



ASSOCIAÇÃO APOIO À
EXCELÊNCIA NO 3º SETOR



Secção do puzzle: **Planeamento**
Peça: **Processos chave - Planeamento do serviço**

junho 2020

Outras peças relacionadas com este tema:

- Processos chave - Admissão de clientes
- Processos chave - Prestação do serviço
- Avaliação de resultados operacionais
- Indicadores de desempenho



Processos Chave – Planeamento do serviço

Índice

1. Definições	2
2. Os Processos Chave	2
3. Planeamento do serviço	3
3.1. Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes	3
3.2. O Plano individual.....	4
3.3. Indicadores do subprocesso	5

1. Definições

Processo – é um conjunto pré-definido de atividades encadeadas, determinando a forma como o trabalho deverá ser executado, com o objetivo de se alcançar um resultado pretendido.

Processo chave – é um processo cujo resultado impacta diretamente o cliente da organização.

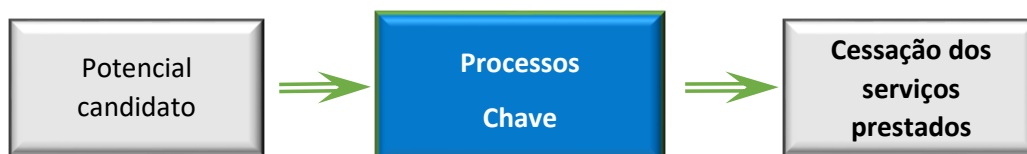
Subsector dos Serviços Sociais – constituído pelas organizações que visam resolver os problemas decorrentes da situação pessoal, familiar, económica e social.

Cliente – quem contratualiza a prestação do serviço

Beneficiário – quem beneficia da prestação do serviço

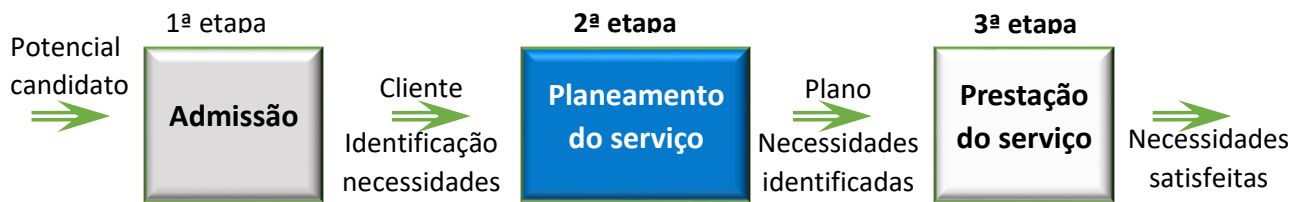
2. Os Processos Chave

A identificação e descrição dos processos chave da organização tem por objetivo enumerar todas as atividades desenvolvidas desde que se apresenta um potencial candidato a cliente até à cessação do serviço prestado.





Para facilitar a identificação dos processos-chave podemos considerar três etapas distintas, com as entradas e saídas identificadas:



3. Planeamento do serviço

Para planear corretamente o serviço a ser prestado, respeitando a vontade dos clientes, é necessário realizar duas atividades fundamentais:

1. A avaliação das necessidades e expectativas dos clientes
2. O Plano Individual

3.1. Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes

As organizações, partindo

- Da definição da sua missão;
- Das boas práticas adequadas à atividade a desenvolver;
- Dos requisitos legais e estatutários;
- Dos recursos previstos;

constroem um processo teórico de prestação de serviços, desenhado com o objetivo alcançar a sua visão.

O próximo passo é adaptar o processo teórico à realidade, ou seja, adaptá-lo às necessidades e expectativas dos clientes da organização.

As **necessidades e expectativas dos clientes** são avaliadas a partir de um conjunto de informações obtidas através de:

- **Avaliação inicial de requisitos dos clientes** – realizada na fase de admissão do cliente na organização;
- **Avaliação diagnóstica** – avaliação realizada depois de terminado o período de adaptação do cliente à organização e que deve ser repetida periodicamente ou sempre que necessário;
- **Informação fornecida pelos colaboradores** que contactam assiduamente com o cliente;

possibilitando a definição dos **objetivos individuais desejáveis**, ou seja, os objetivos operacionais a serem alcançados através da prestação do serviço





pelas diferentes áreas/sectores da organização (saúde, alimentação, atividades culturais, entre outros) ao longo de um período pré-determinado.

