

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DE FÁTIMA

CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

2015

Aprovado em reunião de Direção

Dezembro 2014

Índice

INTRODUÇÃO	3
1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL	4
1.1 <i>Enquadramento</i>	4
1.2 <i>Estrutura Organizacional</i>	6
1.3 <i>Recursos Humanos e Materiais</i>	7
1.4 <i>Estratégia</i>	12
2. SERVIÇOS/RESPOSTAS SOCIAIS	18
2.1 <i>Caracterização</i>	18
3. METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS	19
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
5. ANEXOS	29

INTRODUÇÃO

O Plano Anual de Atividades de 2015, do Centro de Reabilitação Profissional (C.R.P.) de Macedo de Cavaleiros, engloba um conjunto de atividades, organizadas no sentido de orientar o funcionamento do Centro, nomeadamente a formação profissional, destinada para pessoas portadoras de deficiência e/ou com necessidades especiais.

O C.R.P. assume um compromisso de desenvolver todo um serviço de qualidade e eficiência, rumo à melhoria contínua e à otimização dos resultados. Para isso, esta planificação utiliza os Estatutos, a Missão, a Visão, os Valores/Princípios e as Políticas deste Centro, como referência/orientação.

Este Plano contém os objetivos estratégicos e os operacionais, os processos de gestão (PGM, PRH, PFP), os indicadores, as metas, a frequência da avaliação, os responsáveis pela dinamização das atividades, os dados de suporte, as atividades envolvidas e as fichas de planeamento.

O Centro procura, através de uma equipa multidisciplinar, garantir a obtenção de conhecimentos e desenvolver as potencialidades do/a formando/a com necessidades especiais, empregando metodologia adequada e funcional, face às suas limitações e capacidades.

O C.R.P., continua a procurar ser uma referência a nível na prestação de serviços, no âmbito da formação profissional para pessoas portadoras de necessidades especiais, nomeadamente, ao nível da valorização biopsicossocial, cultural e pedagógica.

1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

1.1 Enquadramento

O Centro Social Nossa Senhora de Fátima é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Macedo de Cavaleiros, orientado pelas Irmãs Religiosas da Congregação das Servas Franciscanas Reparadoras de Jesus Sacramentado.

Esta Instituição tem como missão promover a prestação de serviços na área da Infância, Juventude e Terceira Idade, pautados pela inovação, personalização e qualidade. Este equipamento social tem como zona de intervenção/atuação física, os doze concelhos do Distrito de Bragança com particular incidência no concelho de Macedo de Cavaleiros.

As suas áreas de intervenção social estão direcionadas para o acompanhamento de crianças em idade pré-escolar, de grupos desfavorecidos, particularmente, na faixa etária da infância e juventude, em situação de risco ou de marginalização e exclusão social, deficiência e terceira idade.

O C.R.P., está situado no interior do espaço físico do Centro Social D. Abílio Vaz das Neves, em Macedo de Cavaleiros, enquadrado, juridicamente, no Centro Social Nossa Senhora de Fátima e é financiado pelo *Fundo Social Europeu* e pelo *Estado Português*.

Esta Instituição iniciou a sua atividade formativa em novembro de 1995, tendo, posteriormente, mudado de instalações construídas ao abrigo de um financiamento do POEFDS e inauguradas em julho de 2004.

Neste equipamento funciona o único C.R.P. do distrito de Bragança, estrutura de apoio à formação e inserção socioprofissional de vinte e oito jovens portadores/as de Deficiência Mental (Intelectual, Psicológica), Auditiva, de Linguagem, Músculo-Esquelética e Funções Gerais, Sensitivas e Outras, oriundos/as de todo o Distrito

