

FUNDAÇÃO IRENE ROLO BALANÇO DE ACTIVIDADE - 2012

O presente balanço de actividades pretende analisar de forma crítica o cumprimento dos objetivos definidos no Plano de Intervenção para o ano de 2012.

Este relatório reflecte a acção desenvolvida pela entidade no ano de 2012 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 Objectivos

Processo (sigla)	Objectivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2012	Valor Alcançado	Notas Justificativas	Cálculo de Ponderação	Ponderação do indicador (100%)
CAO	Preservar a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação de clientes (CAO)	Média das pontuações obtidas para todos os clientes (CAO)	>= 82%	87%	Verifica-se uma melhoria significativa durante o ano de actuação do 6º ano) pontuações pontuais, contudo o valor atingido é ligeiramente inferior à meta proposta (79%) pontuações.	8,1%	8,3%
IP		Taxa de satisfação de clientes (IP)	Média das pontuações obtidas para todos os clientes (IP)	>= 84%	81%	Neste objectivo atingiu-se uma taxa de cumprimento de 81%, uma vez que alguns pontos foram atingidos das expectativas de clientes, nomeadamente em questões relacionadas ao relacionamento e instalação/segurança do edifício.	8,8%	8,2%
CRFP		Taxa de satisfação de clientes (CRFP)	Média das pontuações obtidas para todos os clientes (CRFP)	>= 75%	81%		8,3%	8,3%
LR		Taxa de satisfação de clientes (LR)	Média das pontuações obtidas para todos os clientes (LR)	>= 80%	81%		8,3%	8,3%
CRFP	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Taxa de execução do volume de horas de formação ministrada	Nº de horas de formação ministradas / Planeadas	>= 83%	89%		1,5%	1,6%
		Volume total das Formandas	(soma dos rácios 3,4,5,6)/ volume de horas	= € 3,50	€ 3,16		1,8%	1,6%
		Taxa de desistência	(Nº de desistências / Nº de entidades) * 100	<= 6%	2,50%		1,5%	1,5%
		Nº de reuniões com clientes	#	= 2	3		1,5%	1,6%
		Taxa de empregabilidade	Nº de formandos contratados / nº de formandos que terminaram as acções	>= 45%	20%		8,6%	1,6%
		Nº de admissões	#	= 30	34		1,5%	1,6%
		Taxa de formandos que cumprem os 60 % das obj. do PI	nº de formandos que atingiram obj. / Nº de formandos com PDI	>= 80%	100%		1,8%	1,6%
CAO	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Taxa de clientes que cumprem os 60 % das obj. do PI	Nº de clientes que cumprem os obj. / Nº total de clientes com PDI	>= 85%	77,50%	Relativamente a este indicador a Taxa de clientes que atingem os 60% dos objectivos do PDI é de 77,5%. A meta não foi atingida por um grupo de empresas das regiões ligadas a turismo. A maioria dos clientes de CAO está em processo de envolvimento para pontos de capacitação cognitiva e serviços relativos inseridos no processo de envolvimento.	1,2%	1,6%
		Nº de reuniões com clientes	#	= 4	5		1,5%	1,6%
		Nº de PDI implementadas	#	= 2	5		1,5%	1,6%
		Nº de actividades de melhoria (relativas ao sistema e implementação de melhorias) realizadas	#	= 12	32	Foi cumprido totalmente o definido no Plano de Intervenção Porém ainda faltavam ao longo de todo o ano actividades desta natureza.	1,5%	1,6%
IP	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Taxa de clientes que cumprem os 60 % das obj. do PI	Nº de clientes que cumprem os obj. / Nº total de clientes com PDI	= 100%	84,87%	Neste objectivo os clientes atingiram uma taxa de cumprimento de 95% o que se reflecte no não cumprimento do meta do 100% proposta para 2012. Este valor justifica-se pelo facto de 2 clientes não terem atingido as 60% das melhorias propostas para o ano planeado devido às melhorias prolongadas das sessões (principalmente cursos e questões de avaliação formativa).	1,4%	1,6%
		Nº de clientes atendidos	#	= 30	35		1,5%	1,6%
		Taxa de cumprimento do plano de intervenção através do EUI. Taxa de taxa de execução de horas de formação ministrada	Nº de reuniões realizadas / Nº de reuniões planeadas	>= 75%	100%		1,5%	1,6%
OM	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Taxa de execução de horas de formação ministrada	nº de acções realizadas / nº acções previstas * 100	>= 80%	100%		1,5%	1,6%
		Taxa de execução financeira de actividades planeadas	valor executado / valor aprovado * 100	>= 70%	75%		1,5%	1,6%
		Taxa de execução de horas de formação ministrada	nº de acções realizadas / nº acções previstas * 100	>= 80%	100%		1,5%	1,6%
		Taxa de execução financeira de actividades planeadas	valor executado / valor aprovado * 100	>= 80%	80%	Realização de actividades com custos inferiores ao planeado.	1,5%	1,6%
LAR	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Taxa de clientes que cumprem os 60 % das obj. do PI	Nº de clientes que cumprem os obj. / Nº total de clientes com PDI	= 85%	85,24%		1,5%	1,6%
		Nº de actividades de melhoria (relativas ao sistema e implementação de melhorias) realizadas	#	>= 10	20	Foam realizadas as actividades identificadas no Plano de Intervenção Para além disso realizaram-se outras actividades extra.	1,5%	1,6%
		Nº de reuniões com clientes	#	= 4	4		1,5%	1,6%
NA	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Nº de HC por implementação do plano de intervenção	#	4	2	0	1,5%	1,6%
		Nº de HC de implementação do plano de intervenção	#	4	2	0	1,5%	1,6%
MM	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Taxa de cumprimento do plano de intervenção	nº de intervenções realizadas / nº intervenções previstas * 100	= 100%	80%		1,4%	1,6%
GM		Nº de PDI implementadas	#	= 2	2		1,5%	1,6%
AP	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Preço unitário e Índice de Custo/Índice de Execução	Data máxima		N/A			
AP		Taxa de licenciamentos (meta 2012)	Nº de licenciamentos avaliados com nota 10 / Nº total de licenciamentos avaliados	= 100%	100%		1,5%	1,6%
RH	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Taxa de satisfação dos colaboradores	Média das pontuações obtidas para todos os colaboradores avaliados	>= 77%	79%		1,5%	1,6%
		Taxa de colaboradores com avaliação positiva de meta igual ou superior a actividade	Nº de colaboradores com avaliação positiva de meta igual ou superior a actividade / total de colaboradores avaliados	= 80%	84%		1,5%	1,6%
GM	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Prazo para a elaboração do plano de intervenção	Data máxima	<= 30-06-2012	16-01-2012		1,5%	1,6%
		Taxa de cumprimento do plano de intervenção	nº Actividades realizadas / nº actividades planeadas * 100	= 70%	75%		1,5%	1,6%
MM	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Prazo para a implementação do plano de intervenção	Data máxima	N/A	N/A		N/A	N/A
MM		Nº de competências adquiridas	#	= 4	2		2,0%	3,0%
RH	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Nº de acções de Recrutamento realizadas	#	= 1	1		5,0%	5,0%
		Taxa de cumprimento do plano de intervenção	Nº de acções previstas realizadas / nº previstas * 100	= 100%	100%		5,0%	5,0%
U	Gestão e melhoria contínua dos serviços	Nº de competências adquiridas	#	= 3	4		7,5%	7,5%
U		Volume total com mobilização dos colaboradores	€	= 2800/ Mês	2735,38 Mês		7,3%	7,3%

