



PLANO DE ACTIVIDADES 2016

Reunião de Assembleia Geral
05 de Novembro de 2015

1. ENQUADRAMENTO

O ano em curso tem sido marcado por uma certa instabilidade interna que, naturalmente, condicionou a implementação da estratégia organizacional definida, colocando em causa a concretização de alguns objetivos específicos definidos para o período em questão e a realização de atividades e ações em perspetiva. Com efeito, a equipa técnica regista a sua primeira reestruturação, resultado da saída de um dos elementos inicialmente afetos, e a Direção sofre igualmente uma alteração, com a substituição da presidente em exercício e a entrada de um suplente para completar o órgão.

Cabe antes de mais frisar que as grandes linhas de orientação definidas no anterior plano de atividades mantêm toda a sua atualidade e força, não estando de forma nenhuma ameaçados o posicionamento estratégico da Instituição, o compromisso assumido pelo órgão de gestão ou o alinhamento com a missão e visão associativas, num quadro de valores que, pelo contrário, continua a aprofundar-se e reforçar-se num registo que consideramos partilhado por todos os intervenientes. Registam-se, isso sim, dificuldades na concretização dos objetivos mais operacionais definidos para o ano, motivadas sobretudo pela necessidade que houve, durante a primeira metade do ano, de canalizar tempo e energia para fazer face a alguns problemas internos, com prejuízo da normal atividade associativa e dirigente.

Convém ainda referir que este é o último ano de mandato dos órgãos sociais em exercício, o que necessariamente condiciona o atual exercício de planeamento, sem comprometer a máxima consciência e seriedade colocadas no processo.

2. ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

Tendo sido desde a primeira hora assumido que o modelo de planeamento ensaiado para o ano de 2015 se insere no quadro de um modelo renovado de gestão que carece de continuidade e de aprofundamento. Globalmente, mantêm-se os grandes eixos e objetivos estratégicos de mudança então definidos, porquanto é desde logo óbvio que, num quadro de compromisso de médio alcance, a sua concretização não poderia esgotar-se no período de um ano.

O plano operacional para o ano de 2016, esse sim, procura-se ajustado à análise atualizada da envolvente externa e interna e ao nível de execução, até à data, do conjunto de ações definidas para o ano em curso.

Em consonância com o que ficou dito acima, e considerando que o período de 3 anos define a duração do intervalo de tempo que consideramos razoável para a implementação do conjunto de objetivos estratégicos definidos no ano anterior, relembra-se os eixos e objetivos estratégicos já definidos:

Eixos Estratégicos

Eixo 1: Qualidade dos Serviços

Eixo 2: Comunicação e Participação

Eixo 3: Parcerias e Articulação com a Comunidade

Eixo 4: Sustentabilidade Financeira

Objetivos Estratégicos

OE 1: Procurar a melhoria contínua dos serviços

OE 2: Melhorar a comunicação nos planos interno e externo

OE 3: Melhorar o nível de participação das partes interessadas

OE 4: Reforçar parcerias

OE 5: Incrementar o grau de envolvimento com a comunidade

OE 6: Perseguir um modelo de funcionamento sustentável

3 – PLANO OPERACIONAL PARA 2016

O planeamento das actividades a desenvolver ao longo do ano de 2016 toma como ponto de partida os eixos e objectivos estratégicos atrás definidos e, à semelhança do que aconteceu no ano anterior, contempla a definição de objectivos específicos, de indicadores de avaliação da execução e de metas a atingir.

OE 1: Procurar a melhoria contínua dos serviços.

Objetivo específico 1.1.: Consolidar o modelo de articulação entre os serviços prestados já implementado.

Periodicidade das reuniões de equipa / Semanal

Periodicidade do contacto entre os clientes e os seus técnicos de referência / Quinzenal

Periodicidade de atualização dos processos dos clientes / No mínimo mensal

Objetivo específico 1.2.: Implementar um modelo de avaliação da satisfação dos clientes pontuais

Inquérito de avaliação elaborado / Maio

Percentagem de clientes a quem é aplicado / 100%

Objetivo específico 1.3.: Promover a formação contínua dos recursos humanos.