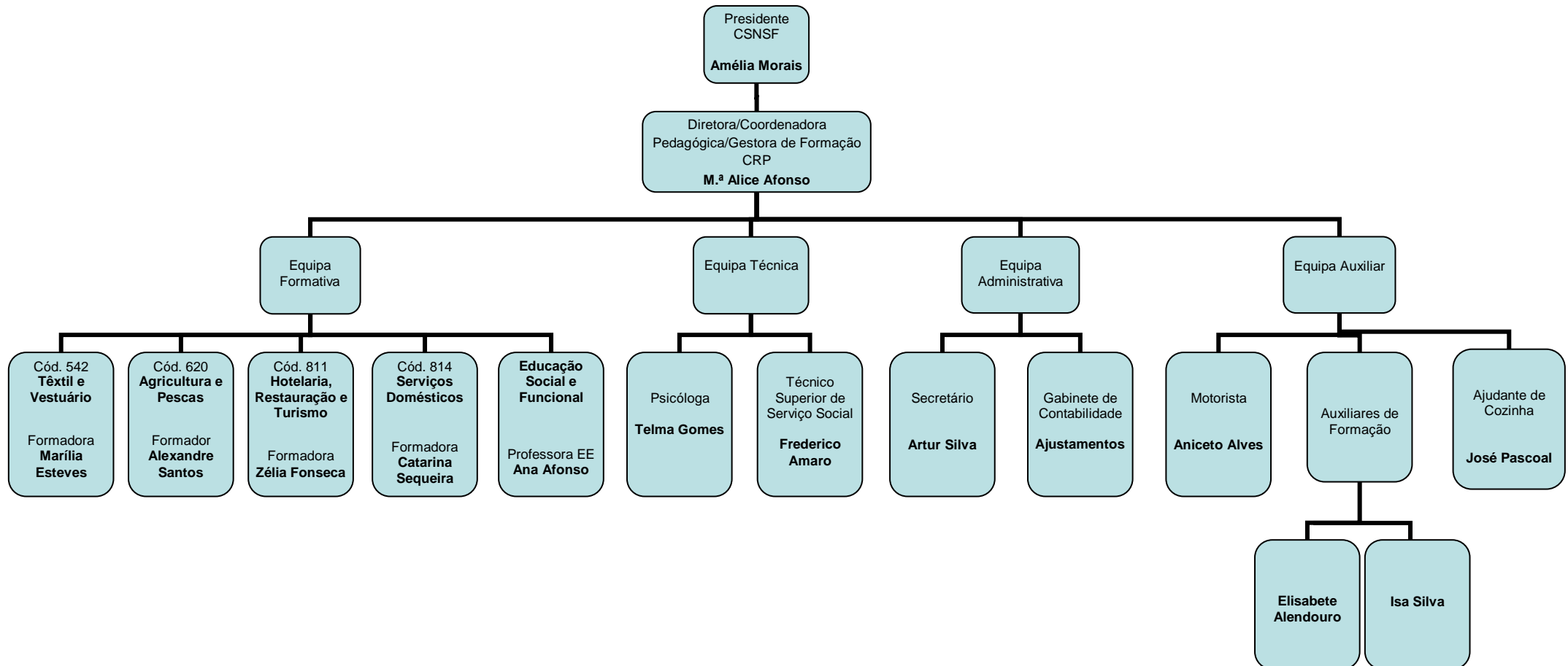
onde é ministrada formação em quatro áreas: *Têxtil e Vestuário (Malhas, Bordados e Costura)*, *Agricultura e Pescas (Agricultura e Jardinagem)*, *Hotelaria, Restauração e Turismo (Restauração e Limpeza)* e *Serviços Domésticos (Lavandaria e Limpeza)* com a duração prevista de 2900 horas de formação teórico-prática.

O C.R.P. assenta nos seguintes objetivos:

- ✓ Propiciar Formação Profissional a jovens com Necessidades Formativas Específicas, oriundos/as do distrito de Bragança;
- ✓ Promover a Educação Funcional e Recorrente, prevenindo situações de analfabetismo funcional;
- ✓ Disponibilizar apoio sociopsicológico às famílias donde provêm os/as jovens com Necessidades Formativas Específicas;
- ✓ Promover a autonomia e a independência pessoal;
- ✓ Personalizar o atendimento individualizado ao nível dos percursos de aprendizagem e das metodologias implementadas, com o objetivo de aproximar a formação da realidade laboral e cívica;
- ✓ Valorizar pessoal, económica e socialmente os/as Clientes do C.R.P.;
- ✓ Acompanhar os/as Clientes integrados/as ou a integrar nos cursos, quer ao nível da orientação profissional, quer da sua integração socioprofissional;
- ✓ Prevenir situações de exclusão social;
- ✓ Exercitar atividades simples socialmente úteis;
- ✓ Desenvolver atitudes profissionais nos/as Clientes do C.R.P.;
- ✓ Desenvolver outros tipos de programas, visando a população com limitações e/ou o tecido envolvente, desde que previamente autorizados pela Direção do C.R.P.;
- ✓ Estimular as capacidades cognitivas;
- ✓ Promover competências profissionais específicas, tentando aproximar a Formação ministrada no Centro à prática real;
- ✓ Promover a inserção na vida ativa dos/as Clientes;
- ✓ Manter e aprofundar relações de empatia e de parceria com as Entidades locais.

