

# PLANO DE AÇÃO 2017



**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”.*

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CATL	Centro de Atividades e Tempos Livres
CDia	Centro de Dia
CPA	Casa do Povo de Alvito
ERPI	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
HACCP	<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> - Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
ISO	<i>International Organization for Standardization</i> – Organização Internacional para a Uniformização
PA	Plano de Ação
PI	Planos Individuais
RAD	Registo de Atividades Diárias
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SNA	Serviço de Nutrição e Alimentação
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SO	Sistemas Operativos

NOTA INTRODUTÓRIA .....	3
BREVE ENQUADRAMENTO.....	6
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	7
ANÁLISE DO AMBIENTE ENVOLVENTE - ANÁLISE SWOT.....	8
GESTÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE.....	10
HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO .....	12
SERVIÇO DE LAVANDARIA .....	14
SERVIÇO DE SAÚDE.....	15
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO .....	20
RECURSOS HUMANOS .....	22
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS .....	26
TÉNIS DE MESA .....	31
PROJETOS E ATIVIDADES NAS RESPOSTAS SOCIAIS INFANTIS .....	32
PROJETOS E ATIVIDADES NAS RESPOSTAS SOCIAIS SENIORES .....	41
DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL.....	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	62
ORÇAMENTO 2017.....	64

## NOTA INTRODUTÓRIA

Ao apresentarmos o primeiro Plano de Ação e Orçamento desta Gestão, procuramos disponibilizar toda a informação e pautá-la por fácil leitura, transparência e rigor, mesmo ao nível das estratégias que lhe estão subjacentes, onde os Sócios facilmente poderão avaliar o preconizado para a Instituição no ano de 2017. O Orçamento corrente global apresenta, uma receita no valor de 1.079.853,94 € e uma despesa de 1.078.195,21 €, a que corresponde um saldo positivo de 1.658,73 euros. Mesmo sendo uma Instituição prestadora de serviços, não deixa de ser preocupante, cerca de 60% da despesa, ser com pessoal e 18,7% são destinados a fornecimento e serviços externos.



A atual Direção, é composta por elementos que se encontravam ligados aos anteriores Corpos Sociais, mas, nenhum exercia funções executivas. Através de eleições intercalares, tomamos posse a 13 de Junho do corrente ano. Assumimos a direção e fomos tomando conhecimento da vivência da Instituição, onde o contributo dos colaboradores e seus quadros, ajudaram a obtermos o essencial conhecimento desta realidade.

Temos a decorrer uma Auditoria Financeira, que brevemente, nos dará as fragilidades organizativas, identificará deficiências no sistema de controlo interno e no sistema financeiro e apresentará recomendações para melhorá-los.

A nossa preocupação está voltada para a inovação organizacional, reforço da qualidade do atendimento aos nossos clientes, criação de mecanismos céleres de comunicação interna/externa e informáticos, rentabilização de espaços e dos mecanismos de suporte à gestão, organização de vários serviços, muito especialmente o respeitante a RH, melhoria da imagem, satisfação dos colaboradores e sua formação.

Ao nível do investimento programamos, entre outras, melhoria de equipamentos, habitabilidade e das condições de mobilidade. Aumento das capacidades por resposta social, obrigando à realização de obras de adaptação de espaços internos e reivindicação de aumento do número de acordos para a Valência Idosa. Também por imposição de acordo celebrado anteriormente, para obtenção de apoio do FRSS, temos de realizar a obra de pavimentação interna de acesso e envolvência ao edifício, assim como, compromisso de prestar avultadas horas de formação. No terreno anexo, vamos alargar e melhorar o espaço lúdico, para proporcionar a

interação entre utentes e valências, proporcionando a ocupação dos utentes com, culturas em hortas, flores, plantas aromáticas e medicinais.

A vontade de crescimento da Instituição em termos futuros, depende de condições físicas, para isso, pretendemos vir a adquirir terrenos contíguos, em troca de outros dispersos e sem rendimento. Uma necessidade primordial será, uma melhor ordenação do espaço exterior, criando zonas de estacionamento para os colaboradores, um melhor acesso das famílias e uma rampa de acesso para deficientes.

Outra preocupação será a abertura da Instituição à comunidade, através da participação em eventos, parcerias, voluntariado, entrada de sócios e a criação de uma Loja Social.

A valorização e satisfação dos RH, será uma preocupação constante, procurando neles, os nossos principais parceiros e veículos na transmissão da nossa positiva imagem. O questionário de satisfação, será um dos meios de apoio à gestão. A aplicação de uma rigorosa avaliação de desempenho, dará apoio à política de incentivos, que diferenciará colaboradores.

A concretização da nossa Missão, Visão, Valores e Política de Qualidade têm constituído o nosso paradigma de atuação, resultando nas opções estratégicas e nos resultados que nos propomos alcançar. Depois de recente recertificação da qualidade (SGQ) 5º ciclo, através da Norma ISO 9001:2008 no âmbito dos vários serviços das valências da Infância e Idosa, vamos procurar transitar para a nova Norma ISO 9001:2015 e adaptar o SGQ da Instituição à nova versão da norma e aos manuais da Segurança Social. Este, é um importante meio para a aposta na melhoria contínua dos colaboradores e conseqüentemente, dos serviços prestados aos nossos utentes, fornecedores, parceiros e sócios.

Este será um período em que não se afasta o investimento essencial, mas procurando exercer uma gestão rigorosa, tendo em vista a procura da sustentabilidade económica desta Casa do Povo de Alvito.

Na elaboração do presente Plano de Ação e Orçamento referente ao ano 2017, várias foram as iniciativas que pretendíamos concretizar, que ficaram adiadas, por falta de provisão por parte das receitas.

Quero deixar aqui uma palavra de esperança e agradecimento a todos os colaboradores.

Bem hajam!

José Araújo Silva

## **ÓRGÃOS SOCIAIS - QUADRIÊNIO 2016-2019**

A 13 de junho de 2016 tomaram posse os Corpos Sociais da Casa do Povo de Alvito para o quadriênio 2016-2019, ficando a distribuição dos cargos constituída da seguinte forma:

<b>ASSEMBLEIA GERAL</b>	
PRESIDENTE	Carlos Manuel Gonçalves dos Santos
1º SECRETÁRIO	Lúcia Sofia de Sousa Belchior
2º SECRETÁRIO	Vítor Manuel Pinheiro Magalhães

<b>DIREÇÃO</b>	
PRESIDENTE	José Gonçalves de Araújo Silva
VICE-PRESIDENTE	Manuel Joaquim Pinheiro Magalhães
SECRETÁRIO	Luís Miguel Duarte Fernandes
TESOUREIRO	Jorge Manuel Fernandes de Castro
VOGAL	Alcina Maria Santos Silva

<b>CONSELHO FISCAL</b>	
PRESIDENTE	Manuel Agostinho Gonçalves Maciel
VOGAL	Diana Vale Pereira
VOGAL	David Vale Cordeiro

## BREVE ENQUADRAMENTO

A Casa do Povo de Alvito (CPA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), fundada a 15 de abril de 1944 e que fica localizada a norte do concelho de Barcelos.

Esta organização já conta com 72 anos de existência e tradição em prestar serviços de qualidade aos seus utentes.

Tem como missão prestar apoio aos grupos etários mais vulneráveis da sociedade, nomeadamente: crianças, jovens, população idosa e famílias através do funcionamento das respostas sociais Centro de Dia (CDia), Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Creche, Pré-escolar, Centro de Atividades e Tempos Livres (CATL) e Cantina Social.

Ao elaborar este plano pretendeu-se que fosse um elemento mobilizador e que as ações propostas para o ano de 2017 respondessem às necessidades e anseios dos seus destinatários, procurando sempre ir de encontro às grandes linhas orientadoras do projeto da Casa do Povo de Alvito, ou seja, que equilibradamente tenham um caráter cultural, formativo, lúdico e solidário. Desta forma, a Instituição continuará a marca indissociável da qualidade dos serviços sociais e educativos prestados, desde a infância à terceira idade.

As linhas de ação para 2017 regem-se por critérios de eficiência, eficácia e qualidade, tendo em vista a existência de uma organização sustentável, com o objetivo primordial de melhorar o desempenho dos serviços prestados, no cumprimento da sua missão e atribuições, criando meios que permitam uma diminuição do nível de dependência dos apoios públicos, tendo em consideração o agravamento das condições económicas e sociais existentes no país.

As ações apresentadas foram definidas, tendo em conta a Missão e a Visão desta instituição e, ainda, os resultados das ações desenvolvidas em 2016.

Sendo assim, face à atual conjuntura nacional e ao desenvolvimento das ações planeadas para 2017, pretende-se a otimização dos serviços prestados pela Instituição, a racionalização dos recursos existentes e a criação de formas de diversificação das fontes de financiamento, ações estas geradoras dos recursos indispensáveis ao funcionamento e à continuidade da CPA.

É de referir que os conteúdos deste instrumento foram compilados com base na informação contida nos Relatórios de cada Serviço.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O Plano de Ação (PA) 2017 é considerado uma ferramenta de valor acrescentado para as atividades a realizar e para a definição de caminhos e metas a atingir. O objetivo deste documento é o de descrever as ações que a entidade se propõe a desenvolver durante o ano de 2017, tendo em conta as atividades que perspectiva para o próximo ano.

Neste sentido, de modo a atingirmos os objetivos estratégicos, é nosso propósito:

- Angariar novos utentes e promover a melhoria de serviços.
- Criar 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.
- Melhorar a eficiência do SGQ.
- Melhorar a satisfação dos clientes.
- Garantir a satisfação das necessidades da comunidade envolvente.
- Promover a sustentabilidade económico-financeira da Instituição e a sustentabilidade ambiental.
- Garantir a proximidade da Instituição à comunidade.





## ANÁLISE DO AMBIENTE ENVOLVENTE - ANÁLISE SWOT

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

Este exercício exige um conhecimento alargado, não só das características e condicionantes intrínsecas, como de todo o seu envolvente, nomeadamente o contexto sociodemográfico, social e político.

### Análise SWOT

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Qualidade, diversidade e complementaridade dos serviços prestados, focalizados no utente</li> <li>○ Serviços de transporte com rotas adequadas às necessidades dos clientes</li> <li>○ Transporte adaptado para pessoas com mobilidade reduzida,</li> <li>○ Flexibilidade horária com prolongamento</li> <li>○ Horta pedagógica</li> <li>○ Atividades inter-geracionais,</li> <li>○ Rácios de RH superiores aos exigidos pela legislação em vigor</li> <li>○ Certificação da Qualidade (primeira IPSS nacional certificada no âmbito: “<i>Serviços de Lar, Centro de Dia, Serviço de Apoio ao Domicílio na valência Idosa e de Creche, Pré-Escolar e ATL na valência Infantil</i>”)</li> <li>○ Contínuo investimento na qualidade dos serviços prestados</li> <li>○ Criatividade e inovação na dinamização de atividades</li> <li>○ Envolvência dos RH nas atividades da instituição</li> <li>○ Preocupação das chefias intermédias nos problemas pessoais dos colaboradores e clientes</li> <li>○ Animação sociocultural na área sénior a tempo inteiro</li> <li>○ Existência de parcerias com várias valências e especialidades da área da saúde, proporcionando serviços a baixo custo (podologia, terapia da fala, psicologia e fisioterapia)</li> <li>○ Investimento e preocupação na formação dos RH, assim como da comunidade (formalizada candidatura para obtenção de apoio financeiro para a realização de formação dirigido à comunidade)</li> <li>○ Investimento no desporto infantil e sénior (equipa de ténis de mesa que integra jovens da comunidade)</li> <li>○ Existência de acordos para a resposta social de Cantina Social (possibilidade de entrega de refeição no domicílio, de acordo com as rotas de distribuição de refeições do SAD)</li> <li>○ Expressivo envolvimento dos clientes nas atividades dinamizadas pela Instituição</li> <li>○ Integração de utentes nas valências seniores &lt;65 anos, portadores de demências, deficiências mentais e problemas de alcoolismo</li> <li>○ Elevado nº de iniciativas de angariação de fundos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fragilidade na área financeira (nível de endividamento a fornecedores elevado)</li> <li>○ Deficiências estruturais ao nível do edifício (cobertura, caixilharia, piso interior com sinais de degradação na zona do berçário, fraca eficiência energética), ao nível das zonas não cobertas (arruamentos não pavimentados, piso do parque infantil com necessidade de intervenção, entrada para o edifício com inclinação acentuada) e ao nível do estacionamento (número de lugares insuficientes, inexistência de lugares reservados a pessoas portadoras de deficiência)</li> <li>○ Elevado grau de dependência dum significativo n.º de clientes das respostas sociais seniores</li> <li>○ Salários baixos</li> <li>○ Pouca valorização por parte dos RH dos conteúdos adquiridos ao nível da formação profissional</li> <li>○ Resistência à mudança</li> <li>○ Dificuldades de relacionamento interpessoal entre colaboradores</li> <li>○ Deficiências ao nível dos sistemas de informação e comunicação (subaproveitamento do software disponível, número insuficiente de postos de trabalho informáticos, inexistência de programa de manutenção dos sistemas, deficiências na distribuição da rede dentro do edifício)</li> <li>○ Falta de envolvimento da comunidade na dinâmica da Instituição</li> <li>○ Dificuldades em comunicar para o exterior os pontos fortes da Instituição (melhorar notoriedade)</li> <li>○ Gestão centrada na direção técnica</li> </ul>

### Oportunidades

- Possibilidade de estabelecer uma vasta rede de parcerias
- Envelhecimento da população
- Benefícios fiscais (IUC, ISV, Consignação fiscal e restituição do IVA)
- Possibilidade de rentabilizar os lixos domésticos recicláveis (p.e. cartão)
- Possibilidade de reduzir os custos com a eletricidade através da aquisição de novos equipamentos elétricos
- Potencialidades das novas tecnologias e das redes sociais
- Medidas de Apoio ao Emprego disponibilizadas pelo IEFP
- Cooperação das empresas do concelho nas iniciativas de angariação de fundos da Instituição

### Ameaças

- Cortes/redução de recursos financeiros por parte das entidades do Estado (falta de financiamento para a realização de obras de requalificação das infraestruturas da Instituição)
- Falta de acordos de cooperação para as respostas ERPI e Pré-Escolar
- Dependência económica/financeira da instituição em relação aos Acordos de Cooperação celebrados com a Segurança Social
- Baixos rendimentos dos clientes e potenciais clientes
- Concorrência Institucional com maior poder económico e político
- Diminuição da Taxa de Natalidade
- Localização geográfica da Instituição (baixa densidade populacional e rede de transportes insuficiente para responder às necessidades da população)



## GESTÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE

Desde 14 de novembro de 2003 a Instituição está certificada, pela empresa certificadora *Bureau Veritas*, 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, Serviço de Apoio ao Domicílio na valência Idosa e de Creche, Pré-Escolar e ATL na valência Infantil*”. Diferenciando-se das outras instituições, a CPA que até então tinha como lema “ Uma Casa ao Serviço do Povo”, passou a ser “**Uma Casa de Qualidade ao Serviço do Povo**”.

