho, Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, Natal	100% do Plano Anual de Atividades extracurriculares	Equipa Técnica	Equipa Técnica; Clientes	Carrinha; decorações; Lanches temáticos, etc.	Ao longo do ano
	Avaliar todos os serviços prestados	Reuniões de equipa de Intervenção; Reuniões gerais da Resposta Social; ; Reuniões com os Representantes legais/Significativos; Reuniões de acompanhamento e avaliação com Estruturas de Atendimento	100%(taxa de concretização de reuniões)	Diretor técnico/coordenador	Equipa Técnica e Representantes Legais/Significativos	Sala de Reuniões; Q30 -Folha de presenças; Q38-Registo de Ocorrências; Q219-Registo de reuniões	Ao longo do ano

	Avaliar o cliente	Fazer avaliação semestral dos clientes; Ajustar PII caso necessário; Elaborar ficha de Avaliação (no final do ano de atividade)	Taxa de inclusão no escalão Não conseguido igual ou inferior a 10%; Taxa de inclusão no escalão conseguido igual ou superior a 30%	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica	Q87-PII; Q109-Ficha de avaliação do CAO; Q193-Taxa de inclusão (índice de desempenho)	Ao longo do ano
		Fazer avaliação final dos clientes;	Taxa de inclusão no escalão satisfaz maior ou igual a 30%, no escalão bom maior ou igual a 40%, no escalão muito bom 20%	Diretor/Coordenador técnico	Clientes; Equipa Técnica; Representantes Legais/Significativos; Estrutura de Atendimento	Q139 Avaliação de competências; Q194-Taxa de inclusão (índice de desempenho)	Ao longo do ano
Centros de Atividades Ocupacionais MD1, MD2, Camidelo, Rasa, Parque Biológico	Promover Atividades Lúdicas, Recreativas e de Lazer após o término das atividades	Saídas ao exterior; Atividades diversificadas de promoção de bem-estar, organizadas com base nas sugestões dos clientes Oficinas de culinária, de atividades criativas; Dança; Passeio Anual; Colónia	100%	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica, Clientes	Carrinha; Máquina fotográfica, equipamento necessário à realização das diferentes atividades	Ao longo do ano
	Reunir com Representantes Legais para comunicação da avaliação das áreas desenvolvidas. Ponderar e decidir continuidade do cliente na Resposta Social e grupo em que está enquadrado de acordo com necessidades e expectativas dos clientes e Representantes Legais.	Análise e discussão da avaliação dos objectivos dos PII ou Avaliação de Competências; Entrega da Ficha de Avaliação (quando aplicável); Fazer Registo de ocorrências da reunião	100%	Diretor/Coordenador técnico	Cliente (sempre que aplicável); Representantes Legais/Significativos; Coordenadora; Assistente Social; Responsável de grupo	Q38- Registo de Ocorrências;	dez
	Inscrever /Renovar inscrição dos clientes no CAO	Preenchimento do Contrato de Prestação de Serviços CAO, da Ficha de Medicação e Ficha de renovação e consentimento	100%	Assistente Social	Assistente Social; Representantes Legais/Significativos	Q216-Contrato de Prestação de Serviços CAO; Q35-Ficha de Medicação; Q51-Ficha de renovação e consentimento	Ao longo do ano
	Encerrar as atividades do ano	Elaborar Relatório anual individual (cada responsável de grupo ou por atividade), Relatório anual da Resposta Social	100%	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora e Equipa Técnica	Q88-Relatório Anual individual de atividades; Q89-Relatório Anual de Resposta Social	dez
	Promover o acolhimento a novos clientes	Apresentar Responsável de grupo, colegas do grupo e responsáveis pelas atividades; Apresentar instituição	100%	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora ou Assistente Social, Responsável de grupo		Ao longo do ano
	Preparar atividades do ano	Elaborar horários de colaboradores, grupos e de atividades. Quando aplicável reunir com Estrutura de Atendimento para definição de atividades e calendarização das mesmas. Elaborar Planos individuais de Atividades	100%	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora; restantes coordenadores, diferentes técnicos	Q54-Horário de atividades por colaborador; Q145-Horários dos Grupos; Q146 - Horário dos colaboradores; Q88 - Plano individual de atividades	Ao longo do ano