1.2 Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional do C.R.P. é a seguinte:



1.3 Recursos Humanos e Materiais

- **Recursos Humanos**

Colaboradores/as
1 Diretor/a Técnico/a - Coordenador/a Pedagógico/a - Gestor/a de Formação 1 Psicólogo/a 1 Técnico/a Superior de Serviço Social 1 Formador/a de Têxtil e Vestuário 1 Formador/a de Agricultura e Pescas 1 Formador/a de Hotelaria, Restauração e Turismo 1 Formador/a de Serviços Domésticos (Lavandaria e Limpeza) 1 Formador/a de Educação Social e Funcional 1 Serviços Administrativos 2 Auxiliares de Formação 1 Motorista 1 Ajudante de Cozinha 1 Técnico/a Contabilístico/a Financeiro/a

- **Recursos Materiais**

Espaços Comuns	Transportes
1 Gabinete de Coordenação Pedagógica 1 Sala de Educação Social e Funcional 1 Gabinete de Psicologia 1 Gabinete de Serviço social 2 Sala de Convívio 1 Sala de Formação (Têxtil e Vestuário) 1 Sala de Reuniões/Trabalho 1 Sala de Formação (Hotelaria, Restauração e Turismo) 1 Gabinete/Sala de Serviços Administrativos 1 Pavilhão Polifuncional 15 WC's 1 Lavandaria 1 Cozinha/Copa 1 Refeitório/Cantina 2 Estufas/Jardins 1 Pomar 1 Vinha Terrenos Agrícolas 1 Campo de Jogos 1 Garagem 1 Biblioteca/Arquivo 3 Espaços de Arrumação 4 Vestiários 2 Balneários 2 Despensas 1 Casa de Máquinas	4 viaturas de 9 lugares

Áreas Formativas	Recursos Materiais	
<p>Cód. 542 Têxtil e Vestuário</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Máquina de tricotar e acessórios - Dobadoura - Enoveladora - Parafina - Lã de várias cores e marcas - Guia de formação (máquina de tricotar) - Bobinadora - Agulhas - Bastidores - Fitas - Linhas - Pérolas - Tecidos variados - Tesouras - Alfinetes de apoio e de peito - Elásticos - Garras - Fita métrica - Dedais - Algodão de vários números e cores e de alinhar - Revistas - Perlé matizado em vários tons - Tear manual - Esquadro de costura - Moldes - Papel para moldes - Lápis - Borrachas - Recortilha - Máquina de costura a pedal e a motor eléctrica - Livro de corte e costura - Régua - Torcidos variados - Cadernos para apontamentos de medidas - Giz para marcação de tecidos - Motivos para bordar 	<ul style="list-style-type: none"> - Papel vegetal - Papel químico - Botões - Tábua de passar a ferro - Ferro de engomar - Programa da área formativa - Grelhas de registo das atitudes e comportamentos dos/as formandos/as - Fichas de avaliação e acompanhamento do programa - Planos de Sessão Formativa - Textos de apoio - Armários - Estantes - Mesas - Cadeiras - Computador - Impressora - Máquina fotográfica - Televisão - Vídeo - Retroprojektor - Acetatos - Máquina de bordar computadorizada - Bobinadora eléctrica - Acessórios das máquinas

Áreas Formativas	Recursos Materiais
<p style="text-align: center;"><i>Cód. 620</i> Agricultura e Pescas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Moto cultivador - Trator - Fresa - Escarificador - Reboque - Carrinho de Mão - Máquina de cortar relva - Tesoura de cortar relva - Vassoura da Relva - Enxada de Bicos - Sachola - Ancinho - Foice - Gadanho - Roçadora - Motosserra - Corta Sebes - Rega por Aspersão Móvel - Programa - Ficha de avaliação do acompanhamento do programa - Ficha de avaliação - Manual de formação - Livros de Agricultura e Jardinagem - Textos vários e adaptados - Revistas de Agricultura e Jardinagem - Acetatos - Quadro - Vídeo - Televisão - Retroprojeter - Máquina de filmar - Máquina fotográfica - Impressora - Computador - Videoprojetor - CD ROM - Fotocopiadora

Áreas Formativas	Recursos Materiais
<p style="text-align: center;"><i>Cód. 811</i> Hotelaria, Restauração e Turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa - Ficha de avaliação do acompanhamento do programa - Ficha de avaliação - Manual de formação - Livros de cozinha - Textos vários e adaptados - Revistas com receitas - Acetatos - Quadro -Trem de cozinha - Faqueiro - Facas de cozinha - Outros utensílios e equipamentos de cozinha - Vassouras - Pás do lixo - Mangueiras - Detergentes vários - Aspirador - Esfregonas - Outros utensílios e máquinas de limpeza - Vídeo - Televisão - Retroprojeter - Máquina de filmar - Máquina fotográfica - Impressora - Computador - CD ROM - Fotocopiadora

