

FUNDAÇÃO IRENE ROLO BALANÇO DE ACTIVIDADE - 2011

O presente balanço de actividades pretende analisar de forma crítica o cumprimento dos objetivos definidos no Plano de Intervenção para o ano de 2011.

Este relatório reflecte a acção desenvolvida pela entidade no ano de 2011 e está estruturado da seguinte forma:

- I. Monitorização da Matriz de Enquadramento dos Objectivos;
- II. Balanço de Actividades dos Processos;
- III. Oportunidades de Melhorias associadas aos processos.

I. Monitorização da Matriz de Enquadramento dos Objetivos

Processo / Resposta Social	Objetivos Estratégicos	Obj. n.º	Objetivo	Indicadores	Metas	Valor Alcançado	Taxa de concretização (expressa em percentagem)	Notas justificativas de eventuais desvios	
Centro de Resposta à Formação Profissional	OEL, OES	1	Recrutar candidatas para as ações de formação	N.º de candidatas	30 Candidatas	32	107%	Em objectivo de ser atingido uma vez que houve distribuição de formandas e a maior da maioria inscreveu-se através da internet	
		2	Ofertar a formação profissional aos clientes	N.º de avaliações positivamente abonadas	38 Avaliações	32	84%		
		3	Garantir que todas as formações atingem os objetivos definidos no Plano de Trabalho	Taxa de formandas que atingem os objetivos no PTD	80%	100%	100%	100%	
		4	Integrar os membros de trabalho nas formações que concluíram o curso	Taxa de empregabilidade	65% de integração	10%	15%	20.2%	Comparar estatística e crescimento de alguns pontos de integração negativa devido a alterações
		5	Avaliar o número de digitais	Taxa de digitalização	10%	7%	N/A	N/A	
		6	Avaliar a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação	Superior a 82%	77%	83.9%	83.9%	
		7	Prevenir a rotatividade de membros com todos os recursos disponíveis para a melhoria, integração e satisfação de todos os membros	Retenção com as formações	2 Respostas positivas	2 Respostas positivas	100%	100%	
		8	Expandir e melhorar a qualidade da formação profissional de 2011	Taxa de sucesso da formação de baixo da formação	82%	83%	83.2%	83.2%	
		9	Executar o plano de formação previsto no calendário de 2011	Conclusão formanda	Máximo 43,50	43,54	N/A	N/A	
Unidade Novos Projetos	OEL, OES	1	Executar o volume de horas de formação previsto no calendário de 2011	Taxa de cumprimento do volume de horas de formação	90%	94,72	105%		
		2	Realizar a formação de pessoas para a formação em cursos de	N.º de formandas em formação	11	9	81%	0. Dificuldade de manter as inscrições de formandas	
		3	Executar o Plano de Ação de Projeto Modelo Social	Taxa de cumprimento de objetivos do plano de actividades	60%	100%	100%		
		4	Executar o Plano de Ação de Projeto Modelo Social	Taxa de cumprimento de objetivos do plano de actividades	60%	94%	92%		
		5	Participação em reuniões do Rede Social do Conselho da Torre	N.º participações em reuniões	10	7	70%	As reuniões em causa deram-se mais uma vez a periodicidade	
		6	Participação nas reuniões do Conselho Municipal de Educação	N.º participações em reuniões	10	2	20%	As reuniões não a periodicidade prevista, pelo que a meta definida foi atingida face a realidade	
Centro de Atividades Ocupacionais	OEL, OES	1	Desenvolvimento de atividades ocupacionais	N.º de atividades ocupacionais realizadas	2 atividades (ocupações Agentes)	2 atividades (ocupações Agentes)	100%		
		2	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	N.º anual de atividades realizadas para vendas	2 10 / Ano	32	100%		
		3	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	Taxa de realização anual de atividades	80%	100%	100%		
		4	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	N.º anual de atividades realizadas previstas (plano de trabalho)	20	34	170%		
		5	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	Taxa de realização anual de atividades	80%	100%	100%		
		6	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	N.º anual de atividades realizadas previstas (plano de trabalho)	20	34	170%		
		7	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	N.º de atividades realizadas previstas (plano de trabalho)	20	34	170%		
		8	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	N.º de atividades realizadas previstas (plano de trabalho)	20	34	170%		