	Elaborar PII (Plano Individual de Intervenção)	Fazer avaliação diagnóstica e preencher checklist; Elaborar PII; Elaborar Avaliação de Competências (ASU)	100%	Diretor/Coordenador técnico	Cientes; Representantes Legais/Significativos; Coordenadora; Assistente Social; Responsável de grupo; Equipa técnica; Monitores	Q138-Checklist de avaliação global; Q87-Plano Individual de Intervenção; Q139-Avaliação de Competências	Ao longo do ano
	Reunir com Representantes Legais para envolvimento na avaliação e intervenção e acordo sobre as áreas a desenvolver.	Apresentar e discutir o PII; Fazer Registo de ocorrências da reunião	100%	Diretor/Coordenador técnico	Cliente (sempre que aplicável); Representantes Legais/Significativos; Coordenadora; Assistente Social; Responsável de grupo	Q87-Plano Individual de Intervenção; Q38-Registo de Ocorrências	Ao longo do ano

Eixo/Objetivo Estratégico: Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
	Avaliar todas as áreas previstas no PEI	Reunião de avaliação semestral;	75% de níveis iguais ou superiores a 3 na Ficha de Avaliação de SE	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica	Q202-Ficha de Avaliação de SE; Q04-Ata de Reunião; Q30-Folha de Presenças; Q192-Índice de Desempenho de SE	janeiro e junho de 2016
	Auscultar a perceção dos alunos e representantes legais/significativos relativa às competências trabalhadas em contexto institucional	Reunião com Encarregados de Educação	100% (auscultação)	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica; Representante legal/significativo; Assistente Social; psicóloga.	Q40- Registo de Ocorrências; Q30-Folha de Presenças	Janeiro e junho de 2016
	Efetuar a matrícula dos jovens encaminhados pelo ME para a unidade Socioeducativa ou renovar a matrícula dos alunos da unidade	Matrícula/Renovação de matrícula dos alunos da unidade	100%	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica; Assistente Social;	Impresso do Ministério da Educação	jul/16
	Avaliar as necessidades/expetativas das famílias e comunicar a avaliação realizada no ano letivo anterior (SE ou Escola de origem)	Reunião com o Representante legal/significativo	100%	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica; Psicóloga; Assistente Social	Q38-Registo de Ocorrências	jul/16
	Elaborar e/ou rever os Programas educativos Individuais de todos os alunos	Reunião com a equipa técnica;- Avaliação do perfil de funcionalidade dos alunos por referência à CIF-CJ - Elaboração do RTP; Elaboração do PEI para o ano letivo em vigor; Homologação do PEI pela Diretora Pedagógica.	100%	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica; Docentes; Monitores; Terapeuta da Fala; terapeuta Ocupacional	Q188- Programa Educativo Individual; Q151- Relatório Técnico Pedagógico; Q04- Ata de reunião; Q30-Folha de Presenças; Q54- Horário de Colaboradores; Q145-Horário dos Grupos	set/16
	Reunir com o Representante legal/significativo para comunicação das áreas a desenvolver no presente ano letivo.	Apresentar o Programa Educativo Individual ao Representante legal/significativo dos alunos; Confirmar as medidas educativas sugeridas pela equipa técnica.	100%	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica; Assistente Social e Psicóloga.	Q188 - Programa Educativo individual; Q38- Registo de Ocorrências	out/16

