

# PLANO DE AÇÃO E ORÇAMENTO 2020





## Índice

1.	NOTA DA DIREÇÃO .....	2
2.	PRINCÍPIOS DE AÇÃO .....	3
3.	CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS .....	3
4.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.....	5

## 1. NOTA DA DIREÇÃO

Atividades e Orçamento para 2020: documento provisional que expressa um conjunto de ideias e realizações, pretende ser um documento e as ações que nos propomos conseguir realizar.

Este documento reflete um esforço para desenvolver ações dando continuidade no sentido de dotar a Instituição de meios que melhorem o seu funcionamento em prol de todos os seus beneficiários e colaboradores.

Este documento trata-se de uma provisão, mas quer refletir o acompanhamento e a necessária evolução global das atividades e projetos a desenvolver pelos diferentes serviços.

Esperamos no próximo ano 2020, realizar ações que nos possibilite no restrito interesse do serviço social feito em prol das famílias e da população em geral melhoramento a resposta a dar e a condição das mesmas.

A continuidade das nossas respostas é o nosso principal objetivo.

Esperamos uma sociedade mais abrangente e cumpridora da parte dos nossos parceiros institucionais, locais e nacionais, bem como dos nossos clientes.

O trabalho da Direção será uma vez mais assente no respeito e na confiança formulada em todos os seus colaboradores.

A Direção espera continuar a dignificar a ação do Centro Social da Quinta do Anjo.

Pela Direção

## 2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO

O Centro Social da Quinta do Anjo (CSQA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, que visa contribuir para a promoção social dos habitantes da Freguesia de Quinta do Anjo, colaborando em espírito de solidariedade e justiça, com os serviços públicos e outras Instituições, no auxílio às famílias na criação e educação dos seus filhos e na ocupação dos seus elementos (Cit. In Estatutos do Centro Social da Quinta do Anjo, 1982). Esta Instituição está sediada no Concelho de Palmela onde integra um conjunto de respostas sociais. O CSQA iniciou a sua atividade em 1979 e desde então tem conseguido prosperar, aumentando as suas respostas ao nível da população idosa e infantil, não descurando o apoio a famílias carenciadas.

## 3. CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### INFÂNCIA

Os serviços educativos tiveram início no ano de 1979.

Actualmente o **Serviço de Creche**, pretende favorecer o desenvolvimento de um sentido de segurança e auto-estima, o desenvolvimento da curiosidade e ímpeto exploratório e o desenvolvimento do auto-controlo e da competência social e comunicacional, garantindo a satisfação das necessidades da criança, permitindo-lhe assim conhecer o bem-estar emocional e a disponibilidade para se implicar em diferentes atividades e situações. Neste sentido, considera-se como as principais áreas de desenvolvimento da creche: autonomia; cognição; comunicação e linguagem; motricidade; e, socialização.

**Serviço de Pré-escolar e ATL** pretende criar as condições necessárias a nível da relação, da interação e das atividades pedagógicas para que as crianças continuem a aprender e ganhem gosto pela aprendizagem, promovendo o sucesso na etapa escolar seguinte. Neste sentido, considera-se como as áreas de desenvolvimento do Pré-escolar e ATL: área de formação pessoal e social; área de conhecimento do mundo; área de expressão e comunicação.

O Centro Social da Quinta do Anjo é hoje uma Instituição com capacidade para 250 crianças, distribuídas por cinco salas de creche (74 crianças), cinco salas de Pré-Escolar (120 crianças) e ATL (55 crianças).

### IDOSOS

Na área dos idosos o **Centro de Dia**, criado em 1985, consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados nas instalações do serviço, que visam promover a reabilitação global e específica da pessoa idosa dotando-a de competências que lhe permita readquirir as autonomias perdidas, assumindo um papel ativo na família e na comunidade.

Neste momento, o Centro de Dia presta serviço a 35 idosos. Mensalmente, presta ainda apoio a uma média de 5 passantes (utentes com dificuldades económicas, indigentes).

A partir do ano de 1998, a valência de serviço de **Apoio Domiciliário** constitui-se como uma resposta social organizada para indivíduos e famílias que por motivo de doença, deficiências ou outro impedimento, como situações de vulnerabilidade física e psíquica que podem conduzir a situações patológicas crónicas, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária. A capacidade do Apoio Domiciliário é actualmente de 60 domicílios.

