

2020

# Plano Anual de Atividades

Aprovado em Reunião de Assembleia a 03/11/2019

**Índice:**

|  | Pág. |
|--|------|
| 1. Apresentação da Instituição .....                                   | 2    |
| 2. Serviços e Respostas Sociais .....                                  | 3    |
| 2.1. Creche .....  | 3    |
| 2.2. Centro de Atividades e Tempos Livres e Conciliação Familiar ..... | 4    |
| 2.3. Centro de Dia .....   | 5    |
| 2.4. Serviço de Apoio Domiciliário .....                               | 6    |
| 2.5. Estrutura Residencial para Idosos .....                           | 7    |
| 2.6. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social .....              | 8    |
| 2.7. Outros Serviços Prestados.....                                    | 9    |
| 3. Metas e Dinâmicas Operacionais .....                                | 11   |
| 4. Plano de Atividades .....   | 17   |

## 1. Apresentação da Instituição

O Centro Social de Souto nasceu da ideia de construção de um edifício para Lar da Terceira Idade, numa reunião da Conferência de S. Vicente de Paulo em 1981, quando algumas pessoas da freguesia decidiram que alguma coisa tinha de ser feita para bem da população mais idosa.

Juntaram-se assim as vontades de Maria José Ribeiro da Rocha, Laura Martins de Andrade A. Da Silva, Nelson Francisco Maia, Manuel Ferreira, José Serafim de Oliveira Andrade e Joaquim Paiva, então pároco da freguesia. A força deste grupo de homens e mulheres nunca mais havia de parar e a 19 de fevereiro de 1981 nasceu, formalmente, a Instituição, com o nome de Centro Social de Souto. No dia 28 de dezembro desse mesmo ano, passou a ter registo definitivo na Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social. O passo seguinte foi a aquisição do terreno, com escritura de compra e venda celebrada a 13 de dezembro de 1982, onde houve um expressivo envolvimento da freguesia, na doação de três mil euros (600 mil escudos).

Um bem-haja a todos eles pelo esforço, dedicação e empenho que tiveram na fundação e no crescimento do Centro Social de Souto!

Desde então a Instituição tem ampliado e melhorado as suas instalações para responder com qualidade às necessidades dos nossos clientes.

Atualmente, Centro Social de Souto é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que pretende servir a comunidade através de um conjunto de respostas sociais: Centro de Dia; Serviço de Apoio Domiciliário; Creche; Centro de Atividades de Tempos Livres e Conciliação Familiar (CATL); Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e Atendimento / Acompanhamento Social (AAS).

O Centro Social de Souto tem ainda protocolado, com a Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, o serviço de Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF), dirigido às crianças do jardim-de-infância, e o serviço de refeições aos alunos do Centro Escolar de Valrico.

O principal objetivo da Instituição é contribuir para o bem-estar biopsicossocial da nossa população alvo, respondendo às suas necessidades e expectativas. Além disso, a Instituição prima por estabelecer periodicamente contactos e relações, quer com o seu corpo de sócios, quer com a comunidade em geral. Estas relações traduzem-se também pela concretização de diversas atividades, tais como: ginástica para idosos e crianças, passeios, visitas, convívios, festas, entre outras.

A postura da Instituição é de articulação, cooperação e inter-relação com vários organismos e Instituições do meio envolvente.

## 2. Serviços e Respostas Sociais

### 2.1. Creche

Os objetivos da Creche são:

- Proporcionar um atendimento da criança num clima de segurança efetiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global;
- Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;
- Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento;
- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

A Creche assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Cuidados adequados à satisfação das necessidades básicas da criança;
- Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- Cuidados de higiene pessoal;
- Atendimento Individualizado de acordo com as capacidades e competências da criança;
- Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas da criança;
- Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

Horário de funcionamento:

De segunda a sexta-feira das 7.30h às 19h.

Responsável:

Emília Carvalho, Educadora.

## 2.2. Centro de Atividades e Tempos Livres e Conciliação Familiar (C.A.T.L.)

### Os objetivos do CATL de conciliação familiar são:

- Proporcionar às crianças experiências que concorram para o seu crescimento como pessoa, satisfazendo as suas necessidades de ordem física, intelectual, afetiva e social;
- Criar um ambiente propício ao desenvolvimento da personalidade de cada criança, de forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;

### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

O C.A.T.L. de conciliação familiar assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Acolhimento diurno das crianças, dentro do horário indicado;
- Transporte
- Alimentação;
- Ateliers de atividades lúdicas e pedagógicas;
- Apoio escolar nos trabalhos de casa;
- Apoio no Estudo;
- Ateliers de atividades:
  - Natação;
  - Inglês;
  - Informática.