Socioeducativo	Implementar e desenvolver todas as medidas previstas no Programa Educativo Individual de cada aluno.	Atividades de Vida Diária; Psicomotricidade; Estimulação sensorial e cognitiva; Movimento Música e Drama; Hidroterapia; Terapia da Fala; Culinária; Treino Social, Relation Play; Snoezelen; Hidromassagem; Tecnologias de Informação e Comunicação; Terapia Assistida com Cães; Hipoterapia; Desenvolvimento Pessoal e Social; Montagem/Expressões; Educação Física; Natação; Expressões Psicodamáticas;	Implementação de 100% das medidas previstas no PEI	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica; Representantes legais/significativos	Registo de Sumários; Registo de Sessão individual;	janeiro a junho 2016 e de setembro a dezembro de 2016
	Explorar o meio envolvente	Treinos Sociais/Visitas de Estudo	100%	Equipa Técnica	Equipa Técnica; Alunos.	Carrinha; Máquina Fotográfica	janeiro 2016 a junho de 2016 e setembro 2016 a dezembro de 2016
	Promover o conhecimento das tradições, usos e costumes do nosso país e da nossa região	Dia de Reis; Carnaval; Dia da Árvore; Páscoa, São João, dia Mundial da Música, Halloween, Dia de S. Martinho, Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, Natal	100% do Plano Anual de Atividades extracurriculares	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica; Alunos.	Carrinha; decorações; Lanches temáticos, etc.	janeiro 2016 a junho de 2016 e de setembro a dezembro 2016
	Promoção de encontro de famílias com dinamização de workshops sobre a deficiência	Fim de Semana com Pais	100% (taxa de concretização dos objetivos delineados para a atividade)	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica; Alunos; Famílias	Hotel; Sala de reuniões; Orador	jul/16
	Promoção de Atividades ao Ar livre após o término das atividades Letivas	Praia	100% (taxa de concretização da atividade)	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica; Alunos;	Praia; carrinhas; barracas	jul/16
	Colónia de Férias de 2 dias	Promover o convívio com outros jovens de outras respostas sociais;	100% (Realização da Colónia de Férias)	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica; Alunos.	Residência; Parque-Aventura; Carrinha.	jul/16
	Avaliar todos os serviços prestados	Reuniões de equipa de Intervenção; Reuniões Gerais da resposta Social; ; Reuniões com os representantes legais/Significativos	100%(taxa de concretização de reuniões)	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica e Respresentantes legais/Significativos	Sala de Reuniões; Q38-Registo de Ocorrências; Q04- Ata de reunião; Q30-Folha de Presenças	ao longo do ano letivo
	Garantir a qualidade e a abrangência dos serviços prestados.	Revisão do MP06 na reunião de equipa; Auditoria de certificação	100% (revisão de procedimentos)	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica, Equipa Técnica	MP06 - Socioeducativo	setembro de 2016; auditoria em data a designar pela direção
	Avaliar o desempenho dos colaboradores de Socioeducativo	Auto e hetero-avaliação do desempenho anula dos colaboradores afetos à unidade	100%(taxa de colaboradores avaliados)	Diretora Pedagógica	Equipa Técnica; AEAPD	168-Ficha de avaliação de Desempenho	outubro de 2016
	Garantir que, pelo menos 80% das partes interessadas (alunos, pais, equipa técnica) estão satisfeitas com os serviços prestados	Aplicar o questionário de Satisfação de Clientes	80% ou+ de satisfação	Diretora pedagógica	Representantes legais/significativos/ clientes	Questionário de Satisfação de Clientes	outubro de 2016
Incentivar a formação, atualização e aperfeiçoamento das competências dos colaboradores	Participação em ações de formação disponibilizadas na instituição e noutros locais	100% (35 horas anuais de formação por colaborador)	Direção	Equipa Técnica; AEAPD	Q08 - Plano de formação	janeiro a dezembro 2016	

	Avaliar/Rever/elaborar documentos de suporte da resposta Social	Revisão do Projeto Educativo ; Elaboração do Plano de Atividades; Planificação de Atividades Extracurriculares; Elaboração do Plano individual de Atividades	100% (documentos elaborados e aprovados)	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica, Equipa Técnica	Documentos constantes do Mapa de Processo (MP06)	setembro de 2016
		Elaboração do relatório de Atividades no final do ano letivo.	100% (documentos elaborados e aprovados)	Diretora Pedagógica	Diretora Pedagógica, Equipa Técnica	Documentos constantes do Mapa de Processo (MP06)	julho de 2016

Eixo/Objetivo Estratégico:	Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados
----------------------------	---

