

Partes Interessadas.

São Partes Interessadas "todos aqueles (pessoas ou organizações) que afetam e ou podem ser afetados pelas atividades, produtos ou serviços de uma organização e pelo desempenho a ela associado".

Para a Pelo Prazer de Viver, Saúde Cultura e Vida é imperativo o sentido de compromisso mútuo e colaborativo, com e entre as Partes Interessadas. Acreditamos que o envolvimento das nossas Partes Interessadas nas estratégias e compromissos da nossa Instituição são peça fundamental no nosso Sucesso, permitindo que tenhamos um desenvolvimento sustentável das nossas ações.

Da atualização das Partes Interessadas no ano de 2019, resultou a seguinte identificação:

Designação das partes Interessadas relevantes		Necessidades		Aspectos mais relevantes na resposta aos requisitos	Monitorização	Responsabilidade	Indicadores
Tipo	Identificação	Necessidades e expectativas identificadas/ Natureza dos requisitos	Forma de Recolha/ Identificação				
SAAS	Utentes	O SAAS assegura a prestação dos seguintes serviços: Informação; atendimento e acompanhamento social; atendimento e acompanhamento psicologico; atividades de animação sociocultural, atividades relacionadas com a empregabilidade e desenvolvimento pessoal; encaminhamento e orientação profissional	<p>Avaliação dagnóstica inicial</p> <p>Reuniões com utentes (técnicos e direcção técnica)</p> <p>Plano de desenvolvimento individual</p> <p>Inquérito de avaliação de satisfação</p>	<p>Execução do plano de desenvolvimento individual</p> <p>Execução do plano de actividades</p> <p>Resposta a sugestões/ reclamações</p>	<p>Acompanhamento da execução do PDI e Plano de actividades</p> <p>Auscultação dos utentes</p> <p>Sugestão/ reclamações</p>	<p>Direção Técnica Equipas técnicas da resposta social</p>	<p>Taxa de Cumprimento do Programa de Inserção elaborado conjuntamente com os utentes; índice médio de satisfação</p>

Comunidade Teraputica	Utentes	<p>A Comunidade Terapêutica Casa Grande assegura os seguintes serviços: Alojamento, alimentação, acompanhamento terapêutico (psicológico, social, psiquiátrico, enfermagem); promoção do desenvolvimento integral; promoção de competências interpessoais; iniciativas culturais e lúdicas de carácter comunitário que estimulem a criação e consolidação de laços afetivos, responsabilização para o exercício da autonomia</p>	<p>Avaliação dagnóstica inicial</p> <p>Reuniões com utentes (técnicos e direcção técnica)</p> <p>Plano de desenvolvimento individual</p> <p>Inquérito de avaliação de satisfação</p>	<p>Execução do plano de desenvolvimento individual</p> <p>Execução do plano de actividades</p> <p>Resposta a sugestões/ reclamações</p>	<p>Acompanhamento da execução do PDI e Plano de actividades</p> <p>Auscultação dos utentes</p> <p>Sugestão/ reclamações</p>	<p>Direção Técnica Equipas técnicas da resposta social</p>	<p>Taxa de cumprimento da programa de acolhimento; taxa de cumprimento de planos de desenvolvimento Individual, taxa de cumprimento do plano de actividades; índice médio de satisfação</p>
CATL	Utentes	<p>o CATL assegura a prestação dos seguintes serviços: Acolhimento das 7h às 9h e das 17.30h às 19h. O prolongamento só funciona com um n.º mínimo de crianças a defenir pela entidade prestadora de serviços, transporte, apoio psicológico, atividades ludicas nos periodos de interrupção letivas e visitas a zonas de interesse histórico e cultural</p>	<p>Avaliação dagnóstica inicial</p> <p>Reuniões com utentes (técnicos e direcção técnica)</p> <p>Plano de desenvolvimento individual</p> <p>Inquérito de avaliação de satisfação</p>	<p>Execução do plano de desenvolvimento individual</p> <p>Execução do plano de actividades</p> <p>Resposta a sugestões/ reclamações</p>	<p>Acompanhamento da execução do PDI e Plano de actividades</p> <p>Auscultação dos utentes</p> <p>Sugestão/ reclamações</p>	<p>Direção Técnica Equipas técnicas da resposta social</p>	<p>Taxa de cumprimento do programa de acolhimento; taxa de cumprimento de planos de desenvolvimento Individuall, taxa de cumprimento do plano de actividades; índice médio de satisfação</p>
			<p>Avaliação dagnóstica inicial</p>	<p>Execução do plano de desenvolvimento individual</p>	<p>Acompanhamento da execução do PDI e Plano de actividades</p>		