### **FAMÍLIA E COMUNIDADE**

O **Protocolo de RSI** estabelecido no ano de 2005 tem como finalidade o aumento dos recursos humanos afetos à medida do RSI (Rendimento Social de Inserção), tendo-se constituído uma equipa de trabalho multidisciplinar com trabalho específico com os agregados desta medida. Este trabalho tem como objetivo conceder às pessoas e aos agregados familiares apoios adaptados à sua situação pessoal que contribuam para a satisfação das suas necessidades essenciais e que favoreçam a progressiva inserção laboral, social e comunitária. Atualmente o serviço tem acordo para acompanhar 140 famílias, no entanto dá resposta a mais de 230.

O **Serviço de psicologia** iniciou funções no ano de 2005 e tem como principal objectivo a promoção do bem-estar psíquico e emocional das crianças, bem como o seu desenvolvimento afectivo e intelectual estável, com vista à prevenção de perturbações psicológicas. Deste modo, o serviço assume uma estratégia baseada numa intervenção multidisciplinar contextualizada. Esta estratégia visa a consciencialização e sensibilização dos familiares/ encarregados de educação e profissionais para a importância das questões emocionais na vida futura de cada criança, possibilitando assim uma intervenção precoce. Neste momento o serviço abrange também o serviço de centro de dia e apoio domiciliário, dando resposta quando solicitado, no diagnóstico e acompanhamento das perturbações do foro cognitivo e emocional.

Após realização de um protocolo com o IEFP (Instituto de emprego e formação profissional), em 2009, iniciou funções o **Gabinete de Inserção Profissional (GIP)**, o qual tem o objetivo de apoiar jovens e adultos desempregados na definição ou desenvolvimento do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho, em articulação com os centros de emprego.

No ano de 2012 foi assinado um acordo para uma **Cantina Social** a qual pretende dar resposta a 32 pedidos de refeição diária de pessoas carenciadas. No apoio a famílias carenciadas o Centro Social serve de intermediário entre o **Banco Alimentar** de Luta Contra a Fome de Setúbal e dá resposta a 23 pessoas referenciadas, além de resposta de emergência da Equipa do Rendimento Social de Inserção (RSI). Em 2017 iniciou o **POAPMC** (antes FEAC) o qual dá resposta a 52 pessoas referenciadas que recebem géneros alimentícios.

#### 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Neste sentido, entendemos ser fundamental a definição de objetivos e ações ao nível dos clientes, processos, recursos humanos e financeiros que determinem a capacidade de ultrapassar os condicionalismos negativos, de risco e de incerteza, potenciando as oportunidades e forças existentes. Estes fatores são concretizados em objetivos estratégicos e operacionais que visam atingir resultados e metas preconizados para o próximo ano de 2020.

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividades	Meta	Responsáveis
<b>Promover a sustentabilidade económica e a responsabilidade social da Instituição</b>	Manter a redução de custos no sistema energético, géneros alimentícios, produtos de higiene e limpeza, consumíveis/matéria, equipamentos para as salas, gás, água.	Objetivos que transitam do plano de ação anterior: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlo de gastos pelo Diretor de serviços em articulação com os Serviços administrativos;</li> <li>• Garantir a manutenção dos painéis solares;</li> <li>• Administrar formação aos colaboradores para a utilização correta dos produtos de higiene e limpeza;</li> <li>• Continuar a redução dos gastos de fotocópias;</li> <li>• Controlo de gastos com fornecedores;</li> <li>• Atividades curriculares que privilegiam o desperdício/reciclagem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzir os gastos gerais nas despesas</li> </ul>	Direção/Coordenações/ RH
	Manter diminuição do incumprimento do pagamento de mensalidades através de ações sensibilizadoras	Objetivos que transitam do plano de ação anterior: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir do dia 10 de cada mês é aplicada uma multa aos pais no valor de 10% da mensalidade (que não justifiquem atempadamente esse atraso).</li> <li>• Contato telefónico ou via e-mail a partir do dia 15 para efetuar o pagamento.</li> <li>• Avaliar a situação dos incumprimentos de forma a encontrar soluções adequadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzir o nº de incumprimentos no pagamento de mensalidades</li> </ul>	Direção, Serviços administrativos