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Lar Residencial	Promover o acolhimento a novos clientes	Visita às instalações da instituição e das regras gerais. Apresentar colaboradores e responsáveis pelas atividades.	100%	Diretor/Coordenador técnico	Clientes e representantes legais; Diretora/Coordenadora, Encarregada LR e Assistente Social		Quando o cliente for enquadrado
	Preparar atividades	Elaborar horários de colaboradores. Elaborar Planos de Atividades individuais.	100%	Diretor/Coordenador técnico	Diretora/Coordenadora LR, encarregada LR, animadora social		Ao longo do ano
	Reorganizar as Rotinas do Lar	Avaliar/Rever tarefas dos colaboradores e Clientes	100%	Diretor/Coordenador técnico	Direção; Colaboradores; encarregada LR		Janeiro 2016
	Proporcionar aos clientes ocupação dos tempos livres	Atividades simples nos finais de tarde(jogos, ver televisão); Atividades ao fim de semana(passeios); Atividades de férias(praia, piscina)	80-100%	Diretor/Coordenador técnico	CRI, Diretora/Coordenadora LR, encarregada LR, animadora social, Coordenadores e técnicos		Ao longo do ano
	Manter o relacionamento interpessoal entre os clientes	Comemoração de aniversários	100%	Diretor/Coordenador técnico	Clientes; representantes legais; colaboradores		Ao longo do ano
	Promover o convívio entre as famílias, colaboradores, Direção e clientes	Divulgação às famílias das Festas anuais	1x por trimestre	Diretor/Coordenador técnico	Clientes e colaboradores		Ao longo do ano
	Elaborar Plano de Ação de 2017	Levantamento de necessidades dos clientes e colaboradores; Elaboração do Plano de Atividades; Envio e validação do Plano de Atividades pela Direção	100%	Diretor/Coordenador técnico	Direção; Diretora/Coordenadora LR; Colaboradores; encarregada LR		Set/Out 2016
	Avaliação de satisfação clientes/representantes e colaboradores	Entrega e recolha dados dos questionários de satisfação	90-100%	Diretor/Coordenador técnico	Clientes/Famílias		Setembro 2016
	Assegurar bons níveis de desempenho dos colaboradores	Definição de objetivos de desempenho dos colaboradores. Auto-avaliação/ Avaliação anual de desempenho	100%	Diretor/Coordenador técnico	Encarregada LR; Colaboradores		Set/Out 2016
	Envolver ativamente os colaboradores na vida da Instituição	Divulgação das atividades desenvolvidas ao longo do ano.	1x por mês	Diretor/Coordenador técnico	Colaboradores		Ao longo do ano

Eixo/Objetivo Estratégico:	Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados
----------------------------	---

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Formação Profissional	Desenvolver Ações de Formação Profissional para PcDI e/ou em risco de exclusão social	Elaboração de candidatura ao POISE (Portugal 2020).	Aprovação da candidatura	Diretor/Coordenador técnico	Diretor Financeiro Equipa Técnica	Computador, impressora, material administrativo, oficinas de formação prática e teórica	Dentro do prazo definido pelos financiadores
		Apresentar candidatura de acordo com os regulamentos específicos e os prazos estabelecidos, para o ano de 2016 (devem decorrer em 2015)					
	Desenvolvimento das Ações	Elaborar: Plano de Formação; Registos e Planos de sessão; Rever Manuais Levantamento das necessidades de materiais e equipamentos	Melhoria na qualidade da intervenção	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica/Diretor financeiro/Serviço de compras/Monitores/	Requisições de material e equipamento/ Material informático; Registos das atividades nos documentos constantes no MP09 do SGQ	jan/16
	Avaliar o cumprimento do volume de horas de formação	Monitorização mensal dos volumes de formação	Taxa de 85% de cumprimento	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica/Monitores/	Material administrativo e equipamento informático; Lista Geral de Formandos	Ao longo do ano
	Desenvolver atividades de apoio às Ações de Formação Profissional	Implementar Planos de Formação; Avaliação dos formandos; Avaliação da Formação pelos formandos; Acompanhamento, em permanência, das atividades por parte da equipa técnica; Promover atividades de Integração socioprofissional (junto das empresas)	Planos de formação para todos os formandos; Avaliação mensal dos formandos; Avaliação anual da Formação; Angariação de 8 novas empresas para Formação em Posto de Trabalho (FPT);	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica/Monitores	Material administrativo; equipamento informático; materiais e equipamentos para as componentes práticas das ações; Registos das atividades nos documentos constantes no MP09 do SGQ	Ao longo do ano
	Desenvolver atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social (DPS)	Consolidar o nº de Sessões de DPS; Identificar as necessidades dos formandos; Elaboração de planos de intervenção; Criar a figura do representante dos formandos, no sentido de poder estar presente nas reuniões da Equipa da FP; Promover o recurso a visitas de estudo; Promover o convite a pessoas/entidades externas para participarem nas sessões; Elaborar um Plano de Intervenção Solidária	Cumprir o nº de sessões em 90% do previsto; Reformular o Programa de DPS; Criar o "estatuto" do representante dos formandos, com a colaboração dos mesmos; Elaborar um Plano de Visitas de Estudo e de temas a abordar por convidados externos e de Atividades no exterior; Colaborar com a Rede Social	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica/Monitores	Material administrativo; equipamento informático; materiais e equipamentos para as componentes práticas das ações; Registos das atividades em documentos constantes no MP09 do SGQ	Ao longo do ano

