



Plano de Atividades e Orçamento 2022

**Creche
Pré-escolar
CATL
ERPI**

*Instituição de Qualidade
Certificada pela AP CER*

*No âmbito das Respostas
Sociais de Creche, Pré-
escolar e ERPI*



Não aplicável ao conteúdo
do documento

Índice

I.	Nota prévia.	.2
II.	Política da Qualidade.	.3
III.	Organograma.	.4
IV.	Avaliação desempenho 2021.	.5
1.	Área da Qualidade.	.6
1.1.	Avaliação de Satisfação os significativos..	.7
1.2.	Avaliação de Satisfação dos colaboradores.	.8
1.3.	Avaliação de Satisfação dos fornecedores.	.8
1.4.	Avaliação de Satisfação dos parceiros.	.9
1.5.	Desenvolvimento dos Utentes.	.9
1.6.	Plano de formação..	.10
2.	Área dos recursos humanos.	.11
3.	Área da responsabilidade social.	.11
4.	Análise de riscos e oportunidades.	.12
V.	Análise SWOT.	.13
VI.	Objetivos Estratégicos.	.16
VII.	Calendarização dias festivos	.18
VIII.	Agenda Reuniões.	.20
IX.	Desempenho económico.	.21

I. Nota Prévia

A pandemia provocada pela COVID 19, ainda em curso, e a crise económica resultante, inculcaram na dinâmica das instituições desafios de vária ordem, aos quais o Centro Paroquial de Seia (CPS) procura responder com firmeza, inovação e criatividade, de modo a potenciar a sua recuperação e a mitigar os impactos negativos na pobreza, na desigualdade e na exclusão das famílias.

As inúmeras solicitações das famílias para reapreciação de mensalidades mostram que a pandemia levou a uma impressionante redução do rendimento das famílias ao longo de um ano, condicionando a sua qualidade de vida. Solicitações a que a instituição respondeu de forma responsiva cumprindo a sua missão de apoiar as famílias.

Havendo ainda muitas incógnitas, e muitas dúvidas, sobre a evolução da pandemia da covid-19, no concelho, no país, na Europa e no mundo, o Centro Paroquial de Seia, procura desenvolver ferramentas que lhe permitam organizar respostas adequadas de modo a aproximar-se dos objetivos de desenvolvimento sustentável.

O Plano Anual de Atividades (PAA) para o ano 2022 inscreve-se nesta definição da estratégia, discriminando os objetivos a atingir, a programação de ações e a afetação de recursos.

Este Plano de Atividades, ancorado na missão e visão do Centro Paroquial de Seia, bem como nas competências das diferentes respostas sociais, elenca concisamente o conjunto de atividades planeadas para 2022. Considerados os meios humanos e financeiros de que se disporá, indicam-se neste documento as opções estratégicas prioritárias, os objetivos operacionais, os indicadores dos processos e ainda a descrição de outras medidas e iniciativas a desenvolver ou a concluir ao longo do próximo ano.

Assente no Plano Estratégico, o PAA procura traduzir as *guidelines* e outras diretrizes estabelecidas, conducentes à concretização da estratégia. O CPS continua apostado na melhoria contínua, centrando-se nos vetores estratégicos assumidos, verdadeiros leitmotive da ação gestionária e operacional.

O CPS está, deste modo, empenhado na melhoria dos serviços prestados aos seus clientes e em aumentar a eficiência e a qualidade da resposta a todas as Partes Interessadas, pelo que continua a prosseguir metas e indicadores claramente exigentes em vários domínios.

O ano de 2022 será, pois, um ano de continuidade, com particular enfoque na melhoria dos serviços prestados na aproximação aos clientes e na promoção de modelos, estratégias, projetos, atividades e soluções inovadoras que vão ao encontro das suas necessidades e expectativas.

.....
(Pe. Joaquim Cardoso Pinheiro)

.....
(Paula Filomena Camelo Teixeira)

.....
(Paulo Alexandre Barata Dias)

.....
(Miguel José Pereira)

.....
(Fernando Adriano Neto)

II. Política da Qualidade

Atendendo ao contexto atual de combate à pandemia do COVID-19, o CPS procura através da sua política de qualidade empreender métodos e práticas inovadoras no desenrolar das suas atribuições, que potenciem a eficiência dos serviços ao nível da salvaguarda do bem-estar físico, mental e emocional dos seus utentes e colaboradores. Não obstante a assunção de que 2022 será um ano de continuidade, as atividades propostas materializam-se em iniciativas internas e, também em iniciativas transversais colaborativas e de coordenação entre respostas que visam a projeção da Instituição.

A atuação do CPS encontra-se organizada em eixos estruturantes, aos quais se juntam as competências delegadas no âmbito do Programa de Apoio a Famílias Carenciadas (POAPMC), procurando garantir a satisfação dos seus utentes e famílias através de serviços sociais e pedagógicos de qualidade, traduzidos no apoio às famílias, crianças, jovens e idosos, ancorados na sua Política da Qualidade.

Os princípios reguladores da política de qualidade do CPS são extensíveis às relações externas, tanto ao nível das parcerias e trabalho no contexto da Rede Social do Concelho, como nas relações com os seus fornecedores.

A planificação das atividades do CPS assenta numa estratégia de diversificação das Respostas Sociais e na criação de atividades ou serviços, geradores de recursos, por forma a promover o seu crescimento de forma sustentada e a sua progressiva autonomia financeira.

A política de qualidade é dinâmica. Com base no ciclo PDCA é revista e melhorada de acordo com os resultados da análise e prevenção de riscos e oportunidades, no âmbito da monitorização dos seus processos de funcionamento, numa perspetiva de melhoria contínua, por forma a concretizar a sua missão, nomeadamente:

MISSÃO

Apoiar as famílias através de respostas sociais baseadas num modelo pedagógico integrado, na qualidade dos serviços e na envolvência de recursos naturais.

VISÃO

Olhar a pessoa humana como imagem de Deus e promovê-la na sua totalidade: física, cognitiva, ética e moral.