A CPA passou com sucesso na 1ª Auditoria ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do 5º Ciclo de Certificação, a 28 de outubro 2016, apenas sendo detetada 1 Não Conformidade, 4 Oportunidades de Melhoria e os seguintes pontos fortes:

- Envolvimento da gestão e de todos os colaboradores contactados;
- Preocupação com a satisfação dos clientes e forma de comunicação com estes;
- Motivação e espírito de equipa;
- Caderno de Comunicação (infância);
- Existência de Animadora Cultural a tempo inteiro na valência sénior, com planeamento de atividades bem desenvolvido, documentado e com a avaliação da sua eficácia.

O Departamento da Qualidade encontra-se a executar o Plano de Transição para a Norma ISO 9001:2015, aproveitando este momento de mudança para adaptar o SGQ da CPA, quer à nova versão da norma, quer aos manuais da segurança social. As ações que serão executadas no âmbito deste processo de transição encontram-se a ser calendarizadas, sendo ainda definidas responsabilidades, de forma a garantir o cumprimento atempado de todos os requisitos exigidos pela nova versão da norma ISO 9001 e pelos manuais da segurança social, objetivando a sua implementação até ao final de 2017.

Para além da Certificação das diferentes respostas sociais, o nosso SGQ tem os seguintes propósitos que se aplicam a toda a estrutura funcional e organizacional:

- Verificar a adequabilidade da atual política da qualidade da instituição, de acordo com a definição dos objetivos estratégicos da CPA, com vista à sua concretização e implementação;
- Auscultar, com o apoio dos diversos serviços, as necessidades e satisfação dos utentes/clientes analisando, tratando e divulgando os resultados obtidos;

- Adaptar, à nova realidade, a visão. Missão e valores;
- Rever a política da qualidade;
- Apoiar cada serviço na identificação das necessidades de melhoria, definição de planos de ação e sua implementação;
- Identificar e avaliar riscos e oportunidades, numa perspetiva de prevenção, minimização dos riscos e otimização das oportunidades, promovendo a melhoria contínua dos diferentes serviços;
- Gerir e propor a utilização de metodologias e ferramentas da qualidade adaptadas à especificidade de cada serviço;
- Construir agentes de desenvolvimento da melhoria contínua da qualidade;
- Gerir o tratamento de não conformidades, reclamações e sugestões dos utentes/clientes, divulgando as ferramentas e métodos de análise para tratamento e divulgação dos dados recolhidos;
- Promover iniciativas de divulgação da concepção da qualidade, bem como das ações de sensibilização para a qualidade junto dos colaboradores da instituição.

O SGQ prevê o planeamento estratégico e operacional dos resultados previstos, a sua monitorização contínua e sistemática e o seu alcance através dos instrumentos previstos no modelo de gestão. O desempenho com qualidade é a chave para obter resultados diários e garantir o desenvolvimento sustentável, considerando os interesses dos utentes, colaboradores, fornecedores e Associados.

A adoção deste Sistema revela claramente a intenção de que a Qualidade seja o fio condutor da cultura desta Instituição e que se traduza na melhoria contínua dos serviços prestados. De certo modo, a procura da melhoria contínua deve ser o “*motor*” da Instituição.

É pois, neste contexto, no entendimento da Qualidade como uma filosofia da Instituição que se traduz a vontade e compromisso em alcançar e superar as metas definidas, assim como utilizar de forma eficiente os recursos e gerar valor para os seus clientes e partes interessadas.



## HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A segurança dos utentes e colaboradores da CPA representa uma preocupação constante da Instituição, que se traduz numa procura contínua pela melhoria das condições de trabalho. Para a Instituição é essencial que estas regras de segurança sejam aplicadas e adaptadas consoante as características e necessidades de cada setor, sempre com o objetivo de acompanhar o aumento da competitividade institucional, promoção da segurança e saúde dos colaboradores e favorecimento de

condições de trabalho de excelência.

Tendo em consideração que as Medidas de Autoproteção, exigidas pela legislação em vigor, já se encontram implementadas e aprovadas, está prevista a realização de um simulacro anual que pretende envolver os colaboradores de todos os setores da Instituição. Para obtenção dos melhores resultados neste simulacro, está prevista no

Plano de Formação 2016/2017 uma ação de

formação intitulada “Plano de Emergência Interno”, uma vez que se considera essencial esta reciclagem de conhecimentos por parte dos colaboradores.

Importa salientar que, como aposta na formação profissional e qualificação dos recursos humanos, a Casa do Povo de Alvito tem potenciado a realização de ações de sensibilização acerca dos riscos a que os colaboradores estão sujeitos no exercício das suas funções, de acordo com a Carta de Riscos Laborais existente.

A título de exemplo, no ano 2015/2016 foi realizada uma ação interna intitulada “Riscos para a Segurança e Saúde, Medidas de Proteção e Prevenção”, de forma a alertar os colaboradores para os cuidados que devem ter em consideração enquanto desempenham as suas funções. No próximo ano dar-se-á continuidade à realização destas ações de formação/sensibilização, dirigidas a grupos de colaboradores específicos, ou seja, de acordo com a sua categoria profissional e funções desempenhadas na Instituição.

A salvaguarda das condições de saúde dos colaboradores é garantida por uma entidade competente da área da Medicina no Trabalho. Esta equipa externa é responsável pela realização dos



respetivos exames previstos por lei, bem como análises e exames complementares de suporte ao diagnóstico, quando aplicável. É através destes exames e avaliações médicas que se torna possível averiguar a aptidão física e psíquica de cada trabalhador para o exercício da sua atividade, bem como a repercussão do trabalho nas suas condições de saúde.

Refere-se ainda que, a Casa do Povo de Alvito, proporciona a administração gratuita da vacina da gripe aos colaboradores que o pretendam, promovendo desta forma uma importante medida de saúde pública, prevenindo assim o número de casos de infeção e do potencial de contágio da gripe pelos colaboradores e utentes da Instituição.

Por fim, para o ano de 2017, numa perspetiva de promoção do bem-estar, satisfação e saúde dos colaboradores da Casa do Povo de Alvito, serão dinamizadas sessões semanais de *Pilates Clínico*, pela Fisioterapeuta, que permitirão reduzir a incidência de doenças profissionais e conseqüentemente diminuir a taxa de absentismo dos mesmos.



## SERVIÇO DE LAVANDARIA

A CPA beneficia de um serviço de lavandaria com espaço próprio existente na Instituição e alargado a todos os setores, ainda que com especial contributo às respostas sociais seniores (SAD, CDia e ERPI).

O serviço está assegurado por uma colaboradora afeta a 100%, garantindo, desta forma, uma lavagem adequada, cuidada e delicada e possibilitando a prevenção de avarias das máquinas em curso.

De modo a manter os elevados padrões de higiene e evitar contaminações, a CPA sustenta a preocupação de boas práticas na separação de roupa suja e roupa limpa.

Para além disto, de acordo com as quantidades de roupa, tipologia, cor e grau de sujidade, são aplicadas diferentes metodologias que obedecem às especificidades dos grupos e determinados os programas de lavagem específicos. Toda a roupa é objeto de uma especial atenção, potenciando um controlo de qualidade que permita detetar eventuais deficiências, as quais serão de imediato corrigidas. Procura-se assim alcançar uma boa qualidade de lavagem, garantindo a boa aparência da roupa ao longo de todo o processo.

Consciente das preocupações ecológicas bem como económicas, a CPA procura utilizar este serviço durante o horário noturno, sem prejuízo do bom funcionamento da Instituição.

O volume de trabalho que esta seção apresenta, o número de equipamentos diversificados e de altos consumos energéticos, com especificidades técnicas próprias, cuja manutenção e reparação são manifestamente onerosas conjuntamente com elevado preço dos produtos consumíveis, são importantes fatores que obrigam a uma intervenção prioritária para o ano de 2017, no sentido de otimizar o serviço numa perspetiva de maior eficiência, com ganhos na qualidade, sustentabilidade e ambiente.

Este trabalho passará pela articulação entre os serviços de aprovisionamento (serviços administrativos) e pela formação dos colaboradores que manipulam os equipamentos.





## SERVIÇO DE SAÚDE

As doenças crônicas apresentam, hoje em dia, uma elevada taxa de incidência no seio da população enquadrada nas faixas etárias mais envelhecidas, com maior relevo nos indivíduos com idade superior aos 65 anos.

Na CPA, a incidência e a prevalência de doenças crônicas e incapacitantes é elevada, nomeadamente no que se refere aos utentes das respostas sociais seniores. As patologias metabólicas/cardiovasculares/renais, como a Diabetes mellitus, as dislipidemias, a hipertensão arterial, a insuficiência renal e as insuficiências cardíacas (com recurso a hipocoagulação medicamentosa), atingem um número significativo destes idosos, exigindo assim um controlo assíduo por parte dos profissionais de saúde, garantido o despiste atempado de complicações graves.

A cronicidade destas condições de saúde, aliada ao progressivo aumento da sua incidência, pressupõe um investimento cada vez maior na área da saúde dentro da instituição.

Por outro lado, o elevado número de casos de clientes com doenças do foro neurológico (em particular com doenças desmielinizantes, progressivas e incapacitantes, como as demências senis e alzheimer) e do foro osteoarticular (como as osteoartropatias degenerativas, vulgo “artroses”) traduzem-se num aumento da dependência destes idosos.

Esta amálgama de condições de saúde exige, não só do médico e enfermeira, mas de todos os demais colaboradores destas respostas sociais, esforços redobrados e formação contínua.

Será conveniente reforçar que, tendo em vista o referido anteriormente, o número de deslocações para consultas de especialidade e o aumento do risco de aparecimento de úlceras de pressão no seio dos residentes tem aumentado exponencialmente.

Neste contexto, o trabalho em equipa torna-se fundamental, centrado num espírito de complementaridade de competências, mas também na responsabilização individual, respeitando os pareceres técnicos dos profissionais de saúde, com especial relevo para a profissional de enfermagem que exerce funções em regime de horário completo dentro da instituição.



## Serviços Médicos

Prevê-se, para o ano de 2017, a permanência dos serviços médicos durante dois períodos semanais (em dias uteis) assim como, e independentemente do dia, o apoio em situações de doença aguda. Estes serviços serão também alargados aos clientes da resposta social de CDia.

À imagem do ocorrido no ano de 2016, o profissional médico prestará também a sua colaboração na realização de ações de sensibilização aos utentes e comunidade, em articulação com os demais profissionais da área da saúde.

## Enfermagem

Estudos publicados internacionalmente identificam que a presença de enfermeiros nas ERPI promove a qualidade dos cuidados prestados, incluindo na organização, gestão, articulação, apoio e acompanhamento dos residentes e familiares com uma atitude proactiva na desmistificação do processo de envelhecimento. Também é de referir que existe uma maior monitorização e controlo da dor, uma diminuição da prevalência do número de úlceras de pressão bem como, uma atitude preventiva na identificação de sinais e sintomas (que poderiam passar despercebidos à visão geral), o que permitirá uma intervenção precoce, diminuindo a agudização das patologias, reduzindo o número de episódios de idas à urgência hospitalar/internamentos hospitalares, traduzindo-se em ganhos efetivos para todos: SNS, ERPI, idosos e suas famílias. Também uma preocupação não menos importante para a enfermagem da CPA é a prevenção e a promoção de saúde, seja nas respostas sociais infantis, como nas respostas sociais seniores.



### Objetivos/Atividades:

1. Aumentar a qualidade na prestação de serviços, designadamente:

- i. Melhorar o sistema de preparação/armazenamento da medicação, através da renovação das caixas para comprimidos semanais (preferencialmente de maior dimensão) ou a aquisição de um carrinho de medicação unidose (equivale à preparação da medicação diariamente);
  - ii. Adquirir material anti escaras e de posicionamento: almofadas anti escaras, almofadas de posicionamento, almofadas posturais, almofadas para lateralização;
  - iii. Melhorar o sistema de avaliação de temperatura quer nas respostas sociais seniores quer nas respostas sociais infantis (com maior urgência no berçário), através da aquisição de termómetros auriculares com espéculos descartáveis, de forma a garantir a precisão e higiene necessários, com maior conforto para os utentes;
  - iv. Avaliar as necessidades de formação dos colaboradores na área da saúde e comunicar ao responsável dos recursos humanos;
  - v. Avaliação nutricional dos utentes mais debilitados em colaboração com a nutricionista, e adequação e implementação de dietas específicas;
  - vi. Criação de condições para a utilização plena da aplicação informática *Gestão de Stock*, para a requisição e controlo de materiais consumíveis de enfermagem e clínico, bem como, farmacológicos;
  - vii. Implementação do software WinGCS - *Gestão de Cuidados de Saúde* informatizando todas os registos médicos e de enfermagem, assim como, a prescrição/suspensão de medicação interna e aplicação de escalas de saúde, nomeadamente, o Grau de Dependência e Risco de Úlceras de Pressão.
2. Intervir na prevenção e promoção de saúde, junto dos seus utentes e comunidade em geral, organizando atividades em parceria com o serviço de animação sociocultural e respostas sociais infantis:
- i. Realizar sessões de esclarecimento acerca de temas de saúde (a definir);
  - ii. Realizar rastreios para avaliar a glicemia capilar, a tensão arterial, o perímetro abdominal e o peso, na “Semana do Coração” e na “Feira da Saúde”;
  - iii. Realizar rastreios para avaliar peso, altura e IMC nas respostas sociais infantis semestralmente, de forma a obtermos dados para administração de antipiréticos/analgésicos e prevenir a obesidade infantil;

- iv. Participar no programa de férias do ATL, executando uma atividade/workshop de saúde.
- v. Promoção da colaboração entre os serviços de enfermagem da CPA e os serviços de saúde do SNS, através de visitas de enfermagem aos utentes do SAD, de modo a avaliar as necessidades de ajudas técnicas, assim como a pertinência e eficácia do trabalho efetuado pelas colaboradoras do SAD.