Oportunidades de formação proporcionadas / Pelo menos uma por colaborador

Grau de satisfação / 4 (numa escala de 1 a 5)

Objetivo 1.4.: Qualificar o desenho e implementação dos Planos Individuais dos clientes.

Nível de concretização dos objetivos anuais definidos / 4 (numa escala de 1 a 5)

Percentagem de clientes que se percecionam como intervenientes ativos no processo de intervenção / 95%

Objetivo 1.5.: Melhorar o nível de informação prestada aos clientes

Percentagem de clientes que conhece o regulamento internos da resposta / 100%

Objetivo 1.6.: Melhorar a cobertura da resposta em ambulatório

Nº de clientes da resposta / 38

OE 2: Melhorar a comunicação nos planos interno e externo

Objetivo específico 2.1.: Incrementar a partilha interna de informação

Periodicidade das reuniões de equipa / Semanal

Percentagem de colaboradores que utilizam a nova plataforma de comunicação interna / 100%

Nº de reuniões gerais da direção com a equipa / 2

Objetivo específico 2.2.: Manter o modelo de comunicação com os associados e com os clientes já implementado.

Periodicidade de envio de informação aos associados / Mensal

Periodicidade de contacto com clientes com contrato pontual / Trimestral

Percentagem de clientes que recebem informação sobre iniciativas da Associação / 100%

Objetivo específico 2.3.: Investir na projeção externa da Associação.

Periodicidade do boletim informativo / Mensal

Atualização do website / Quinzenal

Participação nas iniciativas da Rede CONVIDA / Mensal

Participação em eventos fora do âmbito territorial de atuação / Pelo menos duas vezes ao longo do ano

OE 3: Melhorar o nível de participação das partes interessadas na vida da Associação.

Objetivo específico 3.1.: Melhorar o acesso às atividades socioculturais.

Número de concelhos em que se desenvolvem atividades / 3

Objetivo específico 3.2.: Fomentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas associativas.

Número de colaboradores que participam em iniciativas da Associação / 6

Objetivo específico 3.3.: Fomentar a participação de associados e voluntários nas dinâmicas da Associação.

Ação de formação de curta duração realizada / até Agosto

Número de participantes em ação de formação / 6

Objetivo específico 3.4.: Aproximar as partes interessadas.

Nº de eventos dirigidos às partes interessadas (sócios, colaboradores, clientes, parceiros) / 1

OE 4: Reforçar parcerias

Objetivo específico 4.1.: Mobilizar parceiros para o desenvolvimento de projetos e atividades.

Número de eventos/projetos realizados em parceria / 5

Número de novos parceiros / 2

OE 5: Incrementar o grau de envolvimento com a comunidade.

Objetivo específico 5.1.: Promover atividades culturais e recreativas abertas à comunidade.

Número de atividades realizadas / 8

Objetivo específico 5.2.: Divulgar e promover o trabalho da Associação.

Número de ações informativas e de sensibilização / 10

Objetivo 5.3.: Constituir uma bolsa de voluntários para apoiarem o desenvolvimento de ações de divulgação/promoção.

Bolsa constituída / Até ao final do ano

OE 6: Perseguir um modelo de funcionamento mais sustentável.

Objetivo específico 6.1.: Diversificar fontes de receita para a Associação.

Número de ações de angariação realizadas / 5

Número de empresas que apoiam a Associação / 3

Objetivo específico 6.2.: Controlar custos com deslocações da equipa.

Número de viaturas da Associação / 2

Objetivo específico 6.3.: Promover mudanças de funcionamento e organização internas que facilitem a construção de um plano de sustentabilidade a longo prazo.

Grupos de trabalho temáticos constituídos / Pelo menos 2