**Nota:** Anualmente poderão ser selecionadas atividades para desenvolver nos ateliers para irmos ao encontro dos interesses dos nossos clientes.

### Horário de funcionamento:

De segunda a sexta-feira das 7.30h às 19.30h.

### Responsável:

Isabel Magalhães, Prof.<sup>a</sup>

### 2.3. Centro de Dia

#### Os objetivos do Centro de Dia são:

- Prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas do cliente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
- Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral promovendo a sua qualidade de vida;
- Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.
- Criar condições que permitam preservar a sua sociabilidade e incentivar as relações familiares e intergeracionais;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento físico/cognitivo;

#### Serviços prestados:

O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Realização de Atividades Lúdico e Socioculturais;
- Prestação de Cuidados de Higiene Pessoal;
- Refeição e Apoio na Alimentação;
- Prestação e Vigilância de Cuidados Básicos de Saúde;
- Transporte;
- Tratamento de roupa da higiene pessoal;
- Atividades de estimulação motora.

#### Horário de funcionamento:

De segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

#### Responsável:

Sandra Ferreira, Dr<sup>a</sup>.

## 2.4. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- Prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas do cliente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
- Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde;
- Promover ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral promovendo a sua qualidade de vida;
- Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.
- Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Prestação de cuidados de higiene pessoal e conforto;
- Alimentação;
- Cuidados de imagem;
- Tratamento de roupa da higiene pessoal;
- Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- Atividades de animação (sempre que possível são em articulação com outras respostas sociais, para promover o convívio e as relações interpessoais);
- Serviços Complementares
  - Serviços de Apoio de saúde
  - Serviços de Acompanhamento Personalizado

Horário de funcionamento:

- De segunda a Domingo, incluindo feriados

Responsável:

Mónica Reis, Dr<sup>a</sup>.

## 2.5. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### Os objetivos da ERPI são:

- Proporcionar serviços permanentes e adequados às pessoas idosas nas dimensões biopsicossocial;
- Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento, preservando a sua sociabilidade e potenciando a sua integração social;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;

### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

A ERPI, para além dos serviços de alojamento, proporciona o acompanhamento e vigilância na satisfação das necessidades dos seus clientes, ao nível da higiene e conforto, alimentação, articulação com serviços de saúde; e, desenvolve atividades que promovam o bem-estar dos clientes.

### Horário de funcionamento:

24 horas por dia, incluindo fins de semana e feriados.

### Responsável:

Maritza Suarez

## 2.6. Serviço e Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social assegura a prestação dos seguintes serviços na freguesia de S. Miguel de Souto:

- Atendimento/acolhimento, informação e orientação à população residente;
- Atendimento/encaminhamento e acompanhamento dos indivíduos /famílias tendo em conta os problemas apresentados/diagnosticados, dirigido essencialmente a indivíduos/famílias em situação de extrema pobreza e/ou exclusão social;
- Visitas ao domicílio dos indivíduos/famílias;
- Banco Alimentar como forma de apoiar os indivíduos/famílias em situação de extrema pobreza;
- Atribuição de subsídios pecuniários e de carácter eventual a indivíduos/famílias como forma de apoio económico à concretização de medidas/ações de inserção;
- Contratualização para efeitos de atribuição da prestação de R.S.I. e implementação das ações de inserção das famílias beneficiárias;
- Acompanhamento das famílias com menores sinalizados à CPCJ, por solicitação desta;
- Acompanhamento das famílias com menores sinalizados ao Tribunal, por solicitação do Ministério Público;
- Banco de Ajudas Técnicas.

Horário de funcionamento do atendimento ao público:

Terças e quintas-feiras das 9.30h às 12.30h por marcação prévia.

Responsável:

Ângela Silva, Dr<sup>a</sup>.

