

Associação de Solidariedade Social de Espadanedo

DS.03.62 LISTA DE ACTIVIDADES PAG					
ANO - 2014					
ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE ESPADANEDO					
DIVULGAÇÃO					
Atividade: Facebook - (Planeada: 21170 - Executada: 27575 - Monitorizada: 27576) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014					
Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade	Apostar no marketing social para divulgar a instituição	Nº de notícias publicadas	30	-	
Atividade: Análise das visitas efetuadas ao site institucional - (Planeada: 21170 - Executada: 27577 - Monitorizada: 27578) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014					
Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade	Apostar no marketing social para divulgar a instituição	Nº de notícias publicadas	30	-	
Qualidade	Apostar no marketing social para divulgar a instituição	Nº médio mensal de visitas ao site da instituição	350	-	
EMPOWERMENT					
Atividade: Sessões de promoção de empowerment dos clientes (planeamento do dia) - (Planeada: 21170 - Executada: 24754 - Monitorizada: 24755) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014					
Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Nº de sessões de formação/ informação com os clientes	230	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	
FORMAÇÃO					
Atividade: Ações de formação - (Planeada: 21170 - Executada: 27573 - Monitorizada: 27574) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014					
Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Recursos Humanos	Melhorar a qualificação dos colaboradores	Nº de ações de formação	1	-	

FORMAÇÃO

Atividade: Ações de formação - (Planeada: 21170 - Executada: 27573 - Monitorizada: 27574) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Recursos Humanos	Melhorar o desempenho	Nº de horas de formação	25	-	

GESTÃO DA QUALIDADE

Atividade: Avaliação de satisfação dos clientes - (Planeada: 21170 - Executada: 31818 - Monitorizada: 31820) - Data: de 1-12-2014 até 31-1-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Grau de satisfação dos clientes	80%	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Tratamento de ocorrências - (Planeada: 21170 - Executada: 27600 - Monitorizada: 27601) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Ética	Garantir o desempenho ético	Nº de abusos (físicos, mentais, financeiros)	0	-	
Ética	Garantir o desempenho ético	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	0	-	
Ética	Garantir o desempenho ético	Nº de doenças contagiosas com responsabilidade da organização	0	-	
Qualidade de vida	Melhorar o conhecimento, capacidades e competências na prevenção de riscos	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	0	-	

Atividade: Gestão de sugestões e reclamações - (Planeada: 21170 - Executada: 31821 - Monitorizada: 31822) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	-	
Ética	Garantir o desempenho ético	Nº de reclamações legítimas	0	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de sugestões anónimas	2	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de sugestões de clientes	4	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de sugestões de colaboradores	9	-	

Atividade: Gestão de sugestões e reclamações - (Planeada: 21170 - Executada: 31821 - Monitorizada: 31822) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de sugestões de financiadores	1	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de sugestões de fornecedores	2	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de sugestões de parceiros	2	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de sugestões dos significativos/representantes legais	2	-	

Atividade: Ações corretivas e preventivas - (Planeada: 21170 - Executada: 31826 - Monitorizada: 31827) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade	Melhorar continuamente os processos	Taxa de medidas de melhoria	85%	-	

Atividade: Avaliação da satisfação - (Planeada: 21170 - Executada: 27564 - Monitorizada: 27568) - Data: de 1-12-2014 até 31-1-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais relativo ao sigilo de dados pessoais dos clientes	80%	-	
Ética	Garantir o desempenho ético	Grau de satisfação dos clientes	80%	-	
Ética	Garantir o desempenho ético	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais	80%	-	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação dos clientes	80%	-	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	-	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação dos financiadores	75%	-	

GESTÃO DA QUALIDADE

Atividade: Avaliação da satisfação - (Planeada: 21170 - Executada: 27564 - Monitorizada: 27568) - Data: de 1-12-2014 até 31-1-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação dos fornecedores	88%	-	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação dos parceiros	78%	-	
Qualidade	Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais	80%	-	
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Grau de satisfação dos significativos/representantes legais nas atividades recreativas e culturais realizadas	85%	-	

Atividade: Avaliação de desempenho dos colaboradores - (Planeada: 21170 - Executada: 27590 - Monitorizada: 27594) - Data: de 1-12-2014 até 31-1-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Recursos Humanos	Melhorar o desempenho	Taxa de colaboradores com sugestões para a melhoria do desempenho	90%	-	

