

PLANO DE AÇÃO 2016



Casa do Povo de Alvito - IPSS
Alvito S. Pedro - Barcelos



MISSÃO

“A nossa missão consiste por um lado, em proporcionar e desenvolver o bem-estar dos nossos utentes e familiares, por outro lado, em promover e valorizar os sócios e a comunidade em geral sob o ponto de vista humano, nos aspetos culturais e recreativos”.

ÍNDICE

<u>Índice</u>	2
<u>Introdução</u>	3
<u>Objetivos Estratégicos</u>	5
<u>Análise do ambiente envolvente-Análise SWOT</u>	6
<u>Projetos</u>	8
<u>Gestão do Sistema da Qualidade</u>	9
<u>Caracterização dos Recursos Humanos</u>	10
<u>Definição da Estratégia Organizacional</u>	11
<u>Considerações finais</u>	16

INTRODUÇÃO

A Casa do Povo de Alvito é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que destina a sua intervenção a crianças, jovens e seniores. Tem como principais objetivos prestar apoio à terceira idade e à infância, através do funcionamento das respostas sociais Centro de Dia, ERPI, Serviço de Apoio Domiciliário, Creche, Pré-escolar e CATL. Iniciou a sua atividade em Abril de 1944, através de acordos de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga.

Podemos considerar que o ano de 2015 fica marcado pela afirmação da Casa do Povo de Alvito como uma instituição de referência cuja missão assenta “*num serviço individualizado e de grande qualidade na prestação de serviços a crianças e idosos*”. É atualmente, uma marca indissociável da qualidade dos serviços sociais e educativos prestados, desde a infância à terceira idade.

Ao longo dos 71 anos de existência, a Casa do Povo de Alvito já se deparou com inúmeras adversidades, muito embora a crise económica com que presentemente nos deparamos seja sem dúvida uma das maiores e que mais desafios nos acarreta, sendo esta Direção diariamente confrontada com novos desafios e novos problemas do foro social. Contudo, arreigados à enorme vontade de vencer, esperamos todos auxiliar contribuindo para a “**Nobre Missão**”, de ajudar quem mais necessita, os idosos e as crianças.

O presente documento, intitulado Plano de Ação, constitui um instrumento facilitador para o conhecimento do Candidato, Cliente, Pessoa Significativa ou outrem, dos objetivos que a Casa do Povo de Alvito pretende atingir no ano civil de 2016.

Podem encontrar-se os objetivos estratégicos, bem como, os objetivos operacionais, respetivos indicadores e as metas a atingir com os objetivos apresentados. Posteriormente, é apresentado o Plano de Atividades, que perante os objetivos operacionais, apresenta as respetivas ações, os responsáveis, a calendarização, estratégia de financiamento e de divulgação.

É de salientar que cada valência detém o seu Plano de Atividades de Animação Sociocultural (Centro de Dia, ERPI e Serviço de Apoio Domiciliário) ou Projeto Pedagógico (Creche, Pré-escolar e CATL) que apresenta todos os objetivos adjacentes a cada resposta social e/ou sala. Esta documentação encontra-se disponível com acesso a todos os Clientes e seus familiares/pessoas significativa.

Neste contexto, e indo de encontro aos princípios, valores e objetivos que definem o projeto da Casa do Povo Alvito, o nosso grande objetivo estratégico é assegurar a sustentabilidade económica, financeira, ambiental e organizacional da Instituição.

A Instituição assenta numa visão organizativa dinâmica que se preocupa com os recursos humanos, físicos, financeiros, ambientais, bem como com os clientes, as famílias, a comunidade e os associados sempre em busca da oportunidade de sobressair e ser considerada uma Instituição de Excelência.

Ambicionamos com o plano traçado para 2016, delinear estratégias alinhadas com a Missão, Visão e Valores da Instituição só assim conseguimos crescer, dinamizar e qualificar uma Instituição.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O Plano de Ação 2016 é considerado uma ferramenta como de valor acrescentado para as atividades a realizar e para a definição de caminhos e metas a atingir. O objetivo deste Plano de Ação é descrever as ações que a entidade se propõe a desenvolver durante o ano de 2016, tendo em conta os serviços que presta e as atividades que perspectiva para o próximo ano.