## Fisioterapia

A Fisioterapia procura a reabilitação dos utentes, bem como, a prevenção e a manutenção das funcionalidades do idoso, utilizando técnicas específicas como exercícios ativos, globais e que treinem o equilíbrio dos utentes, permitindo ao idoso a melhoria da sua qualidade de vida, podendo superar as limitações próprias da idade. Proporciona ao utente a melhoria notável da sua capacidade de locomoção, coordenação, aumento da força muscular e das funções da memória. Garante também a independência na realização de atividades diárias por parte dos utentes (sendo possível diminuir os rácios de recursos humanos necessários).



### Objetivos/Atividades:

1. Melhorar a qualidade na prestação do serviço:
  - i. Melhorar equilíbrio e coordenação através do treino de marcha de alguns utentes, sendo mais eficaz com barras laterais de apoio (necessário adquirir);
  - ii. Promover melhor qualidade de vida nas AVD'S, aumentando as amplitudes articulares nos utentes mais dependentes, como também promover a higiene brônquica (necessário adquirir cunhas);

- iii. Promover verticalização a utentes de grau de dependência moderada/grave de forma a prevenir/diminuir desmineralização óssea, problemas viscerais, respiratórios e úlceras de pressão (necessário adquirir *Standing Frame*);
- iv. Proporcionar momentos de bem-estar e reabilitação de lesões aos utentes, sendo necessário adquirir equipamentos próprios (necessário adquirir aparelho de TENS);
- v. Promover/manter autonomia dos utentes com grau de dependência leve através das classes de reabilitação onde são efetuados exercícios de coordenação, equilíbrio e reforço muscular (necessário adquirir material diverso);
- vi. Aumentar o número de horas prestadas individualmente a cada utente e/ou a em classes, de modo a obter maiores resultados nas atividades de fisioterapia.

## Podologia

Contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos nossos utentes e comunidade em geral, a CPA apresenta um serviço especializado no tratamento da mobilidade e da dor do pé. As alterações não corrigidas, as múltiplas agressões e as manifestações nefastas no pé do idoso são muito significativas. Além disso, o doente diabético pode apresentar alterações do pé, classificado como Pé Diabético, sendo uma consequência da Diabetes, com risco significativo no aparecimento de úlceras (feridas) e de amputações. A atenção e tratamento especializado e criterioso dos pés dos diabéticos é essencial para evitar graves complicações. Também o diagnóstico e o tratamento precoce do pé da criança são fundamentais para assegurar um crescimento correto e prevenir o aparecimento de alterações estruturais e funcionais. Temos disponível para a valência infantil o serviço de podologista, assegurando um tratamento especializado e personalizado, a baixo custo.

### Objetivos/Atividades:

1. Melhorar a qualidade na prestação do serviço:
  - i. Realizar rastreios com maior frequência para as respostas sociais infantis;
  - ii. Aumentar o número de consultas prestadas aos utentes, gratuito para os utentes mais carenciados.



## ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

Este departamento tem por objetivo propor as atividades a realizar nos vários pontos de atuações do Serviço de Nutrição e Alimentação (SNA) nas diversas valências da Instituição durante o ano de 2017. Esta intervenção será realizada em três pontos essenciais: Nutrição Clínica, Educação Alimentar, Gestão de Alimentação e HACCP.



### Nutrição Clínica

A nutrição clínica é a área da nutrição pela qual são tratadas ou controladas várias doenças que poderão afetar a população em geral, bem como prevenir o aparecimento das mesmas, através de alimentação e hábitos de vida saudáveis. Esta intervenção será implementada nas diversas valências da instituição através de consultas e acompanhamentos.

Nas Respostas Sociais da Infância, onde se observam casos de obesidade, intolerância/alergias alimentares e recusa alimentar, o procedimento deverá ser o encaminhamento da criança para o SNA. Após o encaminhamento, realiza-se uma consulta na presença do Encarregado de Educação, na qual é efetuada a avaliação e aconselhamento nutricional.

A intervenção nas Respostas Sociais da Terceira Idade será iniciada com análise individual dos idosos (avaliação antropométrica e avaliação bioquímica) e com a aplicação da ferramenta de Avaliação de Risco Nutricional MNA e posterior intervenção nos casos que se justifiquem.

### Educação alimentar

No âmbito da educação alimentar, o Serviço de Nutrição e Alimentação tem previstas para 2017 as seguintes atividades:

1. Realização de rastreios nutricionais direcionados aos colaboradores e comunidade em geral;
2. Celebração do Dia Mundial da Alimentação com diversas atividades direcionadas para as crianças, idosos e comunidade em geral;
3. Celebração dos dias da saúde e alimentação;
4. Realização de ações de sensibilização direcionadas às várias valências da Casa do Povo de Alvito (crianças, idosos, colaboradores, Encarregados de Educação e comunidade em geral).



## Gestão de serviço de alimentação e HACCP

No ano de 2017 o SNA propõem-se a realizar as seguintes atividades:

1. Proceder à elaboração e divulgação mensal de ementas tendo em conta as necessidades nutricionais dos utentes e sua tolerância, considerando a época do ano e também as festividades;
2. Proceder à supervisão de todas as etapas da produção e distribuição de refeições;
3. Avaliar a satisfação dos clientes e colaboradores da CPA, através da aplicação de inquéritos de satisfação.

No âmbito do sistema HACCP pretende-se:

1. Atualizar e implementar procedimentos e registos relativos ao sistema de higiene e segurança alimentar;
2. Dar formação aos manipuladores de alimentos;
3. Monitorizar o cumprimento das boas práticas pessoais e da higiene das instalações.







## RECURSOS HUMANOS

### Formação

A qualificação dos Recursos Humanos afetos à CPA é um dos parâmetros mais valorizados pela Direção, uma vez que é de extrema importância que os colaboradores sejam detentores das melhores ferramentas para enfrentar quaisquer tipo de desafios que possam surgir no contexto da sua atividade profissional. Com a formação profissional é possível atingir melhores resultados, quer ao nível da qualificação, quer ao nível da produtividade.

De forma a fomentar e estimular a participação dos colaboradores em ações de formação de diversas áreas

de atuação, sejam estas de caráter interno e/ou externo, a CPA disponibiliza todos os anos um Inquérito de Necessidades de Formação a todos os Colaboradores para que estes tenham possibilidade de expressar as suas lacunas no que respeita à formação profissional. Com base numa análise pormenorizada a estes questionários é possível determinar quais as áreas que os colaboradores sentem maior necessidade de aprofundar e delinear um Plano de Formação. Este plano visa abranger as áreas de atuação de todos os colaboradores da Instituição, sendo o mesmo flexível e ajustável conforme se verifique alterações das necessidades inicialmente apresentadas, já que a identificação das necessidades de formação é realizada ao longo de todo o ano, de forma a colmatar necessidades que surjam no imediato. Importa salientar que, com o objetivo de alcançar os melhores resultados, a CPA realizou uma candidatura à medida Cheque-Formação. Através desta medida, pretende-se reforçar a qualificação dos profissionais contribuindo para uma melhor produtividade e competitividade da Instituição.



### Satisfação dos Colaboradores

Com o objetivo de compreender e analisar os descontentamentos elencados pelos recursos humanos no exercício das suas funções, a CPA tem vindo a disponibilizar Questionários de Satisfação

dos Colaboradores. Com vista à melhoria dos serviços prestados, todos os colaboradores têm oportunidade de expor as dificuldades que atravessam no decorrer da sua atividade profissional, quer sejam do âmbito logístico, físico ou emocional. Nestes questionários são levantadas diversas questões que traduzem o estado real de (in)satisfação e (des)motivação de cada colaborador e que, após um estudo cuidado e individualizado, podem potenciar alterações no funcionamento da Instituição. No ano de 2016 o nível de satisfação atingiu os 82.4%, resultado esse que se encontrava abaixo da meta definida para este indicador. Todas as questões apontadas pelos colaboradores como insatisfatórias foram analisadas de forma rigorosa, tendo estes sido esclarecidos quanto à resolução apresentada para esse sector. Para o ano de 2017 pretende-se alcançar a meta de 85% de grau de satisfação dos colaboradores.

## Sistema de Avaliação de Desempenho

Com vista a melhorar as competências técnico-profissionais dos colaboradores e a eficácia da Instituição, a CPA tem implementado um Sistema de Avaliação de Desempenho no qual consta um leque de objetivos que devem ser concretizados, bem como algumas competências que os colaboradores devem possuir para um bom exercício das suas funções. A Avaliação de Desempenho tem como objetivo a melhoria da qualidade de serviços e da produtividade do trabalho, devendo ser tomada em conta para efeitos de desenvolvimento profissional e de progressão na carreira. Não obstante, importa salientar que têm vindo a ser efetuadas alterações no sentido de melhorar o sistema até então utilizado. Tendo em consideração este objetivo, deverá ser implementado durante o próximo ano, um novo Sistema de Avaliação de Desempenho que melhor diferencie o desempenho dos colaboradores e que permita um maior envolvimento dos mesmos.

## Política de Incentivos

Para o ano 2017 serão adotadas algumas medidas enquanto política de incentivos para manter a motivação e a satisfação dos colaboradores para com a Instituição. Sendo assim, para além dos 22 dias de férias legais, todos os colaboradores beneficiarão:

- Dia de Aniversário, concedido no próprio dia;
- Serviço de Psicologia gratuito;
- Frequência gratuita de ações de formação e sensibilização de temáticas do seu interesse;



- Cartão de associado com atribuições de descontos em empresas/serviços que a Instituição estabeleceu parcerias;
- Serviço de podologia e fisioterapia com custos reduzidos;
- Sessão semanal de *Pilates Clínico*;
- Acréscimo de até mais 3 dias de férias em função da assiduidade do colaborador.

## Atividades de reforço da Cultura Organizacional

De modo a promover o espírito de equipa e partilha entre colaboradores a Instituição dinamiza algumas atividades no exterior para os colaboradores, nomeadamente:

- Organização de jantar de Natal;
- Organização de convívio/passeio anual.

## Previsão de Reforço de Recursos Humanos

Como forma de combater os índices de desemprego atual e beneficiar dos conhecimentos e experiências que os profissionais podem trazer, a CPA realizou duas candidaturas à medida Contrato Emprego-Inserção para apoio a todos os setores da Instituição (serviços gerais), nomeadamente 1 na área da Manutenção e 1 na área de Nutrição, prevendo-se a sua aprovação e consequente integração profissional no início de 2017. Na mesma linha de ideias, prevê-se a candidatura (nos mesmos moldes) a estágios profissionais nas áreas da informática e gestão/contabilidade.

Para além do contributo destes dois profissionais, para o ano 2017 prevê-se a contratação de uma Ajudante de Ação Direta com o objetivo de melhorar os serviços prestados aos utentes das respostas sociais seniores, recorrendo, se possível, a uma medida de apoio ao emprego disponibilizada pelo IEFP.

Em virtude do Alargamento das Respostas Sociais CDia e SAD, prevê-se a necessidade do reforço de um Ajudante de Ação Direta na equipa afeta à Valência Sénior. Neste sentido, está prevista a candidatura a um estágio profissional do IEFP para a área de Geriatria ou Ação Médica, contribuindo por um lado para o combate ao desemprego jovem e por outro para o reforço do quadro de recursos humanos da Instituição fundamentais para responder às necessidades e expectativas dos clientes, sem prejuízo da sustentabilidade financeira da instituição.

