

Perspetiva	Processo (Sigla)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CLIENTES	PGM	OE 1 Melhorar continuamente a qualidade na prestação dos serviços	Introduzir oportunidades de melhoria	N.º de oportunidades de melhoria introduzidas	N.º	$\geq 1$ quadrimestre FM: Quadrimestral	GQ Diretores Técnicos Colabor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugestões/Oportunidades de melhoria (ficha de sugestões, inquéritos de avaliação da satisfação às partes interessadas;</li> <li>Pedidos de ação corretiva e preventiva</li> <li>Relatório de gestão</li> <li>Livro de reclamações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação de questionários de satisfação a clientes/familiares; parceiros, entidades financiadoras e comunidade;</li> <li>Articulação da Instituição com Entidades Externas;</li> <li>Formalização de protocolos com entidades;</li> <li>Intercâmbio com outras instituições e organismos públicos e privados com o intuito de desenvolver ações de sensibilização e projetos temáticos para os clientes, colaboradores e sócios;</li> <li>Reuniões (colaboradores, clientes, comunidade educativa)</li> <li>Realização de entrevistas de recrutamento e seleção</li> </ul>
			Reforçar equipa e melhorar prestação de serviços	N.º Colabor. integrados	N.º	$\geq 2$ FM: Anual	Direção  GPRH	Contratos Formalizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de entrevistas de recrutamento e seleção</li> <li>Formalização de contrato (manual de funções, termos de sigilo e confidencialidade)</li> </ul>
			Criação de Resposta Social CAFAP - Centro Apoio Familiar e Aconselhamento Parental	resposta criada	N.º	1 FM: semestral	Direção	Acordo Formalizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de entrevistas de recrutamento e seleção</li> <li>Formalização de contratos</li> <li>Aquisição de mobiliário</li> <li>Criação de gabinetes de atendimento (aluguer ou edificação)</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CLIENTES	PGM	OE1 Melhorar continuamente a qualidade na prestação dos serviços	Concretizar os objetivos definidos nos processos	Taxa de concretização dos objetivos	n.º de objetivos atingidos/ n.º de objetivos planeados* 100	≥ 75% FM: Quadrimestral	GP GQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de objetivos</li> <li>• Relatório de gestão</li> <li>• Relatórios de atividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatórios de gestão quadrimestrais</li> <li>• Relatórios de Atividades (semestrais)</li> <li>• Revisão do Sistema da Qualidade;</li> <li>• Avaliação do grau de concretização dos objectivos operacionais.</li> </ul>
			Assegurar a operacionalização de todos os procedimentos inerentes ao Sistema de Gestão da Qualidade	Taxa de concretização do planeamento (n.º ações realizadas/ n.º ações planeadas* 100	n.º de ações concretizadas/ n.º de ações planeadas* 100	≥ 85% FM: Quadrimestral	Diretores Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de planeamento</li> <li>• Relatórios de gestão</li> <li>• Pedidos de Acção corretiva e preventiva</li> <li>• Acompanhamento de sugestões de Melhoria Mod.PGM.30;</li> <li>• Atas de reuniões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração da ficha de planeamento da qualidade;</li> <li>• Realização de reuniões.</li> <li>• Melhoria dos procedimentos existentes; criação dos instrumentos de suporte à monitorização dos processos;</li> <li>• Implementar as novas práticas/ metodologias de trabalho.</li> <li>• Consolidar práticas/ procedimentos.</li> </ul>
			Tratar com eficácia todo o tipo de ocorrências/ situações anómalas	Taxa de eficácia das ações	n.º de ações eficazes/ n.º total de ações 100	≥ 85% FM: Quadrimestral	GP GQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações</li> <li>• Pedidos de ação corretiva e preventiva</li> <li>• Relatórios de Gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha de informação sobre as ocorrências;</li> <li>• Dar resposta atempada aos emissores de reclamações, sugestões.</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CLIENTES	PGM	OE1 Melhorar continuamente a qualidade na prestação dos serviços	Realizar Planos Pedagógicos/ Planos de Atividades (clientes; representantes legais)	Planos de Atividades Planos Pedagógicos	n.º de Respostas Sociais/ n.º de Planos Apresenta dos	100%	Edu.Inf.	• Planos Pedagógicos • Planos de Atividades	• Diagnóstico de necessidades e expetativas; • Reuniões (técnico pedagógicas; reuniões de Sala); • formulação de objetivos, atividades, estratégias, cronogramas, parcerias, recursos, avaliação.