65

Processo / Bateria Social	Objetivos Estratégicos	Obj. n.º	Objetivos	Indicadores	Meta	Valor Alcançado	Taxa de consecução (valor de referência)	Nota justificativa de eventuais desvios
Lev. Resiliência	OIE, OIS	1	Desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social	Nº visitas de clientes envolvidas por atividade	10 Clientes	3 clientes	30%	Alimentar o número de clientes em situação de risco que em grande grupo os colaboradores observaram necessidades e eventuais entregas activadas para cada cliente
		2	Diminuição de actividades de auto-ajuda	Taxa de resolução das actividades de auto-ajuda	80%	100%	100%	
		3	Diminuição de actividades de auto-ajuda	Nº anual de actividades realizadas	2766	3736	215%	
		4	Proteção de actividades de auto-ajuda	Taxa de cumprimento das tarefas pendentes	100%	98%	100%	
		5	Conter o número de actividades de auto-ajuda	Taxa de Clientes que atingiram os Objectivos da Plano	80%	85%	85%	
		6	Observar a redução das visitas	Taxa de clientes satisfeitos	90%	91%	91%	
		7	Implementar estratégias de melhoria na unidade	Nº de melhorias de qualidade de trabalho implementadas	2	4	200%	
		8	Implementar estratégias de melhoria na unidade	Nº anual de clientes atendidos	1000	25	100%	
		9	Garantir que os clientes tenham acesso a todos os serviços	Taxa de Clientes que atingiram os Objectivos do Plano	100%	95%	95%	
		10	Aumentar a produtividade dos colaboradores	Nº de melhorias realizadas	10	46	150%	
		11	Perceber a satisfação de clientes de parte para obter melhorias e sugestões	Nº de reclamações realizadas	2	2	100%	
		Intervenção Processos	OIS, OIE3	1	Prevenir a reincidência com processos litigiosos	Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11
2	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
3	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
4	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
5	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
6	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
7	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
8	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
9	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
10	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
11	Prevenir a reincidência com processos litigiosos			Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
Prevenção Gestão e Melhorias	OIE3			1	Prevenir a reincidência com processos litigiosos	Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11
		2	Prevenir a reincidência com processos litigiosos	Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
		3	Prevenir a reincidência com processos litigiosos	Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	
		4	Prevenir a reincidência com processos litigiosos	Nº de reuniões realizadas com clientes	2	11	250%	

69

Processo / Região Social	Objetivos Estratégicos	Obj. P.º	Objetivos	Indicadores	Meta	Valor Alcançado	Taxa de consecução (quando aplicável)	Nota justificativa de eventual diferença
Recursos Humanos	OEE	1	Conformar com o Plano de Formação	Taxa de cumprimento do plano de formação	100%	83%	100%	
		2	Obter elevado taxa de resposta em questionários de avaliação da satisfação dos colaboradores	Taxa de resposta ao inquérito	95%	95%	100%	
		3	Obter a realização de desenvolvimento de todos os colaboradores	Taxa de ações realizadas	100%	100%	100%	
Aprovisionamento	OEE	1	Definir litragem de stock's materiais	N.º de litragens definidas	1	0	0%	Fazer a ajuste consequentemente (assessoria não foi possível) avaliar com a realização de prazos mínimos
		2	Garantir a adequação de todos os equipamentos procedente de entidade	Taxa de equipamentos adequados	100%	37,5%	42%	Processo em curso (13 em 3 pontos a avaliar)
		3	Reduzir o % de desperdícios em depósito	N.º desperdícios em depósito	0%	0	N/A	
		4	Conformar com as normas antipoluição	N.º falhas de conformidade	0%	2	N/A	
		5	Conformar com plano de Higiene	N.º de NCR's detetadas	0%	0	N/A	
Manutenção	OEE	1	Conformar com o plano de manutenção	Taxa de execução do Plano de Manutenção	100%	95%	95%	2 das viaturas de manutenção foram em reais (comi trocadas e reparadas) Manutenção Própria
		2	Garantir a utilização dos inventários de materializado por sub-áreas locais	Taxa de espaços em inventário	80%	81%	101%	