SAD	Utentes	O SAD assegura a prestação dos serviços: Cuidados de higiene e conforto pessoal; higiene habitacional, fornecimento e apoio nas refeições, tratamento de roupa de uso pessoal; atividades de animação e socialização; apoio psicossocial; acompanhamento e transporte a consultas e exames de diagnóstico	Reuniões com utentes (técnicos e direcção técnica)  Plano de desenvolvimento individual  Inquérito de avaliação de satisfação	Execução do plano de actividades  Resposta a sugestões/reclamações	Auscultação dos utentes  Sugestão/ reclamações	Direção Técnica Equipas técnicas da resposta social	Taxa de cumprimento do programa de acolhimento; taxa de cumprimento de planos de desenvolvimento Individual, taxa de cumprimento do plano de actividades; índice médio de satisfação
Equipa de Rua	Utentes	A E.R. assegura a prestação dos serviços: Troca e distribuição de material para consumo de substâncias por via endovenosa e fumada; cuidados de saúde em específico cuidados de enfermagem, testes HIV; administração de cloridrato de metadona; vacinação; apoio psicossocial e satisfação das necessidades básicas, informação e sensibilização de acordo com o objetivo do projeto.	Entrevista aos novos contactos estabelecidos; acompanhamento dos contactos continuados	Execução das ações previstas	Auscultação dos utentes	Direção Técnica Equipas técnicas da resposta social	Taxa de cumprimento dos objetivos estabelecidos em sede de candidatura
	Significativos  (familiares/ tutores)	Resposta à necessidade  Segurança  Tratamento digno	Avaliação diagnóstica inicial  Reuniões com os significativas  Inquérito de avaliação da satisfação	Execução do plano de desenvolvimento individual  Execução do plano de actividades  Resposta a sugestões/reclamações	Auscultação dos significativos (contacto directo, telefonemas, emails, reuniões informais)  Inquérito de avaliação da satisfação  Sugestões/reclamações	Direção Técnica  Equipas Técnicas	Índice médio de satisfação

		<p>Infomação, comunicação e proximidade</p> <p>Assegurar os cuidados de saúde e bem estar</p> <p>Capacidade de actuação e disponibilidade para resolução imediata de ocorrências imprevistas Encaminhamento para respostas adequadas.</p>	Resposta a sugestões/ reclamações	Convites à participação em actividades e eventos especiais			
	Sócios	<p>Ter a garantida de resposta aquando da necessidade</p> <p>Informação sobre a Instituição</p> <p>Participação em actividades</p>	<p>Assembleias de sócios</p> <p>Comunicações emails e telefone</p>	<p>Convocatórias</p> <p>Realização de Assembleias</p> <p>Informação através de site</p> <p>Convites à participação em actividades</p>	<p>N.º de sócios</p> <p>Pagamento de cotas</p> <p>Donativos</p>	Direção	NA
	Direcção	<p>Continuidade da qualidade na prestação dos serviços</p> <p>Sutentabilidade da Instituição</p> <p>Inovação nos serviços</p> <p>Bom relacionamento com as partes interessadas relevantes</p>	<p>Reuniões de direcção</p> <p>Circulares</p> <p>Comunicados</p> <p>Atas de reunião</p>	<p>Relatórios de acompanhamento das entidades reguladoras</p> <p>Reconhecimento do valor da Instituição pelas entidades oficiais do Concelho e distrito.</p> <p>Plano anual de actividades e orçamento</p> <p>Índice médio de satisfação das partes interessadas</p>	Desempenho organizacional	Direcção	<p>Resultados satisfatórios das visitas de acompanhamento das etidades reguladoras</p> <p>Taxa de concretização do plano de actividades</p> <p>índice médio da satisfação das partes interessadas</p>