Formação Profissional	Desenvolver atividades de Promoção da empregabilidade	Sensibilizar as empresas para a importância do emprego para as PcDI; Sensibilizar as empresas para as "vantagens" na contratação de PcDI; Criar uma Bolsa de empresas	Promover o recurso a visitas de estudo; Promover o convite a pessoas/entidades externas para participarem nas sessões; Promover atividades de Integração socioprofissional (junto das empresas); reativar o conceito de "empresa amiga"; Promover o contacto com 20 empresas	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica/Monitores	Material administrativo; equipamento informático; materiais e equipamentos para as componentes práticas das ações	Ao longo do ano
	Avaliar o grau de satisfação com o serviço prestado pela Formação Profissional	Aplicar os Questionários de Avaliação da Formação; Tratar os dados e devolvê-los aos Formandos; Identificar oportunidades de melhoria	100% dos Formandos estão, pelo menos, satisfeitos com o serviço prestado pela Formação Profissional; Aplicar, na intervenção, as oportunidades de melhoria identificadas	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica/Monitores	Material administrativo; equipamento informático; materiais e equipamentos para as componentes práticas das ações; Registos das atividades nos documentos constantes no MP09 do SGQ	Ao longo do ano
	Alterar o modelo de Regulamento de Funcionamento da Formação Profissional	Recolher/pesquisar informação relevante; Reunir com as partes interessadas; Apresentar proposta de alteração do regulamento;	Nova versão do Regulamento de Funcionamento da Formação Profissional aprovada e em vigor	Diretor/Coordenador técnico	Equipa Técnica/Monitores	Material administrativo; equipamento informático	fev/16

Eixo/Objetivo Estratégico:	Garantir a qualidade e abrangência do serviço prestado
----------------------------	--

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Intervenção Precoce na Infância	Planear a intervenção.	-Elaborar o Plano de Atividades - Elaborar os horários dos colaboradores - Planear mapa de reuniões - Elaborar Plano de Atividades por Colaborador	Assegurar o início das atividades	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora e equipa técnica	Material escritório, impressos, equipamento informático	Setembro
	Efetuar o acolhimento de todas as crianças referenciadas.	-Marcar reunião - Reunir com família, responsável de caso e/ou educadora de regular -Preenchimento da documentação necessária - Avaliar necessidades da criança e família	100% dos acolhimentos efectuados após a referenciação da criança, no prazo máximo de 1 mês.	Diretor/Coordenador técnico	Assistente social, responsável de caso e encarregado de educação	Material escritório, impressos, telefone, equipamento informático, viatura	Ao longo do ano
	Proceder à avaliação multidisciplinar da criança.	-Marcar avaliação - Avaliar as competências e limitações da criança segundo a sua faixa etária -Discussão e reflexão com família - Definição de objectivos para elaboração do PIIP	Avaliar a criança no prazo de 60 dias após a primeira reunião com família	Responsável de caso	Equipa técnica, criança, família, responsável de caso e educadora do regular (caso se aplique)	Sala para avaliação, material de escritório, testes/ escalas, telefone	Ao longo do ano
	Implementar e desenvolver todas as medidas previstas no PIIP (Plano Individual de Intervenção Precoce).	-Dinamizar as sessões de apoio directo tendo em conta os objectivos traçados - Passar estratégias à família e/ou educadora do regular -Elaboração de registos - Realização de visitas domiciliárias - Articulação com outras entidades e profissionais	Elaborar o PIIP com a família e outros suportes formais no prazo máximo de 60 dias após a primeira reunião com a família.	Responsável de caso	Responsável de caso, família e assistente social	Material diverso, viatura, impressos, telefone	Ao longo do ano
	Avaliar os pedidos de subsídios Modelo 5020.	Avaliar a documentação entregue pelas famílias Marcar rastreio, em caso de necessidade Preenchimento da documentação (elaboração de pareceres técnicos)	100% de pareceres técnicos	Equipa técnica	Equipa técnica, criança e família	Material diverso, viatura	Ao longo do ano
	Avaliar o Plano Individual Intervenção Precoce.	-Reunir com família e outros intervenientes no Plano - Avaliar os objectivos traçados no PIIP - Elaborar registo/ata de reunião	Avaliar o PIIP com família e outros intervenientes com periodicidade máxima de 6 meses	Responsável de caso	Responsável de caso, família	Material escritório, impressos, telefone, equipamento informático	Ao longo do ano
	Aumentar/atualizar os conhecimentos da equipa técnica.	Participar em ações de formação que se verifiquem ser do interesse do desenvolvimento profissional dos técnicos	35H de formação por colaborador/ano	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora e equipa técnica	Impressos próprios	Ao longo do ano
	Avaliar o desempenho dos colaboradores da equipa.	-Rececionar a auto avaliação dos elementos da equipa - Reunir com cada profissional para devolução da avaliação -Definição de objectivos a traçar	Avaliação de 100% dos colaboradores afectos à resposta social	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora e equipa técnica	Impressos próprios	Janeiro