69

II. Balanço de Actividades dos Processos

Processos	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> - 7 cursos que agora conferem dupla certificação (9º ano). 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de equipamento informático em algumas áreas; - O curso de operador/a de impressão ainda não confere Dupla Certificação; - Para pessoas abaixo dos 24 anos as bolsas de profissionalização só podem ser atribuídas se os mesmos auferem de abono de família. Antigamente pedia-se o abono mas este está agora a ser recusado pela Segurança Social.
Unidade Novos Projectos	<ul style="list-style-type: none"> - Assinatura do Contrato Local de Desenvolvimento Social Alcatruz; - Aumento da pontuação obtida na avaliação do Projecto Murjona Júnior; - Perspectiva de realização de 4 estágios profissionais para formandos do Curso EFA na área da Bioenergia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assinatura tardia do Contrato Local de Desenvolvimento Social, com constrangimentos financeiros associados; - Instabilidade da equipa do Projecto Murjona Júnior.
Centro de Actividades Ocupacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Empenho e motivação da Equipa; - Alteração da dinâmica de funcionamento da valência (formação homogénea de grupos de clientes); - Maior motivação dos clientes; - Melhoria do funcionamento da valência com a implementação do SGQ; - Contributo dos voluntários do tai chi e Dança Moderna nas actividades de desenvolvimento pessoal e social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Material informático desactualizado e em número insuficiente; - Falta de recursos financeiros para promover a inovação na realização de actividades.

63

<p>Lar Residencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivação e Empenho da Equipa ; - A Relação de proximidade estabelecida com as famílias; - Melhoria Continua dos Serviços resultante da Implementação do SGQ já efectuado; - Contributo do voluntario para a dinâmica das actividades de desenvolvimento pessoal e social dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº diminuto de Actividades no exterior com os clientes; - O não preenchimento de vaga de uma Ajudante Acção Directa; - Piscina desactivada; - Ausência de uma sala para Actividades Sensoriais (Piscina Bolas, etc).
<p>Intervenção Precoce</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legislação que veio regulamentar o Sistema Nacional de intervenção Precoce infância (Snipi); - Parceria com o Centro de Neurodesenvolvimento do Hospital Distrital Faro; - Motivação e Empenho da Equipa ; - A Relação de proximidade estabelecida com as famílias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diferença na afectação de horas de cada técnico ao serviço e horários; - Diminuição de recursos financeiros, atribuídos por autarquias.
<p>Gestão e Melhoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento de todos os objectivos associados ao processo; - Início do Processo de Qualidade EQUASS – Nível II; - Realização das seguintes actividades de visibilidade da Instituição: Participação na Feira da Juventude, Realização de Sarau Cultural, Seminário sobre Qualidade; Apresentação de comunicação no Seminário Interconcelhio denominada: “Os sentidos do Voluntariado”, Participação pela iniciativa ENPAR 2011; - Realização de 4 acções de formação interna na área da Política da Qualidade e Código de Ética. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificil gestão do tempo da equipa por estar associadas a outros projectos.