VALORES

Cognitivos: verdade e inovação

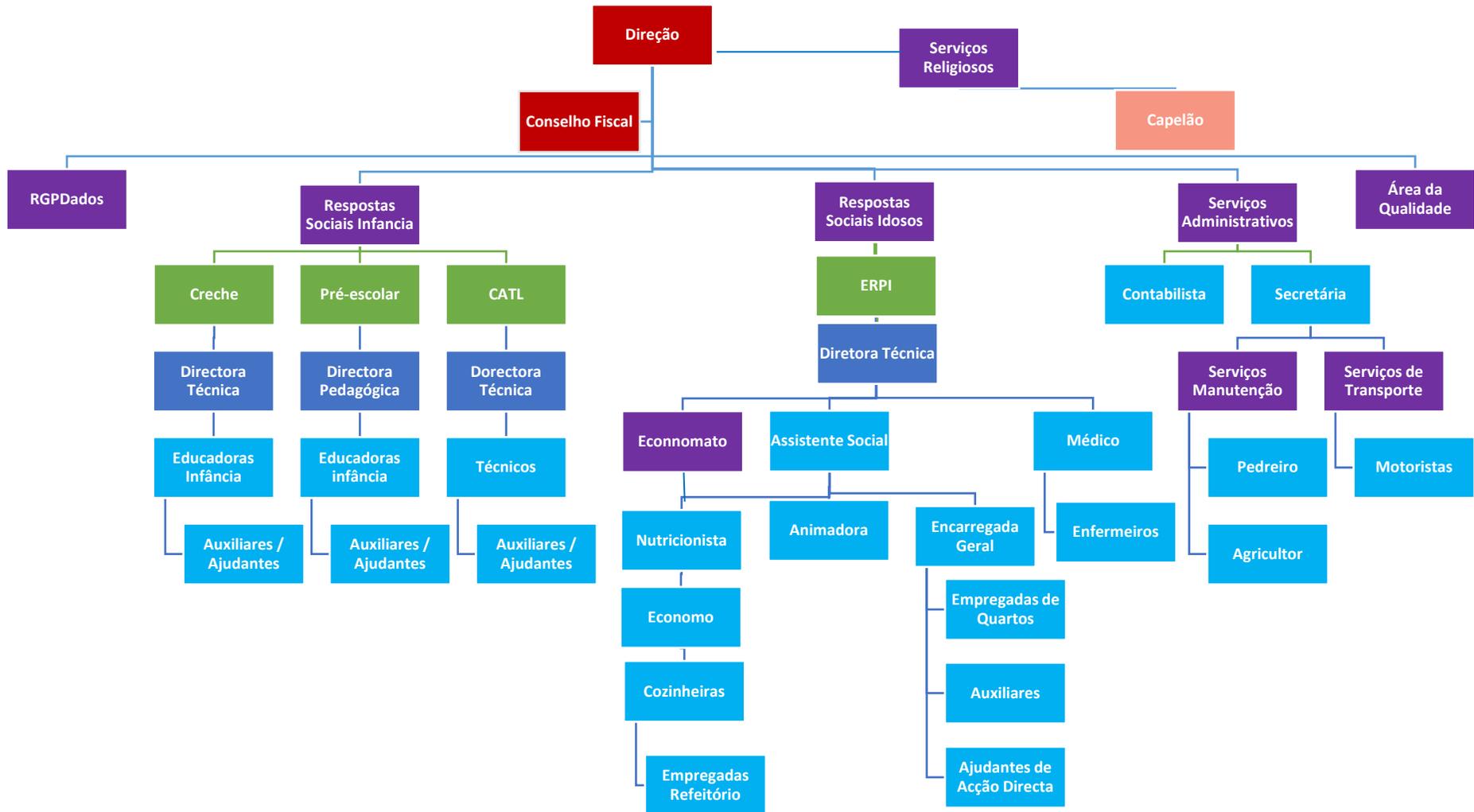
Éticos: Humildade, gratidão e solidariedade

Morais: Respeito, responsabilidade e profissionalismo

Estéticos: O belo, o sublime, a ordem e a harmonia

Religiosos: A adoração, compromisso, obediência, confiança e perdão

III. Organograma



IV. Avaliação desempenho 2021

De acordo com o relatório de revisão periódica pela administração do Sistema de Gestão da Qualidade, o Centro Paroquial de Seia (CPS) expõe os resultados obtidos nas diversas atividades da Instituição, refletindo o envolvimento dos colaboradores na manutenção da certificação da qualidade de acordo com os referenciais NP EN ISO 9001:2015, para as respostas sociais Creche, Pré-escolar (PE) e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI). Deste modo, a Direção do CPS honra o compromisso de desenvolver as atividades em conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado e do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis à Organização.

Procurando a melhoria contínua e a eficácia do sistema, de modo a consolidar a estrutura da organização, o CPS continua a afirmar-se através da plena satisfação dos seus utentes/clientes sem descurar o desenvolvimento sustentado, a competitividade e a competência técnica dos seus colaboradores, garantido assim a viabilidade da Instituição.

Com uma história de 68 anos é-lhe sobejamente reconhecido o seu peculiar valor na comunidade, demarcando-se pelo seu potencial educativo, social, cultural e ambiental e pela qualidade dos serviços que presta.

A aposta na valorização de boas práticas, tem-lhe conferido a distinção a nível nacional no âmbito da conceção e desenvolvimento de projetos com valor acrescentado, sendo disso exemplo a última distinção da Fundação Manuel António da Mota, no projeto “Capacitar para intervir – uma partilha com sentido”.

A análise do cumprimento dos objetivos efetuada através dos indicadores de desempenho dos processos e do resultado das auditorias internas e externas, das incidências identificadas pelos colaboradores, parceiros e clientes e da reflexão de cada um a respeito dos diferentes procedimentos compõe a informação que ora se apresenta. Refletindo as coisas que fazemos bem, identificamos também aspetos em que podemos melhorar, procurando causas e soluções que possam contribuir para a melhoria dos serviços e para a diminuição de desperdícios.

A avaliação de desempenho dos processos procura, assim, neste documento, evidenciar os resultados da Instituição em diferentes áreas de intervenção num pressuposto de transparência na prestação de contas a todas as partes interessadas, relativamente às atividades realizadas ao longo do ano de 2021.

I. Área da qualidade

Tendo como objetivo garantir o cumprimento das políticas da Instituição a Equipa de Gestão da Qualidade o CPS implementou estratégias de supervisão para a validação da qualidade dos serviços, ouvindo os seus colaboradores, utentes e partes interessadas, divulgando todos os documentos de gestão, expostos nas respostas sociais, nos serviços administrativos, na página eletrónica da Instituição e na página do Facebook.

