



**FUNDAÇÃO IRENE ROLO
BALANÇO DE ACTIVIDADE - 2013**

O presente balanço de actividades pretende analisar de forma crítica o cumprimento dos objetivos definidos no Plano de Intervenção para o ano de 2013.

Este relatório reflecte a acção desenvolvida pela entidade no ano de 2013 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.

Plano de Intervenção 2013 - Matriz de Monitorização

A

Processo (Sigla)	Objectivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2013		Valor Alcançado	Notas Justificativas	Cálculo de Fenderação	Fundoção de Referência
CAO	Promover a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação de clientes (CAO)	Médias das pontuações obtidas para todos os clientes (CAO)	>=	90%	84%	Verificou-se um decréscimo face ao resultado do ano anterior. Importa que a Inspeção adopte estratégias no sentido de melhorar este resultado.	5,60%	6%
IP		Taxa de avaliação de clientes (IP)	Médias das pontuações obtidas para todos os clientes (IP)	>=	80%	81%	Verificou-se um decréscimo nos valores referentes ao ano anterior nos pontos: - estado de conservação da edificação/entree e segurança - relacionamentos	5,30%	6%
CRFP		Taxa de avaliação de clientes (CRFP)	Médias das pontuações obtidas para todos os clientes (CRFP)	>=	70%	74%	Este decréscimo poderá estar relacionada com a insatisfação dos clientes face ao encerramento do bar	5,80%	6%
LAR		Taxa de satisfação de clientes (LAR)	Médias das pontuações obtidas para todos os clientes (LAR)	>=	90%	81%		6,00%	6%
CRFP	Garantir a qualidade dos serviços	Taxa de execução do volume de horas de formação ministrada	Nº de horas de formação ministradas / Planeadas	>=	85%	88%		1,55%	1,80%
		Volume custo/ hora/Formando	(soma das cónicas 34,56) / volume de horas	<=	€ 3,50	€ 3,20		1,55%	1,80%
		Índice de desistências	(Nº de desistências / Nº de entradas) * 100	<=	5%	5%		1,55%	1,80%
		Nº de reuniões com clientes	#	=	3	3		1,55%	1,80%
	Taxa de empregabilidade	Nº de formandos contratados / nº de formandos que terminaram as acções	>=	50%	41%	Condições actuais e dificuldades das empresas não são favoráveis, como tal as integrações são reduzidas, contudo esperamos uma ligeira melhoria graças aos apoios previstos pelo CRFP	1,20%	1,80%	
	Nº de admissões	#	>=	32	31	Não foi possível efectuar admissões em Novembro por causa da perda de atração (as últimas admissões foram em Setembro)	1,50%	1,80%	
	Taxa de formandos que cumprem os 50 % dos obj. do PI	nº de formandos que atingiram obj. / Nº de formandos com PDI	>=	80%	87%		1,55%	1,80%	

CAO	Taxa de clientes que cumprem os 60 % dos obj do PI	Nº de clientes que cumprem os obj / Nº total de clientes com PDI	>=	65	68%	Constatou-se que existiu uma melhor adequação das metas aos objetivos definidos, tendo em conta a população do CAO.	1,55%	1,55%
	Nº de reuniões com clientes	#	=	4/ano	6		1,55%	1,55%
	Nº de OMI introduzidas	#	=	2/ano	2		1,55%	1,55%
	Nº de atividades de inclusão (saídas ao exterior e comemoração de aniversários) realizadas	#	>=	13	25		1,55%	1,55%
IP	Taxa de clientes que cumprem os 60 % dos obj do PI	Nº de clientes que cumprem os obj / Nº total de clientes com PDI	=	100%	82%	O objetivo foi cumprido em apenas 82% devido a períodos de ausência por parte de alguns clientes, questões de saúde e internamentos hospitalares, bem como encaminhamentos para outros serviços.	1,27%	1,55%
	Nº de clientes atendidos	#	>=	30	41	Protocolo com ARS Algarve	1,55%	1,55%
	Taxa de cumprimento do plano de reuniões anuais da ELI Tavira	Nº de Reuniões realizadas / Nº de Reuniões planeadas	>=	60%	50%		1,55%	1,55%
GII	Taxa de execução física do projeto Alcatraz	nº de ações realizadas / nº ações previstas * 100	>=	85%	100%		1,55%	1,55%
	Taxa de execução financeira do projeto Alcatraz	valor executado / valor aprovado * 100	>=	75%	86%		1,55%	1,55%
LAI	Taxa de clientes que cumprem os 60 % dos obj do PI	Nº de clientes que cumprem os obj / Nº total de clientes com PDI	>=	85%	95,24%		1,55%	1,55%
	Nº de atividades de inclusão (saídas ao exterior e comemoração de aniversários) realizadas	#	>=	11	16	Foram realizadas mais 6 atividades para além das previstas em Plano Intervenção: Uma Noite Diferente; Reviver a Infância; Festa Verão; Pio do Mãe da Mãe; Vão do Presépio; Jantar Partilhado - Famílias.	1,55%	1,55%
	Nº de reuniões com clientes	#	=	4	4		1,55%	1,55%
	Nº de OMI	#	=	2	2	Elaboração Ficheiro Fil; Colocação Computador para Encargada Serviços Gerais;	1,55%	1,55%

