

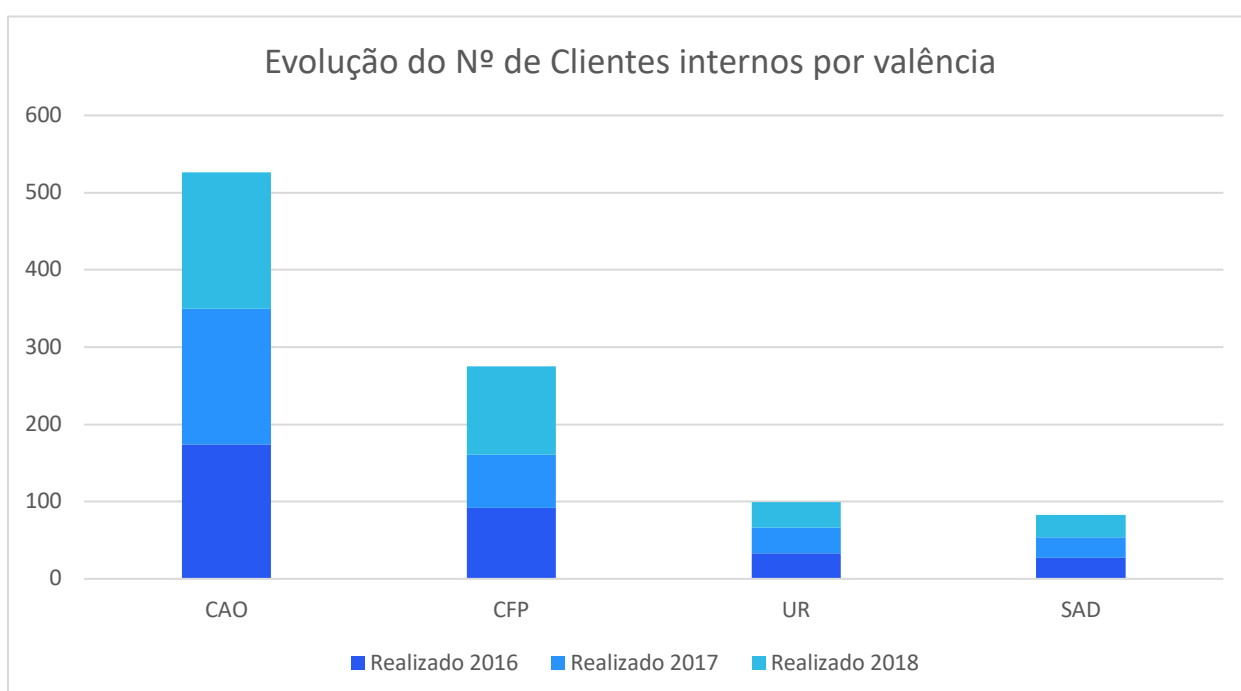


RESULTADOS

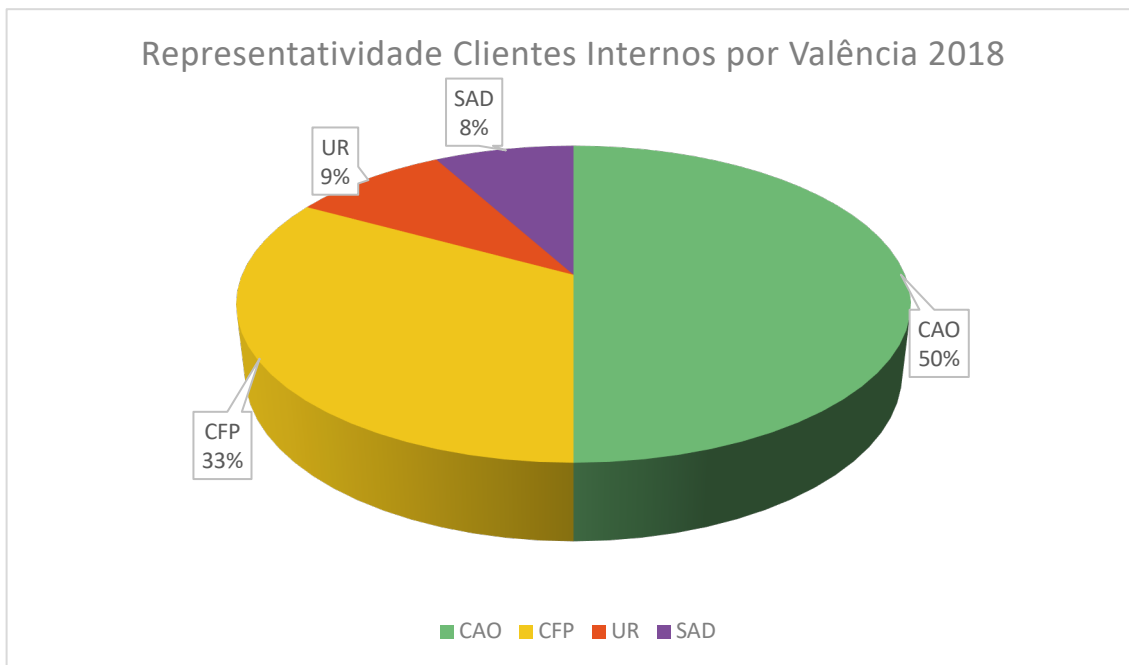
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