						FM:Anua 1	DT's		
			Implementação dos Planos Individuais	Taxa de concretização das atividades em PI	n.º de atividades do PI concretiza das/ n.º total de atividades planeadas	$\geq 75\%$ FM: Semestral	Equipa Técnica	• Planos Individuais (PI) • Relatórios técnicos/Informaç ões Técnicas; • Registos de acompanhamento • Atas de reunião; • Relatório de gestão.	• Identificação das necessidades e expetativas dos Clientes (cumprimento da IT plano de desenvolvimento individual); • Promover a participação dos clientes/ famílias na elaboração do PI; • Sessões de Acompanhamento; • Reuniões, contactos, visitas de acompanhamento; • Aprovação e implementação do PI; • Avaliação e divulgação dos resultados.
				Taxa de cumprimento dos objetivos do PI	n.º de objetivos atingidos/ n.º de objetivos planeados* 100	$\geq 75\%$ FM: semestral	Diretores Técnicos GP		

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CLIENTES	PGM	OE1 Melhorar continuamente a qualidade na prestação dos serviços	Assegurar um elevado grau de satisfação dos clientes/familiares	IMS	Taxa de satisfação	$\geq 75\%$ FM: anual	GQ GP/DT's	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inquéritos de Avaliação do Grau de Satisfação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação Inquérito de avaliação da satisfação dos clientes/ familiares</li> <li>Tratamento, análise e divulgação de resultados</li> </ul>
	PPF		Qualificar profissionalmente e academicamente jovens com deficiência e/ou incapacidade	Taxa de cumprimento do plano de formação	n.º de objectivos atingidos/ n.º de objectivos planeados* 100	$\geq 75\%$ FM: anual	GP Diretores Técnicos Equipa Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Formação</li> <li>Manuais</li> <li>Sumários e presenças</li> <li>Avaliações</li> <li>Atas de reuniões</li> <li>Relatórios de Gestão</li> <li>Certificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sessões de formação ministradas;</li> <li>Reuniões;</li> <li>Contactos;</li> <li>Visitas de Acompanhamento</li> <li>Avaliação e divulgação de resultados</li> <li>Visitas Técnicas e Atividades Integradoras;</li> <li>Visitas a empresas para prática em contexto de trabalho;</li> <li>Formalização de parcerias;</li> </ul>
PROCESSOS	PGM	OE4 Alargar e reforçar parcerias	Intensificar a comunicação com os parceiros (divulgação de atividades, apelo ao envolvimento/ participação)	N.º de reuniões realizadas com o parceiro/ ano	N.º	$\geq 1$ FM:anual	Direção DT's	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atas de reunião</li> <li>Registos de contactos (email, telefone, fax) efetuados</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efetuar contactos com os parceiros;</li> <li>Realizar reuniões com os parceiros.</li> </ul>
				N.º de contactos (email, telefone, fax)	N.º	$\geq 5$ FM: anual	Direção DT's		
			Assegurar um elevado grau de satisfação dos parceiros	Taxa de satisfação dos parceiros	IMS (índice médio de satisfação)	$\geq 75\%$ FM:Anual	GQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inquérito de avaliação da satisfação aos parceiros/ sugestões de melhoria</li> <li>Lista de parceiros</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação de inquérito de avaliação da satisfação;</li> <li>Recolha, análise e tratamento dos resultados;</li> <li>Divulgação dos resultados.</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
<b>PROCESSOS</b>	<b>PGM</b>	<b>OE4</b> Alargar e reforçar parcerias	Assegurar parcerias com valor acrescentado para a Instituição e seus clientes	Nível de capacidade de resposta/ valor acrescentado do parceiro	Nível do parceiro	∧ Nível II FM: anual	GQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inquérito de avaliação interna das parcerias;</li> <li>Lista de parceiros</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação interna dos parceiros;</li> <li>Análise de resultados.</li> </ul>