Áreas Formativas	Recursos Materiais
<p style="text-align: center;"><i>Cód. 814</i> Serviços Domésticos (Lavandaria e Limpeza)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa - Revistas - Acetatos - Livros variados - Fichas formativas - Textos adequados e variados - Fichas de Avaliação e Acompanhamento do Programa - Placar - Ferros de passar a vapor - Tábuas de passar a ferro - Máquina doméstica de lavar a roupa - Máquinas Industriais de lavar a roupa - Máquina de torcer a roupa (hidroextrator) - Máquina de secar a roupa - Bacias para a roupa - Cestos para a roupa - Tanques para lavar a roupa à mão - Ferro de passar elétrico - Calandra - Máquina de costura - Material de costura - Armários - Estantes - Cabides - Cruzetas - Mesas - Cadeiras - Estendal da roupa - Vassouras - Pás do lixo - Espanadores - Baldes - Esfregonas - Panos de limpeza - Molas - Vários produtos de limpeza - Balança - Televisão - Retroprojektor - Máquina de filmar - Máquina fotográfica - Impressora - Computador - Vídeo - Fotocopiadora

Áreas Formativas	Recursos Materiais
<p style="text-align: center;"><i>Cód. 145</i> Educação Social e Funcional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa - Ficha de avaliação do acompanhamento do programa - Fichas de avaliação - Livros - Textos de apoio vários e adaptados - Acetatos - Placar - Quadro - Armários - Estantes - Mesas - Cadeiras - Televisão - Vídeo - Filmes didáticos - Retroprojeter - Máquina de filmar - Máquina fotográfica - Impressora - Computadores - CD ROM - Fotocopiadora - Quadro interativo - Cadernos - Esferográficas - Lápis variados - Marcadores - Cartolinas - Jogos didáticos

1.4 Estratégia

MISSÃO

A Missão do C.R.P. é valorizar as Pessoas com Deficiência dando resposta às suas necessidades individuais e suas famílias, promovendo a sua autonomia, inserção social e laboral, através das práticas de prevenção e reabilitação, pautadas pela inovação, personalização, qualidade e igualdade de género, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

VISÃO

- Ser uma referência a nível regional/nacional de prestação de serviços de qualidade certificados, no âmbito da Formação Profissional para Pessoas com Deficiência;
- Garantir o acesso a Apoios Financeiros para um melhor crescimento da Instituição;

- Aumentar o grau de autofinanciamento para um desenvolvimento sustentável;
- Alargar parcerias, potenciando o desenvolvimento de projetos inovadores;
- Valorização dos Recursos Humanos através do reforço de competências;
- Ser agente dinamizador da região em várias vertentes através do seu contributo na satisfação das necessidades da comunidade.

VALORES

Ética – Atuar de acordo com os princípios éticos nas suas relações internas, com os/as clientes/famílias e com a comunidade, ajudando a consolidar a imagem institucional em termos de excelência, responsabilidade, independência e rigor.

Respeito pela Dignidade Humana – Atuar com respeito pela privacidade, individualidade, dignidade e pelo Projeto de Vida dos/as clientes. Promover a igualdade de oportunidades e respeitar os direitos fundamentais.

Solidariedade – Auxiliar de forma desinteressada e movida pela convicção da justiça e igualdade, todas as pessoas, em particular as mais desfavorecidas e/ou com necessidades especiais e/ou em risco de exclusão sociofamiliar.

Qualidade e Iniciativa – Melhorar continuamente os processos operacionais, adotando metodologias inovadoras e ajustadas às necessidades, acrescentando valor aos/as clientes e às partes interessadas.

Cooperação – Atuar de forma organizada, planeando e valorizando o trabalho de equipa com ajuda mútua, articulando-se de forma dinâmica com os parceiros.

Inclusão – Envolver a Família, a Comunidade, os Parceiros, no processo de inclusão/integração, contribuindo para uma sociedade mais justa e aberta.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Qualidade é um compromisso assumido pela Direção com os/as seus/as Clientes-Formandos/as, os/as seus/as Colaboradores/as e partes interessadas, adotando processos de melhoria contínua para reforço da qualidade dos serviços prestados.

A aposta na Certificação é o resultado formal de um projeto em que o C.R.P. acredita. Neste sentido, a nossa Política da Qualidade traduz-se nos seguintes fatores chave:

- Satisfação do/a Cliente, acrescentando continuamente valor aos padrões globais da Qualidade de Vida, de forma personalizada;
- Cumprimento dos Requisitos Legais, Estatutários, Regulamentares e Normativos;
- Responsabilidade Social;
- Cooperação dinâmica com os Parceiros;
- Motivação, satisfação e qualificação dos/as Colaboradores/as;
- Promover a participação das partes interessadas.

A Política da Qualidade é um instrumento que expressa o compromisso do C.R.P. com os padrões de qualidade, em linha com a cultura e a boa imagem da Instituição.

