



# PLANO DE QUALIDADE / AÇÕES

ANO: 2023

Elaborado / atualizado: Dep. Qualidade

Data: 08-02-2023

Revisão n.º 00

Ref.º Objetivo	Ações de Melhoria	Resp.	Recursos / Meios	Início da Ação	Prazo de Implementação	Data Realização	Estado da Ação (Concluída Com Eficácia; Não Concluída e Em Curso; Concluída Sem Eficácia)	Observações
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. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	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. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	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. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	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. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	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. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Envio de questionários através de outros (e-mail. Inquérito online) de forma a aumentar a taxa de envolvimento e participação.	DQ	RH; Questionários	Jan. 23	Dez. 23			
	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. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Efetuar trocas de quartos, sempre que possível, atendendo à empatia e necessidades dos clientes	DT	RH;	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Promover ações de sensibilização (P06)	DQ	Registo de formação / sensibilização	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Promover ações de convívio e socialização entre colaboradores (P06)	animadora Sociocultural	Registo de presenças em atividades	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
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 informativo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO		
Realizar ações de formação para melhoria das competências individuais.	DT; DS; DQ	Registo de formação / sensibilização	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO		
	Manutenção do website institucional - colocação online do relatório de contas	DQ	RH; Internet	Fev. 23	mar. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Manutenção da página institucional no facebook	DQ	RH; Internet	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	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. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Convocação de familiares e amigos dos clientes para participarem nas atividades relacionadas com a celebração de datas festivas	DT	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Criação de material de divulgação de atividades abertas à comunidade e a familiares	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Identificação de atividades que possam envolver a comunidade	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Banco local de voluntariado – CM Viseu	DQ	RH; Reuniões	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	



# PLANO DE QUALIDADE / AÇÕES

ANO: 2023

Elaborado / atualizado: Dep. Qualidade

Data: 08-02-2023

Revisão n.º 00

Ref.º Objetivo	Ações de Melhoria	Resp.	Recursos / Meios	Início da Ação	Prazo de Implementação	Data Realização	Estado da Ação (Concluída Com Eficácia; Não Concluída e Em Curso; Concluída Sem Eficácia)	Observações
OE2	Efetuar levantamentos e parcerias com vista à participação de ações de voluntariado por outras entidades	DT	Protocolo de parceria	Fev. 23	Dez. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	Refood
	Promoção de atividades que envolvam a família	DT / Animadora Sociocultural	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	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. 23	Dez. 23			
	Adaptar atividades aos diferentes gostos dos clientes.	DT / Animadora Sociocultural	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23			
	Comemoração de épocas festivas:	Animadora Sociocultural	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Carnaval			Mar. 23	Mar. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Páscoa			Abr. 23	Abr. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Dia Mundial da Criança			Jun. 23	Jun. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Dia do Idoso			Jun. 23	Jun. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	São Martinho			Nov. 23	Nov. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Natal			Dez. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Angariação de novos parceiros e colaborações	DQ	RH; Pesquisa; Reuniões	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Convidar e sensibilizar para participação de atividades	DQ	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Registar, avaliar e divulgar as ações propostas	DQ	RH; Plano de Atividades; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
OE3	Manutenção da certificação dos requisitos dos Manuais de Segurança Social	DQ	Rh; Manuais de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais	Mar. 23	Abr. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Implementação de estratégias de captação de voluntários	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Efetuar levantamentos e parcerias com vista à participação de ações de voluntariado por outras entidades.	DQ / DT	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Estabelecer parcerias com Universidades Sénior	DQ / DT	RH; Panfletos; Cartazes; Mail	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Manter as atuais práticas de seleção e qualificação dos fornecedores de forma a manter a taxa de qualificação	DS	Lista de Fornecedores Qualificados	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Acompanhar Trimestralmente os resultados dos objetivos dos Planos Individuais dos Clientes.	DT	Planos Individuais	Jan.23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Análise e avaliação dos PI com a equipa multidisciplinar	DT	Planos Individuais	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	