## 2.7. Outros Serviços Prestados

### ➤ **Atividades de Animação e Apoio à Família**

O AAAF é um serviço da Instituição que surgiu em articulação com as estruturas Concelhias. Assim, consiste num protocolo estabelecido com a Câmara Municipal de Santa Maria da Feira com o objetivo de apoiar as crianças no pré-escolar.

Os serviços do AAAF são:

- Acolhimento;
- Alimentação;
- Atividades lúdico- pedagógicas

Horário de funcionamento:

De segunda a sexta-feira das 7.30h às 19h.

Responsável:

Maria Manuela Oliveira

### ➤ **Serviço de Enfermagem**

O serviço de Enfermagem é prestado por uma enfermeira com vasta experiência, em horário afixado. O serviço visa garantir a qualidade de vida dos clientes, pela prestação e acompanhamento da sua saúde.

### ➤ **Serviço de Apoio Gerontológico**

Este serviço será prestado pela Gerontóloga do Centro Social de Souto, contemplando atividades como a integração de novos clientes, apoio ao sénior e respetiva família, aplicação de escalas de avaliação multidisciplinar do cliente e levantamento de necessidades, entre outras. Este serviço será prestado sempre que requerido ou sempre que necessário.

### ➤ **Serviços Administrativos/Secretaria**

Este serviço tem como objetivo garantir o correto funcionamento administrativo da Instituição, seguindo procedimentos contabilísticos e financeiros. Passa também pelo atendimento e esclarecimento dos interlocutores, que procuram os nossos serviços.

➤ **Lavandaria**

Este serviço é prestado diariamente e consiste no tratamento da roupa de uso pessoal dos clientes e de uso diário da Instituição.

➤ **Serviço de Alimentação**

O serviço de alimentação é transversal a todas as respostas sociais e consiste na satisfação das necessidades básicas de alimentação. As ementas são elaboradas com a orientação de uma nutricionista, de acordo com as necessidades alimentares das diversas faixas etárias dos nossos clientes. Sempre que necessário a ementa é ajustada ao quadro clínico de cada cliente.

O horário das refeições é o seguinte:

- Pequeno-almoço: 9h00
- Almoço: 11h30 às 13h00
- Lanche: 16h00
- Jantar: 19h00

➤ **Serviço de Transporte**

Este serviço é opcional e complementar ao prestado pelas respostas sociais.

Efetivamente este serviço consiste em transportar os clientes do seu domicílio para a Instituição e vice-versa; assim como também, de transportar as crianças da e para a escola.

### 3. Metas e Dinâmicas Operacionais

#### Eixo 1 – Qualidade, Inovação e Desenvolvimento

| Objetivos   | Indicadores   | Meta 2020 |     | Freq. Medição | Responsável                           | Meios de verificação                      | Programas estratégicos (Ações)   |
|---|---|-----------|-----|---------------|---------------------------------------|---|--|
| Implementação do SGQ de acordo com os Manuais ISS         | Taxa de realização dos Processos Chave<br>(nº de processos realizados/nº total de processos chave) *100 | ≥         | 70% | Anual         | D.T.                                  | Dossier do Sistema de Gestão da Qualidade | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração de Procedimentos</li> <li>- Elaboração de IT</li> <li>- Elaboração de documentos de apoio</li> </ul>   |
| Desenvolver e aumentar as competências dos colaboradores  | Realização do plano anual de formação (PAF)   | ≥         | 1   | Anual         | D.T.                                  | Plano Anual de Formação                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação das necessidades de formação</li> <li>- Identificação de possíveis entidades formadoras</li> <li>- Elaboração do PAF</li> <li>- Elaboração do Relatório de Formação</li> </ul>    |
| Avaliar e Reforçar o desempenho dos colaboradores         | Concretização da avaliação de desempenho a todos os colaboradores em funções                            | ≥         | 1   | Anual         | Direção<br>D.T.<br>T.S.S.S.<br>C.R.S. | Ficha de Avaliação de Desempenho          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição de objetivos e comunicação aos colaboradores</li> <li>- Auto e hétéro avaliação</li> <li>- Avaliação dos objetivos</li> <li>- Comunicação dos resultados aos colaboradores</li> </ul> |
| Valorizar a participação dos colaboradores nas atividades | Retribuição pelo número de horas de voluntariado  | ≥         | 70% | Anual         | Direção<br>D.T.<br>T.S.S.S.           | Registo de ponto                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de uma medida de incentivo através do banco de horas</li> <li>- Registo de ponto</li> <li>- Elaboração da convocatória à participação</li> <li>- Gestão do banco de horas</li> </ul>    |