Assim, é possível acompanhar o desempenho dos processos através dos procedimentos de monitorização por referência à satisfação dos “stakeholders” (utentes, colaboradores, parceiros, sociedade e fornecedores) ao nível dos macros e micro processos da Instituição. Procurando satisfazer os stakeholders, o CPS definiu diretrizes, estratégias, sistema de gestão, pensou em termos de Instituição operacional e desenvolveu um conjunto de ferramentas básicas da Gestão da Qualidade, a fim de promover uma cultura corporativa, ancorada em fatores humanos e disseminando a informação de modo que todos estejam envolvidos. Os processos de gestão abrangem, desta forma, todos os níveis hierárquicos da Instituição – estratégico, tático e operacional, gerindo as exigências do Sistema de Gestão de Qualidade, ade modo a assegurar que os objetivos são cumpridos nos prazos previstos no enquadramento do quadro legal e jurídico.

O Sistema de Gestão da Qualidade encontra-se plenamente reconhecido e implementado pelos colaboradores do CPS, tendo sido monitorizado no ano 2021 através de 2 auditorias internas e 1 auditoria externa de continuidade

Como pode constatar-se através do relatório de revisão do sistema, o CPS mantém uma gestão atempada das várias ocorrências provenientes dos processos e partes interessadas, identificando não conformidades e planeando ações preventivas ou corretivas no âmbito de uma análise global, no panorama do Sistema de Gestão da Qualidade. Deste modo, no registo e análise de ocorrências é possível verificar o seguimento de todas as ações, provenientes dos seguintes modos de entrada: auditorias, sugestões e reclamações, questionários de satisfação, indicadores e riscos e oportunidades dos processos.

Tabela 1: Auditorias (tendências)

Ano Auditorias	2018			2019		2020		2021		
	NC	OM	AS	NC	OM	NC	OM	NC	OM	AS
1ª interna	17	10	0	4	1	2	0	3	5	0
2ª interna	3	6	0	0	3	0	4	0	4	0
Externa	5	3	1	5	5	1	4	2	6	1
TOTAL	25	19	1	9	9	3	8	5	15	1

Os resultados das auditorias permitem aferir a manutenção do baixo número de ocorrências, sugerindo um elevado grau de corresponsabilidade na observância dos procedimentos e no desempenho dos processos, cumprindo-se a meta estabelecida (≤ 5 NC).

O estado de todas as entradas para a revisão referenciadas no normativo NP EN ISO 9001:2015 e as saídas pela revisão referentes ao ano de 2021 podem ser consultadas no ficheiro de *registo e análise de ocorrências de 2021*.

Tabela 2: Número de Candidaturas submetidas para aumento de protocolos na Creche

Meta	2018	2019	2020	2021
1	-	1 submetida	1 aprovada	0
A candidatura submetida em 2019 para aumento de protocolos da creche (de 40 para 67) foi aprovada, com efeitos a partir de setembro de 2020. Ao momento a instituição não pretende apresentar novas candidaturas. Pretende, sim, manter os protocolos em todas as respostas, pelo que esta meta será reformulada.				

Tabela 3: Taxa de ocupação dos protocolos de cooperação Pré-escolar

Meta	2018	2019	2020	2021
60 em 2021	47	66	59	60
O pré-escolar registou em 2021, a frequência média (excetuando o período da pandemia) foi de 60 crianças, atingindo a meta proposta, que garante a viabilidade da resposta social				

1.1 Avaliação de satisfação de Clientes/ significativos

Em 2021, seguindo a tendência do ano anterior, a avaliação da satisfação das partes interessadas foi realizada através de inquérito por questionário online. Esta metodologia permitiu, não só potenciar o digital, como responder à necessidade de minimizar os contactos presenciais, em conformidade com o plano de contingência. Contribuiu também para a consecução das metas do projeto “Cuidar da Casa Comum”, que pretende reduzir a pegada ecológica da instituição. Não obstante, para os idosos manteve-se a aplicação em suporte de papel.

Os resultados dos questionários, cuja análise pormenorizada, por resposta social, pode ser consultada no relatório de revisão o sistema do 1º semestre, permitem concluir que de um modo geral os utentes e partes interessadas estão muito satisfeitos com os serviços prestados (média ERPI de 4,4; Creche e Pré-escolar (PE) de 4,2, de 0 a 5);

O item menos cotado na ERPI (familiares) foi a fisioterapia (4,2). situação que poderá dever-se ao desconhecimento/ falta de necessidade deste serviço por parte da maioria dos idosos. No questionário aplicado aos idosos, os itens pior cotados foram o relacionamento com as colaboradoras auxiliares (4,25) e o serviço de lavandaria (4,33) Na creche os itens melhor cotados são o relacionamento com as colaboradoras da sala (4,5) e o horário de funcionamento (4,4), sendo o menos cotado as informações prestadas pelos serviços (3,9).

Durante os períodos de confinamento a creche da instituição foi designada creche de referência para os profissionais dos serviços essenciais, prestigiando os serviços da instituição. No sentido de avaliar o impacto da resposta social nas novas famílias, foi igualmente realizado o inquérito aos pais abrangidos, situando-se a média das respostas em 4,6 (0 a 5), muito satisfeitos com os serviços.

No que concerne ao PE, os itens melhor cotados foram educação e cordialidade no atendimento, relacionamento com as colaboradoras da sala e respeito pelo seu familiar/ educando (4,4) e os menos cotados a alimentação, informações prestadas pelos serviços e qualidade das atividades extracurriculares (3,9). Em consonância, os comentários da caixa de sugestões prenderam-se com o regresso das AEC logo que possível. Relembramos que a suspensão destas atividades foi realizada ao abrigo do plano de contingência para a covid-19, de forma a evitar o acesso de profissionais externos, limitando os contactos. Na infância, manteve-se a figura dos representantes dos encarregados de educação de cada grupo que, em conjunto com a direção, têm refletido e contribuído para a tomada de decisões relativas à organização e funcionamento da instituição.

Da análise comparativa dos resultados obtidos em 2018, 2019, 2020 e 2021 regista-se a tendência de melhoria na pontuação global dos serviços prestados por todas as respostas sociais.

1.2. Avaliação da satisfação dos colaboradores

A média das ponderações obtidas nos diferentes itens cotados pelos colaboradores foi de 3,6 em 5 valores, enquadrado no nível “satisfeito”. Os itens melhor cotados são *relacionamento com a sua equipa de trabalho* (4,0), com as *restantes equipas e serviços, coordenação técnica e satisfação com as funções que exerce* (3,8). Como menos cotados temos os itens *intervenções realizadas no edifício* (3,1), *reconhecimento do trabalho realizado* e *envolvimento dos colaboradores nas atividades da instituição* (3,3).