	Continuar a promover a diminuição dos gastos com pessoal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Candidatura a medidas e projectos de apoio à Contratação de pessoal e parceria em projetos (CLDS 3G)</li> <li>• Rentabilizar o pessoal pelos serviços para uma melhor optimização dos serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEI, CEI+, Medidas de apoio, CLDS 3G, estágios.</li> </ul>	Direção/GIP
<b>Promover a competitividade, qualidade e inovação dos serviços</b>	Melhorar a qualidade dos equipamentos e imagem da Instituição	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhorar a qualidade do serviço de cozinha através do aumento dos recursos humanos, bem como a melhoria dos materiais e equipamentos utilizados na confeção e transporte das refeições (objectivo transitado do último plano de atividades).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamento e orçamentação de equipamentos para o transporte das refeições;</li> <li>• Reparação de equipamentos utilizados na confeção.</li> </ul>	Direção/Coordenações
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ações de reparação e manutenção do edifício da casa do Povo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Substituição do Sistema de alarme de incêndios;</li> <li>• Renovação da instalação eléctrica.</li> </ul>	Direção
	Melhorar a prestação de serviços pela dinamização de acções inovadoras ou existentes	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter as atividades extracurriculares;</li> <li>• Manter o atendimento do serviço de psicologia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ginástica e Inglês;</li> <li>• Manter o número de atendimentos por criança/ idoso/família.</li> </ul>	Coordenação da infância e idosos/ Serviço de psicologia
	Integração de ativos desempregados de forma ativa na sociedade	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações de informação sobre as medidas ativas de emprego e formação, oportunidades de emprego e de formação, programas comunitários de apoio à mobilidade no emprego ou na formação;</li> <li>• Ações de apoio à procura de emprego e desenvolvimento da atitude empreendedora;</li> <li>• Encaminhamento para ações de formação ou medidas de emprego;</li> <li>• Receção e registo de ofertas de emprego;</li> <li>• Apresentação de desempregados a ofertas de emprego;</li> <li>• Colocação de desempregados em ofertas de emprego;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessões IIEFP – Convocatórias IIEFP; Divulgação às empresas e aos utentes sempre que solicitado;</li> <li>• Procura Ativa de Emprego e Encaminhamentos para Programas de empreendedorismo;</li> </ul>	Serviço do GIP

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhamentos Formação Profissional e Programas Ocupacionais;</li> <li>• Registo de ofertas ao abrigo das Medidas de Apoio à contratação e registo Simples;</li> <li>• Candidaturas a ofertas de emprego IEFP;</li> <li>• Candidatos propostos nas Medidas de Apoio à contratação e colocação em postos de trabalho registados nas ofertas simples.</li> </ul>	
	Potenciar o envolvimento dos parceiros sociais no processo de autonomização dos beneficiários de RSI	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação e discussão dos CI em reunião de NLIP;</li> <li>• Monitorização das ações de inserção por áreas;</li> <li>• Apresentação e discussão de casos sociais que não obtiveram respostas ao nível do NLIP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões e sessões conjuntas.</li> </ul>	Equipa de RSI
	Potenciar o envolvimento dos parceiros sociais e da comunidade no processo de autonomização dos beneficiários de RSI	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover momentos de partilha com o objectivo de desenvolver competências pessoais e sociais;</li> <li>• Contactar empresas da comunidade apelando à responsabilidade social, com o objectivo de angariar bens necessários para a vida quotidiana dos beneficiários.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações de sensibilização; divulgação de iniciativas; mercados; actividades diversas e actividades diversas.</li> </ul>	Equipa de RSI