| Objetivos  | Indicadores   | Meta 2020 |     | Freq. Medição | Responsável                   | Meios de verificação   | Programas estratégicos (Ações)  |
|--|---|-----------|-----|---------------|-------------------------------|--|---|
| Desenvolver estratégias de motivação para com os colaboradores | Percentagem de resposta aos questionários de satisfação dos colaboradores                             | ≥         | 70% | Bianual       | S.A.<br>D.T.                  | Relatório de Avaliação dos Q. S. Colaboradores                         | - Distribuição e aplicação dos questionários de satisfação<br>- Tratamento estatístico dos resultados<br>- Elaboração do relatório  |
|  | Taxa de aplicação das medidas de melhoria<br>(nº de medidas executadas/ nº de medidas definidas) *100 | ≥         | 90% | Bianual       | Conselho da Qualidade<br>D.T. | Relatório de Análise dos Questionários de Satisfação dos Colaboradores | - Identificação dos fatores de insatisfação dos colaboradores<br>- Definição das medidas de melhoria<br>- Elaboração do Relatório<br>- Afixação das medidas implementadas |
|  | Nº de convívios   | =         | 2   | Anual         | D.T.<br>T.S.S.S.              |  | - Dinamização de convívios entre colaboradores e direção  |

## Eixo 2 – Desenvolver Estratégias para Aumentar a Sustentabilidade

| Objetivos   | Indicadores  | Meta 2020 |    | Freq. Medição | Responsável              | Meios de verificação   | Programas estratégicos (Ações)  |
|---|--|-----------|----|---------------|--------------------------|------------------------|---|
| Acompanhar os balanços mensais                                | Nº de planos desenvolvidos para a Direção.   | ≥         | 12 | Mensal        | D.T.<br>TOC<br>T.S.S.S.  | Plano de Gestão        | - Elaboração de um Plano de Gestão mensal.  |
| Aumento da Quantidade de Donativos                            | Taxa de aumento da quantidade de donativos<br>(diferença de donativos entre o ano X e o ano X-1 / quantidade de donativos do ano X-1) *100 | ≥         | 5% | Anual         | D.T.<br>T.S.S.S.<br>S.A. | Balanços               | - Sensibilizar os parceiros para os donativos<br>- Registrar todos os donativos<br>- Contabilização dos donativos |
| Elaborar candidaturas e projectos                             | Candidaturas e projectos apresentados  | ≥         | 2  | Anual         | D.T.                     | Dossier de Projetos    | - Pesquisa de projectos disponíveis<br>- Elaboração da candidatura  |
| Recrutamento de estagiários para trabalhos não especializados | Nº de estagiários  | ≥         | 1  | Anual         | D.T.                     | Registo de estagiários | - Inscrição de estágios   |

## Eixo 3 – Relação com a comunidade

| Objetivos   | Indicadores   | Meta 2019 | Freq. Medição | Responsável                        | Meios de verificação  | Programas estratégicos (Ações)   |
|---|---|-----------|---------------|------------------------------------|---|--|
| Divulgação das atividades realizadas na Instituição         | Nº de publicações mensais no site e facebook  | ≥ 12      | Anual         | D.T.<br>S.A.                       | Site e Facebook   | - Divulgação das atividades<br>- Dinamização no site e Facebook  |
|   | Jornal Pimandola  | = 1       | Anual         | Responsáveis das respostas sociais | Jornal Pimandola  | - Elaboração do Jornal<br>- Distribuição do Jornal   |
| Elaboração, dinamização de um projecto socioeducativo       | Projeto Socioeducativo  | ≥ 1       | Anual         | C.R.S.<br>T.S.S.S.                 | Projeto Socioeducativo  | - Elaboração do projeto<br>- Registo de participação nas atividades<br>- Relatório de avaliação<br>- Afixação do Plano de Atividades |
| Aumento da satisfação dos clientes                          | Taxa de aplicação das medidas de melhoria<br>(nº de medidas executadas/ nº de medidas definidas) *100 | ≥ 90%     | Bianual       | S.A.<br>D.T.                       | Relatório de Análise dos Questionários de Satisfação dos Clientes | - Identificação dos fatores de insatisfação dos clientes<br>- Definição das medidas de melhoria<br>- Elaboração do Relatório         |
|   | Percentagem de resposta aos questionários de satisfação dos clientes                                  | ≥ 75%     | Bianual       | S.A.<br>D.T.                       | Relatório de Avaliação dos Q. S. Clientes                         | - Distribuição e aplicação dos questionários de satisfação<br>- Tratamento estatístico dos resultados<br>- Elaboração do relatório   |
| Levantamento do motivo de opção de escolha ser o C.S. Souto | Relatório   | = 1       | Bianual       | S.A.<br>D.T.                       | Ficha de Inscrição  | - Levantamento das respostas dos clientes na ficha de inscrição<br>- Análise estatística das respostas<br>- Elaboração do Relatório  |
| Reforçar as relações com os Stakeholders                    | Percentagem de resposta aos questionários de satisfação dos parceiros                                 | ≥ 80%     | Bianual       | S.A.<br>D.T.                       | Relatório de Análise de Satisfação dos parceiros                  | - Distribuição e aplicação dos questionários<br>- Análise estatística dos questionários<br>- Elaboração do relatório                 |