Tendo em conta as avaliações de anos anteriores, verifica-se uma ligeira tendência de subida no grau de satisfação dos colaboradores, embora permaneça no nível satisfeito. A cotação dos itens evidencia uma melhoria ao nível do relacionamento interpessoal, denotando o impacto das formações realizadas e transparecendo também a expectativa dos colaboradores perante os projetos de renovação total do edificado.

1.3. Avaliação de satisfação dos fornecedores

Em resposta à constatação decorrente das avaliações anteriores em que se verificou a existência de um grande número de empresas a fornecer a instituição e de uma avaliação anual que não promovia a diferenciação na avaliação do desempenho de cada fornecedor foram introduzidas algumas alterações à instrução de trabalho, em junho/2020, patentes na análise dos resultados da avaliação de fornecedores de 2021. Avaliação esta que produziu uma redução ligeira do número de fornecedores aprovados (de 62 para 60).

Não obstante, no sentido de otimizar a gestão de compras, o economato tem a possibilidade de adquirir produtos a preços mais competitivos aos fornecedores disponíveis e, na sua ausência, seguir o procedimento habitual do processo de compras: consulta de mercado e solicitação de três orçamentos.

I.4. Avaliação de satisfação dos parceiros

Os dados da avaliação efetuada pelas 13 entidades que responderam ao inquérito evidenciam que mais de 50% conhecem a instituição há mais de 16 anos, cerca de 40% por recomendação de outras pessoas/ entidades ou através da rede social local/ organismos associativos/ corporativos. As entidades parceiras lidam com a instituição ocasionalmente e têm uma perceção muito positiva do atendimento realizado. 58% avaliam as respostas sociais de infância no nível excelente e 50% têm a mesma imagem da resposta social ERPI. Todas as entidades consultadas pretendem manter a parceria no futuro e recomendariam os serviços da instituição. O inquérito direcionado às entidades públicas obteve apenas uma resposta, o que não permite tirar conclusões. No entanto, ao longo dos últimos meses a Direção e colaboradores têm obtido feedback muito positivo destas entidades, através da presença em reuniões da rede social e outras iniciativas. No que respeita, quer à ERPI, quer à infância, é reconhecido o caráter inovador e diferenciador do trabalho realizado. Relativamente à ERPI, tem sido salientado o bom desempenho no âmbito da prevenção da pandemia por covid-19.

I.5. Desenvolvimento dos utentes

Na análise do desenrolar do ano 2021 temos que considerar necessariamente os constrangimentos inerentes à evolução da situação pandémica da COVID-19. Não obstante, é imperioso fazer influir o impacto das restrições impostas pelas questões de saúde pública ao nível do desenvolvimento e aprendizagem das crianças e qualidade de vida dos idosos.

Relativamente às crianças, sabendo-se que o desenvolvimento afetivo, social e físico das crianças tem um impacto direto na sua aprendizagem e na construção da sua personalidade, o foco manteve-se na promoção de experiências e desafios para maximizar seu futuro bem-estar e aprimorar diversas capacidades de âmbito cognitivo, motor, emocional e social.

Com as atividades e projetos desenvolvidos as crianças conquistaram determinadas capacidades e passaram a apresentar comportamentos e ações esperados para o seu nível etário. As crianças de 5 anos foram avaliadas com testes padronizados, aplicados pela psicóloga, com resultados positivos para os pré-requisitos das aprendizagens formais.

Das reuniões de articulação, que tiveram lugar no agrupamento de escolas Dr. Guilherme Correia de Carvalho, com os professores do 1º ano foi referida a boa adaptação das crianças ao novo contexto e exigências de aprendizagem.

Conjugando as modalidades de ensino presencial e à distância as respostas sociais da Infância evidenciam um grau de cumprimento de 100% do PAA, superando a meta prevista (95%).

Os projetos pedagógicos da infância foram desenvolvidos com sucesso, contribuindo para o desenvolvimento das crianças e preparação para a transição para o primeiro ciclo (crianças de 5/6 anos) que, em setembro, iniciaram o primeiro ciclo de ensino básico.

Ao longo deste período, aumentaram significativamente as atividades no exterior, respondendo ao desafio de rentabilização dos recursos da Instituição de promoção de ambientes de aprendizagem mais ecológicos, motivadores e promotores de hábitos de vida saudáveis.

O envolvimento das crianças e famílias em causas sociais como por exemplo a “Missão Pijama” foi irrepreensível, registando-se uma angariação superior ao ano letivo transato com um valor muito próximo dos 100.00 euros.

As respostas da Infância submeteram 2 candidaturas a nível nacional - Projeto Caixa Mais e Projeto Portugal Resiste da Fundação Manuel António da Mota (FMAM). Foi premiado o projeto submetido à FMAM.

A ERPI apresentou várias candidaturas a projetos de financiamento: Ginastic-AR (casa Feliz - Pingo Doce), Resiliência 21 (Premo AGIR – REN), Cuidar da Casa Comum BPI Seniores.

Na ERPI o Plano Anual de Atividades foi realizado a 97%, superando a meta inicial de 95% (dados até outubro/2020).

As atividades de enriquecimento curricular contribuíram para a estimular a formação artística, o conhecimento do corpo e o desenvolvimento de competências transversais e a manutenção da funcionalidade.

As atividades planeadas para a participação, contribuíram para melhorar a comunicação e a interação Instituição/ família, melhorando o nível de interação e confiança nos serviços prestados.

As parcerias estabelecidas traduzem uma mais-valia para os utentes e colaboradores, contribuindo para a melhoria e complementaridade dos serviços prestados.

A oferta do serviço psicoterapêutico para os idosos constitui-se como facilitador na superação de problemas de desenvolvimento e de ajustamento/ emocional.

Os projetos de edificação das estruturas para acolher as diferentes respostas sociais, beneficiaram dos contributos dos técnicos e colaboradores, fortalecendo o sentimento de pertença e corresponsabilidade.

Considera-se que o esforço empreendido por todos os que direta ou indiretamente contribuíram para a consecução do PAA foi compensador face aos resultados obtidos. Não obstante, persiste-se na perspetiva de melhoria contínua dos serviços, visando a crescente satisfação dos nossos utentes.

Neste sentido, continuará a investir-se, de acordo com as disponibilidades orçamentais, no incremento das competências dos dirigentes e colaboradores, para a melhoria do desempenho institucional.

1.6. Plano de formação

O plano anual de formação 2021 resultou do equilíbrio entre as necessidades de formação identificadas pelos responsáveis de serviço e pela Direção, ouvidos os colaboradores. No primeiro semestre do ano, foram realizadas todas as ações previstas. Apesar das restrições deste período, condicionado pela vigência do Plano de Contingência para a covid-19. As horas de formação em que os colaboradores estiveram envolvidos superaram em grande medida os valores obtidos em anos anteriores. Manter este nível de participação, no futuro, é imprescindível.