RECURSOS HUMANOS DA CASA DO POVO DE ALVITO				
	2015		2017	
<b>CENTRO DE DIA/ERPI</b>	11 AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA 3 AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS	1 EDUCADORA SOCIAL (COORDENADORA DAS VALÊNCIAS SENIORES) 1 ANIMADORA SOCIOCULTURAL 1 APOIO ANIMAÇÃO 1 ENFERMEIRA	13 AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA 2 AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS	
<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO</b>	3 AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA		3 AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA 1 EDUCADORA SOCIAL (COORDENADORA DAS VALÊNCIAS SENIORES) 1 ANIMADORA SOCIOCULTURAL 1 ENFERMEIRA	
<b>CRECHE</b>	1 EDUCADORA SOCIAL 2 EDUCADORAS DE INFÂNCIA 1 AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS 5 AJUDANTES DE AÇÃO EDUCATIVA		1 EDUCADORA SOCIAL 2 EDUCADORAS DE INFÂNCIA 1 AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS 7 AJUDANTES DE AÇÃO EDUCATIVA	
<b>PRÉ-ESCOLAR</b>	2 EDUCADORAS DE INFÂNCIA 4 AJUDANTES DE AÇÃO EDUCATIVA		2 EDUCADORAS DE INFÂNCIA 3 AJUDANTES DE AÇÃO EDUCATIVA	
<b>CATL</b>	1 ANIMADORA SOCIOCULTURAL 1 AJUDANTE DE AÇÃO EDUCATIVA		1 ANIMADORA SOCIOCULTURAL 1 AJUDANTE DE AÇÃO EDUCATIVA	
<b>GERAL</b>	2 ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS 1 COZINHEIRO 3 AJUDANTES DE COZINHA 3 MOTORISTAS 1 AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS		2 ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS 1 COZINHEIRO 3 AJUDANTES DE COZINHA 3 MOTORISTAS 2 AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS	
<b>DIREÇÃO TÉCNICA</b>	1 PSICÓLOGA (DIRETORA TÉCNICA) 1 TÉCNICA DE SERVIÇO SOCIAL		1 PSICÓLOGA (DIRETORA TÉCNICA) 1 TÉCNICA DE SERVIÇO SOCIAL	
<b>TOTAL DE RECURSOS HUMANOS</b>	49		52	
<b>PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	1 MÉDICO 1 ADVOGADA 1 CONSULTORA DA QUALIDADE 1 PROFESSOR 1º CICLO 1 MONITOR MÚSICA 1 MONITOR INGLÊS 1 MONITOR BABYOGA 1 MONITOR DE DANÇA		1 FISIOTERAPEUTA 1 MÉDICO 1 ADVOGADA 1 PODOLOGISTA 1 CONSULTORA DA QUALIDADE 1 PROFESSOR 1º CICLO 1 MONITOR MÚSICA 1 MONITOR INGLÊS 1 MONITOR BABYOGA 1 MONITOR DE DANÇA 1 MONITOR DE EDUCAÇÃO MOTORA	
<b>ESTÁGIOS PROFISSIONAIS</b>	1 FISIOTERAPEUTA 1 EDUCADORA DE INFÂNCIA 1 AJUDANTE DE AÇÃO EDUCATIVA		1 PSICÓLOGA (ATÉ ABRIL) 1 AJUDANTE DE AÇÃO EDUCATIVA (ATÉ FEVEREIRO) 1 AJUDANTE DE AÇÃO DIRETA (ATÉ MARÇO) 1 AJUDANTE DE AÇÃO DIRETA 1 TÉCNICO DE INFORMÁTICA 1 TÉCNICO DE GESTÃO/CONTABILIDADE	
<b>CEI</b>	0		1 NUTRICIONISTA 1 TÉCNICO DE MANUTENÇÃO	
<b>CONTRATOS DE AVENÇA</b>	1 TÉCNICA OFICIAL DE CONTAS		1 TÉCNICA OFICIAL DE CONTAS	
<b>VOLUNTÁRIOS</b>	1 AJUDANTE DE AÇÃO EDUCATIVA 1 ENFERMEIRA		1 ENFERMEIRA	
<b>TOTAL DE PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	9		11	
<b>TOTAL DE ESTÁGIOS PROFISSIONAIS</b>	3		6	
<b>TOTAL DE CEIS</b>	0		2	
<b>TOTAL DE AVENÇADOS</b>	1		1	
<b>TOTAL DE VOLUNTÁRIOS</b>	2		1	



## SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

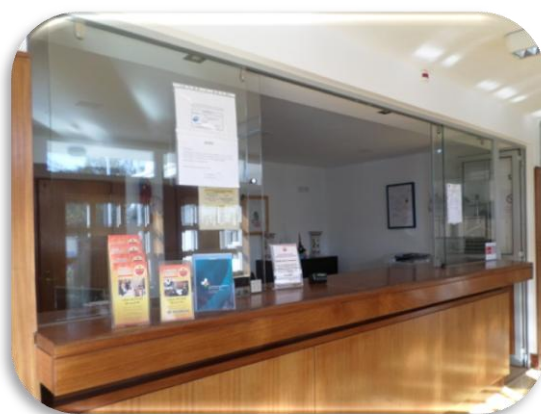
Os serviços administrativos prestam serviços transversais a todas as valências da CPA, desde a valência infantil à sénior, passando pelo departamento contabilístico, direção técnica, órgãos sociais e serviços gerais. Tem a responsabilidade de apoiar, informar, de modo permanente, os colaboradores e os clientes sobre diversos assuntos; de disponibilizar bens e serviços necessários ao bom funcionamento da instituição.

De seguida, desenvolvem-se algumas das funções destes serviços e objetivos para o ano de 2017:

### Imagem

A primeira imagem da instituição é, na maioria das vezes, dada pelos serviços administrativos sendo a simpatia e disponibilidade para transmitir/esclarecer informação importantes para a cativação/manutenção do cliente/fornecedor. Deste modo, estes serviços irão continuar a apostar na melhoria do serviço prestado ao público, estando atentos às formações adequadas a estes propósitos e ao resultado dos inquéritos de satisfação dos clientes.

Saber ouvir, criar empatia e ajudar na resolução da questão/problema é uma mais-valia a ter em conta e a aplicar no dia-a-dia laboral durante o próximo ano, tendo sempre por base as normas/regulamentos da instituição.



O horário alargado dos serviços administrativos possibilita aos clientes aceder à instituição sem necessitarem de se ausentar dos seus postos de trabalho e é algo que nos distingue positivamente.

## Tecnologia/Sistemas de Informação

Atualmente, a CPA, apresenta défices e necessidades ao nível dos sistemas de informação e comunicação, como consequência do subinvestimento ao longo dos últimos anos e da crescente necessidade da eficiência destes sistemas para o processo de gestão.

A nível de *hardware*, a instituição conta com 8 postos de trabalho que, pelas suas características básicas (processador, memória de RAM, portabilidade), consideram-se de qualidade satisfatória, mas em número manifestamente insuficiente.

No que diz respeito ao *software*, convém referir que:

- Os sistemas operativos (SO) são, na maioria dos postos de trabalho, obsoletos e/ou desadequados a uma gestão empresarial (linhas “*home edition*”), normalmente com licenças adquiridas aquando da compra do equipamento;
- Os programas *Office*, pela diversidade de versões existentes, potenciam incompatibilidades entre postos de trabalho e dificultam o trabalho do utilizador final, que necessita de reconhecer os diferentes *interfaces*;
- Não existe proteção antivírus num número considerável de postos de trabalho;
- Subaproveitamento dos aplicativos e módulos F3M, cujas licenças foram já adquiridas.

No que se refere à rede de distribuição de informação, será pertinente mencionar que esta não é a mais eficiente, observando-se a existência de vários “pontos mortos” dentro do edifício, não possibilitando o acesso à *intra* ou *internet* em muitos espaços da CPA. Por outro lado, a localização física do servidor e do *router* não é a ideal, prejudicando a eficácia do fluxo de dados.

Há ainda a referir a utilização de aplicativos de acesso remoto que, apesar de promoverem o trabalho dos colaboradores fora da instituição, não garantem a proteção efetiva dos dados, “abrindo portas” para a entrada de software malicioso e/ou outros tipos de pirataria informática.

Face a todas estas resistências, torna-se imperioso o investimento na área dos sistemas de informação, de forma programada e faseada, tendo em vista uma série de critérios prioritários e a disponibilidade financeira da CPA.

Numa primeira fase, as atividades a realizar serão:

- Manutenção dos postos de trabalho existentes: formatação, instalação de SO de linha profissional, instalação de *software Office* homogéneo, instalação de *software* antivírus, instalação de *software* F3M;

- Aquisição, numa fase inicial, de 4 postos de trabalho a alocar nas salas de direção, reuniões, espaço comum às salas de respostas sociais infantis e espaço comum às respostas sociais seniores;
- Ampliação da rede por forma a garantir o acesso de todos os postos de trabalho à *internet*;
- Configuração e instalação de rede VPN, que permita o acesso remoto de forma segura e eficiente.

Posteriormente, numa fase intermédia, tornar-se-á necessária a formação dos colaboradores, garantido a eficiente utilização dos postos de trabalho, da rede VPN e do *software* F3M ao dispor da instituição.

Por fim, e para consolidar o trabalho anterior, será necessária a reformulação das redes, com deslocalização do servidor e *router* para a secretaria e posterior distribuição pelo restante edifício.

## Angariação de fundos

Os serviços administrativos são parte integrante no planeamento e execução de eventos com vista à angariação de fundos para a CPA.

Desta forma, e no ano de 2017, dar-se-á continuidade a este trabalho, contribuindo para tal a boa relação mantida com os fornecedores, que são na sua maioria doadores à instituição.

## Fornecedores/stocks

A articulação eficiente com os fornecedores é prática comum das colaboradoras deste setor e, durante o ano de 2017, será mantida a aposta na identificação de fornecedores numa ótica da melhoria de custo-prazo-qualidade, quer nas relações comerciais em vigor, quer em novas que possam surgir.

A avaliação dos fornecedores é realizada anualmente, tendo em conta a opinião dos serviços administrativos e dos colaboradores (mais concretamente da cozinha). Tem como objetivo a manutenção/cessação das relações existentes e a deteção da necessidade de procura de novos fornecedores sendo, neste contexto, a pesquisa de mercado, uma ferramenta a utilizar.

Sempre que for pertinente, iremos reunir para obtenção de melhores preços e prazos de pagamento.

A conferência das faturas permite detetar atempadamente irregularidades, caso estas existam, e a sua regularização possibilita um melhor funcionamento do departamento contabilístico.

A gestão dos stocks até à data, estava a funcionar deficitariamente. No entanto, com a aquisição do módulo das encomendas, no programa de Stocks da F3M, esta realidade irá alterar-se. Conseguiremos utilizar o citado programa para: registar pedidos das valências (reduzindo custos com livros de requisições); autorizações dos pedidos por quem de direito; processar entrada e saídas dos artigos, nomeadamente por economato e valência; emitir notas de encomenda e enviá-las por correio eletrónico (reduzindo a impressão em papel); registando as faturas associadas aos fornecedores destes artigos.

Com o funcionamento em pleno do programa de stocks, teremos dados mais realistas que permitirão analisar custos/valências/fornecedor.

## Manutenção

A manutenção é vital para o bom funcionamento da instituição e, neste sentido, os serviços administrativos continuarão a promover a rápida resolução de avarias (quer por um colaborador quer por fornecedor) com vista a que os serviços não sejam afetados. Pensamos que nesta área uma maior envolvimento dos colaboradores seria desejável para evitar situações de desinteresse e consequente demora ou aumento de custos na resolução da avaria.

A procura de melhores condições para contratos de manutenção também é desejável, seja nos atuais ou em futuros contratos, para os quais serão realizados concursos para prestação deste tipo de serviços.

Durante o próximo ano, estão previstas obras de melhoria, nomeadamente:

- Pavimentação das áreas exteriores (piso, passeios e trajeto desde o campo de futebol até ao portão de acesso à escola primária);
- Reparação/substituição da cobertura em determinadas áreas da CPA (incluindo a eliminação de infiltrações no refeitório da valência infantil e a reparação/extensão da cobertura junto ao parque infantil);
- Substituição do piso do parque infantil e manutenção/alteração dos equipamentos.

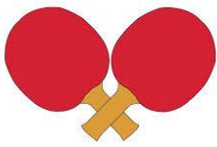
No que diz respeito a veículos, e considerando que a frota existente supre as necessidades da CPA, não esse prevê a aquisição de novas viaturas. Porém, numa perspetiva de marketing institucional, está a ser estudada a remodelação da imagem da CPA nestes veículos e, numa estratégia de conservação deste património, a construção de coberturas para o estacionamento das mesmas.

## Cantina social

Para o ano de 2017, a CPA tenciona continuar a apoiar famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica disponibilizando refeições através da Cantina Social. A Instituição possui um acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga para o desenvolvimento desta resposta social, comprometendo-se a servir 58 refeições por dia. Importa mencionar que uma das condições da Cantina Social é que os beneficiários venham levantar as refeições à Instituição, contudo, alguns beneficiários não residem na freguesia e não têm meio de transporte para se dirigir à mesma. Nestes casos, a CPA, de forma a responder às necessidades destas famílias, realiza a entrega das refeições nas suas habitações, de acordo com as rotas de distribuição existentes ao nível do SAD. Salienta-se ainda que, no Natal, a Instituição solicita apoio a entidades parceiras, de forma a proporcionar a entrega de presentes às crianças das famílias desfavorecidas que beneficiam dos serviços da Cantina Social.

Atualmente, verifica-se a necessidade de divulgar este apoio nas comunidades envolventes, visto existirem vagas, para que toda a população necessitada possa ter acesso aos respetivos serviços, desde que devidamente comprovado. Essa divulgação pode passar pela articulação com os párocos/juntas de freguesia das comunidades pois têm um conhecimento mais real das situações quando comparados com serviços concelhios ou distritais.

Este apoio dado pela CPA tem ajudado várias famílias a ultrapassar momentos financeiros difíceis, readquirindo estabilidade e autonomia.



## TÊNIS DE MESA

A Equipa de Ténis de mesa da CPA tem, como objetivos principais:

- Promover a atividade física;
- Fomentar a prática desportiva na modalidade;
- Fomentar o intercâmbio entre os diferentes intervenientes;
- Aumentar o número de escalões em competição, assim como o número de atletas;
- Prover formação desportiva e cívica aos jovens.



Para atingir estes objetivos, e usando a “mais valia” do espírito competitivo sadio propõe-se, para o ano de 2017, a participar nas seguintes competições:

- Campeonato nacional da 2ª divisão de honra (seniores masculinos)
- Campeonato nacional da 2ª divisão (seniores femininos)
- Campeonatos nacionais individuais (todos escalões)
- Torneios de classificação nacional
- Provas distritais
- XII torneio cidade de Barcelos
- X torneio cidade das Taipas
- IV torneio cidade de Vizela
- III torneio Associação Académica DIDAX
- XXVIII torneio Esplanada do Carvalhido.
- VIII torneio Tricanas Poveiras.



## PROJETOS E ATIVIDADES NAS RESPOSTAS SOCIAIS INFANTIS

A valência infantil, denominado pela “Escolinha Arco-Íris” é composta pelas respostas sociais infantis: Creche, Pré-escolar e CATL. Estas respostas estão subdivididas em seis salas, cada uma com um conceito lúdico que as caracteriza: a sala das “borboletas” são crianças desde os 4 meses até crianças com aquisição de marcha, as “nuenzinhas” são as crianças da aquisição de marcha até aos 23 meses, a sala das “estrelinhas” são as crianças dos 24 meses até aos 36 meses, os “girassóis” são as crianças dos 3 e 4 anos, o “arco-íris” dos 4 e 5 anos e o CATL é a sala “lápiz de cor”.