| Objetivos                              | Indicadores   | Meta 2020 |      | Freq. Medição | Responsável                | Meios de verificação                       | Programas estratégicos (Ações)  |
|--|---|-----------|------|---------------|----------------------------|--|---|
| Melhorar a comunicação com os clientes | Nº de reuniões efetuadas com cada cliente/família ao longo do ano<br>(Nº de reuniões por clientes)    | =         | 2    | Anual         | D.T.<br>T.S.S.S.<br>C.R.S. | Atas de reunião                            | - Reunião de trabalho com as famílias   |
|  | Elaboração de PI's para novos clientes<br>(Nº de PI's/nº de clientes) *100                            | =         | 100% | Anual         | C.R.S.                     | Plano Individual do cliente                | - Elaboração e reavaliação dos PI's   |
|  | Realização de Eventos / Atividades dirigidas a famílias e associados<br>(Nº de atividades realizadas) | ≥         | 3    | Anual         | D.T.<br>T.S.S.S.<br>C.R.S. | 1- Planeamento da atividade<br>2 – Convite | - Elaboração do Projeto Socioeducativo (Plano de atividades)<br>- Avaliação do Projeto Socioeducativo |

## Eixo 4 – Gestão das Infraestruturas

| Objetivos  | Indicadores                               | Meta 2020 |   | Freq. Medição | Responsável      | Meios de verificação                      | Programas estratégicos (Ações)  |
|--|---|-----------|---|---------------|------------------|---|---|
| Substituir equipamentos  | Quantidade de equipamentos adquiridos     | ≥         | 2 | Anual         | D.T.<br>T.S.S.S. | Registo de medidas corretivas             | - Substituição dos equipamentos   |
| Manter e Melhorar as condições físicas das Instalações   | Quantidade de obras realizadas            | ≥         | 2 | Anual         | D.T.<br>T.S.S.S. | Registo de medidas corretivas             | - Realização de Obras (manutenção e melhoria das condições físicas das instalações)               |
| Garantir a manutenção das estruturas físicas e da frota automóvel  | Processo de Ocorrências                   | ≥         | 1 | Anual         | T.S.S.S.<br>D.T. | Processo de Ocorrências                   | - Registo de todas as ocorrências<br>- Registo das medidas corretivas                             |
|  | Plano de Manutenção de Equipamentos       | ≥         | 1 | Anual         | T.S.S.S.<br>D.T. | Plano de Manutenção de Equipamentos       | - Implementação do plano<br>- Avaliação da eficácia<br>- Registo da avaliação da taxa de execução |
|  | Plano de Higienização                     | ≥         | 1 | Mensal        | T.S.S.S.<br>D.T. | Plano de Higienização                     | - Tratamento sistemático<br>- Registo de avaliação da taxa de execução                            |
|  | Registo de Ocorrências da frota automóvel | ≥         | 1 | Anual         | T.S.S.S.<br>D.T. | Registo de Ocorrências da frota automóvel | - Registo de todas as ocorrências<br>- Registo das medidas corretivas                             |
| Contratualização de um projeto de alargamento do edificado aumentando a capacidade das respostas sociais | Contrato de Alargamento do Edificado      |           | 1 | Triannual     | D.T.             | Contrato                                  | - Desenvolvimento dos projectos das especialidades  |