2. Área dos recursos humanos

No ano de 2021, reforçou-se o quadro de pessoal, dotando as respostas sociais de recursos técnicos e auxiliares necessários ao bom desempenho dos serviços, recorrendo também a medidas de reforço das equipas, previstas no âmbito do apoio extraordinário às instituições, em período de pandemia. Não obstante, sempre que necessário proceder ao recrutamento de novos colaboradores, continua a registar-se alguma dificuldade em conseguir colaboradores para os serviços da ERPI.

3. Área de responsabilidade social

A Instituição continua a assumir o compromisso de elevar o seu grau de exigência para além do que lhe é pedido pelas normas reguladoras, relacionadas com o desenvolvimento sustentável, dispondo-se a contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. Tal compromisso abrange os colaboradores e, mais genericamente, todas as partes interessadas, através de um maior investimento em capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas das comunidades locais, nomeadamente:

a) O CPS valoriza o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, flexibilizando, sempre que possível, as jornadas de trabalho, de modo que os colaboradores possam conjugar as questões laborais com as questões da sua vida pessoal e familiar. Podem, desse modo, trocar horários e turnos, entre si, desde que a qualidade do serviço não seja posta em causa e as alterações se reportem e justifiquem superiormente. Ainda neste âmbito existe a preocupação relativamente à empregabilidade e à segurança no posto de trabalho, tendo integrado nos seus quadros vários colaboradores anteriormente com contrato a termo ou medidas de Emprego Inserção. O CPS é uma instituição inclusiva, com práticas de recrutamento responsável sem qualquer tipo de discriminação, que facilitam a contratação de desempregados de longa duração ou pessoas com necessidades especiais, pugnando pela igualdade de oportunidades. Desde 2019, passaram a contrato sem termo sete colaboradores.

b) O CPS mantém a ativo o apoio psicoterapêutico iniciado em 2018. Valorizando a dimensão da saúde mental e o equilíbrio psicoemocional a instituição criou espaço para a intervenção deste serviço com o objetivo de promover o bem-estar psíquico e emocional, o desenvolvimento afetivo e intelectual e a prevenção de perturbações psicológicas em crianças, idosos, e colaboradores. O serviço assumiu uma estratégia baseada numa intervenção multidisciplinar contextualizada. Esta estratégia visou a consciencialização e sensibilização dos familiares/encarregados de educação e dos profissionais para a importância das questões emocionais na vida de cada criança e do idoso.

c) A Instituição promove o planeta verde com práticas Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais através de várias ações na vertente da reutilização de resíduos através de ações de reciclagem com vista a uma melhoria contínua do seu desempenho em termos ecológicos, que visa também a educação das crianças, dos idosos e dos colaboradores. As equipas educativas exercem a sua ação ao nível da sensibilização e participação em projetos de âmbito local ou nacional, procedendo à recolha de pilhas ao uso de materiais de desperdício nos trabalhos efetuados pelas crianças (garrafas de plástico, rolos papel higiénico, tampinhas, pacotes de leite, cápsulas, etc. Na ERPI, foi implementada a plataforma de registos “My Senior”, que permitiu melhorar significativamente a forma de funcionamento interno e reduzir a pegada ecológica da instituição.

4. Análise de riscos e oportunidades

No atual contexto socioeconómico, as diferentes organizações com respostas sociais similares ao CPS, introduzem variáveis, tanto internas como externas, que tornam incerto o alcance dos nossos objetivos. Os utentes e partes interessadas exigem constantemente serviços e atividades diversificadas que satisfaçam e excedam as suas necessidades, desafiando a Instituição a investir cada vez mais na qualidade. Face aos desafios que se colocam, a instituição procura encontrar uma abordagem sistemática e contínua que considere os riscos no Sistema de Gestão da Qualidade, no entanto o processo requer alguma maturação. A Instituição implementando o referencial ISO 9001:2015 iniciou uma abordagem de análise diferente no processo PC1 Apoio ao Cliente na Infância, no processo PC2 Apoio ao Cliente na ERPI e no processo PC3 Saúde na ERPI e PC4 Atividades Socioculturais, de acordo com a sensibilidade e formação dos responsáveis pelos processos. Não obstante, percebemos a mais-valia de encontrar uma abordagem transversal a todos

os processos, pelo que será adotada uma única metodologia, abarcando todos os processos, sendo que assumimos que nos encontramos ainda em processo de aprendizagem.

PCI Apoio ao Cliente na Infância

A tentativa inicial de focar as decisões da Instituição num processo de análise de riscos e oportunidades para melhorar as ações inerentes às diferentes atividades do PCI, procuramos estabelecer uma relação entre oportunidades e ameaças para o desempenho eficiente do processo de apoio à infância. Esta relação serviu como base, para o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação com base na gestão do risco inerentes a cada tarefa da realização das atividades identificadas como necessárias ao processo, que no entanto se revelou um pouco confusa e pouco intuitiva.

Assim, não obstante terem sido eliminados quase a totalidade de riscos inicialmente identificados, vai ser necessário encontrar uma metodologia transversal a todos os processos.

PC 3 – Saúde na ERPI

Risco de queda

No relatório de 2018 foram propostas as seguintes metas:

- Incidência anual de quedas inferior a 20% no primeiro ano após a data de conclusão deste trabalho;
- Introdução de todas as medidas propostas no primeiro ano após a data de conclusão deste trabalho.

No ano civil de 2020 observaram-se 26 quedas em 16 idosos, o que aponta para uma incidência de 28%. Destas quedas, 54% ocorreram nos quartos e 46% em espaços comuns. O volume global das quedas não ofereceu, ainda assim, repercussões significativas, na medida em que apenas 8% das mesmas apresentaram algum tipo de lesão. As lesões, por sua vez, não originaram compromisso físico no quotidiano destes clientes. O envelhecimento e o aumento do nível de dependência pode estar na origem da maioria destes eventos.

Para o ano de 2020, propõem-se as seguintes metas:

- Incidência anual de quedas inferior a 20% no ano de 2021;
- Realização de uma sessão de formação aos colaboradores da ERPI do CPS sobre o modo de atuação no socorro às vítimas de queda.