Eixo/Objetivo Estratégico:	Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados
----------------------------	---

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
CRI: Gai@prende+	Implementar e desenvolver todas as medidas previstas no protocolo a elaborar com a Câmara Municipal de Gaia	Apoio terapêutico a alunos das escolas regulares com necessidades educativas especiais	100%	Diretor/Coordenador técnico	Terapeuta Ocupacional; Terapeuta da Fala; Professor de Psicomotricidade;	Documentação aplicável	a definir em acordo com a CMGaia
CRI: PIT	Avaliar os jovens	Preenchimento de registos de observação dos alunos em PIT e relatório final de avaliação;	100% (avaliação)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI; Monitores; Terapeutas;	Documentação aplicável	janeiro de 2016; março 2016; junho 2016
	Selecionar alunos com Currículo Específico Individual (CEI) das escolas regulares do concelho para a medida PIT	Reuniões com o Coordenador de Educação especial das escolas regulares para análise de CEI	100%	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora do CRI; Coordenadora de Educação Especial;	Documentação aplicável	mai/16
	Apresentar o Plano de Ação para o ano letivo seguinte	Preenchimento do formulário de candidatura	100% (realização do Plano de Ação)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora do CRI; Presidente da Direção; Diretor dos Agrupamentos; Coordenadora de Educação Especial;	Formulário	mai/16
	Analisar os alunos selecionados pelas escolas secundárias/agrupamentos para a medida implementação do PIT	Entrevista de admissão em CRI; Escolha do grupo/curso/atividade que cada aluno irá frequentar;	100%	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI; Psicóloga;	Documentação aplicável	set/16
	Reunir com o Encarregado de Educação para comunicação das áreas a desenvolver no presente ano letivo e preenchimento de documentação inerente à renovação de inscrição em CRI (alunos que já frequentam o CRI)	Reunião para comunicar programa, recolher documentação e auscultar expectativas das famílias.	100%	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI; Encarregado de Educação	Documentação aplicável	out/16
	Avaliar/Rever opções de frequência após período de adaptação	Auscultação dos monitores; auscultação dos clientes/famílias; auscultação do coordenador de educação especial da escola regular	100% (auscultação)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI; Famílias; clientes;	Documentação aplicável	novembro de 2016
	Avaliar os jovens	Preenchimento de registos de observação dos alunos em PIT e relatório final de avaliação;	100% (avaliação)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI; Monitores; Terapeutas;	Documentação aplicável	janeiro de 2016; março 2016; junho 2016
	Analisar resultados da frequência dos alunos em CRI	Preenchimento da grelha de avaliação	80% de níveis superiores a 2	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI;	Documentação aplicável	julho 2016
	Reunir com os coordenadores de Educação Especial trimestralmente	Comunicação do desempenho dos jovens; participação em reuniões com outros agentes educativos: CPCJ, etc.	100% (reuniões previstas e realizadas)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI; Coordenadora de Educação Especial	Documentação aplicável	janeiro/abril / junho 2016
	Promover o contacto com a instituição às famílias dos jovens referenciados	Promoção da inscrição como associado; Participação em atividades extracurriculares;	100% (dar conhecimento das atividades extracurriculares e entrega da ficha de inscrição como associado)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI/famílias	Documentação aplicável	janeiro-dezembro de 2016

