



TRABALHO



PROGRAMA DE AÇÃO

2023

 Rua do Viso, nº260, Paradela
3750-405 Espinhel

 234 691 577

 Centro Social Arco-Íris

 www.csarcoiris.pt



INTRODUÇÃO

O Plano de Ação e Orçamento para o exercício de 2023 acompanha o do ano anterior na prossecução dos objetivos estratégicos, tendo como principal mote o cumprimento da Missão da Instituição. Pretende-se com este plano a definição de objetivos operacionais, seus indicadores e metas, estabelecimento de estratégias e atividades para atingir os objetivos estratégicos fixados, bem como o prazo e os recursos humanos a envolver.

O ano de 2023 prevê-se com muitos desafios, devido à conjuntura nacional e mundial, à inflação dos preços de mercado e ao aumento do salário mínimo, traduzindo-se num agravamento dos custos operacionais da Instituição.

Esta situação impõe-nos uma gestão constante e flexível dos recursos, para

que possamos continuar a prestar serviços de qualidade, proporcionando um clima de bem-estar aos clientes, colaboradores e parceiros.

Pretendemos inovar com a criação de um serviço que vai ao encontro das necessidades das pessoas com debilidade cognitiva e seus familiares, proporcionando um serviço diferenciado e individualizado na manutenção da reserva cognitiva das pessoas com quadros demenciais.

O tema escolhido para o triénio é "Cidadania" e para o ano de 2023 iremos trabalhar o subtema "Direitos e Deveres numa sociedade atual".

Para a efetivação do tema escolhido para 2023, estão previstas atividades/iniciativas delineadas no Plano Anual de Atividades. Este terá o foco nos clientes do Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Comunidade.

"A melhor idade é estar VIVO"

LINHAS ORIENTADORAS

MISSÃO

- Prestar serviços de qualidade à infância, terceira idade e comunidade; valorizar a pessoa como ser humano; promover um crescimento, desenvolvimento e envelhecimento ativos e felizes e promover a interação com a comunidade.

VISÃO

- Ser uma Instituição de referência, apostando na melhoria contínua dos serviços prestados, de forma inovadora, promovendo a participação ativa entre a comunidade e a instituição, garantindo a sua sustentabilidade e solidez.

VALORES

- No exercício das nossas atividades regemo-nos pelos seguintes valores:
 - Respeito
 - Humildade
 - Credibilidade
 - Companheirismo
 - Amizade
 - Humanismo
 - Liberdade de Expressão
 - Solidariedade
 - Voluntarismo
 - Fraternidade

ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O Plano de Ação e Orçamento tem como objetivo definir as ações de intervenção para o cumprimento dos objetivos estratégicos. Estes têm por base as necessidades/expectativas dos clientes, bem como de todo o enquadramento político-legal, socioeconómico, cultural e tecnológico e ainda a visão da Direção e Colaboradoras.

- **Sustentabilidade**

Promover um modelo de funcionamento de equilíbrio entre rendimentos e despesas, com vista ao crescimento e sustentabilidade financeira da Instituição.

- **Qualidade**

Aumentar a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de todos os envolvidos, através da prestação de serviços de qualidade. Reforçar o espírito de equipa, de acordo com os objetivos e missão do CSAI e implementar boas práticas em gestão de pessoas e competências.

- **Inovação**

Desenvolver parcerias, para permitir a diversificação na oferta de serviços. Elaborar candidaturas com projetos inovadores, recorrendo à parceria pública e privada.

