

Definição de Objetivos, Indicad

Intenção / Orientação Política	objetivos estratégicos	Indicadores	Fórmula Métrica	Processos Associados	Fonte
Sustentabilidade	Garantir a Sustentabilidade económica e operacional a médio e longo prazo que potencie a expansão ; Incentivar uma equipe a colaborar com a economia da casa Mitigar os custos e desperdícios Controlar custos	(%) Taxa de Cumprimento dos Orçamentos Aprovados	(Total em euros de orçamentos aprovados / Total de euros de orçamentos pagos)*100	Planeamento e Controlo pela Direção	Orçamentos aprovados / Atas / Contas dos Fornecedores
		(€) Comparticipações das Entidades Estatais e Regulamentares	(Diferença entre euros submetidos e euros recebidos Segurança Social)	Planeamento e Controlo pela Direção	Modelo de Vagas da Segurança Social / Extrato Bancário / Comprovativos de Transferência
		(%) Taxa de cumprimento do Plano de Ações	(Nº de ações concretizadas/ Nº total de ações definidas) *100	Planeamento e Controlo pela Direção	Plano de Ações
		(%) Percentagem dos custos extra com Recursos Humanos	Total de valores extra em custos com Recursos Humanos	Planeamento e Controlo pela Direção	Novas contratações
		(%) Percentagem dos custos com Energias	Valores pagos em energia (eletricidade)	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento energia
		(%) Percentagem dos custos de Comunicações	Valores pagos em comunicações	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento comunicações
		(%) Percentagem dos custos de Combustíveis	Valores pagos em combustíveis	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento em combustíveis
		(%) Percentagem dos custos de Alimentação	Valores pagos em alimentação	Planeamento e Controlo pela Direção	Faturas pagamento em alimentação
Clientes/utentes	Satisfazer os clientes\utentes e familiares	Nº de Eventos realizados para a integração das Famílias	Total de eventos realizados	Planeamento e Acompanhamento de atividades	Plano de Atividades / Atas da Comissão de Festas
		(%) Taxa de Ocupação	Nº camas ocupadas / Total de camas	Admissão e Acolhimento	Pasta de Saídas e Entradas
		Tempo médio de Admissão	Nº de dias para a admissão de um novo cliente	Admissão e Acolhimento	Pasta de Saídas e Entradas
		(%) Taxa de Satisfação dos clientes e familiares	% de clientes satisfeitos (questionários de satisfação)	Idoso /Plano Individual	Questionários de Satisfação
víços		Nº de reclamações que tenham como causa falhas de comunicação ou informação de requisitos e especificações dos serviços	Total de reclamações de comunicação ou informação de requisitos	Tratamento de reclamações/sugestões	Reclamações / Livro de Reclamações
		(%) Taxa de clientes que atingiram os objetivos definidos	(Total de objetivos definidos / total de objetivos cumpridos)*100	Idoso/Plano Individual	Planos Individuais
		(%) Taxa média de clientes com apoio psicossocial	(Total de clientes com necessidades de apoio psicossocial / Total de clientes com apoio) *100	Cuidados Pessoais	Plano Individual animadora psicossocial

Processos Internos / Ser	Melhorar a qualidade do serviço Aumentar a capacidade de resposta às novas necessidades Racionalizar consumos de produtos e serviços Inovar na tipologia a parte recreativa e cultural do centro Melhorar o nível de envolvimento das relações com parcerias e comunidade nas atividades sociais da casa	(%) Taxa de desistências	(nº de clientes que desistiram/nº de clientes)	Idoso /Plano Individual	Pasta de Saídas e Entradas / Contrato
		Nº de Ocorrências alimentares com impacto nos clientes	Nº de eventos	Nutrição e Alimentação	Ficheiro de Ocorrências / Relatório de Toxicção Alimentar (Mod.83)
		% de necessidades identificadas e não satisfeitas pelo Plano de atividades/PADP	(Número total de necessidades não satisfeitas com a execução do PADP / número total de necessidades identificadas X 100)	Idoso /Plano Individual	Plano de atividades/PADAP
		Taxa de cumprimento do Plano de atividades /PADP	(Total de actividades previstas / Total de actividades realizadas)*100	Idoso / Plano Individual	Plano de atividades/PADAP
		% de situações de emergência decorrentes da incorreta assistência medicamentosa	(Número de situações de emergência decorrentes da incorreta assistência medicamentosa / número total de situações de emergência X 100)	Cuidados Pessoais	Livro de Ocorrências
		Taxa de cumprimento das ementas	(Nº de refeições planeadas / Nº de refeições confeccionadas) *100	Cuidados Pessoais/ HACCP	Ementas Semanais
Competências (RH)	Incentivar e Motivar os cooperadores para a melhoria da resposta social através da formação, de modo a obter um serviço qualificado . Incentivar a cultura pessoal na formação contínua obrigatória dos cooperadores ; Auscultar os cooperadores ; Promover maior empenho na discussão dos objetivos e necessidade de formação pessoal	Taxa de Cumprimento do Plano de formação Interna	(Ações de formação previstas / Total de ações realizadas) *100	Competências e Formação	Plano de Formação
Qualidade	Fazer a transição do sistema de gestão da qualidade da Isso 2008 a 2015 2-Obter ações preventivas nas diversas áreas semestralmente	Taxa de eficácia das ações Corretivas	(Nº de ações corretivas / nº de ações corretivas eficazes)	Tratamento de reclamações/sugestões	Plano de Ações Corretivas
	satisfazer os clientes\utentes e familiares	Evolução das Sugestões de Melhoria dos Cooperadores	Total de sugestões apresentadas	Recursos Humanos e Formação	Sugestões e Reclamações
Infraestruturas	Manter nível alto de Higienização Aumentar o cuidado na prevenção de danos	Taxa de Cumprimento do Plano de Manutenção	(Total de manutenções previstas / Total de manutenções executadas) *100	Higienização, Infraestruturas/Equipamentos e Segurança	Plano de Manutenção

lores, Monitorização e Medição de Processos

			Registos dos Resultados						
Periodicidade de Monitorização	Responsável pela monitorização	Meta	2018 (acompanhamento Junho e Dezembro)						
Semestral	Direção	100%							
Semestral	Direção	95%							
Semestral	Direção	≥80%							
Semestral	Direção	≤10%							
Semestral	Direção	≤2%							
Semestral	Direção	≤2%							
Semestral	Direção	≤5%							
Semestral	Direção	≤2%							
Semestral	Diretora Técnica	≥5%							
Semestral	Diretora Técnica	≥95%							
Semestral	Diretora Técnica	<5 dias							
Semestral	Gestor da qualidade	80%							
Semestral	Gestor da qualidade	0							
Semestral	Equipe multidisciplinar	60%							
Semestral	Animadora	100%							

Semestral	Equipe multidisciplinar	< 2%							
Semestral	Diretora Técnica	0							
Semestral	Animadora	10%							
Semestral	Animadora	90%							
Semestral	Enfermeira e Diretora Técnica	0							
Semestral	Diretora Técnica e Cozinheira	90%							
Semestral	Direção	90%							
Semestral	Gestor da qualidade	75%							
Semestral	Direção	Aumento progressivo							
Semestral	Direção	90%							