Risco de úlceras por pressão

As metas em 2018 propunham:

- Prevalência de Úlceras por Pressão na globalidade dos nossos clientes inferior a 5%;
- Prevalência de Úlceras por Pressão nos clientes catalogados com elevado risco de desenvolvimento de Úlceras por Pressão inferior a 7%;
- 80% dos idosos em alto risco beneficiarem dos equipamentos adequados ao seu estado funcional;
- Aquisição de 2 camas / colchões recomendados;
- Realização de 3 ações de formação/sensibilização.

Avaliando as metas propostas em 2018 no ano de 2020, constatamos que:

- A incidência de Úlceras por Pressão na globalidade dos nossos clientes foi de 11%, contudo, apenas 3,5% dos casos prevaleceu num período temporal superior a um mês;
- A incidência de Úlceras por Pressão nos clientes catalogados com elevado risco de desenvolvimento de Úlceras por Pressão foi de 33%, com 13% das lesões a prevalecerem num período temporal superior a um mês;
- 100% dos idosos em alto risco beneficiaram dos equipamentos adequados ao seu estado funcional: ajudas técnicas como cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, bem como equipamentos concorrentes para a

correta realização de posicionamentos/alívio de zonas de pressão: camas articuladas, colchões anti-escaras, almofadas, luvas de contenção, entre outros;

- No final do ano de 2018 foram adquiridas 2 camas articuladas e respetivos colchões;
- Em 2018 foi realizada uma ação de formação sobre “Posicionamentos” (2 horas), em 2019 foram realizadas 2 ações de formação, respetivamente sobre “Posicionamentos e transferências” (2 horas) e “Prevenção de quedas” (4 horas).

À data de realização do presente documento, os resultados de 2021 encontravam-se ainda em avaliação.

Processo	Metas	2019	2020	2021
PC1	≥ 60% de riscos eliminados		85%	66%
PC2	+50 candidatos lista espera +8% inadequação av. diagnóstica +8% inadaptação RS +10% ausência participação PDI +10% recusa plano cuidados 8% insatisfação nível 2			69 0 0 7% 6% 4% nível 2
PC3	Quedas ≥ 20% incidência 100% medidas aplicadas	29% 100% medidas exequíveis	28% 100% medidas aplicadas	Em avaliação
	UP ≥ 5% incidência 80% medidas	1,7% 100%	11% 100%	Em avaliação
PC4	+8% inadequação nec. / expetativas +10% não participação devido ao utente +10% não participação devido à saúde			0 4% 7%

V. Análise SWOT

No sentido de avaliarmos o ambiente interno da Instituição, envolvemos os colaboradores na identificação dos pontos fortes, correspondentes aos recursos e capacidades que compõem a vantagem competitiva instituição em relação às suas congéneres e os pontos fracos ou aspetos a melhorar, através de uma metodologia de brainstorming.

Deste modo, destacaram-se as seguintes forças e fraquezas identificadas no contexto do CPS e que podemos manejar e administrar de forma estratégica, com controle sobre cada fator:

Pontos fortes

- Legado histórico / antiguidade do CPS;
- Quadro de recursos técnicos superiores estável e qualificado;
- Quadro de recursos operacionais estável;
- Boa cooperação entre colaboradores do mesmo serviço;
- Baixo número de reclamações;
- Localização/ envolvente;
- Serviço prestado centrado nas expetativas das famílias e nos interesses dos utentes;
- Atividades intergeracionais;
- Relação de proximidade com as famílias;

- Qualidade, caráter inovador e reconhecimento dos projetos;
- Bom entendimento da missão, visão e valores;
- Equipamentos como piscinas e campo de jogos, permitindo um contato diário com a natureza;
- Aquisição e modernização de equipamento
- A formação dos colaboradores;
- A relação de proximidade Instituição/ Famílias/ comunidade;
- O nível de competências à saída do Pré-escolar;
- Aumento do protocolo para a Creche;
- Dinâmica de divulgação da atividades;
- Instituição Inclusiva;
- Salários atualizados e pagos atempadamente;
- Eficácia do plano de contingência COVID 19 (organização, ausência de surtos na ERPI)
- Certificação da Qualidade.

Pontos Fracos

No que diz respeito aos pontos fracos, consideram-se os seguintes aspetos a melhorar:

- Recursos informáticos e conectividade;
- Aspeto visual/ apresentação da página da Instituição;
- Desmotivação dos colaboradores/ foco nos aspetos negativos da função
- Escassez de recursos humanos para o setor dos idosos e cozinha;
- Acompanhamento psicológico abrangendo apenas utentes clinicamente sinalizados;
- Ausências por incapacidade temporária;
- Revisão das ementas;
- Organização/comunicação/gestão entre serviços respostas/economato/cozinha
- Infraestruturas do bosque e jardim;
- Material e equipamento pedagógico;
- Recursos para melhorar a eficiência energética;
- Relação entre serviços/ setores/ respostas sociais;
- Interferência das solicitações de atendimento telefónico durante a execução de atividades d prestação de cuidados;
- Manutenção do acesso e espaço exterior.

Oportunidades:

- Novos projetos de edifícios;
- Número de protocolos;
- Programas 2020;
- Participação em projetos de âmbito nacional e internacional;
- Parcerias com entidades locais;
- Pegada ecológica da Instituição;
- Ligação com as estruturas estatais (Segurança Social, Câmara Municipal, Junta Freguesia).

Ameaças:

- Existência de várias instituições similares;
- Situação económica das famílias agravada pandemia;
- Saúde pública inerente à situação epidemiológica da pandemia COVID 19
- Sustentabilidade económica;
- Dependência económica dos organismos do Estado
- Agravamento da escassez de recursos humanos no mercado de trabalho para o setor social

A análise dos fatores críticos de sucesso dentro e fora da Instituição permitiram definir a estratégia que enforma o plano anual de ação e orçamento para o qual convergem todos os processos e atividades da Instituição no sentido da concretização dos objetivos e metas propostos. Em relação aos fatores externos, realça-se a instabilidade financeira das respostas sociais da infância, face ao agravamento das condições socioeconómicas das famílias, da suspensão das atividades letivas decretada pela tutela e às situações de isolamento profilático.

Nesta área, continua a registar-se o agravamento dos encargos com os recursos humanos inerentes ao reforço do pessoal técnico qualificado, com vista à melhoria da qualidade dos serviços, que não é devidamente compensada pelos apoios dos organismos do Estado nem pelas participações dos utentes e suas famílias. Realidade que não põe em causa os compromissos assumidos com utentes, famílias, colaboradores e fornecedores. Para isso, continuamos a valorizar o empenho, dedicação e profissionalismo de todos na consecução da Missão e Visão e afirmação dos Valores nas dinâmicas desenvolvidas.