1. Clientes Internos C.E.C.D. Mira Sintra

1.1 Evolução do Nº de Clientes Internos C.E.C.D. Mira Sintra por Valência

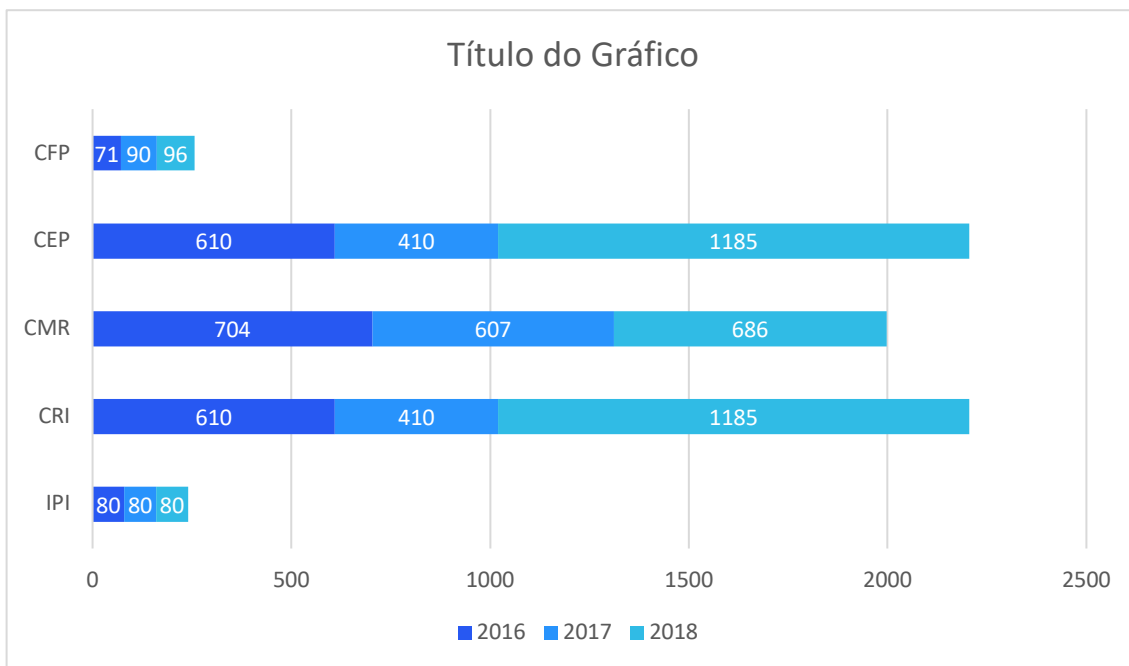


1.2 Representatividade Clientes Internos por Valência 2018