EIXOS DE ATUAÇÃO

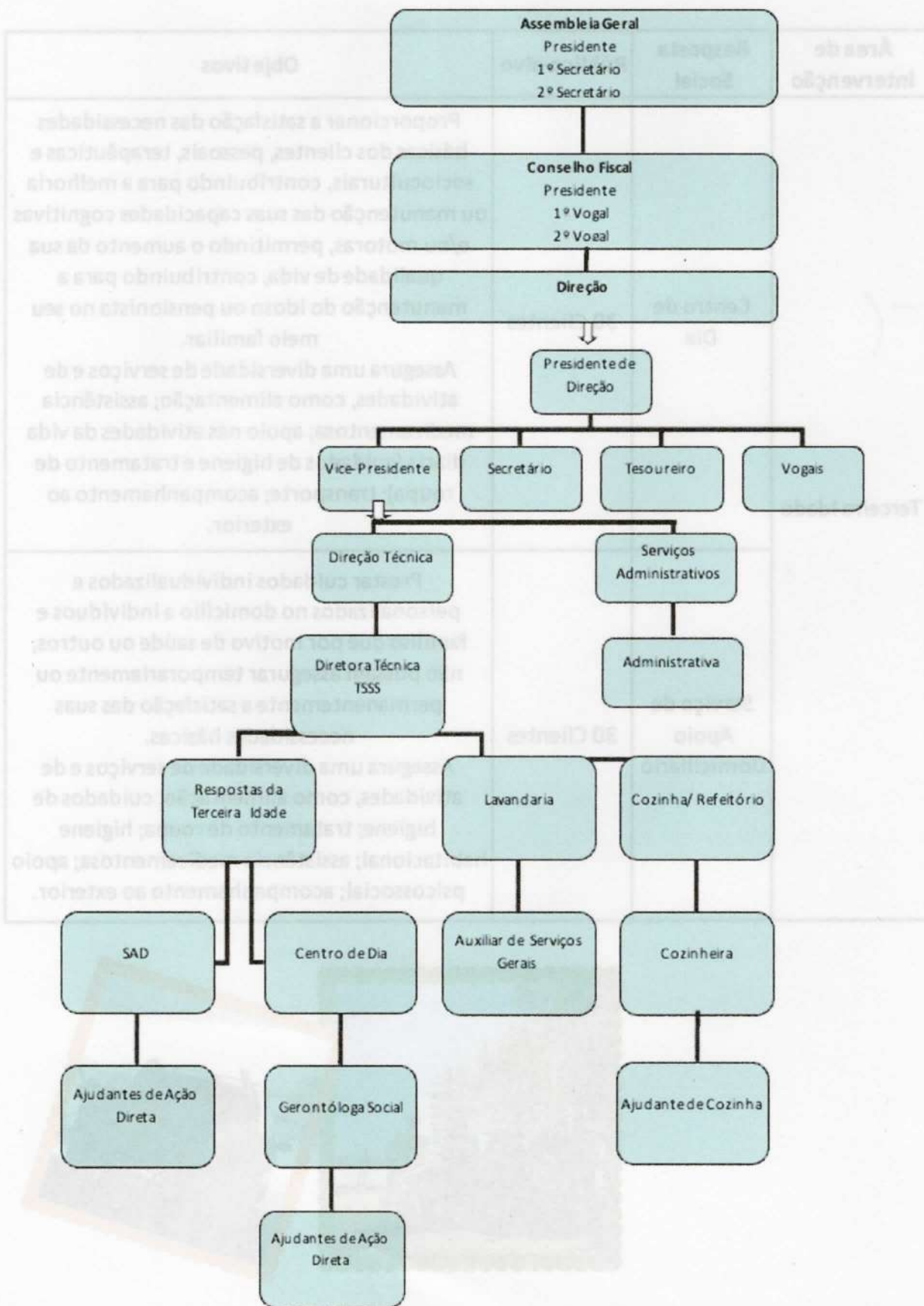
A. A. P.
R. J.

Área de Intervenção	Resposta Social	Público-alvo	Objetivos
Terceira Idade	Centro de Dia	30 Clientes	<p>Proporcionar a satisfação das necessidades básicas dos clientes, pessoais, terapêuticas e socioculturais, contribuindo para a melhoria ou manutenção das suas capacidades cognitivas e/ou motoras, permitindo o aumento da sua qualidade de vida, contribuindo para a manutenção do idoso ou pensionista no seu meio familiar.</p> <p>Assegura uma diversidade de serviços e de atividades, como alimentação; assistência medicamentosa; apoio nas atividades da vida diária (cuidados de higiene e tratamento de roupa); transporte; acompanhamento ao exterior.</p>
	Serviço de Apoio Domiciliário	30 Clientes	<p>Prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias que por motivo de saúde ou outros, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas.</p> <p>Assegura uma diversidade de serviços e de atividades, como alimentação; cuidados de higiene; tratamento de roupa; higiene habitacional; assistência medicamentosa; apoio psicossocial; acompanhamento ao exterior.</p>



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Organograma



OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Estratégico: Promover um modelo de funcionamento de equilíbrio entre rendimentos e despesas, com vista ao crescimento e sustentabilidade financeira da Instituição.