### Creche

Esta resposta social tem a capacidade para receber 45 crianças e visa proporcionar o bem-estar e desenvolvimento das crianças dos 4 meses aos 3 anos, num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar, através de um atendimento individualizado e da colaboração estreita com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças.



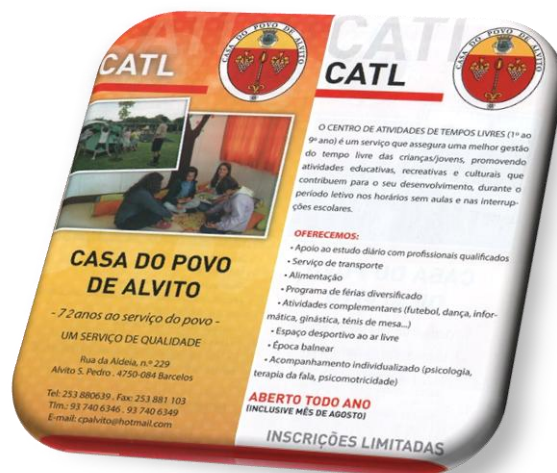
### Pré-escolar

O pré-escolar com a capacidade para receber 44 crianças, destina-se às crianças entre os 3 anos e a entrada para a escolaridade obrigatória. Os fundamentos e princípios de toda a educação de infância centram-se no bem-estar das crianças e o seu desenvolvimento saudável e harmonioso, com base numa abordagem integrada e globalizante das

diferentes áreas de conteúdos: área de formação pessoal e social, área de conhecimento do mundo e área da expressão e comunicação.

### CATL

A componente de atividades e tempos livres está organizada de modo a estimular o desenvolvimento das competências emocionais, sociais, cognitivas e físicas das crianças dos 6 anos até aos 18 anos; num ambiente familiar e de conforto, onde as crianças possam consolidar, não só as aprendizagens apreendidas na escola, mas também adquirir novos conhecimentos e competências, essenciais para o bom sucesso escolar.



Nas Respostas Sociais Infantis, para além das várias atividades que se realizam ao longo do ano em sala, bem como em articulação com as outras salas e respostas sociais da Instituição, são ainda disponibilizadas atividades complementares que pretendem promover o desenvolvimento e enriquecimento pessoal das nossas crianças. Assim, disponibilizaremos as seguintes atividades complementares:

- Musicalização Infantil
- Babyoga
- Inglês
- Ballet
- Educação motora
- Apoio ao Estudo
- Natação
- Dança criativa
- Ténis de Mesa
- Hora do Conto



Importa salientar que as atividades **Musicalização Infantil, Educação Motora e Hora do Conto** são disponibilizadas aos nossos clientes de forma gratuita, com o objetivo de possibilitar que todas as crianças tenham acesso a atividades enriquecedoras e potenciadoras do seu desenvolvimento.

## Atividades nas Respostas Sociais Infantis



Na valência infantil verifica-se uma grande articulação entre as diversas salas, promovendo assim o convívio e a interajuda, bem como o enriquecimento das atividades realizadas. Contudo, cada uma das salas das respostas Creche, Pré-Escolar e CATL, desenvolve atividades de forma individual, de acordo com o respetivo projeto pedagógico, realizado no início de cada ano letivo que deve respeitar o tema do Projeto Institucional, bem como as características das crianças.

### Jornadas Seniores (outubro)

Reconhecendo o valor das atividades intergeracionais, o Projeto “Avós e Netos” assume uma grande importância nas atividades da valência infantil. Assim, de forma a fomentar o respeito pelos “mais velhos”, bem como a compreensão do valor da amizade e solidariedade, as crianças do pré-escolar participam anualmente nas Jornadas Seniores, presenteando os avozinhos da Casa do Povo de Alvito com canções, representações, gestos de carinho... e de uma forma muito peculiar, a sua alegria e vivacidade



### Realização da V Semana Aberta (novembro):

Esta atividade, transversal a toda a Instituição, tem como principal objetivo “abrir as portas” da Instituição a toda a comunidade e dar a conhecer os nossos serviços através da exposição de trabalhos e ainda de várias atividades direcionadas para os utentes, famílias, parceiros, fornecedores e comunidade em geral, com o lema “Venha conhecer uma Casa de Qualidade ao Serviço do Povo”. Na área da infância, assume especial relevância, pois permite aos pais das nossas crianças conhecer de perto a Instituição que acolhe os seus filhos todos os dias.



**Participação no Dia do Pijama:** Esta é uma atividade direcionada para todas as crianças e os avozinhos da instituição. São ainda convidados a participar nesta atividade de cariz solidário e educativo os colaboradores, bem como os encarregados de educação aos quais lançamos o desafio “tragam o vosso pijama para a escola”!



**Apresentação de livros** de diversas temáticas relacionadas com a área da educação, tendo em consideração as principais preocupações e dificuldades apresentadas pelos encarregados de educação e recorrendo ao apoio de Autores e Editoras.



**Festa de Natal para as famílias (dezembro):** como já é tradicional, todos os anos se realiza a festa de Natal dedicada às crianças e suas famílias. Nesta festa participam todas as crianças das respostas infantis, existindo a colaboração dos monitores das atividades complementares que aproveitam este evento para apresentar o trabalho desenvolvido. São apresentadas canções, peças de teatro, poesias e danças. Recebemos ainda a visita do Pai Natal que presenteia as nossas crianças com os tão aguardados presentes!

**“Avós e Netos” – Natal e Dia de Reis (dezembro e janeiro):** para comemorar estas festividades tão especiais, crianças e idosos partilham momentos musicais, privilegiando a troca de saberes, experiências e tradições entre gerações.

**Semana dos Afetos (fevereiro):** tem como principal objetivo fortalecer laços de amizade e afetos entre crianças, avozinhos, colaboradores e familiares.

**Comemoração do Carnaval (fevereiro):** Desfile de carnaval pelas ruas de Alvito S. Pedro, bem como baile de máscaras e lanche-convívio.

**Semana Cultural (abril):** Organização de várias atividades dedicadas às crianças, com o objetivo de proporcionar momentos culturais e educativos abertos à comunidade, bem como comemorar o aniversário da Instituição.

**Dia Mundial da Criança (junho):** Realização do evento “The Color Run” – Diversão para todas as crianças! Muita cor, música e acima de tudo alegria por serem crianças!

### **Festa de Encerramento de Ano Letivo (julho):**

- Marchas Populares de S. Pedro com a participação de todas as salas da valência infantil e utentes seniores, na qual se inclui:

- Festa dos Finalistas
- Lanche convívio entre utente, colaboradores e famílias.



### **Época Balnear em Esposende (julho):**

Tem como objetivo promover a aproximação das crianças com a natureza privilegiando os benefícios que o contacto com este contexto lhes proporciona. Para além disso, esta atividade promove momentos divertidos e favorece as brincadeiras livres entre crianças e adultos. A época balnear estará disponível para as crianças com mais de 2 anos.

**Olá Verão!** – Festa de boas-vindas à estação do ano mais aguardada... Grandes momentos de descontração em que os encarregados de educação serão desafiados a colaborar e a dar asas à sua imaginação!

### **Visitas de Estudo a realizar ao longo do ano letivo:**

- *Family Party* (parque de diversões com insufláveis) em Galegos Sta. Maria (junho);
- Teatro Sá da Bandeira em Viana do Castelo (março);
- Museu de Olaria em Barcelos (dezembro, janeiro, fevereiro e abril);
- Visitas a quintas para promover o contacto com animais;
- Sala sensorial da APACI.



**Encontro de Famílias (piquenique anual):** um momento de descontração, aproximação e confraternização entre equipa pedagógica, encarregados de educação e crianças, num local descontraído e fora do contexto habitual de convívio.

**Realização de Workshops com temáticas relacionadas com as áreas da Educação e Saúde.**

**Iniciativas de angariação de fundos:**

- Feirinha de Halloween (outubro)
- Feirinha de Natal (dezembro)
- Feirinha das Madrinhas (abril)
- Realização de calendários personalizados com as fotos das crianças (dezembro)
- Outras feirinhas temáticas.



**Comemorações de Dias Temáticos:**

Para além das atividades enunciadas, serão ainda comemorados/assinalados outros dias temáticos, com a colaboração de todas as salas e em articulação com as restantes respostas sociais da Instituição, designadamente:

- Dia do Animal
- Dia da alimentação
- Dia de São Martinho
- Dia de Reis
- Dia da Amizade
- Dia do Pai
- Dia da Mãe
- Missa Pascal
- Dia da Felicidade
- Centenário das Aparições (avós e netos)
- Dia da família



**Período Letivo e Férias divertidas no CATL**

A resposta social CATL da CPA continuará, em 2017, a desenvolver atividades que permitam a ocupação dos tempos livres das crianças de uma forma segura, lúdica, responsável e divertida. Neste sentido, promoverá 2 tipos de modalidades:

- Animação em período letivo;

- Programas de férias em interrupções letivas.

As atividades de animação em período escolar serão adaptadas aos horários e necessidades das crianças.

Assim sendo, a esta animação pressuporá o desenvolvimento de atividades, como:

- Jogos e dinâmicas de grupo;
- Contar histórias;
- Diálogo acerca dos comportamentos;
- Vivenciar tradições;
- Expressar a criatividade;
- Participar na elaboração de decorações e trabalhos manuais de sala.



Os colaboradores do CATL pretendem, em 2017, dar continuidade à atividade complementar Apoio ao Estudo, uma vez que esta é encarada de forma muito positiva pelos Encarregados de Educação. Esta atividade é ministrada, diariamente, por uma professora de 1º Ciclo e tem como propósitos o acompanhamento das crianças nos trabalhos de casa, esclarecimento de dúvidas e preparação para os testes de avaliação.

Por sua vez, na modalidade animação em interrupções letivas, as crianças permanecerão mais tempo na Instituição e, neste sentido, serão desenvolvidos programas de férias específicos, envolvendo as seguintes atividades:

- Atividades desportivas- ténis de Mesa, futebol, atletismo, caminhadas, aulas de ginástica e dança e jogos tradicionais;
- Atividades de expressão dramática- hora de conto e expressão plástica;
- Dinamização de *workshops* – nas áreas da culinária, educação ambiental, educação financeira e educação comportamental;
- Visitas ao exterior – museus e parques temáticos.

Institucionalmente ainda serão comemoradas datas festivas com as restantes valências, como: Magusto, Semana Aberta, Dia do Pijama, Festa de Natal, Dia de Reis, Semana dos Afetos, Dia do Pai, Dia da Mãe, Celebração Pascal, Dia da Família, Dia da Criança e encerramento do ano letivo.

## Projetos nas Respostas Sociais Infantis

**Projeto Intergeracional “Avós e Netos”** - Tem como objetivo primordial a partilha de saberes e experiências entre crianças e idosos e será concretizado através de várias atividades intergeracionais.

**Projeto “Coração Saudável”** – Os utentes da CPA serão beneficiários deste projeto de Educação para a Saúde, com a duração de um ano (2017) e que visa promover: hábitos de alimentação saudável motivar para o exercício físico, o acompanhamento das necessidades dos utentes, esclarecimento de dúvidas, promoção de bem-estar, sinalização situações de risco, inclusão do público-alvo na participação ativa nas atividades institucionais e melhoria das condições de saúde. O Projeto “Coração Saudável” conta com técnicos especializados que irão promover e dinamizar atividades com vista a melhorias substanciais na vida destes utentes. Para além das crianças, jovens, idosos e familiares da Instituição, este projeto visa, em algumas atividades, a abertura à comunidade e aos colaboradores.

**Projeto “Receitas da Avó”** – Este projeto surgiu no âmbito da comemoração do dia dos avós a 26 de julho. Baseia-se na recolha de receitas pelos idosos e avós das crianças que frequentam a Instituição com objetivo de compilar todas as receitas num livro “ receitas dos avós”. Assim sendo, na comemoração do dia dos avós em 2017, estes serão convidados a fazer uma receita com a devida apresentação do livro, bem como uma sessão de autógrafos.

**Projeto “Mundos a Sorrir”** – Este projeto tem como objetivo promover a saúde oral das crianças. Concretiza-se através de ações de sensibilização para encarregados de educação, colaboradores e crianças, assim como rastreios dentários às crianças e tratamento/intervenção em crianças com cáries.

**Projeto “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.

**Pilhão vai à escola** – A Instituição é um ponto de recolha de pilhas e baterias usadas e em troca a Casa do Povo de Alvito receberá livros infantis.

**Projeto “Um recreio mais bonito”** – Tem como o objetivo valorizar e melhorar o espaço exterior, baseiando-se na decoração e pintura de um painel, por sala, com a colaboração dos encarregados de educação.



## Valorização de Equipamentos nas Respostas Sociais Infantis

- Aquisição de material lúdico pedagógico: equipar as salas de pré-escolar com materiais necessários e adequados ao desenvolvimento global das crianças.
- Reparação das infiltrações no refeitório infantil.
- Aquisição de 25 catres.
- Climatização do refeitório infantil.
- Substituição do pavimento do recreio.
- Substituição do telhado do recreio de acesso ao exterior.
- Instalação de friso decorativo nas paredes o berçário.
- Instalação de decoração, em vinil, nas paredes da casa de banho do pré-escolar.
- Aquisição de mobiliário para sala do prolongamento (3 armários).
- Aquisição de tapetes de vinil para as salas de pré-escolar.
- Reparação do piso do berçário.
- Instalação de sistema de ventilação na copa do berçário.
- Realização de obras nas respostas sociais infantis de modo a dar cumprimento à legislação em vigor.
- Criar local de atendimento para encarregados de educação e famílias.