II. Balanço de Actividades dos Processos

Processos	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> -Equipa técnico-pedagógica estável; -Boa gestão da execução física e financeira do projecto; -Aumento do nº de cursos com dupla certificação na oferta formativa, -Obtenção da certificação da DGERT 	<ul style="list-style-type: none"> -Equipamento informático desactualizado e com mau funcionamento; -Dificuldade de colocação dos clientes que concluem o curso no mercado de trabalho
Centro de Actividades Ocupacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Maior divulgação das actividades desenvolvidas na valência através do Facebook; -Aumento do número de actividades de inclusão desenvolvidas; -Motivação dos clientes; -Maior envolvimento dos pais na dinâmica da valência (reuniões individuais, reuniões gerais de pais); -Empenho da Equipa; -Maior visibilidade do trabalho desenvolvido junto da comunidade(Workshop-demonstração da realização de tear de pregos , Exposição, Actuação do grupo de Tai chi) 	<ul style="list-style-type: none"> - Material informático desactualizado e em número insuficiente; -Recursos financeiros para promover a inovação na realização de actividades; - Transportes para saídas ao exterior;
Lar Residencial	<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 Desenvolvimento pessoal e social dos clientes; -Parcerias estabelecidas; - Contacto da resposta Social com o exterior- Divulgação trabalho realizado pelos 	<ul style="list-style-type: none"> - Piscina inactiva; - Ausencia de uma sala para Actividades Sensoriais (Piscina Bolas,etc); - Ausencia de Computador na Sala da Encarregada Geral; -Pintura Edificio;