			Criar novas parcerias	N.º de novas parcerias	N.º	FM: anual ≥ 4	Direção GQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de parceiros</li> <li>Protocolo/ Acordo estabelecido</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as necessidades da Instituição/ clientes;</li> <li>Elaborar lista de potenciais parceiros;</li> <li>Realizar contactos;</li> <li>Estabelecer protocolo/ Acordo.</li> </ul>
		<b>OE7</b> Criar novas formas de comunicação e divulgação, reforçando a imagem positiva da Instituição	Divulgar a Instituição, as suas atividades e serviços	Taxa de concretização do planeamento( n.º de intervenções realizadas/ n.º total de ações planeadas)	N.º de intervenções realizadas/ n.º total de ações planeadas	∧ 80% FM:anual	Direção GQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de planeamento</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuição de flyers, panfletos, outdoors da instituição na freguesia e freguesias circunvizinhas</li> <li>Dinamizar a comunicação via facebook;</li> <li>Reformular o site da instituição</li> <li>Dinamizar o site da instituição</li> </ul>
			Participar nos eventos promovidos pela Comunidade/ Parceiros/ outros organismos	Taxa de participação da Instituição nos eventos promovidos pela comunidade	N.º eventos participados pela Instit./n.º convites para participação * 100	∧ 75% FM: Anual	Direção	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convites</li> <li>Lista de eventos assistidos/ participados</li> <li>Certificados de participação</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação e seleção das atividades da comunidade e participação nas mesmas;</li> <li>Registo de participação</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos	
						FM			Ações	
CRESCIMENTO	PGM	OE2 Desenvolver esforços para a manutenção, conservação e melhoria das infra-estruturas	Implementação de via pedonal; Criação de parque automóvel.	Taxa concretização planeamento/ (n.º intervenções realizadas/n.º total ações planeadas)	n.º intervenções realizadas/n.º total ações planeadas	100% FM Quadrimestral	Direção	GFPF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de planeamento</li> <li>• Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução das intervenções;</li> <li>• Monitorização do planeamento.</li> </ul>
			Melhorar as condições estruturais do Centro de Formação Profissional: -vestiários e balneários; -pavimentação de WC's; pavimentação e pintura de duas salas de formação	Taxa de cumprimento do planeamento	n.º de ações realizadas/n.º ações planeadas* 100	100% FM: quadrimestral	Direção	GFPF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de planeamento</li> <li>• Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação das necessidades/interesses;</li> <li>• Elaborar o planeamento das intervenções;</li> <li>• Execução das intervenções;</li> <li>• Monitorização do planeamento.</li> </ul>
			<b>Edifício 1</b> <b>Cozinha e refeitório:</b> Restauro e aquisição de mobiliário - Criação de Copa <b>Instalações balneárias:</b> - aquisição de banheira pra banhos assistidos; <b>Criação de Salão Polivalente</b>	Taxa de cumprimento do planeamento	n.º de ações realizadas/n.º ações planeadas* 100	100% FM: quadrimestral	Direção	GFPF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de planeamento</li> <li>• Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar o planeamento das intervenções;</li> <li>• Execução das intervenções;</li> <li>• Monitorização do planeamento.</li> </ul>
PROCESSOS	PGM	OE7 (CONT.)	Assegurar um elevado grau de satisfação da comunidade	Taxa de satisfação da comunidade	IMS (índice médio de satisfação)	≥ 75% FM: anual	GQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquérito de avaliação da satisfação à comunidade/sugestões de melhoria</li> <li>• Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação inquérito de avaliação da satisfação;</li> <li>• Distribuição, recolha e análise dos resultados;</li> <li>• Divulgação dos resultados</li> </ul>	