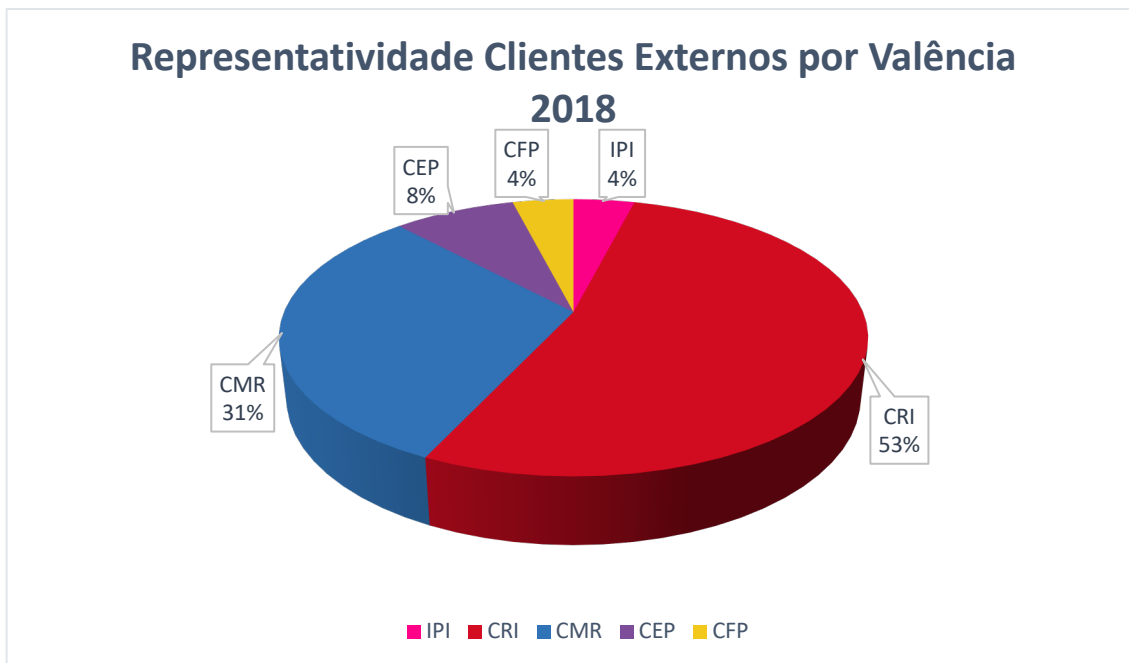


2. Clientes Internos C.E.C.D. Mira Sintra

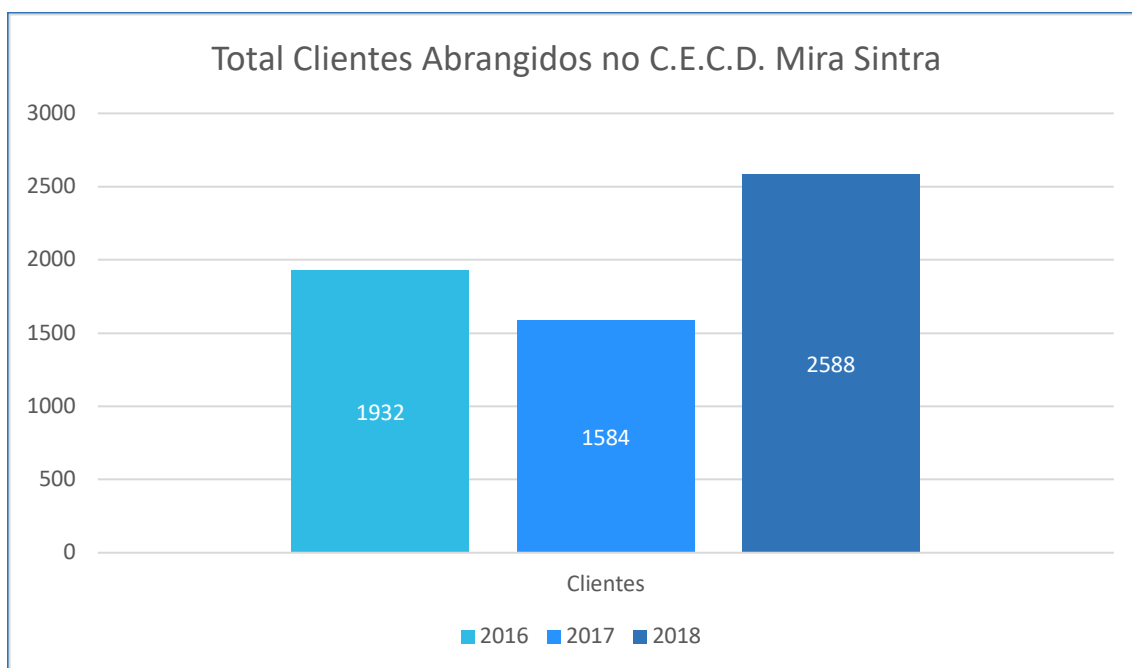
2.1 Evolução do N° de Clientes Internos C.E.C.D. Mira Sintra por Valência