## 4. Plano de Atividades

### Eixo 1 – Qualidade, Inovação e Desenvolvimento

| Objetivo Estratégico   | Ação  | Metas   | Recursos Humanos                      | Cronograma |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--|---|---|---------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|  |   |   |                                       | Jan        | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez |     |
| Implementação do SGQ de acordo com os Manuais ISS              | - Elaboração de Procedimentos<br>- Elaboração de Instruções de Trabalho<br>- Elaboração de Documentos de Apoio  | Elaboração dos principais procedimentos, instruções de trabalho e documentos dos respetivos processos chave | S.A.<br>D.T.                          |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Até |
| Desenvolver e aumentar as competências dos colaboradores       | - Identificação das necessidades de formação<br>- Identificação de possíveis entidades formadoras<br>- Elaboração do PAF<br>- Elaboração do Relatório de Formação         | Realização de um plano anual de formação (PAF)  | D.T.                                  |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Até |
| Avaliar e Reforçar o desempenho dos colaboradores              | - Definição de objetivos e comunicação aos colaboradores<br>- Auto e Hétero avaliação<br>- Avaliação dos objetivos<br>- Comunicação dos resultados aos colaboradores      | Concretização da avaliação de desempenho a todos os colaboradores em funções                                | Direção<br>D.T.<br>T.S.S.S.<br>C.R.S. |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Até |
| Valorizar a participação dos colaboradores nas atividades      | - Criação de uma medida de incentivo através do banco de horas<br>- Registo do ponto<br>- Elaboração da convocatória à participação<br>- Gestão do banco de horas         | Retribuição pelo número de horas de voluntariado  | Direção<br>D.T.<br>T.S.S.S.           | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
| Desenvolver estratégias de motivação para com os colaboradores | - Identificação dos fatores de insatisfação dos colaboradores<br>- Definição das medidas de melhoria<br>- Elaboração do Relatório<br>- Afixação das medidas implementadas | Aplicar 90% das medidas de melhoria identificadas   | Conselho da Qualidade                 | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|  | - Dinamização de convívios entre colaboradores e direção  | Realizar 2 convívios anuais entre os colaboradores e a direção  | D.T.<br>T.S.S.S.                      |            |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | X   |

## Eixo 2 – Desenvolver Estratégias para Aumentar a Sustentabilidade

| Objetivo Estratégico  | Ação  | Metas   | Recursos Humanos | Cronograma |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---|---|---|------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|   |   |   |                  | Jan        | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez |
| Acompanhar os balanços mensais                                | - Elaboração de um Plano de Gestão Mensal                         | Desenvolver mensalmente um plano de gestão para a direção                     | T.O.C.           | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
| Aumento da quantidade de donativos                            | - Sensibilizar os parceiros para os donativos                     | Realizar no mínimo uma ação de sensibilização dos parceiros para os donativos | T.S.S.S.         | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Registrar todos os donativos                                    | Registrar 100% dos donativos feitos à Instituição                             | S.A.             | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Contabilização dos donativos                                    | Fazer balanço dos donativos referentes ao ano                                 | T.O.C.           |            |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Elaborar candidaturas e projetos                              | - Pesquisa de projetos disponíveis<br>- Elaboração da candidatura | Realizar pelo menos 2 candidaturas a projetos                                 | D.T.             | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
| Recrutamento de estagiários para trabalhos não especializados | - Inscrição de estágios   | Inscrição de pelo menos 1 estagiário  | D.T.             |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Até |