A

GA	Garantir a melhoria contínua dos serviços (cont.)	Nº de NC por incumprimento do plano MACCP	0	0	2	0		1,55%	1,55%	
Manut.		Nº de NC de incumprimento do plano de manutenção	0	0	2	0			1,85%	1,85%
		Taxa de cumprimento do plano de manutenção	nº de intervenções realizadas / nº intervenções previstas * 100	=	100%	97%	Falha nas lavagens das vitrais		1,50%	1,60%
GM		Nº de OM respondidas	0	=	2	2			1,55%	1,55%
		Prazo para a obtenção Certificação EQUASS II	Data máxima	0	31-05-2012	-----	Não foi obtida a certificação de nível II		0,00%	1,55%
Ap.		Taxa de fornecedores com nível I	Nº de fornecedores avaliados com nível I nº de total de fornecedores avaliados	=	100%	59%	2 fornecedores de serviços obtiveram uma avaliação de nível II		1,53%	1,55%
		Taxa de satisfação dos colaboradores	Média das pontuações obtidas para todos os colaboradores inquiridos	0	78%	79%			1,51%	1,55%
RH		Taxa de colaboradores com avaliação qualitativa de nível igual ou superior a suficiente	Nº de colaboradores com avaliação qualitativa de nível igual ou superior a suficiente/ nº total de colaboradores avaliados	0	82%	83,55%			1,55%	1,55%
		GM	Taxa de cumprimento do Plano de comunicação	nº Actividades realizadas / nº actividades planeadas * 100	0	74%	84%		1,55%	1,55%
Manut.		Modernizar e optimizar os recursos tecnológicos da organização	Prazo para a reformulação de rede de acesso à Internet do edifício principal Lar Residencial e sede do COOG	Data máxima	0	30-06-2012	1º Quadrimestre de 2012		3,75%	3,75%
	Nº de computadores substituídos		0	2	5	0	Não se procedeu à substituição de computadores por falta de verba		0,00%	3,75%
RH	Apoiar na formação contínua dos colaboradores	Taxa de cumprimento do plano de formação	Nº de ações previstas realizadas/ nº total	=	100%	70%		2,82%	3,75%	
G	Desenvolver actividades académicas relativas na FRR	Nº de campanhas de angariação de fundos	0	2	3 fms	6	Foram realizadas as seguintes actividades: 2 Exposições na Galeria André Pimenta, Festival da Luz, Campanha do Palanque Mágico, Campanha para consciencialização de HIV e Projecto "Um padrinho, um sorriso"		7,50%	7,50%
		Verba obtida com rentabilização das infra-estruturas	0	0	20000 Mês	2066 2260 Mês	A diferença de valores face ao previsto ficou a dever-se a diminuição de receitas com o aluguer dos apartamentos da entidade.		0,07%	7,50%
Taxa de Desocúpulo do P/								83,47%	100,00%	

A

90

II. Balanço de Actividades dos Processos

Processos	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> -Existe financiamento para o projeto, -Equipa multidisciplinar motivada, empenhada e estável, -Todos os cursos conferem equivalência ao 9º ano, -Boa gestão da execução física e financeiro do projeto. 	<ul style="list-style-type: none"> -Equipamento informático desatualizado, - Mobiliário com necessidade de renovação/substituição, -Inexistência de Internet nos gabinetes técnicos e salas de formação.
Centro de Actividades Ocupacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Maior proximidade com a comunidade através da realização de iniciativas junto de escolas e Exposições de trabalhos realizados na valência, - Constituição de parcerias informais para a realização de actividades, -Maior envolvimento dos pais na dinâmica da valência; -Empenho da Equipa, -Melhoria do funcionamento da valência com a implementação do SGQ. 	<ul style="list-style-type: none"> -Transportes para saídas ao exterior, - Recursos financeiros para promover a inovação de actividades.
Lar Residencial	<ul style="list-style-type: none"> - Motivação e Empenho da Equipa, - A Relação de confiança com as famílias, -Taxa Satisfação dos clientes/famílias relativamente ao serviço prestado pelo Lar. -Melhoria Continua dos Serviços resultante da implementação do SGQ já efetuado, 	<ul style="list-style-type: none"> - Piscina inativa, - Necessidade de apoio Técnico ao nível da Fisioterapia, -Pintura Edifício Exterior, -Baixas Médicas – (Acidentes Trabalho e doença de algumas colaboradoras), -Snoezelen – sala estimulação sensorial.