Atividade: Avaliação da motivação dos colaboradores - (Planeada: 21170 - Executada: 27569 - Monitorizada: 27570) - Data: de 1-12-2014 até 31-1-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Recursos Humanos	Melhorar o desempenho	Grau de motivação dos colaboradores	85%	-	

Atividade: Avaliação de Satisfação de Colaboradores - (Planeada: 21170 - Executada: 27571 - Monitorizada: 27572) - Data: de 1-12-2014 até 31-1-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Recursos Humanos	Garantir a satisfação de colaboradores no exercício do cargo	Grau de satisfação dos colaboradores	68%	-	
Recursos Humanos	Gerir adequadamente as carreiras	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	-	
Recursos Humanos	Melhorar a igualdade de oportunidades	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	-	
Recursos Humanos	Melhorar o desempenho	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	-	

MONITORIZAÇÃO

Atividade: Monitorização do PI - (Planeada: 21170 - Executada: 24742 - Monitorizada: Não) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
------	----------	-----------	------	---------------------------------	-------------

MONITORIZAÇÃO

Atividade: Monitorização do PI - (Planeada: 21170 - Executada: 24742 - Monitorizada: Não) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Percentagem de metas atingidas no PI-CAO	95%	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Percentagem de metas atingidas no PI-CAO	95%	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO

Atividade: Reuniões - (Planeada: 21170 - Executada: 27579 - Monitorizada: 27582) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões com fornecedores	1	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões com membros da direção e o Grupo da Qualidade	4	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões individuais com significativos/representantes legais para elaboração e monitorização do PI dos clientes	38	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões realizadas com colaboradores	10	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões realizadas com equipa técnica	6	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões realizadas com Financiadores	1	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões realizadas com grupo da qualidade	6	-	
Participação	Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Nº de reuniões realizadas com parceiros	5	-	

PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO

Atividade: Auditoria interna - (Planeada: 21170 - Executada: Não - Monitorizada: Não) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Ética	Garantir a qualificação da organização no domínio ético	Taxa de reprodução da visão, missão e valores da organização	100%	-	
Ética	Garantir a qualificação da organização no domínio ético	Taxa de reprodução das políticas da organização	100%	-	
Ética	Garantir o desempenho ético	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	100%	-	
Qualidade	Garantir a conformidade com os requisitos	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	100%	-	

Atividade: Análise do relatório e contas - (Planeada: 21170 - Executada: 27562 - Monitorizada: 27563) - Data: de 1-3-2015 até 31-3-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade	Melhorar o desempenho financeiro	Taxa de desempenho global do CAO	90	-	
Qualidade	Melhorar o desempenho financeiro	Taxa de evolução da receita	15	-	
Qualidade	Melhorar o desempenho financeiro	Taxa de evolução dos custos operacionais	6	-	
Qualidade	Melhorar o desempenho financeiro	Taxa de evolução global	25	-	

Atividade: Estágios em contexto de trabalho - (Planeada: 21170 - Executada: 24877 - Monitorizada: 24878) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de estagiários na organização	3	-	

Atividade: Atividades em parceria - (Planeada: 21170 - Executada: 25010 - Monitorizada: 25011) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Parcerias	Fomentar parcerias	Nº de novas parcerias	15	-	
Parcerias	Fomentar parcerias	Nº de parcerias renovadas	16	-	
Qualidade	Melhorar a gestão da organização	Grau de eficácia das parcerias	100%	-	

Atividade: Gestão dos Recursos Humanos - (Planeada: 21170 - Executada: 27596 - Monitorizada: 27598) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Recursos Humanos	Recrutar e selecionar capital humano	Nº de admissões de colaboradores	3	-	
Recursos Humanos	Recrutar e selecionar capital humano	Taxa de cumprimento do perfil da função	80%	-	

PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO

Atividade: Visita de acompanhamento do financiador - (Planeada: 21170 - Executada: 24349 - Monitorizada: 24350) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Recursos Humanos	Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de trabalho aplicáveis ao setor	Nº de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	0	-	

SOCIOCULTURAL

Atividade: Almoço de Natal dos Clientes, Significativos, Direção, Colaboradores, Sócios e Amigos da ASSE - (Planeada: 21170 - Executada: 24757 - Monitorizada: 24758) - Data: de 1-12-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de elementos da comunidade participantes	120	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Ida à praia/rio - (Planeada: 21170 - Executada: Não - Monitorizada: Não) - Data: de 1-7-2014 até 30-9-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Circo de Natal - (Planeada: 21170 - Executada: 24468 - Monitorizada: 24469) - Data: de 1-12-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Comemoração do Dia Internacional da Pessoa Portadora de Deficiência - (Planeada: 21170 - Executada: 24470 - Monitorizada: 24471) - Data: 3-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	-	

