




# PLANO DE QUALIDADE / AÇÕES

ANO: 2024

Elaborado / atualizado: Dep. Qualidade  
Data: 20-01-2024  
Revisão n.º 00

Ref.º Objetivo	Ações de Melhoria	Resp.	Recursos / Meios	Início da Ação	Prazo de Implementação
OE1	Manter e acompanhar a metodologia referente à avaliação do grau de satisfação dos <b>clientes</b> , através do preenchimento do inquérito e divulgação de resultados através do relatório periódico	DQ	RH; Questionários	Jan. 24	Dez. 24
	Manter e acompanhar a metodologia referente à avaliação do grau de satisfação dos <b>colaboradores</b> , através do preenchimento do inquérito e divulgação de resultados através do relatório periódico	DQ	RH; Questionários	Jan. 24	Dez. 24
	Manter e acompanhar a metodologia referente à avaliação do grau de satisfação dos <b>parceiros</b> , através do preenchimento do inquérito e divulgação de resultados através do relatório periódico	DQ	RH; Questionários	Jan. 24	Dez. 24
	Continuar a promover a participação dos parceiros na dinâmica de atividades da Instituição, através da realização de reuniões sectoriais com os parceiros e envio de informação (newsletter; mail).	DT	RH	Jan. 24	Dez. 24
	Manter e acompanhar a metodologia referente à avaliação do grau de satisfação da <b>comunidade</b> através do preenchimento do inquérito e divulgação de resultados através do relatório periódico	DQ	RH; Questionários	Jan. 24	Dez. 24
	Envio de questionários através de outros (e-mail. Inquérito online) de forma a aumentar a taxa de envolvimento e participação.	DQ	RH; Questionários	Jan. 24	Dez. 24
	Promover atividades tendo em vista a melhoria das relações entre clientes e sensibilizar para a necessidade de existirem quartos duplos.	Animadora Sociocultural	Registo de presenças em atividades	Fev. 24	Dez. 24
	Efetuar trocas de quartos, sempre que possível, atendendo à empatia e necessidades dos clientes	DT	RH;	Fev. 24	Dez. 24
	Promover ações de sensibilização (P06)	DQ	Registo de formação / sensibilização	Fev. 24	Dez. 24
	Promover ações de convívio e socialização entre colaboradores (P06)	animadora Sociocultural	Registo de presenças em atividades	Fev. 24	Dez. 24
	Afixação de informação variada sobre os objetivos e estratégias da Instituição e dos resultados de avaliação da satisfação de clientes e utentes (P17 e P21).	DQ	Placard infomativo	Fev. 24	Dez. 24
	Realizar ações de formação para melhoria das competências individuais.	DT; DS; DQ	Registo de formação / sensibilização	Fev. 24	Dez. 24
OE2	Manutenção do website institucional - colocação online do relatório de contas	DQ	RH; Internet	Fev. 24	mar. 24
	Manutenção da página institucional no facebook	DQ	RH; Internet	Fev. 24	Dez. 24
	Os projetos, atividades, notícias, eventos, etc. desenvolvidos pelos diferentes sectores deverão ser comunicados à direção Técnica para posterior atualização do site.	DT	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Convocação de familiares e amigos dos clientes para participarem nas atividades relacionadas com a celebração de datas festivas	DT	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Criação de material de divulgação de atividades abertas à comunidade e a familiares	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Identificação de atividades que possam envolver a comunidade	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Banco local de voluntariado – CM Viseu	DQ	RH; Reuniões	Fev. 24	Dez. 24
	Efetuar levantamentos e parcerias com vista à participação de ações de voluntariado por outras entidades	DT	Protocolo de parceria	Fev. 24	Dez. 24
	Promoção de atividades que envolvam a família	DT / Animadora Sociocultural	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Incentivar a participação dos clientes em atividades de estimulação e de desenvolvimento cognitivo e social.	DT / Animadora Sociocultural	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Adaptar atividades aos diferentes gostos dos clientes.	DT / Animadora Sociocultural	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Comemoração de épocas festivas:	Animadora Sociocultural	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 24	Dez. 24
	Carnaval			Mar. 24	Mar. 24
	Páscoa			Abr. 24	Abr. 24
	Dia Mundial da Criança			Jun. 24	Jun. 24
Dia do Idoso	Jun. 24			Jun. 24	
São Martinho	Nov. 24			Nov. 24	