	<ul style="list-style-type: none"> -Contributo do voluntario para a dinâmica das actividades Desenvolvimento pessoal e social dos clientes, -Parcerias estabelecidas, - Contacto da resposta Social com o exterior, - Projeto "Um Padrinho, Um Sorriso". 	
Intervenção Precoce	<ul style="list-style-type: none"> -Competência e formação específica da Equipa Técnica nas diferentes áreas, -Motivação e empenho da Equipa Técnica, -Bom relacionamento da Equipa Técnica com as famílias, -Parceria com Centro de Neuropediatria do HCF, -Instalações (gabinetes técnicos e outros espaços), -Dinâmica da Equipa ELI – Tavira (cooperação entre vários elementos e relações interpessoais). 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema informático insuficiente para o desempenho das atividades com os clientes (IPAD e softwares), -Ausência de rede de Internet nos gabinetes técnicos (Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Psicologia e Fisioterapia), -Diferente afetação horária dos técnicos.
Gestão e Melhoria	<ul style="list-style-type: none"> - Boa execução física e financeira do projeto Alcatruz, - Continuidade da intervenção do projeto PaqPief, - Consolidação de algumas práticas do Sistema de Gestão da Qualidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não obtenção de certificação EQUASS Excellence, - Imprevisibilidade face à continuidade da Resposta Social - Unidade de Novos projetos.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidação da metodologia da avaliação der desempenho. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade em conciliar as necessidades de formação dos colaboradores com a oferta formativa gratuita, - Diminuição da taxa de execução do plano de formação,

		- Diminuição da taxa de satisfação dos colaboradores
Aprovisionamento		- Falta de acesso à internet - Software desatualizado
Gestão Financeira	- Boa gestão da tesouraria da instituição permitindo cumprir com os seus compromissos atempadamente.	- Pouca rentabilização dos apartamentos.
Manutenção	- Tem-se tentado minimizar as anomalias sempre que possível através da manutenção interna melhorando a instituição e minimizando os custos.	- Algumas reparações foram efetuadas sem as folhas de manutenção.

III. Oportunidades de Melhorias associadas aos processos

Processos	Oportunidades de Melhoria
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	- Atualização do equipamento informático; - Substituição de algum mobiliário/equipamento; - Formação para técnicos; - Internet nos gabinetes e salas de formação.
Centro de Actividades Ocupacionais	- Reativação da piscina
Lar Residencial	- Decoração Espaço Exterior do Lar –“Zonas ajardinadas”; - Pintura com Graffiti “do Espaço Exterior – Junto entrada Lar. - Parceria com o Centro de Saúde de Tavira – Workshops Temáticos: <input type="checkbox"/> Higiene Corporal; <input type="checkbox"/> Primeiros Socorros; <input type="checkbox"/> Gestão Terapêutica; <input type="checkbox"/> Prevenção de Escaras e Zonas de Pressão; <input type="checkbox"/> Posicionamentos e Transferências; - Formação interna de Informática – Word. - Introduzir na Resposta Social apoio de Fisioterapia aos clientes
Intervenção Precoce	- Colocação de rede de Internet nos gabinetes técnicos; - Criação de Grupo de Pais para desenvolver/trabalhar competências parentais.


115. Fundação Irene Rolo

Gestão e Melhoria	Averiguar as possibilidades da continuidade do Gabinete de Projectos.
Recursos Humanos	Continuar a averiguar a oferta formativa gratuita disponível adequada às necessidades dos colaboradores
Gestão Financeira	Tentar uma maior rentabilização das infra-estruturas (salas e apartamentos)
Manutenção	Maior empenho de todos os colaboradores em verificar e anotar eventuais anomalias

Despacho:

Elaborado por: 

Data: 19/03/2014

Aprovado por: 



Data: 28/03/2014