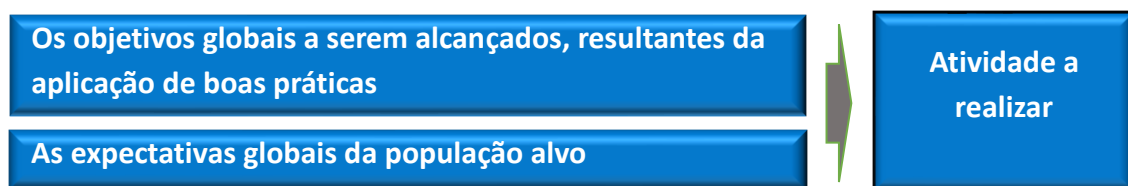
3.2. O Plano individual

De seguida realiza-se uma **avaliação técnica**, que efetua a fusão do Projeto Técnico com os requisitos resultantes da avaliação das **necessidades** dos clientes, para construir o **Plano Individual do Cliente**, no qual estão definidos os **Objetivos individuais a atingir**.

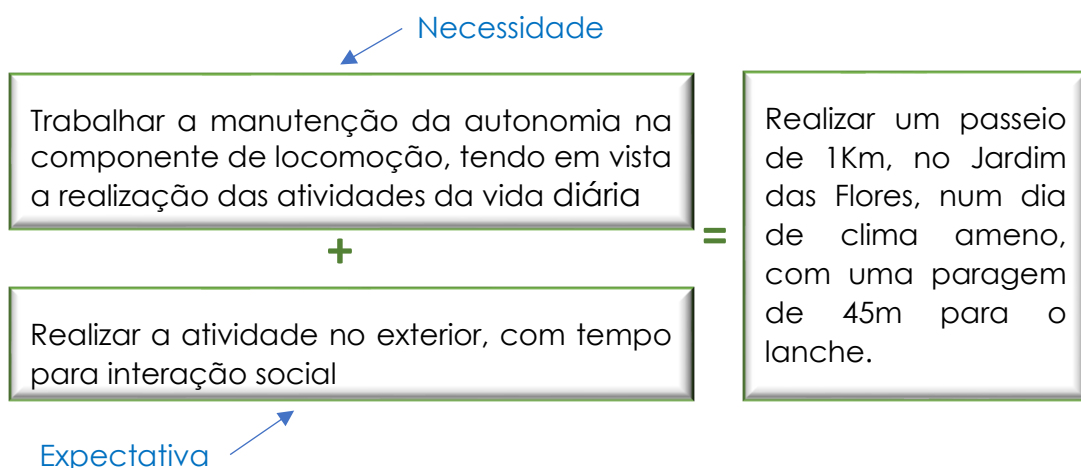
Normalmente, por falta de recursos, não é possível concretizar todos os **objetivos individuais desejáveis**. A forma mais eficaz de ultrapassar esta limitação é o estabelecimento de parcerias com entidades que possuam os meios e a capacidade de os concretizar. Por ex. fazer hidroterapia nas piscinas dos bombeiros da cidade.

Esta fase de avaliação técnica é determinante para garantir a satisfação do cliente, dando resposta às suas **expectativas** mantendo os custos da organização de forma controlada.

Assim, na programação das atividades a serem realizadas deve ter-se em conta duas vertentes:



Exemplo:



O **Plano do Serviço** a prestar à totalidade dos clientes da organização constrói-se através da agregação de todos os Planos Individuais e em geral é realizado semestralmente ou anualmente.



3.3. Indicadores do subprocesso

Este subprocesso deve ser controlado em três vertentes distintas (ver – Indicadores de desempenho, na peça de gestão – Avaliação e medição).

- I. Na primeira, avalia-se a capacidade da organização para responder às solicitações dos seus clientes, através da utilização de dois indicadores:
 - Grau de execução dos objetivos previstos no Plano Individual
Definido como o $(\text{número de objetivos atingidos} / \text{número total de objetivos previstos}) \times 100$
 - Grau de cumprimento do Plano Individual
Definido como o $(\text{número de ações executadas} / \text{número de ações planeadas, por objetivo}) \times 100$
- II. Na segunda vertente avalia-se a qualidade de execução do subprocesso, utilizando o indicador:
 - Taxa de revisão do Plano Individual
Que se calcula através do quociente entre o número de Planos Individuais revistos dentro do prazo pré-definido e o número total de Planos Individuais existentes, num determinado período.
- III. Finalmente na terceira vertente avalia-se o grau de satisfação dos clientes com o seu Plano Individual e utiliza-se o indicador:
 - % de reclamações relativas ao Plano Individual
Que se calcula pelo quociente $(\text{número de reclamações relativas ao Plano Individual} / \text{número total de Planos Individuais}) \times 100$