	PLANO DE QUALIDADE / AÇÕES			Elaborado / atualizado: Dep. Qualidade		
				Data: 20-01-2024		
				Revisão n.º 00		
ANO: 2024						
	Natal				Dez. 24	Dez. 24
	Angariação de novos parceiros e colaborações	DQ	RH; Pesquisa; Reuniões		Fev. 24	Dez. 24
	Convidar e sensibilizar para participação de atividades	DQ	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail		Fev. 24	Dez. 24
	Registar, avaliar e divulgar as ações propostas	DQ	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail		Fev. 24	Dez. 24
OE3	Manutenção da certificação dos requisitos dos Manuais de Segurança Social	DQ	Rh; Manuais de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais		Mar. 24	Abr. 24
	Implementação de estratégias de captação de voluntários	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail		Fev. 24	Dez. 24
	Efetuar levantamentos e parcerias com vista à participação de ações de voluntariado por outras entidades.	DQ/DT	RH; Panfletos; Cartazes; Mail		Fev. 24	Dez. 24
	Estabelecer parcerias com Universidades Sénior	DQ/DT	RH; Panfletos; Cartazes; Mail		Fev. 24	Dez. 24
	Manter as atuais práticas de seleção e qualificação dos fornecedores de forma a manter a taxa de qualificação	DS	Lista de Fornecedores Qualificados		Fev. 24	Dez. 24
	Análise e avaliação dos PI com a equipa multidisciplinar	DT	Planos Individuais		Jan. 24	Fev. 24
	Acompanhar Trimestralmente os resultados dos objetivos dos Planos Individuais dos Clientes.	DT	Planos Individuais		Jun.24	jul. 24
	Acompanhar Trimestralmente os resultados dos objetivos dos Planos Individuais dos Clientes.	DT	Planos Individuais		Nov. 24	Dez. 24
	Incentivar a participação dos clientes em atividades de estimulação e de desenvolvimento cognitivo e social	animadora Sociocultural	Registo de presenças em atividades		Fev. 24	Dez. 24
	Criação de um posto de trabalho com um computador com acesso à internet para uso dos clientes.	Direção	Computador; Recursos Financeiros		Fev. 24	Dez. 24
	Adaptar atividades aos diferentes gostos dos clientes.	animadora Sociocultural	Registo de presenças em atividades		Fev. 24	Dez. 24
	Implementação de um Programa de Auditorias aos Processos	DQ	RH; Registo de auditorias		Mar. 24	Abr. 24
	Elaboração de Relatório de Acompanhamento de Indicadores	DQ	RH; Relatório		Dez. 24	Jan. 24
	Reunião de Revisão do Sistema pela Gestão	DQ	RH; Relatório de revisão		Dez. 24	Jan. 24
OE4	Elaboração e Atualização do Plano de Manutenção Preventiva	DQ	RH; Modelo de Registo		Fev. 24	Dez. 24
	Elaboração e Atualização do Plano de Calibração/ Verificação dos equipamentos de monitorização e medicado	DQ	RH; Modelo de Registo		Fev. 24	Dez. 24
	Elaboração e Atualização do Plano de Análises Microbiológicas	DQ	RH; Modelo de Registo		Fev. 24	Ago. 24
	Manutenção dos Planos de Higieneização das instalações e equipamentos	DQ	RH; Modelo de Registo		Fev. 24	Dez. 24
	Limpeza e substituição de caleiras	Direção	Financeiros		Fev. 24	Dez. 24
	Substituição de lâmpadas por LED's	Direção	Financeiros		Fev. 24	Dez. 24
	Substituição do relvado do espaço exterior	DT	Financeiros		Fev. 24	mar. 24
	Aquisição de sofás e cadeirões	DT	Financeiros		Fev. 24	Ago. 24
	Instalação de painéis solares para aumento da capacidade	Direção	Financeiros		Set. 24	Dez. 24
	Substituição de caldeira de aquecimento	Direção	Financeiros		Ago. 24	Out. 24
					Fev. 24	Dez. 24



## PLANO DE QUALIDADE / AÇÕES

ANO: 2024

Elaborado / atualizado: Dep.  
Qualidade

Data: 20-01-2024

Revisão n.º 00

OE5	Identificação das necessidades de formação;	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 24	Mar. 24
	Elaboração e implementação do plano de formação	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 24	Dez. 24
	Assegurar as organizações e realização das ações	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 24	Dez. 24
	Avaliar as formações e sua eficácia;	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 24	Dez. 24
	Promover ações de avaliação psicológica e gestão emocional (P05)	DT / Psicóloga	RH	Fev. 24	Dez. 24
	Promover ações de convívio e socialização entre colaboradores (P05);	DT / Psicóloga / Animadora S.	RH	Fev. 24	Dez. 24
	Promoção de reuniões periódicas entre chefias e colaboradores (P10; P11e P20);	DT / Psicóloga	RH	Fev. 24	Dez. 24
	Cumprimento dos valores de tabela de remuneração definidos no contrato coletivo de trabalho (P12 e P14);B72	DT / Psicóloga	RH	Fev. 24	Dez. 24
	Realização de ações de iôga	DT / Psicóloga	RH	Fev. 24	Dez. 24
OE6	Planeamento de Simulacro em cenário de incêndio	DQ	RH; Modelo de Registo; Reunião BV Viseu	Abr. 24	Set. 24
	Realizar simulacro no âmbito dos Planos Operacionais de Prevenção e Controlo Temáticos: - Violência; Fuga/ Desaparecimento de idosos	DQ	RH; Modelo de Registo	Set. 24	Out. 24
	Comunicação dos riscos aos trabalhadores com disponibilização/ informação dos/sobre equipamentos de proteção individual	DQ	RH; Registo de formação	Fev. 24	Dez. 24
	Vigilância médica dos colaboradores	DQ	RH; Contrato de prestação serviços medicina no trabalho	Fev. 24	Dez. 24
OE7	Analisar atrasos de pagamentos e providenciar decisões de liquidação.	DQ	software de gestão	Fev. 24	Dez. 24
	Acompanhar os balanços trimestrais e execução semestral.	DQ	software de gestão	Fev. 24	Dez. 24
	Desenvolver uma campanha para angariação de donativo relativo à consignação do IRS	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail; Site; Facebook	Fev. 24	Dez. 24
	Desenvolver uma campanha interna de sensibilização para a racionalização do consumo	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Registo de Formação	Fev. 24	Dez. 24
	Promover a reciclagem de resíduos	DT / DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Registo de Formação	Fev. 24	Dez. 24
	Divulgação de medidas para melhoria do desempenho ambiental, com o objetivo de reduzir os consumos	DQ	RH; Panfletos; Cartazes;	Fev. 24	Dez. 24