## PROJETOS E ATIVIDADES NAS RESPOSTAS SOCIAIS SENIORES

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), funcionam através de um acordo de cooperação típico com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga e da comparticipação dos utentes, variável consoante os seus respetivos níveis de rendimento.

A ERPI tem capacidade para 30 utentes e o Centro de dia para 15 utentes, contando com uma equipa de trabalho multidisciplinar. Os utentes usufruem de vários serviços que contribuem para o aumento do seu bem-estar e qualidade de vida, tais como: cuidados de higiene e conforto, alimentação adaptada, tratamento de roupa, transporte adaptado, acompanhamento a consultas no exterior, cuidados de imagem e apoio na realização das atividades de vida diária, prestado por colaboradores qualificados, sob indicação de cuidados médicos/enfermagem diários e supervisão da coordenadora das valências séniores. Usufruem também de diversas atividades de animação; apoio psicossocial; fisioterapia duas vezes por semana e podologia uma vez por mês. Relativamente ao SAD, os 10 utentes usufruem também de cuidados de higiene e conforto, alimentação adaptada, higiene habitacional, tratamento de roupa e serviço de pequenas compras, prestado por uma equipa de ajudantes de ação direta devidamente habilitada, que se deslocam ao seu domicílio, garantindo o acompanhamento diário dos idosos, prestando cuidados de qualidade e permitindo que estes permaneçam no conforto de suas casas.

Cada utente é avaliado por uma equipa multidisciplinar que elabora um Plano Individual, definindo e descrevendo as problemáticas principais, o tipo de intervenção que será necessário e os objetivos da intervenção, assim como, um Plano Individual de Cuidados, onde consta as atividades/necessidades de cada utente.

### Atividades de Animação Sénior

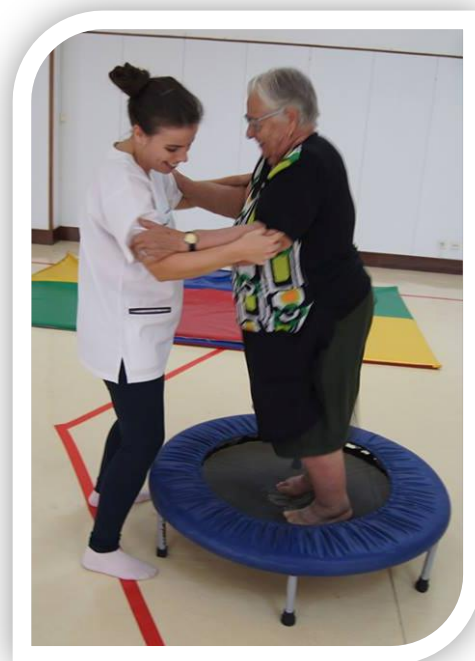
A animação de idosos define-se no modelo de atuação em todos os campos do desenvolvimento da qualidade de vida dos mais velhos, sendo um estímulo permanente da vida mental, física e afetiva da pessoa idosa.

A animação traduz-se num conjunto de passos com vista a facilitar o acesso a uma vida mais ativa, à melhoria da comunicação com os outros, desenvolvendo a personalidade do indivíduo e a sua autonomia.

Algumas das atividades propostas para este plano, mantêm-se do ano anterior uma vez que têm dado bons resultados e os clientes mostram-se interessados em continuar, pois os seus efeitos são benéficos.

Assim sendo, proponho para o ano 2017 o seguinte:

1. Atividades físicas ou motoras;
2. Atividades de estimulação cognitiva;
3. Atividades de estimulação musical;
4. Atividades de estimulação sensorial;
5. Atividade de expressão plástica;
6. Atividades lúdico-recreativas;
7. Atividades sociais e culturais;
8. Dinâmicas de grupo



As atividades físicas ou motoras têm como objetivo assegurar as condições de bem-estar dos utentes, promovendo a sua saúde, tentando combater o sedentarismo e desenvolvendo as suas capacidades físicas e intelectuais através de tarefas simples de movimentação articular e muscular possibilitando-lhe uma maior qualidade de vida. As atividades físicas ou motoras a desenvolver

durante o ano 2017 serão o Ginásio (Fisiofitness), classe de movimentos, ginástica geriátrica, ginástica passiva, jogo de boccia, Jogo de bowling, caminhadas diárias, entre outros.

As atividades de estimulação cognitiva têm como objetivos aumentar a atividade cerebral, retardar os efeitos da perda de memória e da acuidade e velocidade perceptiva, e, prevenir o surgimento de doenças degenerativas. Esta atividade será desenvolvida através de da prática de vários jogos de memória, Exercícios de compreensão numérica, de conhecimento numérico e capacidade de contar, comentário de notícias, treino da escrita, Sessões de alfabetização, entre outros.



A música permite alegrar a vida de qualquer pessoa, incentivando os utentes para a interação em grupo, o convívio e o enriquecimento da cultura de cada um. Através da música e do canto, fomenta-se a participação ativa dos utentes, divulgando assim parte da realidade cultural de cada um. Estas atividades serão realizadas através de atelier de música, grupo de cantadeiras, grupo coral e sessões de musicoterapia.



As atividades de estimulação sensorial têm como principal objetivo estimular e despertar sentidos primários visuais, táteis, auditivos, gustativos e olfativos. As principais atividades desenvolver nesta área serão jogos de sons, trabalhos de modelagem, oficina de culinária e massagem de estimulação.







Atividades de expressão plástica - As atividades de animação através da expressão plástica têm por objetivo proporcionar ao idoso a possibilidade de se expressar através dos trabalhos manuais e das artes plásticas. Pretende-se, com estas atividades de expressão plástica (desenho, moldagem, pintura, recorte, colagens, etc.), dar largas à imaginação, criatividade,

desenvolver e estimular a motricidade fina e a coordenação psicomotora do idoso. Destaca-se nesta área as seguintes atividades a atividade de pintura, os trabalhos de tapeçaria, etc.

Atividades lúdico-recreativas tem por objetivo divertir as pessoas e o grupo, ocupar o tempo, promover o convívio e divulgar os conhecimentos, artes e saberes. Na sua essência, todas as atividades tem estes objetivos mas a animação lúdica é vocacionada principalmente para a essência da animação: o lazer, o entretenimento e a brincadeira.

As atividades sociais e culturais têm como objetivos, promover o contato com o exterior, contrariar o desenraizamento social dos idosos; incrementar a participação ativa dos idosos; assim como promover o convívio. São exemplo destas atividades a visita a museus, exposições, receber outras instituições e participar em festas/eventos noutras instituições.



## Atividades espirituais e religiosas

O domínio da espiritualidade e da religião é muito importante na vida de quase todos os idosos que estão em ERPI e CD na CPA. Atualmente todos os idosos professam o mesmo credo, não havendo por isso atritos religiosos.

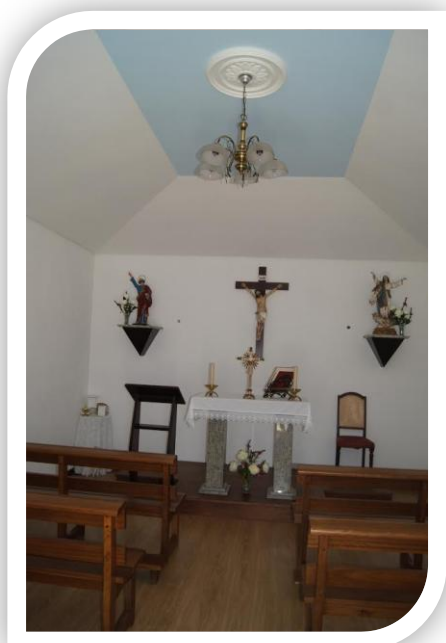
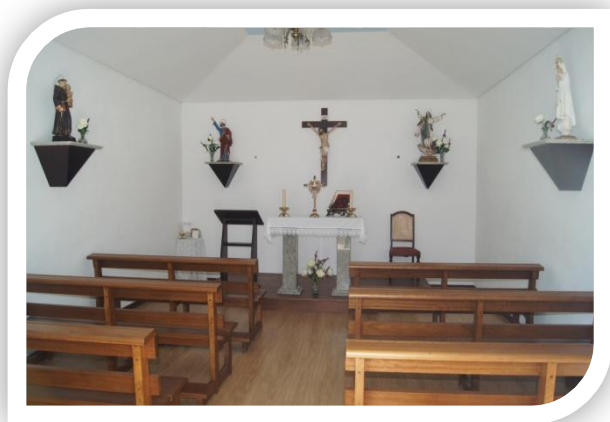
Para dar oportunidade aos idosos da nossa instituição de viverem a sua fé, tendo em conta as dificuldades de mobilidade, foi construída uma Capela que tem grande relevo na dinamização das atividades deste cariz.

No percurso da sua vida quase todos os idosos fizeram parte do grupo coral da freguesia onde residiam; aliando o gosto pelo canto aos saberes de uma vida nasce o grupo coral da Casa do Povo de Alvito. Com este grupo os nossos idosos dinamizam as eucaristias dando vida á celebração da palavra e renascendo a cada cântico.

Promover momentos de oração; desenvolver o lado espiritual e religioso e celebrar eucaristias são os grandes objetivos para a dinamização deste espaço.

Dentro desta temática destacam-se as seguintes atividades para o ano de 2017:

- Animação/dinamização de eucaristias
- Visita a santuários religiosos
- Reza do terço
- Mês Mariano
- Procissão de N<sup>a</sup> S<sup>a</sup>
- Cerimónia de ramos
- Cerimónia de 4<sup>a</sup> f de cinzas
- Encenação da via-sacra





## Projetos nas Respostas Sociais Seniores

O plano de atividades de desenvolvimento pessoal para 2017 tem como título: “O LAR COMO UM LUGAR DE BEM ESTAR E DE AFETO”.

O Projeto “Avós e netos” é um “apêndice” deste plano e surge numa fase em que o afastamento das várias gerações é cada vez maior devido a alterações da dinâmica familiar.

Desta forma, iremos continuar a apostar nas atividades interrelacionais que envolvem os nossos idosos e as crianças.

**Festa do dia de reis** – A festa do dia de reis realiza-se para assinalar o Dia de Reis. Esta atividade pretende valorizar o utente e o saber – fazer; proporcionar momentos de lazer e de partilha entre idosos e crianças da Casa do Povo de Alvito e da Escola Primária de Alvito S. Pedro.

**Semana Cultural** – os utentes marcam a sua presença na semana cultural com uma representação teatral ou musical.

**Festa da Primavera** – Este ano irá se realizar a II festa da primavera, para celebrar a chegada desta estação que simboliza a prosperidade e o crescimento.



**Marchas populares** – Inseridas na festa de finalistas, as marchas populares instigam uma maior ligação entre crianças e comunidade.

**Semana dos afetos** – O projeto institucional tem como tema “Trabalhar os Afetos” e neste sentido realizar-se-á mais uma semana dedicada a este tema envolvendo toda a “Casa do Povo “ em dinâmicas que promovam a afetividade e as relações de proximidade.

**Desfolhada** - As gerações dos avós e dos netos juntam-se num convívio em que os mais velhos tentam passar aos mais novos as tradições, usos e costumes.

**Dia dos avós** - Em face dos potenciais benefícios das intervenções intergeracionais e socioeducativas, dinamizar uma atividade no Dia dos Avós, comemorado a 26 de julho, torna-se uma data estratégica para estimular a interação social entre diferentes gerações e reflexões acerca do envelhecimento humano e da velhice.



Durante o ano 2017 serão dinamizadas 3 atividades interinstitucionais com o objetivo de aproximar as instituições com as mesmas respostas sociais, promovendo assim o convívio e as relações humanas.

**III Torneio de dominó** - Esta iniciativa tem como objetivo a promoção de momentos de convívio e troca de interesse e habilidades através da valorização dos saberes tradicionais. Contribui assim para uma melhor qualidade de vida, daí que acima de qualquer sentido competitivo deve estar o prazer da participação e do convívio.



**V Concurso Bengal´art** - Promover o contacto interinstitucional do concelho de Barcelos; estimular a criatividade e originalidade dos participantes e encarar o envelhecimento como um processo saudável, ativo e natural, tendo em conta as limitações físicas do idoso, são os objetivos deste concurso que já vai na V edição.

**XV Jornadas Seniores** – Valorizar o idoso é o principal objetivo das Jornadas Seniores e neste sentido durante uma semana os idosos das respostas sociais seniores da Casa do povo de Alvito são presenteados com uma panóplia de atividades que promovem a inclusão, a participação e o convívio. Neste leque de atividades os nossos idosos também são protagonistas em representações teatrais e



musicais transmitindo, deste modo, que esta nova condição de ser idoso pode trazer benefícios em novas áreas como a expressão dramática e musical e ainda transmitirem saberes adquiridos ao longo da sua vida.

A Promoção da saúde é uma área muito importante a trabalhar com esta população alvo. Através do desenvolvimento de diversas iniciativas pretende-se contribuir para minimizar e retardar os efeitos negativos decorrentes do processo de envelhecimento, designadamente ao nível da mobilidade/autonomia, dos cuidados a ter com a saúde, a alimentação, entre outras. Pretende-se objetivamente criar fatores de proteção que contribuam para a melhoria das suas condições de saúde e conseqüentemente para a sua qualidade de vida.

**Outubro Rosa** - Esta ação visa chamar a atenção, diretamente, para a realidade atual do cancro de mama e a importância do diagnóstico precoce. A Casa do povo de Alvito, atenta a esta causa, promove durante o mês de Outubro ações de sensibilização e outras iniciativas.

**IV Semana do Coração** – Durante uma semana são dinamizadas atividades de cariz informativo e desportivo nas respostas sociais seniores com o objetivo de sensibilizar esta população para a promoção da saúde e prevenção das doenças cardiovasculares.

**V Semana Aberta** – Promover a Casa do Povo de Alvito e dar a conhecer o trabalho desenvolvido nesta Casa ao serviço do povo é o objetivo desta semana aberta. Nesta semana

haverá um dia dedicado á valência sénior onde através de exposições e outras iniciativas será dado a conhecer a todos os que passem pela CPA o nosso dinamismo.