POLÍTICA DE RECRUTAMENTO E RETENÇÃO

A nossa política de recrutamento e retenção assenta no respeito e cumprimento da legislação em vigor, em critérios base, isentos de qualquer tipo de discriminação, seja ela de género, etnia, religião, orientação política ou cultural. Adota os princípios da igualdade de oportunidades, valorização dos/as profissionais e potencia o mérito individual e coletivo.

A formação humana e técnica dos/as nossos/as profissionais é uma aposta estratégica, pelo que alicerçamos o recrutamento, seleção e retenção em três aspetos fundamentais:

1. Consciência da dimensão humana inerente ao desempenho de qualquer função na organização;
2. Formação académica e profissional;
3. Pro-atividade no desenvolvimento de competências.

A nossa Política de Recrutamento e retenção operacionaliza-se numa gestão de recursos humanos assente nos seguintes pilares:

- Equidade;
- Melhoria continua;
- Incentivo à participação;
- Incentivo ao desenvolvimento de competências.

Neste processo são respeitados os seguintes princípios:

- *Igualdade de oportunidades*: são garantidas, no processo de seleção, condições iguais a todos/as os/as candidatos/as;
- *Valorização do potencial*: o perfil de seleção não resulta apenas da análise dos requisitos do posto de trabalho, mas também da determinação do potencial de cada colaborador/a;
- *Direitos de personalidade*: a todos/as os/as candidatos/as é garantida a confidencialidade no tratamento dos seus dados.

São objetivos primordiais da política de recrutamento, seleção e retenção do C.R.P.:

- Garantir que a incorporação de novos/as colaboradores/as seja realizada, atempadamente;
- Garantir que os/as colaboradores/as têm um perfil de atitudes, capacidades e competências ajustado às necessidades e responsabilidades do Centro;
- Contribuir para o aproveitamento de sinergias no seio das equipas;
- Privilegiar o bom desempenho das funções e responsabilidades atribuídas;
- Fomentar um bom ambiente de trabalho e a satisfação dos/as colaboradores/as;
- Promover ações de formação/sensibilização para assegurar as competências necessárias para a qualidade e a melhoria contínua na prestação dos serviços.

São ainda definidos critérios de recrutamento, que são respeitados aquando da sua realização, sendo estes, a Análise Curricular (40%) e a Entrevista (60%).

POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO

O C.R.P. aposta no envolvimento ativo das partes interessadas no planeamento e avaliação da mesma. Para tal criou um procedimento que vem descrever as formas de participação e envolvimento.

Para tal, o C.R.P. compromete-se a:

- Divulgar as formas de participação às partes interessadas;
- Monitorizar e analisar a informação recolhida;
- Rever periodicamente os meios de participação.

Para tal o C.R.P., compromete-se a assegurar o cumprimento desta política e procedimento.

POLÍTICA DA CONFIDENCIALIDADE

A Política da Confidencialidade do C.R.P. assenta no compromisso do cumprimento da legislação vigente sobre a *Confidencialidade e Proteção de dados*, adotando regras e métodos que vão ao encontro dessa necessidade.

Para tal o C.R.P., compromete-se a:

- Promover o cumprimento do código de ética e do procedimento da confidencialidade, através da informação a todos os/as colaboradores/as da Instituição;
- Assegurar que os dados apenas são recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades;
- Atuar em conformidade com as disposições legais em caso de quebra de confidencialidade.

A Política da Confidencialidade é transmitida a todos/as os/as colaboradores/as, bem como o *Código de Ética* e procedimento de gestão da confidencialidade, para que todos/as possam compreender e cumprir com os compromissos que esta política estabelece.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

O C.R.P. respeita os Direitos expressos na convenção dos *Direitos das Pessoas com Deficiência*, compromete-se a:

- Promover os direitos e a dignidade das pessoas;
- Informar aos/às colaboradores/as sobre negligências, abusos e maus tratos;
- Prevenir os fatores de risco e promover fatores de proteção;
- Não compactuar com qualquer forma de abuso, negligência e maus tratos;
- Estabelecimento de regras para a comunicação de situações que configurem negligência, abuso e/ou maus tratos;
- Tratamento célere e imparcial das situações detetadas.

A Política da prevenção de negligência, abusos e maus tratos é transmitida a todos/as os/as colaboradores/as, bem como o procedimento de gestão dos abusos, negligência e maus tratos, para que todos/as possam compreender e cumprir com os compromissos que esta política estabelece.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- OE1** - Assegurar a qualificação, satisfação e envolvimento dos/as colaboradores/as;
- OE2** - Melhoria da qualidade na prestação dos serviços;
- OE3** - Reforçar as parcerias;
- OE4** - Criar novas formas de comunicação e divulgação;
- OE5** - Assegurar manutenção, conservação e melhoria das infraestruturas;
- OE6** - Fomentar a participação dos/as clientes e suas famílias na vida da Instituição;
- OE7** - Sensibilizar a comunidade para a *deficiência* e outras problemáticas.