VI. Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos representam a mudança para o sucesso desejado a partir dos quais se estabelecem as metas específicas e os critérios de sucesso, que permitirão tomar decisões a partir de um referencial que compara os resultados obtidos com os resultados desejados. Foram priorizados quatro eixos de ação:

Eixo 1 – Qualidade e inovação

Eixo 2 – Gestão de Recursos Humanos

Eixo 3 – Relação com a sociedade

Eixo 4 – Gestão de Infraestruturas e sustentabilidade

Objetivo estratégico do eixo 1 – Qualidade e inovação: Garantir a satisfação dos clientes, com serviços diferenciados e inovadores

O CPS garante a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos utentes e famílias, controlando a conformidade com os processos e promovendo a melhoria contínua.

Tendo como visão ser uma referência na prestação de serviços de qualidade, tem vindo a desenvolver esforços no sentido de obter esse reconhecimento. A obtenção da certificação do SGQ, com base na NP ISO 9001:2015, colocou a Instituição na liderança em relação às suas congéneres, sendo atualmente reconhecida.

A instituição tem a preocupação em analisar a realidade ao seu redor e traçar objetivos estratégicos com vista à melhoria da prestação das suas respostas sociais. Os objetivos têm sido revistos aquando da realização do Plano Anual de Atividades, procurando uniformizar todos os parâmetros de avaliação entre os diversos documentos anuais. Os objetivos abaixo resultam da reflexão realizada aquando do Plano Anual e Orçamento 2020, para o qual convergiram os contributos das partes interessadas de outubro/2019.

Esta situação acarreta um sentido de responsabilidade acrescida para dar cumprimento à Missão, Visão e Valores que, neste objetivo estratégico, se traduzem nos seguintes objetivos operacionais:

Eixo I – Qualidade e inovação: Ob. Est.- Garantir a satisfação dos clientes, com serviços diferenciados e inovadores		
Objetivos operacionais	Indicadores	Metas
Elaborar, desenvolver e avaliar de forma colaborativa o Plano Anual de Atividades	Registo de reuniões de trabalho	2 reuniões por resposta social
Responder às necessidades e expectativas dos utentes, familiares, parceiros e todas partes interessadas	Inquéritos de satisfação das partes interessadas	Grau de satisfação igual ou superior a 3, avaliado anualmente
Manter e melhorar os processos integrados no SGQ	Número de não conformidades e reclamações registadas	≥ 5
Diversificar os serviços de forma inovadora e desenvolver projetos empreendedores	Novos procedimentos e técnicas, por resposta social, ajustados aos condicionamentos da pandemia	≥ 3
Melhorar os equipamentos e incentivar a sua utilização.	Aumentar o equipamento	≥ 4

Objetivo estratégico do eixo 2 - Gestão de recursos Humanos: Capacitar os recursos humanos

O CPS reconhece que os recursos humanos são parte importante da Instituição. O investimento na sua formação ficou aquém do desejado e necessário. Os níveis de motivação dos colaboradores registam níveis baixos. A resistência à mudança tem sido uma dificuldade. Os colaboradores têm a percepção de que são pouco envolvidos na tomada de decisões.

Pretende-se adotar estratégias associadas aos Recursos Humanos, considerando os seguintes objetivos:

Eixo 2 – Gestão de Recursos Humanos: Ob. Est. - Capacitar os recursos humanos		
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas
Criar mecanismos de reconhecimento dos colaboradores e aumentar a motivação	Nº de iniciativas para minimizar o impacto de envelhecimento, desgaste emocional e físico dos colaboradores	1 distinção de reconhecimento Manter no mínimo 4 protocolos com benefícios para os colaboradores
Potenciar a participação e envolvimento dos colaboradores na tomada de decisões, promovendo o sentido de pertença à Instituição	Atas	1 por mês
Promover formação interna e facilitar o acesso à formação externa	Plano de formação	Cumprimentos das horas de formação por todos os colaboradores -100%

Objetivo estratégico do eixo 3 – Relação com a sociedade: Manter uma relação de proximidade e confiança com a comunidade

O CPS tem mantido uma presença alargada nas redes sociais. É notório que a sociedade tem conhecimento da Instituição, embora a sua dinâmica interna seja ainda pouco conhecida. A Instituição procura manter uma rede alargada de parcerias relevantes para a sua dinâmica operacionalizadas através dos seguintes objetivos:

Eixo 3 – Relação com a sociedade: Ob. Est. - Manter uma relação de proximidade e confiança com a comunidade		
Objetivos operacionais	Indicadores	Metas
Aumentar o envolvimento dos parceiros	Nº de parcerias	Manter o nº de parcerias existentes
Promover a visibilidade da Instituição	Canais de informação e divulgação dinamizados; Aumentar a participação em atividades na e para a comunidade, potenciando os recursos digitais	Atualização mensal da informação do website; Aumentar em 10% o nº de atividades para a comunidade
Incentivar a partilha de boas práticas	Projetos relevantes	≥ 3

Objetivo Estratégico eixo 4 – Gestão de infraestruturas e sustentabilidade: Melhorar a sustentabilidade financeira da Instituição

Ao nível de infraestruturas, o CPS tem-se debatido com vários constrangimentos associados a licenciamentos e cumprimento de imposições legais. Tem sido recorrente a execução de obras de adaptação às necessidades de funcionalidade. É imprescindível dar continuidade aos processos de licenciamento em curso e procurar programas de financiamento. Esta situação é um dos fatores importantes que vão contribuir para a projeção futura do CPS, sustentabilidade e gestão dos sistemas de eficiência energética. A sustentabilidade é uma das preocupações e prioridades da gestão.

Eixo 4 – Gestão de infraestruturas e sustentabilidade- Ob. Est.- Melhorar a sustentabilidade financeira da Instituição		
Objetivos operacionais	Indicadores	Metas
Melhorar e manter as infraestruturas	Registo de manutenção e avarias	Resposta a 90% de avarias registadas
Melhorar a eficácia e eficiência energética	Diminuir o consumo energético Substituir equipamento	≥ 5% 20% Lâmpadas 15% torneiras com redutor de caudal
Melhorar a qualidade da comunicação financeira	Relatório de desempenho económico	≥ 2
Aumentar a oferta de serviços	Licenciamento para funcionamento outras respostas	≥ 1
Desenvolver e integrar no SGQ os processos de capacidade financeira	Relatórios de auditoria	2 vezes por ano
Garantir fontes de financiamento	Candidaturas de financiamento Controlo das mensalidades em atraso	≤ 2

VII. Calendarização dias festivos

O quadro indica, de forma esquemática a calendarização das principais datas a assinalar pelas respostas da instituição, em trabalho presencial ou à distância.