	Avaliar todos os serviços prestados	Reunião final com coordenadores de educação especial das escolas regulares	100%(taxa de concretização de reuniões)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de cRI; representantes do agrupamento/escola não agrupada/famílias	Documentação aplicável	jun/16
	Garantir a adoção de instrumentos e procedimentos de trabalho e monitorização, que contribuam efetivamente para a rentabilização de recursos e que cumpram o Referencial da Certificação ISO	Revisão do MP14; Auditoria de certificação	100% (revisão de procedimentos)	Diretor/Coordenador técnico	Coordenadora de CRI	MP14 - Centro de Recursos para a Inclusão	setembro de 2016; auditoria em data a designar pela direção
	Garantir que as partes interessadas (alunos, pais, escola) estão satisfeitas com os serviços prestados	Aplicar o questionário de Satisfação de Clientes às escolas parceiras	80% ou+ de satisfação	Diretor/Coordenador técnico	Coordenador de Educação especial e diretor de Agrupamento	Documentação aplicável	jul/16
	Avaliar satisfação dos clientes	Aplicar o questionário de Satisfação de Clientes às escolas parceiras	80% ou+ de satisfação	Diretor/Coordenador técnico	Coordenador de Educação especial e diretor de Agrupamento	Documentação aplicável	jul/16
CRI Férias - "DÁ GOSTO- OCUPAÇÃO DE TEMPOS LIVRES"	Criação de nova resposta social	Diagnóstico de necessidades; elaboração do projeto	100%	Responsavel de projeto	Responsavel de projeto		a definir
	Apresentação do projeto a Representantes Legais	Divulgação junto das famílias/ representantes legais dos clientes de CAO e/ou LAR	100%	Responsavel de projeto	Responsavel de projeto	Q59- Circular	a definir
	Efetuar a admissão e acolhimento de todos os inscritos nas atividades	Matrícula dos clientes interessados em participar nas atividades nos ultimos 15 dias de cada mês	100%	Responsavel de projeto e equipa técnica	Responsavel de projeto e equipa técnica	Documentação aplicável	a definir
	Auscultar as ideias e gostos de clientes, promover o planeamento "para e com" o cliente	Criação de uma bolsa de ideias dinamizada pelos clientes;	90%	Responsavel de projeto e equipa técnica	Responsavel de projeto, clientes e colaboradores	Documentação aplicável	a definir
	Elaborar um plano mensal de atividades para ocupação de tempos livres	Criar plano de atividades mensal, elaborado ao dia 15 de cada mês	100%	Responsavel de projeto e equipa técnica	Responsavel de projeto e clientes e equipa técnica	Documentação aplicável	a definir
	Conhecer e articular com os diversos recursos/serviços existentes na comunidade local	Estabelecimento de parcerias; contactos; Visitar diferentes espaços e instituições da comunidade	85%	Responsavel de projeto e equipa técnica	Responsavel de projeto e equipa técnica	Q38- Registo de Ocorrências	a definir
	Seleccionar colaboradores que participarão nas atividades		100%	Responsavel de projeto e equipa técnica	Responsavel do projeto e equipa técnica	Documentação aplicável	a definir
	Proporcionar aos clientes a ocupação dos tempos livres	Atividades durante o fim-de-semana, interrupções letivas e feriados	100%	Responsavel de projeto, equipa técnica e colaboradores	Responsavel de projeto, equipa técnica e colaboradores		a definir
	Garantir que são realizadas todas as atividades inseridas nos planos mensais	Reuniões periódicas com colaboradores, equipa técnica e clientes	90%	Responsavel de projeto, equipa técnica e colaboradores	Responsavel de projeto, equipa técnica, clientes e colaboradores		a definir
	Garantir que os clientes participem em pelo menos uma atividade no âmbito cultural, recreativo e desportivo por mês	Planear atividades dentro deste âmbito	85%	Responsavel de projeto e equipa técnica	Responsavel de projeto e colaboradores		a definir
Promover a inclusão e integração social	Desenvolver ações com o objetivo de integrar a os clientes na sociedade, através de diversas atividades a decorrer no seio da comunidade	90%	Responsavel de projeto, equipa técnica	Responsavel de projeto e colaboradores	Documentação aplicável	a definir	