2. SERVIÇOS/RESPOSTAS SOCIAIS

2.1 Caracterização

Área de Intervenção	Objetivos	Áreas Formativas	Destinatários/as	Capacidade
Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a transmissão dos conhecimentos formativos, de forma simples, objetiva e acessível às capacidades de cada jovem; • Consciencializar para a necessidade de desempenhar um papel ativo, na Família e na Sociedade; • Inculcar regras e normas cívicas, valores e princípios humanos e sociais essenciais à integração/inclusão na Família e Sociedade; • Fomentar o espírito de responsabilidade, autonomia e explorar o processo de tomada de decisões; • Minimizar as limitações/défices inerentes a cada patologia e identificar as principais características da sua personalidade; • Estimular competências de autocrítica, autodeterminação, autoestima, qualidades e limitações inerentes à deficiência. 	<p>Têxtil e Vestuário</p> <p>Agricultura e Pescas</p> <p>Hotelaria, Restauração e Turismo</p> <p>Serviços Domésticos (Lavandaria e Limpeza)</p> <p>Educação Social e Funcional</p>	Jovens Portadores/as de Deficiência	28
IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego	Apoiar as pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, inscritas no Centro de Emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas à sua inserção no mercado de trabalho, através da disponibilização de informação, da avaliação e da orientação profissional.			2
Apoio à Colocação (AC)	Promover a inserção no mercado de trabalho das pessoas com deficiências e incapacidades, através de um processo de mediação entre as pessoas e as entidades empregadoras.			2
Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	Visa a manutenção no emprego e a progressão na carreira das pessoas com deficiência e incapacidades.			1
Centro de Recursos Local	O C.R.P. é credenciado como Centro de Recursos Local, para os Centros de Emprego de Macedo de Cavaleiros e Mirandela.			

3. METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS

OE 1- Assegurar a qualificação, satisfação e envolvimento dos/as colaboradores/as

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE1	PRH	1	Assegurar a qualificação dos/as colaboradores/as, através do cumprimento do plano anual de formação.	N.º de horas de formação por colaborador/a.	≥ 25 H	Anual	GP RH	<ul style="list-style-type: none"> - Plano anual de formação; - Dossiers Técnico Pedagógicos, Certificados: registos da realização da ação da formação (folha sumários, avaliação da formação, avaliação da eficácia); - Relatório de gestão. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação das necessidades de formação; - Elaboração e divulgação do plano de formação; - Execução do plano - Análise e tratamento dos dados; - Elaboração de relatório de gestão. 	
				N.º de horas de formação totais.	≥ 275 H	Anual	GP RH			
				Taxa de cumprimento do plano de formação (n.º de ações realizadas/ n.º ações planeadas*100).	≥ 90%	Semestral	GP RH			
		2	Obter taxas elevadas de eficácia das ações de formação.	Taxa média de eficácia das ações de formação.	≥ 80%	Semestral	GP RH	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de avaliação da eficácia da ação de formação; - Relatório da formação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planear a avaliação da eficácia das ações de formação; - Distribuir a ficha de avaliação de eficácia ao superior hierárquico do/a formando/a; - Efetuar a avaliação da eficácia; - Comunicar resultados no relatório de gestão. 	

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE 1	PRH	3	Obter níveis elevados de desempenho dos/as colaboradores/as.	Nível de motivação	< 3 =0	Anual	GP RH	- Fichas de avaliação de desempenho; - Procedimento da avaliação de desempenho.	- Aplicar as fichas de autoavaliação e de avaliação associadas ao procedimento de avaliação de desempenho; - Reunir com colaboradores/as (comunicar a avaliação); - Implementar as ações previstas de compensação, face ao desempenho obtido.	
				Nível de desempenho	≥ 4; 60%	Anual				
		4	Obter elevados níveis de satisfação dos/as colaboradores/as.	Índice médio de satisfação	≥ 75%	Anual	GP RH	- Inquérito de avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as; - Procedimento de avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as.	- Planear a implementação dos inquéritos de avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as; - Aplicar inquéritos; - Tratamento estatístico e análise; - Divulgação dos resultados.	
5	Promover ações com envolvimento dos/as colaboradores/as.	Taxa de participação dos/as colaboradores/as nas atividades.	≥ 85%	Semestral	GP RH	- Ficha de participação em atividades; - Ficha de planeamento de atividades.	- Identificar as ações com o envolvimento dos/as colaboradores/as; - Planear atividades e registar.	FP atividades		