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha de bens da comunidade; contacto com entidades privadas com vista à angariação de bens essenciais e/ou necessários para os beneficiários.</li> </ul>	
	Continuação da criação, atualização e aplicação dos instrumentos associados aos manuais da qualidade da Segurança social	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuação da elaboração do manual de funções da Instituição;</li> <li>• Aplicação dos diversos formulários da qualidade;</li> <li>• Continuação da criação de impressos associados aos diferentes processos;</li> <li>• Atualização do regulamento interno de SAD e CD (pós vistoria da segurança social);</li> <li>• Monitorização dos registos dos serviços prestados na casa do utente/cliente de SAD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização e aplicação dos impressos.</li> </ul>	Coordenações Infância, Idosos e RH
	Promover ações de atualização administrativa, de qualificação e avaliação dos Recursos Humanos	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçar as normas de segurança e saúde no trabalho;</li> <li>• Generalização das fichas de controlo de alterações de horário a todos os serviços;</li> <li>• Optimização dos serviços/pessoal através da diversificação das funções das Ajudantes de acção direta dos serviços de idosos pela realização de tarefas em áreas de maior carência como a área administrativa e de animação;</li> <li>• Continuação da rotatividade do pessoal afeto aos serviços de apoio a idosos no sentido da prevenção do stress laboral;</li> <li>• Atualização da base dados de gestão administrativa de pessoal;</li> <li>• Criação e actualização de impressos administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulacro de evacuação nos vários serviços;</li> <li>• Rever equipamentos e medidas de autoprotecção (ajudas técnicas);</li> <li>• Preenchimento de fichas de alteração de horário;</li> <li>• Abranger o maior nº de colaboradores dos serviços de apoio ao idoso;</li> <li>• Base de dados da</li> </ul>	RH/ Coordenações/ Direção

		<p>diversos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realização do levantamento de necessidades e respectivo plano de formação do ano de 2020;</li> <li>Realização de formação no âmbito da prevenção da saúde mental e física dos trabalhadores, bem como do trabalho em equipa;</li> <li>Avaliar a possibilidade de reiniciar a avaliação de desempenho e generalizar aos diversos serviços;</li> <li>Analisar a possibilidade de aquisição de um programa de gestão de pessoal e controlo de frotas.</li> </ul>	<p>gestão administrativa actualizada;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 levantamento de necessidades e 1 plano de acção;</li> <li>Nº de acções de formação</li> <li>Reunião de coordenações de reflexão sobre a avaliação de desempenho</li> <li>Reunião da direcção com RH e Coordenações</li> </ul>	
	Promover a satisfação dos clientes/utentes com os serviços	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar a satisfação dos clientes com os serviços;</li> <li>Auscultar expectativas e necessidades de participação dos utentes e familiares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões com clientes e familiares;</li> <li>Aplicação de questionários de avaliação dos serviços.</li> </ul>	RH/ Coordenações Infância e Idosos/ Educadoras
<b>Promover a visibilidade social junto da comunidade e parcerias</b>	Cooperação em parcerias externas	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar e diversar parcerias formais e informais, como a Câmara Municipal de Palmela, CNIS (Confederação Nacional de Instituições de solidariedade), União distrital das IPSS, Plataforma supraconcelhia, CLASP (Concelho local de ação social), NLIP (Núcleo local de inserção de Palmela), GIQUE (Grupo interinstitucional para as questões do envelhecimento).</li> <li>Parceria no projeto ERASMUS+ (programa de intercâmbio de estagiários da área do ensino da Alemanha).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenção do projeto da ginástica para idosos;</li> <li>Participação em reuniões e atividades diversas das parcerias.</li> <li>Receção de 3 estagiários.</li> </ul>	Direção, Coordenações Coordenação Infância/ Educadoras
	Promoção da comunicação interna e externa	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manter atualizado o Site da instituição;</li> <li>Divulgar atividades dos diversos serviços nas páginas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 atualizações anuais do site;</li> <li>Divulgar actividades</li> </ul>	Direção/ Coordenações

		facebook dos serviços.	nos facebook sempre que necessário.	
	Difundir eventos com impacto social e cultural	<p>Objetivos que transitam do plano de ação anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar atividades divulgação da Instituição à comunidade: Arraial de Verão; Arraial de São Martinho; Celebração dos Santos Populares.</li> <li>Realizar ações diversas abertas aos clientes e utentes, bem como à comunidade: feiras dos sabores, Arraial de São Martinho, Arraial de final de ano; Comemorações de dias festivos como o Natal e o desfile de Carnaval.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de eventos.</li> </ul>	Coordenação Infância/ Educadoras

A Direção