Para estreitar laços familiares e fomentar as relações afetivas serão dinamizadas 2 atividades no ano 2017:

**Festa da Família** – A família é merecedora de uma data comemorativa em função da sua importância para a vida de todos. Também a nossa instituição pode ser entendida como uma grande família, unida por laços de solidariedade, proteção e afeto. Assim, em família passamos uma tarde que engloba uma parte religiosa, outra recreativa



e outra de partilha.

**Festa de natal** – A nossa festa de natal é uma oportunidade de encontros e reencontros. Tentamos ser mais tolerante com as falhas dos outros, porque também temos as nossas, e procuramos valorizar o que há de bom nos nossos familiares. A nossa festa de natal envolve toda a família



Casa do Povo numa união e fraternidade que culmina num almoço de natal e tarde recreativa.

**Época balnear** - Todos os anos os clientes da CPA terão a oportunidade de participar na época balnear, onde durante uma semana, é proporcionado aos nossos idosos momentos de descontração.





## Valorização de Equipamentos nas Respostas Sociais Seniores

### Aumento da capacidade para a resposta Social Centro de Dia e SAD:

1. Requerer junto do Centro Distrital da Segurança Social de Braga a reavaliação da capacidade das respostas sociais supracitadas, bem como, dos respetivos acordos de cooperação;
2. Requalificar as instalações afetas a estas respostas sociais por imposição legal;
3. Admitir 6 utentes para a resposta social SAD e 7 utentes para Centro de Dia;
4. Contratar 1 ajudante de ação direta para fazer face ao respetivo aumento da capacidade;
5. Averiguar a necessidade de alargar o horário do SAD até às 19h e aos fins-de-semana e feriados (todos os serviços), junto dos utentes.

### Adaptar/melhorar espaços físicos comuns:

1. Renovação de cadeirões deteriorados/inadaptados;
2. Instalação de sistema de climatização nas salas de convívio, refeitório sénior, gabinete de coordenação e gabinete médico;
3. Renovação do mobiliário do refeitório sénior;
4. Criação numa das salas de convívio de uma zona reservada para os utentes receberem visitas;
5. Aquisição de mobiliário e ajudas técnicas: 2 camas articuladas, 5 mesinhas de cabeceira, 1 kit de limpeza, 1 mesa de jogo e 8 cadeiras.

### Melhoria da qualidade na prestação de serviços:

1. Aumento das condições de conforto e humanismo para os utentes residentes e do centro de dia, tendo em conta a racionalização de recursos existentes;
2. Contratação de 1 ajudante de ação direta de forma a responder às necessidades dos utentes, uma vez que estes apresentam elevado grau de dependência;
3. Realização de iniciativas de angariação de fundos;
4. Qualificação dos recursos humanos, de acordo com as necessidades de formação a identificar;
5. Implementação e aprofundamento da metodologia de definição dos Planos Individuais (PI) subjacentes à prestação de serviços, utilizando para o efeito as potencialidades da aplicação informática *Gestão do Processo Clínico*;

6. Implementação da aplicação informática *Gestão de Escalas*, de forma a auxiliar na criação das escalas de trabalho;
7. Implementação da aplicação informática *Registo de Atividades Diárias (RAD)*, para a qual há necessidade de adquirir recursos audiovisuais/informáticos e formação para os utilizadores.

### **Promover o relacionamento interpessoal entre a instituição e os utentes de SAD:**

1. Convidar os utentes e familiares a participar nas atividades de animação e eventos realizados pela instituição;
2. Visitar os utentes em datas festivas, de modo a prevenir o isolamento social e a avaliar a qualidade dos serviços prestados;
3. Promoção da colaboração entre os serviços de enfermagem da CPA e os serviços de saúde do SNS, através de visitas de enfermagem aos utentes do SAD de modo a necessidade de ajudas técnicas e esclarecimento/apoio aos familiares.



## DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
<b>Candidatura e Admissão</b>	<b>Angariar novos utentes e promover a melhoria de serviços</b>	Divulgar o Plano de Atuação para manter e inscrever crianças nas respostas sociais Pré-escolar e CATL	Durante o ano 2017	Equipa Técnica/ Pedagógica	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral
		Cumprir o Plano de Atuação para manter e inscrever crianças Pré-escolar e CATL	Durante o ano 2017	Equipa Técnica/ Pedagógica	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral
		Realizar as renovações das valências Infantis.	Junho 2017	Educadoras, animadora e serviços administrativos	Não Aplicável	Informação escrita
		Rever o processo de inscrições e renovações de matrículas, designadamente o período calendarizado e os respetivos impressos.	Março 2017	Direção e Direção Técnica	Não Aplicável	Informação escrita
		Rever a Instrução de Trabalho relativa ao processo de admissão nas respostas sociais seniores.	Março 2017	Direção Técnica e Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Realizar reuniões com os Encarregados de Educação que não pretendem renovar a matrícula.	Junho 2017	Direção Técnica	Não aplicável	Informação escrita e/ou contacto telefónico
	<b>Melhorar Plano de Comunicação e Marketing</b>	Divulgar a instituição.	Durante o ano 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Publicar artigos em jornais.	Durante o ano 2017	TSS	Não Aplicável	Não Aplicável
		Colocar um monitor na entrada da Instituição para a passagem de informação e vídeos institucionais.	Durante o ano 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Manter o website e facebook institucionais atualizados como meio de divulgação das atividades realizadas na Instituição.	Durante o ano 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Disponibilizar o programa de férias do CATL para crianças que não frequentam a referida resposta social na Instituição.	Durante o ano 2017	Direção Técnica	Não aplicável	Site, facebook, publicidade oral

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Melhorar a satisfação dos colaboradores</b>	Realizar o Jantar de Natal dos colaboradores e órgãos sociais.	Durante o ano 2017	Direção	Financiamento Próprio Donativos	Circulares internas
		Aplicar o inquérito de satisfação dos colaboradores.	Julho 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Circulares internas
		Realizar uma atividade de convívio no exterior para os colaboradores.	Julho 2017	Direção Técnica e Direção	Não Aplicável	Circulares internas
		Implementar a aplicação de gestão de escalas dos Recursos Humanos da F3m para definição das escalas de trabalho dos colaboradores do Lar e Centro de Dia.	Mai 2017	Coordenadora das Respostas Sociais Seniores e enfermeira	Não Aplicável	Reuniões individuais com os colaboradores
		Cumprir plano de formação	Durante o ano 2017	Direção Técnica e Direção	Não Aplicável	Circulares internas
	<b>Valorizar o potencial estratégico dos Recursos Humanos</b>	Aplicar o inquérito de avaliação de desempenho.	Junho 2017	Direção técnica	Não Aplicável	Circulares Internas
		Comunicar aos colaboradores os objetivos ao nível de desempenho para o ano 2017.	Janeiro 2017	Direção técnica	Não Aplicável	Circulares Internas
		Implementar novo Sistema de Avaliação de Desempenho com recurso a apoio externo especializado.	Junho 2017	Direção Técnica e Direção	Financiamento Próprio	Reuniões com colaboradores
		Rever e divulgar o Hino da CPA	Durante 2017	Colaboradores	Não Aplicável	Não Aplicável
		Elaborar Código de Ética e Conduta Profissional.	Mai 2017	Direção técnica	Não Aplicável	Não Aplicável

## Plano de Ação – 2017

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
<b>Planeamento e Realização</b>	<b>Melhorar os serviços prestados aos utentes</b>	Elaborar o Plano de Atividades Socioculturais.	Setembro 2017	Animadora	Não Aplicável	Comunicados para a família
		Elaborar os PI's nos idosos.	Durante o ano 2017	Equipa Multidisciplinar	Não Aplicável	Não Aplicável
		Organizar saídas ao exterior para as valências seniores.	Durante o ano 2017	Animadora	Financiamento Próprio	Site e facebook
		Rever procedimentos, instruções de trabalho e impressos que visem a vigência do período do Plano de Atividades de Animação Sénior.	Janeiro 2017	Animadora e Coordenadora das respostas seniores	Não Aplicável	Não Aplicável
		Efetuar plano de atuação para situações de emergência.	Maio 2017	Enfermeira	Não Aplicável	Não Aplicável
		Visitas trimestrais da enfermeira a utentes de SAD.	Janeiro 2017	Enfermeira	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Rever a Instrução de Trabalho "Serviços de Saúde".	Junho 2017	Direção Técnica e Enfermeira	Não Aplicável	Não Aplicável
		Implementar a Aplicação Informática "Gestão do Processo Clínico" – 1ª fase (Controlo de stocks dos medicamentos e outros consumíveis).	Junho 2017	Direção Técnica e Enfermeira	Não Aplicável	Não Aplicável
		Implementação da aplicação informática <i>Registo de Atividades Diárias</i> (RAD), para a qual há necessidade de adquirir recursos audiovisuais/informáticos e de formação para os utilizadores.	Junho 2017	Direção e Direção Técnica	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Elaborar o Projeto Pedagógico e PDI's.	Outubro 2017	Educadoras	Não Aplicável	Informação escrita

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
<b>Planeamento e Realização</b>	<b>Melhorar os serviços prestados aos utentes</b>	Promover reuniões entre educadoras.	Durante o ano 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Rever os procedimentos, instruções de trabalho e impressos associados à resposta social Pré-escolar respeitando as novas orientações curriculares.	Junho 2017	Equipa Técnica/ Pedagógica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Reforçar junto dos encarregados de educação a obrigatoriedade do uso da bata e chapéu individualizado na criança.	Janeiro 2017	Educadoras	Não Aplicável	Não Aplicável
		Avaliar a Satisfação dos clientes.	Maió 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Site e facebook
		Reunir com os clientes que demonstrem satisfação (nível1,2) face aos serviços prestados.	Julho 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Contacto telefónico/informação escrita
		Implementar manual de dietas e plano de ementas rotativo, recorrendo aos serviços de técnico especialista na área da nutrição.	Janeiro 2017	Direção e Direção Técnica	Não aplicável	Circulares internas
		Realizar declaração de compromisso das famílias na resposta social ERPI.	Janeiro 2017	Coordenadora Respostas seniores	Não Aplicável	Contacto telefónico

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
<b>Compras, Inspeção e Avaliação de Fornecedores</b>	<b>Melhorar a eficiência da área das compras</b>	Realizar reuniões com fornecedores de modo a angariar qualidade/preço dos produtos.	Durante o ano 2017	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Contactos escritos/telefónicos com fornecedores
		Efetuar a avaliação dos fornecedores	Maio 2017	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
		Efetuar a lista de fornecedores aprovados	Maio 2017	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
		Estabelecer protocolos com prestigiadas superfícies comerciais para aquisição mais vantajosa de produtos alimentares.	Junho 2017	Direção e Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Efetuar controlo de stocks no sistema F3M.	Durante o ano 2017	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
		Efetuar controlo das viaturas no sistema F3M.	Durante o ano 2017	Responsável pelas Compras	Não Aplicável	Não Aplicável
<b>Manutenção</b>	<b>Melhorar equipamentos e instalações</b>	Criar local para atendimento a encarregados de educação e famílias.	Março 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Criar numa das salas de convívio uma zona reservada para os utentes receberem visitas.	Março 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Renovação de cadeirões deteriorados/inadaptados na sala de estar dos idosos.	Dezembro 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Instalação de sistema de climatização nas salas de convívio, refeitório sénior, gabinete de coordenação e gabinete médico.	Março 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Aquisição de mobiliário e ajudas técnicas: 2 camas articuladas, 5 mesinhas de cabeceira, 1 kit de limpeza, 1 mesa de jogo e 8 cadeiras.	Durante o ano 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Renovação do mobiliário do refeitório sénior.	Durante o ano 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
<b>Manutenção</b>	<b>Melhorar equipamentos e instalações</b>	Elaborar Plano de Manutenção	Outubro 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Cumprir Plano de Manutenção	Durante o ano 2017	Responsável de Manutenção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Arranjar piso do exterior.	Março 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Aplicar o questionário de satisfação dos clientes e tratamento de resultados.	Junho 2017	Direção Técnica	Financiamento Próprio	Informação escrita
		Reparar piso do parque infantil.	Agosto 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Realizar obras nas instalações das respostas sociais infantis para cumprimento da legislação em vigor.	Agosto 2017	Direção	Financiamento Próprio/Candidatura Portugal 2020	Não Aplicável
		Reparação do piso do berçário.	Agosto 2017	Direção	Financiamento Próprio/Candidatura Portugal 2020	Não Aplicável
		Adquirir novos equipamentos e melhorar sistemas informáticos existentes na Instituição.	Mai 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Instalar sistema de climatização no refeitório infantil.	Janeiro 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Aquisição de material lúdico pedagógico: equipar as salas de pré-escolar com materiais necessários e adequados ao desenvolvimento global das crianças	Durante o ano 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Reparação das infiltrações no refeitório infantil	Janeiro 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Aquisição de 25 catres	Mai 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável



## Plano de Ação – 2017

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
<b>Manutenção</b>	<b>Melhorar equipamentos e instalações</b>	Adquirir expositor de documentos para hall de entrada	Março 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Substituição do telhado do recreio de acesso ao exterior	Agosto 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Instalação de friso decorativo para o berçário	Agosto 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Instalação de decoração nas paredes da casa de banho do pré-escolar	Janeiro 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Aquisição de mobiliário para sala do prolongamento (3 armários)	Junho 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Aquisição de tapetes de vinil para as salas de pré-escolar	Agosto 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
<b>Gestão do Sistema</b>	<b>Melhorar a eficiência do SGQ.</b>	Realizar a Auditoria Externa ao SGQ.	Março 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Elaborar plano para a transição da norma ISO 9001:2008, para a versão de 2015.	Janeiro 2017	Direção Técnica e Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável
	<b>Melhorar a satisfação dos clientes.</b>	Divulgar o livro de elogios.	Janeiro 2017	DT/Equipa Pedagógica/ Coordenadoras das respostas	Não Aplicável	Facebook, site e informação escrita
		Reforçar, junto dos clientes, a possibilidade de pagamentos por multibanco ou transferências bancárias.	Durante o ano 2017	Serviços Administrativos	Não Aplicável	Informação oral e escrita

