



PLANO ESTRATÉGICO 2012-2014

Centro De Reabilitação e Integração de Fátima - CRIF

Índice

| | |
|----------------------------|---|
| Enquadramento..... | 2 |
| Plano estratégico..... | 3 |
| Considerações Finais | 4 |

Enquadramento

Encarando a conjuntura atual quer da Instituição quer do panorama Nacional torna-se cada vez mais pertinente, refletir as práticas e reorganizá-las de forma sistemática para dar continuidade ao projeto CRIF de forma sustentável sem se desviar da sua missão, dos seus valores e Visão.

Assim, surge o Plano estratégico como um instrumento de gestão que define as linhas de orientação prioritárias para o desenvolvimento da Instituição no triénio 2012-2014, para fundamentalmente:

1. Fomentar a mudança e proatividade na equipa
2. Traçar vias de desenvolvimento coerente;
3. Melhorar os resultados da Instituição e consequentemente avaliar o seu desempenho e analisar os desvios

Plano estratégico

Ao traçar o presente Plano foram tidos como pilares 4 eixos (qualidade, sustentabilidade, credibilidade e comunicação), fundamentais na prossecução do desenvolvimento de uma instituição, que aliados à realidade institucional do CRIF e ao objetivo deste Plano estratégico, resultaram na seguinte tabela.

| Objetivos estratégicos | Indicadores | Metas | | |
|---|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| | | 2012 | 2013 | 2014 |
| Diminuir o passivo e criar novos meios de sustentabilidade | Balanço de Contas | Passivo ano n < n-1 | Passivo ano n < n-1 | Passivo ano n < n-1 |
| Implementar mecanismos que promovam a melhoria continua | Média dos resultados avaliação de desempenho | ≥60% | ≥65% | ≥70% |
| | % de Formações eficazes | ≥50% | ≥50% | ≥50% |
| | Nível médio de Satisfação dos clientes/Significativos | 3 | 3,5 | ≥3,5 |
| | Nível médio de Satisfação Colaboradores | 3 | 3,5 | ≥3,5 |
| | Nível médio de Satisfação de os Parceiros | 3 | 3,5 | ≥3,5 |
| Reforçar a qualidade do serviço aos Clientes e significativos como objetivo primário e máximo | % Clientes satisfeitos ou muito satisfeitos ≥3 | 70% | 72% | 75% |
| | Taxa de cumprimento dos Objetivos Qualidade de Vida | ≥50% | ≥55% | ≥60% |
| | Taxa de participação dos significativos nas reuniões | ≥60% | ≥65% | ≥70% |
| | % de Sugestões apresentadas pelos Clientes/ Significativos <i>versus</i> as aplicadas | ≥25% | ≥30% | ≥30% |
| Apostar na divulgação e promoção institucional. | n.º de parcerias | N+1 | N+1 | N+1 |
| | n.º de participação em eventos | N+1 | N+1 | N+1 |
| | Nº de seguidores redes sociais | 500 Like's | 700 Like's | 1000 Like's |

Considerações Finais

De referir que todos estes objetivos que se traduzem em metas que nos vão permitir monitorizar o desenvolvimento do Plano estratégico, deverão ser concretizados no Plano anual de Atividades que por sua vez se desdobra, nos Planos de Atividades das Respostas Sociais.

A avaliação da execução do Plano Anual de atividades e dos Planos das RS deverá, assim, fornecer dados para a avaliação e revisão do Plano Estratégico, no sentido de que ele seja, efetivamente, um instrumento orientador da estratégia a seguir. O processo de monitorização será então, desenvolvido no final de cada ano com base nos resultados obtidos no ano em curso devendo, nesta fase, ser assinalados os desvios e necessidades de ajustamento, nos respetivos relatórios a apresentar à Direção.