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE 1	PRH	6	Promover reuniões internas com a equipa.	N.º de reuniões técnicas/trimestre.	≥ 1	Trimestre	GP RH	- Ordem de trabalhos/convocatória; - Informação interna; - Ata de reunião.	- Convocar colaboradores/as; - Registrar as reuniões em ata.	
				Taxa de participação em reuniões para planeamento de atividades.	≥ 85%	Trimestre	GP RH			

OE2- Melhoria da qualidade na prestação dos serviços

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE2	PGM; PFP	1	Implementar as ações de melhoria na sequência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.	N.º de ações de melhoria implementadas/semestre.	≥ 1	Semestral	GQ; Equipa	- Ficha de sugestões; - Relatórios de gestão; - Livro de reclamações; - Resultados dos Inquéritos de avaliação às partes interessadas; - Plano de ação Sistema de Gestão da Qualidade; - Procedimento participação e envolvimento.	- Recolha de informação, identificação das ações de melhoria e formalização no planeamento; - Implementação das ações; - Avaliação da eficácia; - Divulgação das ações implementadas.	
		2	Cumprir com o plano anual de atividades.	Taxa de cumprimento (n.º de atividades realizadas/n.º total de ações planeadas*100)	≥ 85%	Semestral	Coordenador/a; Equipa	- Plano anual de atividades; - Fichas de planeamento; - Relatórios de gestão.	- Elaborar o plano anual de atividades; - Formalizar ações em ficha de planeamento.	FP atividades

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE2	PGM	3	Tratar ocorrências (NC's/reclamações/ outras) com eficácia.	Taxa de eficácia (n.º ações eficazes/n.º total de ações- n.º de ações em aberto*100).	≥ 80%	Semestral	GQ; Equipa	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimento de Não Conformidades, Ações corretivas e preventivas; - Livro de reclamações; - Resultados dos Inquéritos de avaliação às partes interessadas; - Ficha de sugestões; - Registo de ocorrências; - PACP - pedido de ação corretiva e preventiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recolha de informação, identificação das NC's/ reclamações/ outras e formalização no PACP; - Implementação das ações; - Avaliação da eficácia; - Divulgação das reclamações e respetivo tratamento. 	
	PFP	4	Obter uma taxa elevada Cumprimento dos objetivos do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI's).	Taxa de cumprimento dos objetivos (n.º de objetivos alcançados/ (n.º de objetivos totais- n.º de objetivos não monitorizados) *100).	≥ 80%	Semestral	Coordenador/a; Equipa	<ul style="list-style-type: none"> - Plano de Desenvolvimento Individual (PDI's); - Instrução de trabalho - PDI's. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar as necessidades e expetativas dos/as clientes; - Definição dos objetivos, indicadores e metas concretizáveis; - Aprovar os PDI's; - Definir as ações necessárias para o cumprimento dos objetivos definidos (sempre que necessário). 	
	PFP; PGM	5	Assegurar um elevado grau de satisfação dos/as clientes.	Índice médio de satisfação.	≥ 80%	Anual	GQ; Equipa	<ul style="list-style-type: none"> - Inquéritos de avaliação da satisfação dos/as clientes; - Procedimento de avaliação da satisfação dos/as clientes; - Relatório de gestão. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuir os inquéritos de avaliação da satisfação aos/às clientes; - Recolha e tratamento estatístico; - Análise e divulgação dos resultados. 	

OE3- Reforçar as parcerias

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE3; OE7;	PGM; PFP	1	Melhorar a articulação com os parceiros.	N.º de reuniões com parceiro/ano.	≥ 3	Anual	Direção; Coordenador/a	- Ordem de trabalhos/convocatória; - Ata de reunião.	- Promover reuniões com os parceiros; - Registrar as reuniões.	
	PFP	2	Promover a participação dos parceiros nas atividades da Instituição.	Taxa de participação dos parceiros ≥ 70% (n.º de atividades com participação dos parceiros/ n.º total de atividades promovidas pela Inst. *100).	≥ 70%	Anual	Direção; Coordenador/a	- Plano de atividades; - Convites; - Materiais de divulgação (caso aplicável); - Registo de participação dos parceiros.	- Identificar atividades de interesse para os parceiros; - Elaborar plano de atividades - Realizar ações de divulgação das atividades da Instituição junto dos parceiros; - Elaborar materiais de divulgação (caso aplicável); - Organização e realização das atividades.	FP atividades
	PFP	3	Participar em atividades promovidas pelos parceiros.	Taxa de participação da Instituição (n.º atividades em que a Inst. participa/n.º total de atividades para as quais a instituição é convidada* 100).	≥ 85%	Anual	Direção; Coordenador/a	- Convites; - Certificados de participação; - Registo de participação da Instituição.	- Identificar as atividades com interesse para a Instituição; - Participar nas atividades.	
	PFP; PGM	4	Alargar as parcerias.	N.º parceiros para complemento de serviços.	≥ 2	Anual	Direção; Coordenador/a	- Tabela de Protocolos e Parcerias; Declaração/Protocolo	- Realizar pesquisa de potenciais parceiros; - Divulgação do C.R.P.; - Realizar contactos; - Formalizar parcerias.	