**Eixo 3 – Relação com a Comunidade**

| Objetivo Estratégico                                 | Ação  | Metas   | Recursos Humanos           | Cronograma |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |
|--|---|---|----------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
|  |   |   |                            | Jan        | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez |   |
| Divulgação das atividades realizadas na Instituição  | - Elaboração do Jornal  | Jornal Pimbandola   | C.R.S.                     |            |     |     |     |     |     |     |     | Até |     |     |     |   |
|  | - Distribuição do Jornal  | Distribuir 1000 exemplares do jornal                                    | Colaboradores              |            |     |     |     |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X |
| Elaboração, dinamização de um projeto socioeducativo | - Elaboração do projeto<br>- Registo de participação nas atividades<br>- Relatório de avaliação   | Elaboração de um projeto socioeducativo anual                           | C.R.S.                     |            |     |     |     |     |     |     |     |     | X   | X   |     |   |
|  | - Afixação e Atualização do Plano de Atividades   | Atualização do Plano de Atividades                                      | T.S.S.S.                   | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X |
| Aumento da satisfação dos clientes                   | - Identificação dos fatores de insatisfação dos colaboradores<br>- Definição das medidas de melhoria<br>- Elaboração do Relatório<br>- Afixação das medidas implementadas | Aplicar 90% das medidas de melhoria identificadas                       | Conselho da Qualidade D.T. | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X |
| Levantamento do motivo de opção ser o CSSouto        | -- Levantamento das respostas dos clientes na ficha de inscrição<br>- Análise estatística das respostas<br>- Elaboração do Relatório                                      | Elaboração de 1 relatório com a análise do motivo da escolha do CSSouto | S.A. D.T.                  |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |   |
| Melhorar a comunicação com os clientes               | - Reunião de trabalho com as famílias   | Realização de pelo menos uma reunião por família                        | D.T. T.S.S.S. C.R.S.       |            |     |     |     |     |     | X   | X   |     | X   | X   |     |   |
|  | - Elaboração e reavaliação dos PI's   | Elaborar um PI por cliente a 100% dos novos clientes                    | C.R.S.                     | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X |
|  | - Elaboração do orrecti socioeducativo  | Projeto Socioeducativo  | D.T./ T.S.S.S. C.R.S.      |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Até |     |   |
|  | - Avaliação do orrecti socioeducativo   | Relatório do Projeto Socioeducativo                                     | D.T./ T.S.S.S. C.R.S.      |            |     |     |     |     |     |     | Até |     |     |     |     |   |
| Reforçar a relação com os Stakeholders               | - Distribuição e aplicação dos questionários<br>- Análise estatística dos resultados<br>- Elaboração do relatório   | Calcular o índice médio de satisfação de no mínimo 80% dos parceiros    | G.Q.                       |            |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |   |

**Eixo 4 – Gestão das Infraestruturas**

| Objetivo Estratégico  | Ação  | Metas   | Recursos Humanos | Cronograma |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---|---|---|------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|   |   |   |                  | Jan        | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez |     |
| Substituir equipamentos   | - Substituição dos equipamentos   | Adquirir pelo menos 2 equipamentos novos                        | D.T.<br>T.S.S.S. |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Até |
| Manter e melhorar as condições físicas das Instalações  | - Realização de Obras (manutenção e melhoria das condições físicas das instalações) | Realizar pelo menos 2 obras identificadas                       |                  |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Garantir a manutenção das estruturas físicas e da frota automóvel   | - Registo de todas as ocorrências   | Registo de 100% das ocorrências                                 | Colaboradoras    | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Registo de todas as medidas corretivas  | Registo de 100% das medidas corretivas                          | D.T.<br>T.S.S.S. | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Implementação do Plano de Manutenção de equipamentos                              | Implementar 100% das estratégias de manutenção dos equipamentos | T.S.S.S.         | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Tratamento sistemático do plano de Higieneização                                  | Avaliação mensal de concretização do plano de higienização      | T.S.S.S.         | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Registo da avaliação da taxa de execução do Plano de Higieneização                | Taxa de concretização eficaz do plano de higienização           | T.S.S.S.         | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Registo de todas as ocorrências da frota automóvel                                | Registo de 100% das ocorrências                                 | Motoristas       | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
|   | - Registo das medidas correctivas referentes à frota automóvel                      | Registo de 100% das medidas corretivas                          | D.T.<br>T.S.S.S. | X          | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |
| Contratualização de um projecto de alargamento do edificado aumentando a capacidade das respostas sociais | - Desenvolvimento dos projectos de especialidade                                    | Contrato  | Direção          |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Até |

**Legenda:** D.T – Diretora Técnica/ T.S.S.S. – Técnica Superior de Serviço Social/ S.A. – Serviços Administrativos/ C.R.S. – Coordenadora da Resposta Social/ TOC – Técnica Oficial de Contas