Calendarização		Atividades	ERPI	Creche	PE	CATL
Janeiro	6	Dia de Reis	X	X	X	X
	18	Dia Internacional do Riso	X			
Fevereiro	10	Dia da Instituição	X	X	X	X
	11	Dia do Doente	X			
	14	Dia Namorados/amizade				X
Março	1	Carnaval	X	X	X	X
	2	Início da Quaresma	X			X
	8	Dia Internacional da Mulher				X
	19	Dia do Pai	X	X	X	X
	21	Dia da Poesia	X			X
	21	Dia da Arvore			X	
Abril	2	Dia Internacional do Livro/livro Infantil				X
	15	Dia da Arte	X			X
	17	Festa da Páscoa	X			
Maio	1	Início do Mês de Maria	X		X	
	1	Dia da Mãe	X	X	X	X
	10	Dia do Cozinheiro	X			
	12	Dia Internacional do Enfermeiro	X			
	15	Dia da Família	X	X	X	X
	15	Dia do Assistente Social	X			
	18	Dia do Médico de Família	X			
	26	Dia da Espiga	X			
Junho	1	Dia da Criança		X	X	X
	5	Dia Mundial do Ambiente	X			X
	13,24,29	Santos Populares	X			X
	-	Festa de Final de ano (letivo)		X	X	
Julho	26	Dia dos avós	X		X	X
Agosto	-	“Verão em Ação”			X	X
	15	Dia N. S. Assunção	X			
Setembro	1	Novo ano, novos amigos		X	X	X
	21	Dia Mundial da Gratidão	X			
Outubro	1	Dia Mundial do Idoso	X			
	-	Vindimas	X		X	
	2	Dia do Educador Social				
	4	Dia do Animal	X	X	X	X
	10	Dia Mundial da Saúde Mental	X			
	13	Dia do Fisioterapeuta	X			
	16	Dia internacional da alimentação	X	X	X	X

Calendarização		Atividades	ERPI	Creche	PE	CATL
Novembro	11	Dia S. Martinho Magusto	X		X	X
	20	Dia do Pijama		X	X	
Dezembro	8	Imaculada Conceição	X			
	-	Natal	X	X	X	X
Ao longo do Ano		Educação Física			X	
		Música		X	X	
		Natação			X	
		Educação Moral e Religiosa Católica			X	
		Intercambio de Pré-escolares				
		Avô da Sala	X		X	
		Estações do ano	X			
		Ginástica Geriátrica	X			
		Fisioterapia	X			
		Atividades religiosas	X		X	
		“Reciclagem Terapêutica” - Psicologia	X			
		“Cuidar da Casa Comum”	X			
		Terapias	X			
		Ateliers – “Novas aprendizagens”	X			
		“Conhecer o conelho”	X			
	Estimulação cognitiva e física	X				
	Estamos na Comunidades	X				
Janeiro a Junho		“Os Conquistadores” (Berçário)		X		
		"Uma aventura pelo mundo" (1 ano)		X		
		"A sorrir o mundo vamos descobrir"(2 anos Ed. Paula)		X		
		“A sorrir e a brincar, o mundo vamos explorar” (2 anos Ed. Cristina)		X		
		"A cesta da Alice, o maravilhoso mundo da linguagem" (3 anos)			X	
		“Despertar...” (4 anos)			X	
		“Astronautas fixes... à descoberta de planetas fantásticos!”(5 anos)			X	
		“A Diferença e eu”(CATL)				X

Legenda: ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas; PE – Pré-escolar; CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres

São considerados dias de interrupção nas respostas da infância os dois últimos dias úteis do mês de agosto, 24 de dezembro e o dia de Carnaval.

Ao longo do ano são ainda dinamizados os projetos de cada sala e projetos individuais ou de grupos de crianças, para além de atividades de enriquecimento curricular, assim que a situação pandémica o permita (cf. PAA 2021)

VIII. Agenda de reuniões

A calendarização das reuniões é indicada no quadro seguinte tendo em consideração que sempre que necessário serão marcadas reuniões extraordinárias.

Reunião	Resposta Social	Periodicidade	Datas	Participantes
Direção	Geral	Mensal	3ª quarta-feira de cada mês	Direção
Direção	Infância	Semestral	A definir	Direção Representantes dos pais
Colaboradores e Direção	Geral	Semestral	Creche/ Pré-escolar: maio e setembro	Direção e Colaboradores
			CATL: janeiro e julho	
			ERPI: janeiro e junho	
Pedagógica	Creche e PE	Mensal	2ª terça-feira de cada mês	Dir. Técnica/Pedagógica e Educadoras
		Semestral	A definir	Dir. Técnica/Pedagógica e Educadoras e Auxiliares
		Semestral	A definir	Direção, Dir. Técnica/Pedagógica, Educadoras
	CATL	Mensal	1ª terça-feira de cada mês	Dir. Pedagógica e colaboradores
Setores/serviços	ERPI	Mensal	A definir	TSS, Encarregada-geral, colaboradores
Equipa da qualidade	Geral	Semestral	Janeiro e junho	Direção, TSS, Animadora, Dir. Pedagógica, Equipa de Saúde, Serviços Administrativos, Educadoras, HACCP
Nutrição	Geral	Semestral	Janeiro e julho	Nutricionista, Enc. Geral, TSS, Ecnomo, Direção, D. Pedagógica
Equipa Técnica	Geral	Semestral	Fevereiro e julho	Enfermagem, TSS, Enc. Geral, Direção, Serviços Administrativos, médico
Administrativos e Direção	Geral	Semestral	Abril e novembro	Administrativos, Direção

Legenda: TSS – Técnico Serviços Sociais; HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point ou Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos; PE – Pré-escolar; ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

IX. Considerações gerais

O orçamento para o ano 2021 foi planeado com base no exercício anterior, procurando congrega diversas fontes de financiamento: participações da Segurança Social através dos acordos, participação dos utentes e das famílias, rendas e serviços a terceiros.

O princípio base que conduziu este exercício de previsão é o de que a execução orçamental foi sempre feita com base na receita efetiva, numa lógica prudente, de modo a não acarretar dificuldades financeiras para a Instituição.

O orçamento previsional apresentado permite manter um nível elevado de atividades em todas as respostas sociais, bem como o quadro de recursos humanos.

- Conta de exploração previsional e orçamento de investimentos;
- Demonstração dos resultados previstos;