OE4- Criar novas formas de comunicação e divulgação

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE4; OE7;	PGM	1	Assegurar a manutenção do site.	N.º de atualizações do site.	≥ 3/ano	Semestral	ET	- Website.	- Atualizar, periodicamente, o Website.	
	PFP	2	Participar em atividades promovidas pela comunidade.	Taxa de participação da Instituição (n.º atividades em que a instituição participa/n.º total de atividades para as quais a instituição é convidada* 100).	≥ 80%	Anual	Direção; Coordenador/a; Equipa	- Convites; - Certificados de participação.	- Identificar as atividades com interesse para a instituição; - Participar nas atividades.	FP atividades
	PGM;PFP	3	Assegurar a divulgação do C.R.P.	Taxa de satisfação à pergunta 4 do Questionário de Satisfação à Comunidade.	≥ 60%	Anual	GQ e ET	- Inquérito de avaliação da satisfação à comunidade; - Relatório de gestão.	- Distribuir os inquéritos de avaliação da satisfação; - Recolha e tratamento estatístico; - Análise e divulgação dos resultados.	

OE5- Assegurar manutenção, conservação e melhoria das infraestruturas

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE5	PGM	1	Assegurar o bom estado de manutenção e conservação das infraestruturas e equipamentos.	Taxa de cumprimento da ficha de planeamento da manutenção e limpeza das infraestruturas e equipamentos.	≥ 80%	Semestral	Direção; /GQ/GP	- Ficha de planeamento da manutenção e limpeza das infraestruturas e equipamentos; - Relatório de gestão.	- Identificar necessidades de intervenção de manutenção e limpeza; - Elaborar ficha de planeamento das intervenções; - Acompanhamento/monitorização do plano de manutenção.	FP manutenção e limpeza infraestruturas/ equipamentos.

OE6- Fomentar a participação dos/as clientes e suas famílias na vida da Instituição

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE6	PFP	1	Assegurar a participação dos/as clientes/famílias na elaboração/revisão do PDI.	Taxa de participação dos/as clientes/famílias na elaboração/revisão do PDI.	≥ 80%	Semestral	Coordenador/a; Equipa	- PDI's; - Assinaturas dos/as clientes/famílias na elaboração/revisão dos PDI's.	- Assinaturas dos/as clientes/famílias.	
		2	Promover atividades com interesse para as famílias.	Taxa de participação das famílias/encarregados/as de educação nas atividades promovidas pela instituição.	≥ 60%	Anual	Direção; Coordenador/a	- Plano de atividades; - Convites; - Materiais de divulgação (caso aplicável).	- Identificação das atividades de interesse para as famílias; - Planificar as atividades; - Comunicar/divulgar atividades; - Registrar presenças.	FP atividades
		3	Realização de reuniões de pais/encarregados/as de educação.	N.º de reuniões com pais/encarregados/as de educação.	≥ 2/ano	Anual	Coordenador/a; Equipa	- Registo das reuniões efetuadas.	- Elaborar as reuniões.	

OE7- Sensibilizar a comunidade para a deficiência e outras problemáticas

Objetivos Estratégicos	Processos	Objetivo n.º	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Frequência	Responsável	Dados de Suporte	Atividades	Ficha de Planeamento
OE7	PFP; PGM	1	Promover atividades com interesse para a Comunidade.	N.º de atividades abertas à comunidade.	≥ 2 atividades	Anual	Direção; Coordenador/a	<ul style="list-style-type: none"> - Plano de actividades; - Convite formal/informal; - Materiais de divulgação (caso aplicável). 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação das atividades de interesse para a comunidade; - Planificar as atividades; - Comunicar/divulgar atividade; - Registrar presenças. 	FP atividades

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento tem como intuito delinear os pontos estruturantes e orientadores no desenvolvimento da atividade/funcionamento do C.R.P., durante o ano de 2015. No entanto, poder-se-á adaptar, consoante as características e perfis dos/as jovens que ingressem e frequentem este Centro, bem como, a modificações de ordem orgânica e funcional, quer por parte da Direção do Centro, quer por parte de outros intervenientes.

O Plano Anual de Atividades encontra-se afixado nas instalações do C.R.P. e acessível a todos/as, bem como na posse da Direção.

Elaborado por:
Artur Altino Silva, GP

Aprovado por:
Amélia do Nascimento Moraes, Presidente da Direção

Data: 19/12/2014

Data: 30/12/2014

5. ANEXOS

- Orçamento previsional
- Ficha de Planeamento das Atividades de 2015