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
Gestão do Sistema	Garantir a satisfação das necessidades da comunidade envolvente.	Divulgar cantina social à comunidade.	Durante o ano 2017	DT/Equipa Pedagógica/ Coordenadoras respostas/Direção	Não Aplicável	Site
		Divulgar plano de ações de formação à comunidade.	Durante o ano 2017	Direção Técnica e Direção	IEFP/Candidaturas a formação financiada	Site, facebook e jornais
	Promover a sustentabilidade -financeira da Instituição e a sustentabilidade ambiental.	Renovar a parceria com a CM Barcelos.	Durante o ano 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Renovar a parceria com o IEFP.	Durante o ano 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Renovar a parceria com a União de freguesias (Alvito S. Pedro, Alvito S. Martinho e Couto).	Durante o ano 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Renovar as parcerias com Universidades e Escolas Profissionais.	Durante o ano 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Realizar campanhas de angariação de fundos.	Durante o ano 2017	Colaboradores	Não Aplicável	Site, facebook, jornais e informação escrita
		Elaborar candidatura ao novo quadro comunitário Norte 2020.	Abril 2017	Direção e Direção Técnica	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Criar Loja Social.	Dezembro 2017	Direção e Direção Técnica	Financiamento Próprio	Site, facebook, jornais e publicidade oral
		Entregar pilhas.	Durante o ano 2017	Responsável de Compras e Responsável pela Manutenção	Não Aplicável	Informação escrita
		Entregar papel e cartão à empresa Joaquim Brito, Lda em troca de um valor monetário para a Instituição.	Durante o ano 2017	Responsável de Compras e Responsável pela Manutenção	Não Aplicável	Site e facebook
		Manter o serviço de Podologia para utentes e comunidade.	Dezembro 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Facebook e informação escrita
		Manter o serviço de Terapia da Fala e Psicologia aos utentes e comunidade.	Dezembro 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Facebook e informação escrita

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
Gestão do Sistema	Promover a sustentabilidade -financeira da Instituição e a sustentabilidade ambiental.	Estabelecer protocolos com empresários locais.	Dezembro 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Aplicar multas em caso de atrasos no pagamento das mensalidades nas Valências Seniores.	Janeiro 2017	Direção	Não Aplicável	Informação escrita
		Sensibilizar colaboradores para o desperdício alimentar.	Janeiro 2017	Direção	Não Aplicável	Informação oral e escrita
		Reunir com ISS para avaliar possibilidade de aumentar acordos de cooperação para a resposta ERPI/Pré-escolar.	Dezembro 2017	DT/Equipa Pedagógica/ Coordenadoras das respostas	Não Aplicável	Não Aplicável
		Elaborar e implementar plano de angariação de fundos.	Março 2017	Direção e Direção Técnica	Não Aplicável	Site e facebook
		Criar plano para promover a sustentabilidade financeira da Instituição.	Janeiro 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Atualizar base de dados dos associados.	Abril 2017	Serviços Administrativos	Não Aplicável	Não Aplicável
		Definir forma de contacto com os sócios incumpridores semestralmente.	Abril 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Rever protocolos estabelecidos no âmbito dos benefícios dos associados da instituição.	Janeiro 2017	Direção Técnica	Não Aplicável	Site, facebook, cartazes
		Requerer junto do ISS o aumento da capacidade das respostas sociais centro de dia e SAD.	Junho 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Substituir progressivamente as lâmpadas existentes por lâmpadas LED.	Janeiro 2017	Direção Técnica	Financiamento Próprio	Não Aplicável
		Sensibilizar os colaboradores para a poupança energética.	Dezembro 2017	Colaboradores	Não Aplicável	Não Aplicável
		Instalar um contador para controlo do auto consumo (painéis fotovoltaicos).	Junho 2017	Direção	Financiamento Próprio	Não Aplicável

Processo	Objetivos Estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégia de Financiamento	Estratégia de divulgação
Gestão do Sistema	Promover a sustentabilidade -financeira da Instituição e a sustentabilidade ambiental.	Identificação e análise do ciclo energético de acordo com a tarifa contratada (tri horário).	Dezembro 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Negociar as condições do contrato com o fornecedor PT Empresas.	Janeiro 2017	Direção e Direção Técnica	Não Aplicável	Não Aplicável
		Controlar as comunicações móveis e da rede fixa.	Janeiro 2017	Direção	Não Aplicável	Não Aplicável
		Sensibilizar os colaboradores para a utilização eficiente dos equipamentos de telecomunicações.	Janeiro 2017	Direção	Não Aplicável	Informação escrita
		Realizar Feiras para Angariação de fundos destinados à aquisição de material didático para as salas.	Janeiro 2017	Responsável Compras e Direção	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes
	Garantir a proximidade da Instituição à comunidade.	Comemorar o aniversário da CPA.	Abril 2017	Direção	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes
		Realizar a cerimónia de inauguração das novas obras.	Abril 2017	Direção	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes
		Realizar a 5ª semana aberta na Instituição.		Equipa Técnica/ Pedagógica	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes
		Realizar um concurso para idosos que frequentem outras IPSS's do concelho de Barcelos.	Outubro 2016	Animadora Sénior	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes
		Abrir a Época balnear aos sócios e a comunidade.	Junho 2017	Direção	Não Aplicável	Site, facebook, publicidade oral e escrita, cartazes

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Direção consciente das responsabilidades que assumiu e do trabalho que a espera num contexto económico e social difícil, procurou com parcimónia dar resposta às necessidades identificadas como mais prementes sem descurar o equilíbrio financeiro da instituição e a qualidade dos serviços por esta prestados.

Ao longo do ano de 2017, será assegurada a avaliação periódica da execução do Plano de Ação, de forma a detetar e propor, atempadamente, os ajustes necessários, para que no final do exercício os desvios sejam mínimos. A monitorização de desempenho de cada processo do Sistema de Gestão da Qualidade será seguida em períodos diferentes nas matrizes de acompanhamento de modo a verificar o cumprimento dos indicadores definidos.

Certamente, que para o pleno cumprimento destes propósitos exige um envolvimento ativo de todos os associados, a colaboração estratégica da Direção e demais órgãos sociais e o empenho continuado de todos os colaboradores, que com espírito de partilha e responsabilidade, continuaremos a desenvolver e a difundir boas práticas para que a Casa do Povo de Alvito concretize os objetivos, ações e alcance as metas esperadas.

Assim, a Casa do Povo de Alvito continuará a trabalhar no sentido de corresponder às necessidades e expectativas dos utentes/clientes, dos colaboradores e da comunidade em geral elevando de forma contínua os seus padrões de qualidade, sendo sua aspiração que este Plano de Ação seja um reflexo disso mesmo.

### **A Direção e Direção Técnica aproveita para agradecer aos:**

- Utentes que são a “família” desta instituição e sem eles nada fazia sentido;
- Colaboradores pelo seu compromisso e dedicação;
- Voluntários, pela sua generosa e talentosa cooperação;
- Parceiros, pelo apoio dado;
- Patrocinadores dos eventos, pela sua colaboração em bens e serviços e/ou monetária;
- Fornecedores de bens e de serviços, pela qualidade com que colaboram com a instituição;
- E, à Comunidade em geral, pela nobreza, apoio e colaboração dispensada.

“A satisfação reside no esforço, não no resultado obtido. O esforço total é a plena vitória”.

“Você nunca sabe que resultados virão da sua ação. Mas se você não fizer nada, não existirão resultados.”

*Mahatma Gandhi*

Casa do Povo de Alvito, 14 de novembro de 2016.

A Direção

---

---

---

---



# ORÇAMENTO 2017

ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO		Atividades								Total
		Creche	Jardim	ATL	LAR	CDIA	SAD	Cantina Social	Tenis Mesa	
Vendas e serviços prestados	+	58,260.72	59,009.32	38,414.43	264,200.39	88,396.02	46,153.46			554,374.48
Subsídios, doações e legados à exploração	+	145,880.15	81,365.43	44,739.62	61,992.18	26,233.26	47,626.34	53,966.67	2,000.00	463,794.66
Outros rendimentos e ganhos	+	9,252.72	9,252.72	6,168.48	15,421.20	15,421.20	6,168.48			61,684.79
		<b>213,393.59</b>	<b>149,627.47</b>	<b>89,322.53</b>	<b>341,613.76</b>	<b>130,050.47</b>	<b>99,948.28</b>	<b>53,966.67</b>	<b>2,000.00</b>	<b>1,079,853.94</b>
Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas	-	(12,753.17)	(10,202.54)	(7,651.90)	(51,012.68)	(21,863.22)	(17,155.90)	(29,332.29)		(149,971.69)
Fornecimentos e serviços externos	-	(39,382.14)	(27,567.50)	(15,752.85)	(64,980.52)	(19,691.07)	(17,721.96)	(11,814.64)	(5,170.00)	(202,080.68)
Gastos com pessoal	-	(128,292.41)	(105,883.26)	(62,521.54)	(169,749.35)	(98,600.28)	(59,944.49)	(13,669.58)		(638,660.91)
Outros gastos e perdas	-	(198.00)	(198.00)	(132.00)	(330.00)	(330.00)	(132.00)			(1,320.00)
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-/+	(20,669.47)	(8,267.79)	(4,133.89)	(41,338.93)	(4,133.89)	(4,133.89)			(82,677.87)
Juros e gastos similares suportados	-	(522.61)	(522.61)	(348.41)	(871.02)	(871.02)	(348.41)			(3,484.06)
		<b>(201,817.79)</b>	<b>(152,641.68)</b>	<b>(90,540.60)</b>	<b>(328,282.50)</b>	<b>(145,489.48)</b>	<b>(99,436.65)</b>	<b>(54,816.51)</b>	<b>(5,170.00)</b>	<b>(1,078,195.21)</b>
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>=</b>	<b>11,575.80</b>	<b>(3,014.21)</b>	<b>(1,218.06)</b>	<b>13,331.27</b>	<b>(15,439.01)</b>	<b>511.63</b>	<b>(849.85)</b>	<b>(3,170.00)</b>	<b>1,658.73</b>

## Plano de Ação – 2017

Designação	Valência	Entidade	Despesa	Imobilizado	Conta	Depreciação
Pavimentação	Geral			50,000.00 €	Edifícios	1,000.00 €
Divisória sala estar idosos (visitas)	Lar			2,100.00 €	Edifícios	210.00 €
Reparação piso entrada e berçário	Geral + V. Infantil (creche)			2,500.00 €	Edifícios	50.00 €
Cobertura exterior (frente berçário + rampa)	Geral			4,560.00 €	Edifícios	228.00 €
Contador produção painéis solares	Geral		676.50 €			
Parque infantil	Creche+Jardim			12,154.48 €	Mob. Eq. Social	1,519.31 €
Arquivo Morto	Geral		1,071.44 €			- €
Portas mosquiteiras + portão minibus rampa	Geral			1,450.00 €		145.00 €
Cobertura exterior estacionamento viaturas	Geral			9,700.00 €	Edifícios	194.00 €
Cadeirões	Lar			520.00 €	Mob. Eq. Social	86.63 €
Camas articuladas+ mesas de cabeceira+ mesa jogos+ colchões anti-escaras + grades	Lar			1,778.80 €	Mob. Eq. Social	296.35 €
Mobiliário V. Infantil (tapetes + catres)	Pré-escolar			995.29 €	Mob. Eq. Social	165.82 €
Orçamento Equipamentos (fisioterapia + enfermagem)	80% Lar + 20% Cdia		2,000.00 €			
Alargamento da capacidade respostas sociais C. Dia e SAD	100% Cdia			7,110.58 €	Edifícios	142.21 €
Realização de obras V. Infantil (creche, PE e CATL)	V. Infantil			23,500.00 €	Edifícios	470.00 €
Orçamento Ténis de Mesa	Ténis de Mesa		5,170.00 €			- €
Expositor entrada (colocação informação)	Geral		835.00 €			
<b>SUBTOTAL 1</b>			<b>9,752.94 €</b>	<b>116,369.15 €</b>		<b>4,507.32 €</b>

Valores estimados (aguardamos orçamentos - já solicitados ou a solicitar)

Designação	Valência	Entidade	Despesa	Valor (com IVA)	Conta	Depreciação
Parque merendas + iluminação pública terreno	Geral			6,496.06 €	Edifícios	129.92 €
Remodelação refeitório idosos	V. Sénior - Lar + Cdia		2,000.00 €			
Manutenção temperatura alimentos	Pessoal		500.00 €			
Rampa acesso instituição (mobilidade reduzida)	Geral			6,960.06 €	Edifícios	139.20 €
Melhoria sistema videovigilância	Geral		600.00 €			
Climatização instituição	Geral			5,000.00 €	Edifícios	833.00 €
Aquisição terrenos	Geral			85,000.00 €		
Informática (computadores+licenças+antivirus+táctil+redes)	Geral			12,950.00 €	Eq. Informático	4,316.24 €
<b>SUBTOTAL 2</b>			<b>3,100.00 €</b>	<b>116,406.12 €</b>		<b>5,418.36 €</b>
<b>TOTAL (subtotal 1+2)</b>			<b>12,852.94 €</b>	<b>232,775.27 €</b>		<b>9,925.67 €</b>

Outros

Designação	Valência	Entidade	Valor
Subsídios	Geral	Câmara Municipal de Barcelos	25,000.00 €
Empréstimos bancários	Geral	Instituição Bancária	60,000.00 €
Venda imóveis	Geral		35,000.00 €
<b>SUBTOTAL 1</b>			<b>60,000.00 €</b>
<b>Diferença Investimentos vs Receitas</b>			<b>22,778.61 €</b>
			<b>60,000.00 €</b>
			<b>37,221.39 €</b>