Neste sentido, por forma a atingirmos os objetivos estratégicos, é nosso propósito:

- ✓ **Angariar novos utentes e promover a melhoria dos serviços.**
- ✓ **Melhorar o Plano de Comunicação e Marketing.**
- ✓ **Melhorar a satisfação dos colaboradores.**
- ✓ **Valorizar o potencial estratégico dos Recursos Humanos.**
- ✓ **Melhorar os serviços prestados aos utentes.**
- ✓ **Melhorar a eficiência da área das compras.**
- ✓ **Melhorar equipamentos e instalações.**
- ✓ **Promover a proximidade da Instituição à comunidade envolvente.**
- ✓ **Promover a sustentabilidade económico-financeira da Instituição.**
- ✓ **Promover a sustentabilidade ambiental da Instituição.**

ANÁLISE DO AMBIENTE ENVOLVENTE – ANÁLISE SWOT

A Casa do Povo de Alvito é uma Instituição proativa e dinâmica, antecipando as necessidades num futuro próximo e trabalhando os dados globais no sentido de prever as mesmas necessidades num futuro mais longo.

1 - Externa

- Oportunidades:

- ❖ Estabelecimento de uma vasta rede de parcerias
- ❖ Envelhecimento da população
- ❖ Abertura constante de Candidaturas a programas de apoio
- ❖ Reconhecimento e valorização da Casa do Povo de Alvito por parte dos cidadãos e de todo o meio envolvente
- ❖ Notoriedade e visibilidade

- Ameaças:

- ❖ Atual crise Económica
- ❖ Cortes/redução de recursos financeiros por parte das entidades do Estado
- ❖ Dependência económica/financeira da instituição em relação aos Acordos de Cooperação celebrados com a Segurança Social
- ❖ Baixos rendimentos das famílias
- ❖ Diminuição da população do concelho
- ❖ Concorrência Institucional com maior poder económico
- ❖ Aumento da Taxa de Desemprego o que faz com que os familiares possam ficar com as crianças e idosos
- ❖ Outras Respostas de Apoio como Amas e famílias de acolhimento
- ❖ Diminuição da Taxa de Natalidade
- ❖ Localização geográfica (baixa densidade populacional)

2.º Interna**- Forças:**

- ❖ Qualidade dos serviços prestados
- ❖ Preocupação com os utentes e suas necessidades
- ❖ Competência e profissionalismo, motivação e experiência dos colaboradores
- ❖ Investimentos contínuos na qualidade dos serviços prestados
- ❖ Transparência na gestão
- ❖ Rentabilização dos recursos Humanos e materiais
- ❖ Infraestruturas e acessos
- ❖ Equipamentos de qualidade
- ❖ Flexibilidade de horários (prolongamento)
- ❖ Certificação da Qualidade
- ❖ Rapidez de resposta às solicitações
- ❖ Horta pedagógica
- ❖ Elevado nº de visitas/passeios ao exterior
- ❖ Transporte adaptado para cadeira de rodas
- ❖ Aumento da capacidade para a resposta ERPI e Pré-escolar
- ❖ Promoção de Atividades Inter-geracionais
- ❖ Intercâmbios Inter e Intra institucionais
- ❖ Integração de utentes nas valências seniores <65 anos, portadores de deficiência mentais, psicológicos, degenerativos e problemas álcool
- ❖ Diversidade das atividades complementares.

- Fraquezas:

- ❖ Dependência financeira do Estado
- ❖ Localização do equipamento social
- ❖ Integrar atividades recreativas e culturais da comunidade

PROJETOS A DECORRER

A Casa do Povo de Alvito tem a decorrer os seguintes projetos:

- **“Envelhecer ativamente”** – sessões de alfabetização, atividade física no ginásio, atividades intergeracionais, torneio de Boccia, grupo coral, grupo de cantadeiras e outras atividades lúdico-recreativas.
- **“Kit Sobe”** – Candidatura realizada ao programa SOBE – Saúde Oral e Bibliotecas Escolares e tem como objetivo a doação de Kits de higiene oral às crianças assim como acompanhar e sensibilizar a equipa pedagógica para a importância da promoção de cuidados de higiene oral nas crianças.
- **“Fundo de Reestruturação do Setor Social”** – apoio financeiro que vai permitir a conclusão das obras do exterior, designadamente construção e apetrechamento de nova lavandaria, capela, balneários, casa das máquinas, sala de arrumos e aquisição de viatura de transporte coletivo de crianças.
- **“Recriar”** – Esta foi uma candidatura aprovada em março de 2015 pelo Lidl e Sic Esperança e tem a duração de 12 meses à SIC Esperança. É promovida pela Casa do Povo de Alvito, Junta de Freguesia de Carapeços, Associação Galo Novo e Perelhal Solidário e pressupõem a criação de uma agenda sénior para os idosos do concelho de Barcelos.

GESTÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE

Desde 14 de novembro de 2003 a Instituição é certificada, pelo BVQI, segundo as normas NP EN ISO 9001:2008, **atribuindo à Instituição o estatuto de primeira IPSS nacional certificada no âmbito: “Serviços de Lar, Centro de Dia, Apoio ao Domicílio na valência Idosa e de Creche, Pré-Escolar e ATL na valência Infantil”**. Diferenciando-se das outras instituições, a Casa do Povo de Alvito que até então tinha como lema “ Uma Casa ao Serviço do Povo”, passou a ser “**Uma Casa de Qualidade ao Serviço do Povo**”.

A Instituição encontra-se, assim, no 4º ciclo de Re- certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, temos a preocupação de evidenciar o nosso sistema de gestão e os mecanismos necessários à melhoria contínua, garantindo assim a realização de auditorias internas e realização da revisão do sistema pela gestão. Para prosseguir os seus objetivos, o Departamento da Qualidade continuará a interagir com todos os responsáveis dos processos (Núcleo da Qualidade) numa perspetiva de melhoria contínua, analisando a satisfação dos clientes, colaboradores, colaborando no planeamento e monitorização dos processos, tratamento de não conformidades e reclamações, implementação e avaliação da eficácia das ações corretivas, preventivas e de melhoria, controlo de documentos e registos e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

A **Politica da Qualidade** da Casa do Povo de Alvito assenta nos seguintes princípios:

- Satisfazer os clientes, de acordo com as suas necessidades e expectativas, numa política de melhoria continua.
- Propor aos utentes atividades de enriquecimento e desenvolvimento pessoal e social.
- Favorecer uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação, o envolvimento e a especialização.
- Promover condições adequadas de segurança e higiene.
- Fomentar parcerias, tendo em vista o desenvolvimento da cooperação com a consequente melhoria do serviço prestado.
- Maximizar os recursos materiais e tecnológicos existentes.
- Manter os fornecedores que vão de encontro às necessidades e expectativas da instituição.
- Cumprir com os requisitos legais, regulamentares e normativos, promovendo a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS DA CASA DO POVO DE ALVITO		
CENTRO DE DIA	4 AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA 1 AUXILIARES SERVIÇOS GERAIS	1 EDUCADORA SOCIAL (COORDENADORA DAS VALÊNCIAS SENIORES) 1 ANIMADORA SOCIOCULTURAL 1 APOIO ANIMAÇÃO
LAR	7 AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA 2 AUXILIARES SERVIÇOS GERAIS	
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	3 AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA	
CRECHE	1 EDUCADORA SOCIAL 3 EDUCADORAS DE INFÂNCIA 2 AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS 6 AJUDANTES DE AÇÃO EDUCATIVA 1 AJUDANTE DE AÇÃO EDUCATIVA (VOLUNTÁRIA)	
PRÉ-ESCOLAR	2 EDUCADORAS DE INFÂNCIA 4 AJUDANTES DE AÇÃO EDUCATIVA	
CATL	1 ANIMADORA SOCIOCULTURAL 1 AJUDANTE DE AÇÃO EDUCATIVA	
GERAL	2 ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS 1 COZINHEIRO 3 AJUDANTES DE COZINHA 3 MOTORISTAS 1 LAVADEIRA	
	1 CONTABILISTA 1 ENFERMEIRA 1 MÉDICO 1 FISIOTERAPEUTA 1 ADVOGADA 1 CONSULTORA DA QUALIDADE 1 ENFERMEIRAS (VOLUNTÁRIA) 1 PROFESSORA 1º CICLO	
DIREÇÃO TÉCNICA	1 TÉCNICA DE SERVIÇO SOCIAL 1 PSICÓLOGA (DIRETORA TÉCNICA)	
TOTAL DE RECURSOS HUMANOS	53	
PRESTADORES DE SERVIÇOS	6	
VOLUNTÁRIOS	2	

DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
Candidatura e Admissão	Angariar novos utentes e promover a melhoria de serviços	Divulgar e cumprir o Plano de Atuação para manter e inscrever crianças	Outubro 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Site e facebook
		Realizar as renovações das valências infantis	Maio 2016	Educadoras e animadora	Não Aplicável	Site, facebook, Informação escrita
		Realizar reuniões com os Encarregados de Educação que não pretendam renovar a matrícula	Junho 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Informação escrita e/ou contacto telefónico
		Abrir a época balnear aos sócios e comunidade	Junho 2016	Direção Técnica	Financiamento Próprio	Site, facebook, publicidade oral
		Aumentar a bolsa de voluntariado	Setembro 2016	Direção Técnica	Não aplicável	Site, facebook, publicidade oral
		Divulgar programa de férias divertidas do CATL a crianças não inscritas na resposta social	Durante o ano 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral
		Manutenção do certificado do SGQ	Novembro 2016	Direção	Financiamento próprio	Não aplicável
	Melhorar Plano de Comunicação e Marketing	Manter o Website e facebook	Durante o ano letivo 2015/2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Publicação de artigos em jornais	Durante o ano letivo 2015/2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Criação de newsletter	Setembro 2016	Direção Técnica	Não aplicável	Site, facebook, publicidade oral
		Criação de outdoor divulgativo sobre os serviços da Instituição.	Maio 2016	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
Melhorar a sinalética de acesso à Instituição		Junho 2016	Direção	Não aplicável	Não Aplicável	

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
Recursos Humanos	Melhorar a satisfação dos colaboradores	Realizar Jantar de Natal para colaboradores	Dezembro 2016	Direção	Financiamento Próprio Donativos	Não Aplicável
		Passar inquérito de avaliação de desempenho	Junho 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Passar inquérito de satisfação dos colaboradores	Julho 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Comunicação aos colaboradores sobre os objetivos ao nível do desempenho para o ano letivo 2015/2016	Outubro 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Reuniões individuais com os colaboradores
	Valorizar o potencial estratégico dos Recursos Humanos	Promover formação aos colaboradores tendo em conta as necessidades demonstradas	Durante o ano letivo 2016/2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Comunicados escritos aos colaboradores
		Cumprir plano de formação	Durante o ano letivo	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
Planeamento e Realização	Melhorar os serviços prestados aos utentes	Promover reuniões entre educadoras	Durante o ano 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Criar o Plano Individual de Cuidados para os idosos da resposta social SAD	Durante o ano 2016	Enfermeira	Não Aplicável	Não Aplicável
		Elaborar o Plano de Atividades Socioculturais e PIs sénior	Setembro 2016	Animadora	Não Aplicável	Comunicados para a família
		Elaborar o Projeto Pedagógico e PDI's infantis	Outubro 2016	Educadoras e Animadora	Não Aplicável	Não Aplicável
		Passar e tratar os inquéritos de satisfação de clientes	Julho 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Reunir com os clientes que demonstrem satisfação (nível 1,2) face aos serviços prestados	Julho 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não aplicável
		Organizar saídas ao exterior para as respostas sociais seniores	Durante o ano 2016	Animadora	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Realizar declaração de compromisso das famílias na resposta social ERPI.	Julho 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não aplicável

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
		Criação de um plano de ementas.	Janeiro 2016	Direção Técnica	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Criação de um plano de dietas.	Janeiro 2016	Direção Técnica	Financiamento Próprio	Não Aplicável
Compras, Inspeção e Avaliação de Fornecedores	Melhorar a eficiência da área das compras	Promover reuniões com fornecedores de modo a angariar qualidade/preço dos produtos	Durante o ano 2016	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Contactos com fornecedores
		Efetuar a avaliação dos fornecedores	Maio 2016	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
		Efetuar a lista de fornecedores aprovados	Maio 2016	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
		Efetuar controlo de stocks no sistema F3M.	Durante o ano 2016	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
		Efetuar controlo das viaturas no sistema F3M.	Durante o ano 2016	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
Manutenção	Melhorar equipamentos e instalações	Arranjar piso no exterior	Durante o ano 2016	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Elaborar e cumprir Plano de Manutenção de 2015/2016	Outubro 2016	Direção Técnica Responsável de Manutenção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Reforço da potência elétrica.	Janeiro 2016	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Adquirir sofás para a sala de estar dos idosos.	Janeiro 2016	Direção	Financiamento Próprio	Não aplicável
		Instalar ar condicionado na sala de estar dos idosos e refeitório infantil.	Março 2016	Direção	Financiamento Próprio	Não aplicável
		Manter a horta pedagógica	Durante o ano 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Adquirir equipamentos e jogos pedagógicos para respostas sociais infantis	Durante o ano 2016	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Realizar obras nas instalações das respostas sociais infantis – aumento capacidade pré-escolar	Dezembro 2016	Direção	Candidatura Quadro Comunitário 2020	Não aplicável