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Aumentar a receita	Percentagem de ocupação nas respostas sociais	30 Clientes em ambas as respostas sociais	Assegurar a taxa de ocupação nas respostas sociais de acordo com as capacidades definidas nos Acordos de Cooperação com a Segurança Social	Ano de 2023	Diretora Técnica
Aumentar a receita	Número de novos lugares criados com a revisão do Acordo de Cooperação	10 novos lugares em SAD	Obter o alargamento do Acordo de Cooperação da resposta de Serviço de Apoio Domiciliário	Ano de 2023	Diretora Técnica; Administrativa
Aumentar o número de sócio, motivando a sua participação nas Assembleias	Número de novos sócios; Número de sócios que participam nas Assembleias	>15	Promover e divulgar o Cartão de Sócio;	Ano de 2023	Diretora Técnica; Administrativa
Aumentar as receitas da Instituição	Valor recebido da consignação do IRS e do desenvolvimento de atividades de angariação de fundos; Valor recebido das parcerias estabelecidas no Cartão de Sócio	Aumentar 10% do valor recebido no conjunto das atividades	Promover a consignação do IRS; Realizar atividades de angariação de fundos; Divulgar e motivar a utilização do cartão de Sócio;	Ano de 2023	Diretora Técnica; Administrativa; Gerontóloga Social

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade	Número de novos procedimentos e/ou instruções de trabalho; Percentagem de indicadores e instrumentos de gestão criados	Estabelecer 10 novos procedimentos e respectiva documentação; Definir 4 indicadores de gestão e instrumentos de apoio à gestão	Realizar o diagnóstico organizacional, em termos de procedimentos e documentação; Implementar um plano de ações para operacionalizar o sistema de gestão da qualidade; Criar indicadores e instrumentos de apoio à gestão	Ano 2023	Colaboradoras
Consolidar a imagem da Instituição e reforçar o seu reconhecimento, garantindo a sua divulgação para o exterior	Número de publicações feitas nas redes sociais com as atividades desenvolvidas; Número de notícias publicadas para os jornais regionais; Número de iniciativas realizadas para toda a comunidade; Número de atualizações ao Site Institucional; Número de exposições de peça de teatro	Publicar quinzenalmente as atividades desenvolvidas; Publicar trimestralmente uma notícia no jornal regional; Atualizar o Site semanalmente; Realizar 2 exposições de peça de teatro do "7 cores"	Divulgar as atividades desenvolvidas e a prestação dos serviços; Redigir uma notícia no jornal regional trimestralmente; Realizar iniciativas abertas à comunidade; Continuar a atualizar o Site da Instituição; Controlar as visualizações no Site; Continuar a realizar (3 vezes ao ano) e divulgar o boletim informativo da Instituição; Promover o grupo de teatro do Arco Iris, "o 7 cores"	Ano de 2023	Gerontóloga Social; Administrativa

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Estratégico: Promoção da Qualidade com o aumento da satisfação

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Elaborar candidaturas a projetos financiados	Número de candidaturas realizadas	Realizar 3 candidaturas no ano	Delinear as áreas de possível intervenção, de acordo com as necessidades identificadas; Preencher os formulários de candidatura	Ano de 2013	Diretora Técnica; Administrativa; Gerontóloga Social
Construir Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	Resultado da candidatura	1	Elaboração de candidatura a programa de apoio financeiro	Ano de 2023	Diretora Técnica; Administrativa; Gerontóloga Social
Creche	Número de inscrições realizadas	Atingir 22 inscrições para a concretização de abertura	Divulgar a abertura de inscrições para a Creche;	Ano de 2023	Diretora Técnica; Administrativa

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Estratégico: Promoção da Qualidade com o aumento da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de todos os envolvidos, através da prestação de serviços de qualidade.