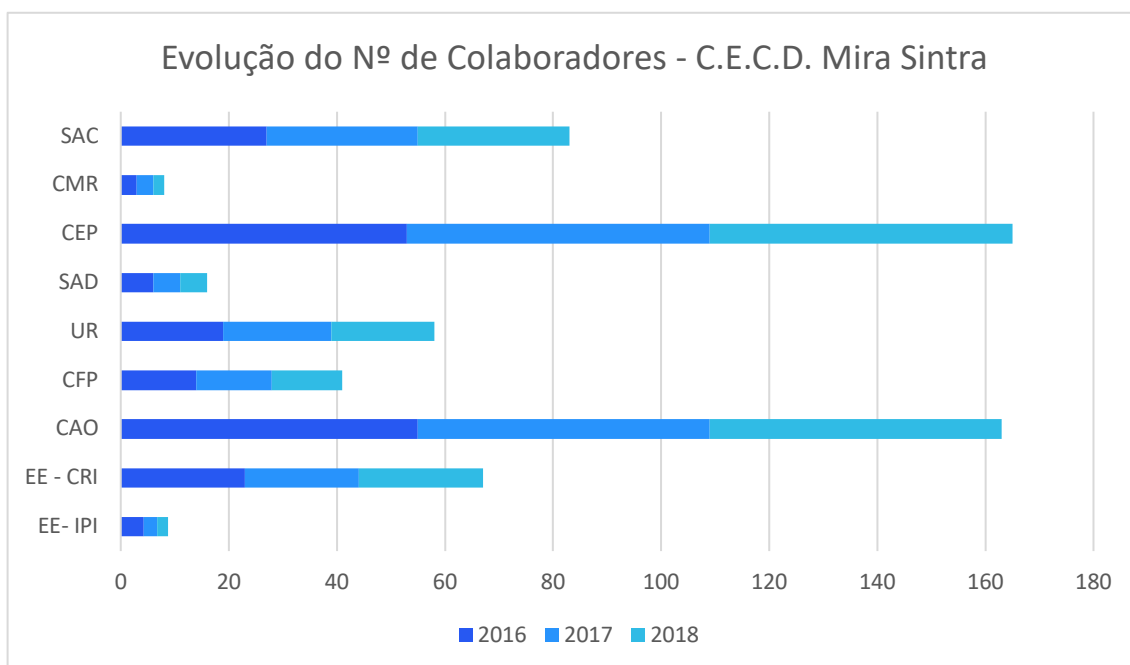
2.2 Evolução do N° de Clientes Externos C.E.C.D. Mira Sintra por Valência



3. Número Total de Clientes Abrangidos pelo C.E.C.D. Mira Sintra



4. Colaboradores



5. Indicadores de Desempenho

5.1 Valências e Áreas de Apoio à Gestão

	IPI	CRI	CAO	CFP	CEP	UR	SAD	CMR	RHDC	CI	QCG
Taxa de Concretização	86%	81%	100%	100%	94%	100%	85%	82%	50%	36%	80%

5.2 Operacionalização da Intervenção - PIPA

	CAO	CFP	UR	SAD
Taxa de Concretização PIPA	87%	0%	87%	92%
Nº de Clientes com Taxa de Concretização do PIPA > 75%	140	0	27	23

5.3 Projetos e Dinâmicas de Inovação

	Desenvolvimento e Investigação	Operacionais	Responsabilidade Social	Sustentabilidade Social
Taxa Média de Concretização	77%	57%	33%	33%

5.4 Parcerias

Indicadores	R.E.	R.A.	T.A.E.
Nº de Clientes abrangidos pelas parcerias operacionais	2121	2191	103%
TOTAL DE PARCERIAS	187	209	112%

6. Participação de Clientes, Colaboradores e outras partes interessadas

6.1 Avaliação da Satisfação de Clientes, Colaboradores e Parceiros

Indicadores	R.E.	R.A.	T.A.E.
TAXA GERAL DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES	85%	95%	119%
TAXA GERAL DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES	80%	71%	84%
TAXA GERAL DE SATISFAÇÃO DE COLABORADORES	85%	92%	108%
TAXA GERAL DE PARTICIPAÇÃO DE COLABORADORES	80%	71%	89%
TAXA GERAL DE SATISFAÇÃO DE FAMÍLIAS (CAO/UR)	85%	95%	112%
TAXA DE PARTICIPAÇÃO DE FAMÍLIAS (CAO/UR)	60%	47%	67%
TAXA DE PARTICIPAÇÃO DE PARCEIROS	20%	8%	40%
TAXA DE SATISFAÇÃO DE PARCEIROS	85%	88%	104%



COOPERATIVA
PARA A INCLUSÃO

6.2 Sugestões e Reclamações

Indicadores	2017	2018
N.º DE SUGESTÕES	6	9
N.º DE RECLAMAÇÕES	0	28
% DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES COM PROVIMENTO	100%	93%

6.3 Auto-representação

Indicadores	R.E.	R.A.	T.A.E.
N.º DE SESSÕES DE AUTORREPRESENTASTES CAO/ UR	60	81	135%
N.º DE PARTICIPANTES CAO/UR NAS SESSÕES DE AR	24	18	75%