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CRESCIMENTO	PGM	OE2 Desenvolver esforços para a manutenção, conservação e melhoria das infra-estruturas	<b>Edifício 2</b>						
			<b>Cozinha:</b> -criação de antecâmara <b>Na Creche/ Jardim de Infância:</b> -Criação de Instalações sanitárias no Jardim de Infância; -Ampliação de berçário <b>No ATL:</b> sala de música (pintura e colocação de pavimento) - finalização das obras em curso (pintura e colocação de pavimento em sala; renovação de instalações sanitárias) sala polivalente (pintura e colocação de pavimento; aquisição de mobiliário)	Taxa de cumprimento do planeamento	n.º de ações realizadas/ n.º ações planeadas* 100	100% FM: quadrimestral	Direção	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de planeamento</li> <li>Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar o planeamento das intervenções;</li> <li>Execução das intervenções;</li> <li>Monitorização do planeamento.</li> </ul>
			<b>Edifício 3</b>						
			<b>No CAO:</b> - proteção de portas <b>Cozinha e refeitório:</b> -aquisição de mesa em inox; -colocação de pavimento em cozinha e refeitório	Taxa de cumprimento do planeamento	n.º de ações realizadas/ n.º ações planeadas* 100	100% FM: quadrimestral	Direção	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de planeamento</li> <li>Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar o planeamento das intervenções;</li> <li>Execução das intervenções;</li> <li>Monitorização do planeamento.</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CRESCIMENTO	PGM	OE2 Desenvolver esforços para a manutenção, conservação e melhoria das infra-estruturas	<p><b>Quinta Pedagógica</b></p> <p>Criação de pontos de água; Criação de parque automóvel. -Reformulação de pocilga (infraestruturas, abrigos, vedações, pias, maternidades animais); -melhorar as acessibilidades (cadeiras de rodas); -melhorar condições estruturais da oficina de peletes (vedação e ampliação de espaço oficial); -estudo para implementação de circuito de manutenção; -colocação de estruturas de apoio no bosque (banca, mesas, cadeiras e bancos) - criação de instalações sanitárias -Criação de parque automóvel -edificação de estrutura para adaptação da instalação elétrica -Realização de estudos prévios para implementação de um Lar Residencial para pessoas com deficiência.</p>	Taxa de concretização do planeamento	n.º de ações realizadas/ n.º ações planeadas* 100	100% FM: quadrimestral	Direção	<p>• Ficha de planeamento</p> <p>• Relatório de gestão</p>	<p>• Elaborar o planeamento das intervenções;</p> <p>• Execução das intervenções;</p> <p>• Monitorização do planeamento.</p>



Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
<b>CRESCIMENTO</b>	PCreche Pjardim P ATL PCAO PFP PCento Dia PC Convívio PCAT/LIJ PLar Idosos PSAD	<b>OE3</b> Melhorar a comunicação com os clientes e seus familiares	Assegurar a participação dos clientes/representantes legais na elaboração e revisão dos PI's	Taxa de participação dos clientes na elaboração/revisão dos PI's	n.º de clientes que participam na elaboração /revisão PI/n.º total de clientes* 100	≥ 80% FM: Semestral	GP Diretores Técnicos Equipa Técnica Clientes/ representante legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano Individual</li> <li>Registo de reunião</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração, monitorização e avaliação do PI;</li> <li>Realização de reuniões de avaliação do PI com os clientes;</li> </ul>
			Assegurar a participação das famílias/ representantes legais em reuniões	Taxa de participação das famílias/ representantes legais nas reuniões promovidas pela Instituição	n.º de famílias que participam /n.º total de famílias*100	≥ 60% FM: Semestral	Diretores Técnicos Equipa Técnica Clientes/ representante legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atas de reunião</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoção de reuniões com os familiares;</li> <li>Elaboração de convocatórias;</li> <li>Sensibilização para a importância da participação nas reuniões</li> </ul>