Promover o convívio e socialização entre clientes e entre clientes e colaboradores	Criar oportunidades de convívio entre os participantes no projeto	100%	Responsável de projeto, equipa técnica e colaboradores	Responsável de projeto, clientes e colaboradores	Documentação aplicável	a definir
Monitorizar as atividades	Reuniões de equipa mensais; registo de ocorrências por atividade; elaboração de relatório mensal; avaliação de resultados	100%	Responsável de projeto, equipa técnica e colaboradores	Responsável de projeto e colaboradores	Q38- Registo de Ocorrências; Q30- Folha de Presenças	a definir

Eixo/Objetivo Estratégico: Garantir a qualidade e abrangência do serviço prestado; Assegurar a melhoria contínua

Dimensão da Ação	Objetivos Operacionais	Atividades	Metas Resultados Esperados	Recursos			Calendarização
				Humanos		Materiais	
				Responsável	Participantes		
Prestação de assessoria técnica à Direção no desenvolvimento de atividades de intervenção psicológica e consultoria	Recrutamento e Seleção de Colaboradores com perfil de competências adequado a uma prestação de serviço de qualidade	100%	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga Psicólogos Colaboradores de Intervenção Direta	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16	
	Acolhimento, Integração e Formação Inicial de Novos Colaboradores, assegurando a promoção do seu potencial profissional	100%	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga Psicólogos Colaboradores de Intervenção Direta Clientes	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16	
	Orientação de estágios de Psicologia	100%	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga Psicólogos Colaboradores de Intervenção Direta Clientes	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16	
	Acolhimento e integração de prestadores de serviço à comunidade	100%	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16	
	Gestão do Programa de Voluntariado	100%	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga Psicólogos Colaboradores de Intervenção Direta Clientes	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16	
	Conceção do Plano Anual de Formação, considerando a avaliação de necessidades realizada junto de colaboradores, clientes, representantes legais/significativos, Diretores/Coord. Técnicos e Direção	100%	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga Psicólogos Colaboradores de Intervenção Direta Clientes Representantes Legais/Significativos	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16	
	Implementação de Atividades Regulares de Team-building, para promoção do trabalho em equipa e redução do stress	100%	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. ^a Técnica/ Psicóloga Psicólogos Colaboradores de Intervenção Direta Formador/a	Gabinete devidamente equipado; Sala de formação devidamente equipada	jan/dez16	

ção
icologia

Intervenções Serviço de Ps	Prestação de assessoria técnica à Direção no desenvolvimento de atividades de intervenção psicológica e consultoria	Desenvolvimento de Reuniões Mensais com Diretores/Coords. Técnicos de todas as Respostas	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Diretores/Coords. Técnicos de todas as Respostas	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16
		Criação de Grupos Terapêuticos de Desenvolvimento de Representantes Legais/Significativos	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Psicólogos Colaboradores de Intervenção Direta Clientes Representantes Legais/Significativos	Gabinete devidamente equipado; Sala de formação devidamente equipada	jan/dez16
		Criação de Grupos de Auto-representantes de clientes de CAO, numa lógica de empoderamento e participação dos clientes	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Clientes	Gabinete devidamente equipado; Sala de formação devidamente equipada	jan/dez16
		Avaliação psicológica de clientes	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Psicólogos Clientes Representantes Legais/Significativos	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16
		Admissão de clientes; Gestão da Lista Geral de Clientes	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Psicólogos Assistente Social Clientes Representantes Legais/Significativos	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16
		Emissão de pareceres técnicos especializados	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Psicólogos	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16
		Dinamização de Sessões de DPS (Desenvolvimento Pessoal e Social) de nível 2	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Psicólogos Clientes	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16
		Dinamização de Sessões de Expressões Psicodramáticas	100%	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga	Diretora/Coord. .ª Técnica/ Psicóloga Psicólogos Clientes	Gabinete devidamente equipado	jan/dez16

Aprovado em reunião de Direção de 9 de novembro de 2015,

Joaquim Queirós Martins do Nascimento, Presidente

Rui Manuel Morais da Silva, Vice-Presidente

Quintino Tomás Cunha Gomes, Secretário

Armando Luís Garcia Veiga, Tesoureiro

Mário Francisco Ferreira dos Santos, Vogal