Atividade: Comemoração do Dia de Halloween - (Planeada: 21170 - Executada: 24464 - Monitorizada: 24465) - Data: 31-10-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Desfile de moda - (Planeada: 21170 - Executada: 24360 - Monitorizada: 24366) - Data: de 1-5-2014 até 31-5-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Comemoração do Dia de São Martinho - (Planeada: 21170 - Executada: 24466 - Monitorizada: 24467) - Data: 11-11-2014

SOCIOCULTURAL

Atividade: Comemoração do Dia de São Martinho - (Planeada: 21170 - Executada: 24466 - Monitorizada: 24467) - Data: 11-11-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Qualidade de vida	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: IV Noite de Fados - (Planeada: 21170 - Executada: 22757 - Monitorizada: 22758) - Data: de 1-1-2014 até 30-6-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de elementos da comunidade participantes	85	-	

Atividade: Festival da Canção Cinfães (En)Canta - (Planeada: 21170 - Executada: 24354 - Monitorizada: 24355) - Data: de 1-3-2014 até 31-3-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de elementos da comunidade participantes	180	-	

Atividade: Dar vida à vida - (Planeada: 21170 - Executada: 24441 - Monitorizada: 24442) - Data: de 1-5-2014 até 31-5-2015

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de elementos da comunidade participantes	3000	-	

Atividade: Desfile de Carnaval promovido pela CM Cinfães - (Planeada: 21170 - Executada: 24353 - Monitorizada: 24352) - Data: de 1-2-2014 até 28-2-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Desfile de Carnaval promovido pela CM Castelo de Paiva - (Planeada: 21170 - Executada: Não - Monitorizada: Não) - Data: de 1-2-2014 até 28-2-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Concurso Mãos com Arte promovido pela Cercimarco - (Planeada: 21170 - Executada: 24460 - Monitorizada: 24461) - Data: de 1-9-2014 até 31-10-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Passeio de Barco - (Planeada: 21170 - Executada: 22759 - Monitorizada: 22826) - Data: de 1-1-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Marcha da II Festa S. Joanina promovida pela ASS de Souselo - (Planeada: 21170 - Executada: Não - Monitorizada: Não) - Data: de 1-6-2014 até 30-6-2014

SOCIOCULTURAL

Atividade: Marcha da II Festa S. Joanina promovida pela ASS de Souselo - (Planeada: 21170 - Executada: Não - Monitorizada: Não) - Data: de 1-6-2014 até 30-6-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

Atividade: Iluminação de Natal e presépio - (Planeada: 21170 - Executada: Não - Monitorizada: Não) - Data: de 1-12-2014 até 31-12-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de entidades participantes	7	-	

Atividade: Feira de artesanato de Espadanedo - (Planeada: 21170 - Executada: Não - Monitorizada: Não) - Data: de 1-8-2014 até 31-8-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de entidades participantes	15	-	

Atividade: Expo Montemuro, promovida pela CM Cinfães - (Planeada: 21170 - Executada: 24435 - Monitorizada: 24436) - Data: de 1-6-2014 até 30-6-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de entidades participantes	50	-	

Atividade: Festa de São Cristóvão - (Planeada: 21170 - Executada: 24434 - Monitorizada: 24370) - Data: de 1-6-2014 até 31-7-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de colaboradores que participam voluntariamente em eventos realizados pela comunidade em horário pós-laboral	9	-	

Atividade: Festa de Nossa Sra. de Lurdes - (Planeada: 21170 - Executada: 24439 - Monitorizada: 24440) - Data: de 1-9-2014 até 30-9-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Responsabilidade Social	Aumentar a participação da / na comunidade	Nº de colaboradores que participam voluntariamente em eventos realizados pela comunidade em horário pós-laboral	9	-	

Atividade: Visita a uma sala de Snoezelen - (Planeada: 21170 - Executada: 24462 - Monitorizada: 24463) - Data: de 22-10-2014 até 29-10-2014

Área	Objetivo	Indicador	Meta	Estabelecimento/Resposta Social	Observações
Participação	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de clientes participantes	16	Associação de Solidariedade Social de Espadanedo / CAO;	