			Realizar visitas domiciliárias às famílias que não comparecem na Instituição	N.º de visitas domiciliárias realizadas	n.º visitas planeadas/n.º visitas efetuadas*100	≥ 1/ano FM: Anual	Diretor Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registo de atendimento</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	
			Realização de eventos envolvendo as famílias	N.º de eventos envolvendo as famílias	n.º eventos planeadas/n.º eventos efetuadas*100	≥ 5 FM: anual	Direção Diretores Técnicos Colábo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convites;</li> <li>Materiais de divulgação/comunicação do evento</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoção/ realização de eventos</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CRESCIMENTO	PRH	OE5 Assegurar a qualificação, satisfação e motivação dos colaboradores	Cumprir com plano anual de formação	Taxa de concretização do plano de formação	$\frac{\text{n.º de ações realizadas}}{\text{n.º ações planeadas}} * 100$	85% ^ FM: Semestral	Direção Parceiros  GPRH Colabor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano anual de formação</li> <li>Registos da formação (folhas presença/certificados da formação)</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação das necessidades de formação (reuniões);</li> <li>Elaboração e aprovação do Plano de formação;</li> <li>Divulgação do plano;</li> <li>Divulgação de ações de formação;</li> <li>Execução e monitorização da execução.</li> </ul>
			Assegurar a eficácia das ações de formação	Taxa de eficácia das ações de formação	$\frac{\text{n.º ações formação eficazes}}{\text{n.º total ações formação}} / \text{avaliação eficácia} * 100$	≥90% FM: Semestral	Colaboradores Avaliadores GPRH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano Anual de formação</li> <li>Ficha de avaliação da eficácia da ação da formação</li> <li>Relatório da formação</li> <li>Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização das ações de formação;</li> <li>Planeamento do momento da avaliação da eficácia;</li> <li>Distribuição da ficha de avaliação da eficácia aos avaliadores;</li> <li>Recolha e tratamento estatístico.</li> </ul>
			Proceder à avaliação de desempenho dos colaboradores	Taxa de concretização do planeamento	$\frac{\text{n.º ações planeadas}}{\text{n.º total de ações executadas}} * 100$	100% FM: Anual	GPGM  GPRH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atas de reuniões com a equipa de benchmarking</li> <li>Procedimento de avaliação de desempenho;</li> <li>Fichas de Avaliação de Desempenho</li> <li>Listagem de avaliados/avaliadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões com equipa de benchmarking – revisão dos instrumentos;</li> <li>Reuniões com colaboradores e apresentação de novos instrumentos de avaliação</li> <li>Aplicação dos procedimentos de avaliação de desempenho</li> <li>divulgação de resultados</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
CRESCIMENTO	PGM	OE5 Assegurar a qualificação, satisfação e motivação dos colaboradores	Obter elevado grau de desempenho dos colaboradores	Nível de Desempenho	n.º de colaboradores com nível de desempenho $\geq 4$ / n.º de colaboradores com desempenho $\geq 4$ / n.º total de colaboradores * 100	nível $\geq 4 = 70\%$ FM: Anual	GPRH Avaliadores Direção Avaliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimento de avaliação de desempenho</li> <li>• Fichas de Avaliação de Desempenho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento dos procedimentos e instruções de trabalho.</li> </ul>