	<p>clientes junto da comunidade(Exposições;Facebook);</p> <p>-Iniciativa “Um Padrinho,Um Sorriso”;</p> <p>-Admissão da Ajudante Acção Directa;</p>	
Intervenção Precoce	<p>-Parceria com o Centro de Nerodesenvolvimento do HCF;</p> <p>-Motivação e Empenho da Equipa Técnica;</p> <p>- A relação de proximidade estabelecida com as famílias (actividades que promovem o envolvimento das famílias);</p> <p>- Reuniões da ELI – Tavira.</p>	<p>- Diferença na afectação de horas de cada técnico ao serviço e horários;</p> <p>- Diminuição de recursos financeiros proveniente de redução de parcerias;</p> <p>- Inexistência de computadores e Internet nos gabinetes técnicos (Fisioterapia; Terapia Ocupacional; Terapia da Fala e Psicologia).</p>
Gestão e Melhoria	<p>- Criação de mapa de indicadores e apuramento de resultados dos últimos 3 anos;</p> <p>- Cumprimento dos Planos de Acção dos Projectos Alcatruz e Murjona Júnior;</p> <p>- Criação do Plano de Comunicação;</p> <p>- Revisão e criação de alguns procedimentos e instruções de trabalho relativas ao sistema de gestão da qualidade;</p> <p>- Criação de políticas da instituição.</p>	<p>- Não aprovação da candidatura de continuidade do projecto “Murjona Júnior”;</p> <p>- Constrangimentos associados ao atraso de pagamentos dos pedidos de reembolso por parte do ISS, IP (Projecto Alcatruz).</p>
Recursos Humanos	<p>- Criação do Procedimento de recrutamento e selecção;</p>	<p>- Nem todos os colaboradores frequentaram formação profissional;</p>
Aprovisionamento	<p>- Bom relacionamento com os fornecedores</p>	<p>- Fraca manutenção dos stocks mínimos</p>
Gestão Financeira	<p>- Colaboração de todos os intervenientes do processo</p>	<p>-Perda de rentabilidade das infra-estruturas</p>
Nutrição e Alimentação	<p>- Boa articulação entre o serviço da cozinha e o curso de cozinheiro/a</p>	<p>-Pouca diversificação das ementas</p>
Manutenção	<p>- Contratação de funcionário o que contribui para uma resolução mais atempada e económica</p>	<p>-Por vezes alguma indisponibilidade financeira</p>


III. Oportunidades de Melhorias associadas aos processos

Processos	Oportunidades de Melhoria
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	-Actualização do equipamento de informática; -Aumentar o nº de chuveiros na casa de banho dos formandos; -Formação para os técnicos.
Centro de Actividades Ocupacionais	- Reabertura da piscina; - Existência de uma sala de snolozen; - Equipamento informático e Internet nas salas de actividades do CAO e Terapeuta Ocupacional; -Identificar parcerias formais e informais; -Divulgação do serviço através de folhetos infomativos.
Lar Residencial	-Pintura Edifício; -Colocação computador sala Encarregada Geral; - Renovação do mobiliário dos quartos do edifício inicial do Lar; - Divulgação do Serviço – Folheto; - Identificar Parcerias na comunidade; - Criação sala Snoozeland.
Intervenção Precoce	- Colocação de Espaldar na sala da T.O. - Melhorar de espera, especificamente colocação de sofás
Gestão e Melhoria	- Concluir processo de Benchmarking
Recursos Humanos	- Encontrar formação gratuita para licenciados
Gestão Financeira	- Apostar na divulgação de aluguer de Apartamentos para uma maior rentabilização das infra-estruturas
Nutrição e Alimentação	- Diversificar as ementas
Manutenção	- Aquisição de algum equipamento e materiais

Despacho:

Elaborado por:  _____

Data: 28/09/2013

Aprovado por:  _____

Data: 28/09/2013