Recursos Humanos	- Taxa de satisfação dos colaboradores elevada (75,16%).	- Falta de recursos financeiros para realizar acções de formação dirigidas a licenciados; - Constrangimentos associados à realização de acções de formação de reciclagem na área de actuação dos colaboradores.
Aprovisionamento		- Não foi realizado tal como previsto a definição de stocks mínimos.
Gestão Financeira	- Inexistência de pagamentos em duplicado.	- Pouca procura de apartamentos para aluguer e as poucas pessoas que procuram acham caro o preço.
Nutrição e Alimentação	Boa qualidade das matérias primas.	Pouca diversidade das ementas.
Manutenção	- Adesão à medida ao Contrato Emprego Inserção, possibilitando a contratação de um colaborador para a área da manutenção.	- Falha ao nível da limpeza das viaturas.

III. Oportunidades de Melhorias associadas aos processos

Processos	Oportunidades de Melhoria
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	- A partir de 2012 serão efectuadas verificações internas (tipo auditoria) ao dossier técnico-pedagógico para melhor monitorizar a documentação e detectar não conformidades; - Para dar resposta à sugestão dos formandos (mais saídas ao exterior), um dos objectivos de desempenho dos formadores será efectuar pelo menos duas visitas de estudo. Este objectivo aplica-se também ao TAFE (uma visita de estudo por área de formação); - Dependendo do custo/hora/formando, pretende-se adquirir pelo menos 3 computadores – para ir amortizando.
Unidade Novos Projectos	- Estabilizar a equipa do Projecto Murjona Júnior; - Enviar atempada os Pedidos de Reembolso dos projectos em desenvolvimento, a fim de minimizar eventuais constrangimento associados a atrasos nos pagamentos pelas entidades financiadoras.
Centro de Actividades	- Reparação da piscina; - Criação de uma sala de Snoezelen;

6

<p>Ocupacionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colocação de equipamento informático nas salas de actividades do CAO e Terapeuta Ocupacional; - Actualização do sistema informático dos gabinetes técnicos; - Identificar parcerias informais e formais; - Divulgação do serviço através de folhetos informativos.
<p>Lar Residencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Obras no Equipamento (Isolamento varanda quarto ala Rapazes); - Pintura Edifício; - Actualização dos Relatórios Psicológicos dos Clientes – Aplicação CIF; - Actualização das Informações sociais dos clientes; - Renovação do mobiliário dos quartos do edifício inicial do Lar; - Divulgação do Serviço – Folheto; - Identificar Parcerias Informais na comunidade; - Preenchimento vaga de colaboradora - Ajudante Acção Directa; - Criação sala Snoezelen.
<p>Intervenção Precoce</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colocação de telefones nos gabinetes técnicos (Terapia Fala e Psicóloga) no primeiro andar da Instituição; - Actualização do material Informático e instalação de Internet – Gabinete Técnica Serviço Social; - Aquisição de material didático para a sala da Terapia da fala e Psicóloga; - Colocação de Armário para processos – Gabinete Técnica Serviço Social; - Colocação de estante ou armário na sala da Terapeuta Fala; - Criação de um pequeno espaço lúdico no Gabinete Técnica Serviço Social; - Substituição das Cadeiras da sala espera da IP; - Substituição de cadeiras da sala espera do Gabinete da Terapeuta Ocupacional e colocação de biombo;

Gestão e Melhoria	<ul style="list-style-type: none"> - Descentralização de algumas actividades associadas ao processo juntos dos restantes gestores de processos; - Realizar ajustes ao sistema em função da auditoria interna a realizar.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar a participação dos colaboradores em acções de reciclagem da sua área de formação; - Proporcionar acções de formação dirigidas a licenciados; - Alterar o Mod.PRH.10 - Ficha de Auto-avaliação.
Gestão Financeira	- Intensificar a comunicação com as Directoras Técnicas.
Nutrição e Alimentação	- Diversificação das ementas.
Manutenção	Equacionar a possibilidade de contratação de colaborador para a área da manutenção.

Despacho:

Aprovado

Elaborado por: _____

Data: 29/2/12

Aprovado por: _____

U. do Instituto Breda
Alcides de Brito



Data: 16/3/12