			Relatório de actividades e orçamento e prestação de contas				
	Colaboradores	<p>Valorização e reconhecimento do trabalho</p> <p>Remuneração justa</p> <p>Participação no planeamento das actividades</p> <p>Valorização de sugestões</p> <p>Recursos e condições de trabalho</p> <p>Mehoria das competências</p>	<p>Reuniões mensais de Equipa</p> <p>Sugestões</p> <p>Avaliação de desempenho</p> <p>Avaliação da satisfação</p>	<p>Avaliação do desempenho</p> <p>Participação em actividades da instituição</p> <p>Plano de formação</p>	<p>Inquérito de avaliação da satisfação e de desempenho</p> <p>Reuniões de equipa</p>	<p>Direcção    Coordenação</p> <p>Direcção Técnica</p>	Índice médio de satisfação
	Entidades Reguladoras	<p>Cumprimento dos requisitos legais, normativos e orientações técnicas associadas às actividades</p> <p>Cumprimento do Acordo de Cooperação</p> <p>Qualidade na prestação do serviço</p> <p>Resposta a necessidades da Comunidade</p>	<p>Relatórios das visitas de acompanhamento</p> <p>Notificações</p> <p>Reuniões técnicas</p> <p>Comunicação institucional</p>	<p>Cumprimento do Acordo</p> <p>Resposta às notificações</p> <p>Inovação nos serviços</p>	<p>Relatórios das visitas de acompanhamento</p> <p>Resposta às notificações</p>	<p>Coordenação    Direcção Técnica</p>	Taxa de eficácia das acções decorrentes das visitas de acompanhamento das entidades reguladoras
		Partilha de informação	Convocatórias (email, telefone)	Participação em reuniões da rede social		Direcção    Coordenação	Participação no âmbito

	CM Santa Maria da Feira (Rede social)	Participação em projectos no âmbito social  Colaboração na identificação das necessidades	Convites  Reuniões da rede	Desenvolvimento das temáticas	Convocatórias (email, telefone)	Direcção Técnica	Participação no âmbito da rede social/ ano (reuniões/ eventos)
	Parceiros	Alargamento de rede serviços	Contactos directos  Processos de consulta	Acordos de parceria	Inquérito de avaliação da satisfação do parceiro  Avaliação interno da significância da parceria	Direcção	Índice médio de satisfação  N.º e significância da parceria
	Fornecedores externos	Prestação do serviço/  venda de bens  Pagamento  Participação no desenvolvimento de soluções para satisfação das necessidades  Valorização pelo fornecimento à Instituição	Contactos directo com fornecedores  Notas de encomenda	Contratos  Concursos / Ajustes directos  Avaliação de fornecedores	Avaliação de fornecedores	Direção  Coordenação	Nive dos fornecedores
Clientes	Serviço de Refeição	Ingerir refeições com qualidade e segurança alimentar.	N.º de reclamações recebidas	Certificação ISO 22000	Auditoria interna e externa check list mensal pelo GQSA	Direção	Manutenção protocolo refeições e aumento de numero de refeições servidas/ outros clientes
	Outras entidades congéneres	Partilha de informação técnica  Coplimento de resposta	Contacto directo  Participação em actividades	Reuniões/ Contactos directos	NA	Coordenação Direcção Técnica	NA