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
Gestão do Sistema	Promover a proximidade da Instituição à comunidade envolvente	Comemorar o 71º aniversário da CPA	Abril 2016	Direção	Não Aplicável	Não aplicável
		Realizar cerimónia de inauguração das obras.	Abril 2016	Direção e Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
	Promover a sustentabilidade económico-financeira da Instituição	Realização da 4ª semana Aberta na Instituição.	Novembro 2016	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Realização do III Sarau Sénior para idosos.	Outubro 2016	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Realização da IV Edição do concurso Bengal'art.	Outubro 2016	Animadora	Não Aplicável	Não Aplicável
		Realização do II Torneio de Dominó interinstitucional.	Fevereiro 2016	Animadora	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral
		Criar Gabinete de apoio às famílias carenciadas (brinquedos, roupa, calçado, material escolar, pagamento da época balnear)	Durante o ano 2016	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Site, facebook, publicidade oral
		Estabelecer protocolos com empresários locais.	Durante o ano 2016	Direção e Diretora Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
	Promover a sustentabilidade económico-financeira da Instituição	Candidatura ao novo quadro comunitário Norte 2020	Durante o ano 2016	Direção e Diretora Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Consolidar parceria com a CMB	Durante o ano 2016	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Consolidar parcerias com o IEFP	Durante o ano 2016	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Consolidar parcerias com a União de freguesias (Alvito S. Pedro e S. Martinho e Couto)	Durante o ano 2016	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Manter Serviço de Organização de eventos	Durante o ano 2016	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Site e facebook
		Manter serviço do Babysitting	Durante o ano 2016	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Site e facebook
Promover o serviço de podologia aos utentes e à comunidade.		Durante o ano 2016	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Site e facebook	

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
		Manter o serviço de terapia da fala e psicologia aos utentes.	Durante o ano 2016	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Site e facebook
		Reunir com ISS para avaliar possibilidade de aumentar acordos de cooperação para a resposta ERPI/Pré-escolar	Durante o ano 2016	Direção	Não aplicável	Não aplicável
		Realizar um evento para angariação de fundos/recursos.	Maio 2016	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Site, facebook, cartazes
		Campanhas de angariação de fundos	Durante o ano 2016	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Site, facebook, cartazes
	Promover a sustentabilidade ambiental da Instituição	Reduzir os consumos de energia elétrica e da água	Durante o ano 2016	Responsável Compras e Responsável Manutenção	Não aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes
		Reduzir os consumos de papel, toner, tinteiros e outros consumíveis	Durante o ano 2016	Responsável Compras e Responsável Manutenção	Não aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes
		Entrega de papel, toners e tinteiros	Durante o ano 2016	Responsável Compras e Responsável Manutenção	Não aplicável	Site, facebook, cartazes
		Manter a entrega das pilhas	Durante o ano 2016	Responsável Compras	Não aplicável	Site, facebook

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Naturalmente que para a concretização deste plano para o ano de 2016, compete à Direção, aos associados e a todos os colaboradores, com espírito de partilha e responsabilidade, continuar a desenvolver e a disseminar boas práticas para que a Casa do Povo de Alvito concretize os objetivos, ações e alcance as metas esperadas.

“O sucesso é uma consequência e não um objetivo”.
(Gustave Flaubert)

“Administrar é usar recursos escassos e torná-los suficientes para atingir um objetivo.”
(Eliane de Oliveira)

Casa do Povo de Alvito, 20 de novembro de 2015

A Direção