# PLANO DE QUALIDADE / AÇÕES

ANO: 2023

Elaborado / atualizado: Dep. Qualidade

Data: 08-02-2023

Revisão n.º 00

Ref.º Objetivo	Ações de Melhoria	Resp.	Recursos / Meios	Início da Ação	Prazo de Implementação	Data Realização	Estado da Ação (Concluída Com Eficácia; Não Concluída e Em Curso; Concluída Sem Eficácia)	Observações
	Incentivar a participação dos clientes em atividades de estimulação e de desenvolvimento cognitivo e social	animadora Sociocultural	Registo de presenças em atividades	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Criação de um posto de trabalho com um computador com acesso à internet para uso dos clientes.	Direção	Computador; Recursos Financeiros	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Adaptar atividades aos diferentes gostos dos clientes.	animadora Sociocultural	Registo de presenças em atividades	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Implementação de um Programa de Auditorias aos Processos	DQ	RH; Registo de auditorias	Mar. 23	Abr. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Elaboração de Relatório de Acompanhamento de Indicadores	DQ	RH; Relatório	Dez. 23	Jan. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Reunião de Revisão do Sistema pela Gestão	DQ	RH; Relatório de revisão	Dez. 23	Jan. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
OE4	Elaboração e Atualização do Plano de Manutenção Preventiva	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Elaboração e Atualização do Plano de Calibração/ Verificação dos equipamentos de monitorização e medicado	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Elaboração e Atualização do Plano de Análises Microbiológicas	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Ago. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Manutenção dos Planos de Higienização das instalações e equipamentos	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Limpeza Impermeabilização do telhado e paredes do edifício	Direção	Financeiros	Fev. 23	Dez. 23	02-06-2023	✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Substituição da bancada de cozinha	Direção	Financeiros	Fev. 23	mar. 23	15-03-2023	✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Instalação de painéis solares	Direção	Financeiros	Fev. 23	Ago. 23	02-06-2023	✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Substituição de lâmpadas por LED's	Direção	Financeiros	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Aquisição de carrinhos de apoio para as tarefas de ação direta	DT	Financeiros	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Substituição do relvado do espaço exterior	DT	Financeiros	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Identificação das necessidades de formação;	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		✓ AÇÃO CONCLUÍDA COM EFICÁCIA	
	Elaboração e implementação do plano de formação	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Assegurar as organizações e realização das ações	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	



# PLANO DE QUALIDADE / AÇÕES

ANO: 2023

Elaborado / atualizado: Dep. Qualidade

Data: 08-02-2023

Revisão n.º 00

Ref.º Objetivo	Ações de Melhoria	Resp.	Recursos / Meios	Início da Ação	Prazo de Implementação	Data Realização	Estado da Ação (Concluída Com Eficácia; Não Concluída e Em Curso; Concluída Sem Eficácia)	Observações
OE5	Avaliar as formações e sua eficácia;	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Promover ações de avaliação psicológica e gestão emocional (P05)	DT / Psicóloga	RH	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Promover ações de convívio e socialização entre colaboradores (P05);	DT / Psicóloga / Animadora S.	RH	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Promoção de reuniões periódicas entre chefias e colaboradores (P10; P11 e P20);	DT / Psicóloga	RH	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Cumprimento dos valores de tabela de remuneração definidos no contrato coletivo de trabalho (P12 e P14);B72	DT / Psicóloga	RH	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Implementação de ações de iôga	DT / Psicóloga	RH	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
OE6	Planeamento de Simulacro em cenário de incêndio	DQ	RH; Modelo de Registo; Reunião BV Viseu	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Realizar simulacro no âmbito dos Planos Operacionais de Prevenção e Controlo Temáticos: - Violência; Fuga/ Desaparecimento de idosos	DQ	RH; Modelo de Registo	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Comunicação dos riscos aos trabalhadores com disponibilização/ informação dos/sobre equipamentos de proteção individual	DQ	RH; Registo de formação	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Vigilância médica dos colaboradores	DQ	RH; Contrato de prestação serviços medicina no trabalho	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
OE7	Analisar atrasos de pagamentos e providenciar decisões de liquidação.	DQ	software de gestão	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Acompanhar os balanços trimestrais e execução semestral.	DQ	software de gestão	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Desenvolver uma campanha para angariação de donativo relativo à consignação do IRS	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Mail; Site; Facebook	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Desenvolver uma campanha interna de sensibilização para a racionalização do consumo	DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Registo de Formação	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	
	Promover a reciclagem de resíduos	DT / DQ	RH; Panfletos; Cartazes; Registo de Formação	Fev. 23	Dez. 23		⇒	
	Divulgação de medidas para melhoria do desempenho ambiental, com o objetivo de reduzir os consumos	DQ	RH; Panfletos; Cartazes;	Fev. 23	Dez. 23		⇒ AÇÃO EM CURSO	