			Assegurar a satisfação dos colaboradores	Taxa de satisfação colaboradores	IMS (índice médio de satisfação)	$\geq 75\%$ FM: Anual	GP RH Direção colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquérito de avaliação da satisfação dos colaboradores sugestões/ reclamações</li> <li>• Atas de reunião</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envolver colaboradores no planeamento das atividades;</li> <li>• Promover a participação dos colaboradores em atividades da Instituição;</li> <li>• Realizar fórum de início de ano;</li> <li>• Realizar reuniões/ encontros de Direção e colaboradores;</li> <li>• Assegurar condições de higiene, segurança e saúde no trabalho;</li> <li>• Assegurar os meios e recursos necessários para o pleno desempenho das funções;</li> <li>• Avaliar a satisfação dos colaboradores e proceder ao tratamento estatístico e divulgação de resultados</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
FINANCEIRO	PGM	OE6 Aumentar a sustentabilidade da Instituição	Promover eventos/ campanhas de cariz financeiro	Taxa de realização de eventos/ campanhas	$\frac{\text{n.º de eventos planeados}}{\text{n.º de eventos realizados}} * 100$	100% FM: Semestral	Direção colaboradores Parceiros Patrocinadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de planeamento</li> <li>Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de ficha de planeamento e incluir os seguintes eventos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reis;</li> <li>-Concertos e Teatros;</li> <li>-Semana do Outono</li> <li>-Festa da Castanha e Leilão;</li> <li>-Festa de Encerramento de Atividades;</li> <li>-Cicloturismo;</li> <li>-Feira do Natal;</li> <li>- Festa de Natal;</li> <li>-Gala de Fado;</li> <li>-Santos Populares;</li> <li>- Take away mensal;</li> <li>-Preparação e distribuição dos convites e materiais de divulgação;</li> <li>-Organização e realização dos eventos.</li> </ul> </li> </ul>
			Receitas/ evento	$\frac{\text{receitas do evento/rec eitas do evento do ano anterior}}{\text{ano anterior}} > 1$	Valor monetário apurado $\geq$ que o valor do mesmo no ano anterior FM:Semestral	Direção Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livro de entrada de caixa</li> <li>Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolha dos montantes e registo;</li> <li>Divulgação dos resultados apurados.</li> </ul>	
			Aumentar o n.º de sócios da Instituição	Taxa de aumento de sócios	$\frac{\text{n.º de sócios do ano n- n.º sócios do ano n-1}}{\text{n.º de sócios do ano n-1}} * 100$	$\geq 25\%$ FM: anual	Direção Diret. Técnicos Colabor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de sócios</li> <li>Relatório de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgação da Instituição através dos diferentes canais de comunicação (facebook, site do CSCSPB, jornais locais, jornal de parede e/ou outros)</li> </ul>

Perspetiva	Processo (Sigl)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Fórmula	Meta 2017	Respons.	Suporte	Programas estratégicos
						FM			Ações
FINANCEIRO	PGM	OE6 Aumentar a sustentabilidade da Instituição	Realizar candidaturas diversas	Taxa de realização de candidaturas	Candidaturas divulgadas de interesse institucional/candidaturas realizadas	85% FM: Anual	Dir GFPF  Equipa Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• divulgações;</li> <li>• regulamentos específicos, legislação, formulários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reuniões;</li> <li>• elaboração de candidaturas.</li> </ul>
			Aumentar o autofinanciamento (donativos, cotas, venda de produtos e prestação de serviços)	Auto financiamento (€)/ total da receita	Auto financiamento (donativos, subsídios de empresas, cotas de sócios, vendas, prestação de serviços, entre outros)/ total receitas	≥ 10% FM: Anual	Direção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo das cotas;</li> <li>• Recibos de donativos;</li> <li>• Fatura/recibo de prestação de serviços.</li> <li>• Relatórios de gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de campanhas de sensibilização à comunidade;</li> <li>• Divulgação da Instituição através dos diferentes canais de comunicação (facebook, site do CSCSPB, jornais locais, jornal de parede e/ou outros);</li> <li>• Divulgação dos produtos e serviços da Instituição (materiais promocionais);</li> <li>• Aluguer de espaços.</li> </ul>