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Aumentar o grau de satisfação dos clientes	Grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados; Percentagem de clientes perdidos por insatisfação na prestação dos serviços; Percentagem de clientes que recomendariam a Instituição; Número de reclamações recebidas	90% dos inquiridos satisfeitos com a prestação dos serviços; 0% de clientes perdidos por insatisfação; 80% de clientes que recomendariam a Instituição	Aplicar os questionários de satisfação e tratar a informação obtida; Estabelecer ações de melhoria face aos resultados obtidos; Realizar a revisão dos Regulamentos Internos das respostas sociais	Janeiro a Março 2023	Diretora Técnica; Administrativa
Melhorar a execução das ações previstas em Plano Individual	Percentagem de clientes que atingem as competências previstas nos seus planos individuais; Taxa de cumprimento das atividades planeadas	75%; 90% das atividades planeadas	Motivar os clientes e famílias no comprometimento com o seu plano de intervenção; Proporcionar o serviço de fisioterapia aos clientes; Envolver os clientes e colaboradoras no planeamento, desenvolvimento e execução das atividades	Ano de 2023	Diretora Técnica; Gerontóloga Social; Ajudantes de Ação Direta

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Dinamizar espaço de "Estimulação da Mente" (cognitiva e motora)	Inscrição de novos utentes na resposta de Centro de Dia	7 clientes novos	Divulgar o novo serviço da resposta de Centro de Dia; Proporcionar um espaço de intervenção dedicado às demências	Ano de 2023	Diretora Técnica; Gerontóloga Social; Administrativa
Continuar com a parceria da Farmácia na preparação da medicação a todos os utentes	Número de utentes que beneficiam da parceria estabelecida	<15	Continuar com a parceria estabelecida	Ano 2023	Diretora Técnica; Administrativa
Diversificar nas atividades de animação sociocultural	Número de atividades novas	>10	Fazer o levantamento dos interesses dos clientes; Desenvolver atividades de estimulação motora e cognitiva, adaptativas à especificidade de cada cliente; Promover sessões de debate de temas do interesse dos utentes	Ano 2023	Diretora Técnica; Gerontóloga Social
Proporcionar segurança a clientes com alguma debilidade cognitiva e/ou motora	Número de utentes com adesão a este programa	60% dos clientes com a autonomia comprometida e fragilidade associada	Facilitar o programa "Eu estou aqui adulto"	Ano de 2023	Diretora Técnica; Gerontóloga Social

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Estratégico: Promoção da Qualidade com o reforço do espírito de equipa, de acordo com os objetivos e missão do CSAI e implementar boas práticas em gestão de pessoas e competências.

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Aumentar a satisfação das colaboradoras no trabalho	Grau de satisfação das colaboradoras	>70%	Aplicar os questionários de avaliação de satisfação	Setembro a Novembro	Colaboradoras
			Desenvolver atividades lúdico-pedagógicas dirigidas aos recursos humanos	Ano de 2023	
			Realizar o TeamBuilding com Colaboradoras e Direção	Mai a Junho 2023	
			Implementar a caixa de sugestões	Ano de 2023	
Melhorar o desempenho profissional das Colaboradoras	Percentagem de Avaliações de desempenho realizadas	100%	Realizar a avaliação de desempenho das colaboradoras	Novembro a Dezembro de 2023	Colaboradoras

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Proporcionar formação adequada às colaboradoras	Número de ações de formação eficazes para a melhoria do desempenho dos Recursos Humanos;	Realizar 2 formações anuais;	Identificar as necessidades formativas dos Recursos Humanos e realizar formação nessas áreas;	Ano de 2023	Colaboradoras
	Percentagem de cumprimento com um número total de horas;	80%			
Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade	Número de novos procedimentos e/ou instruções de trabalho; Percentagem de indicadores e instrumentos de gestão criados	Estabelecer 10 novos procedimentos e respectiva documentação; Definir 4 indicadores de gestão e instrumentos de apoio à gestão	Realizar o diagnóstico organizacional, em termos de procedimentos e documentação; Implementar um plano de ações para operacionalizar o sistema de gestão da qualidade; Criar indicadores e instrumentos de apoio à gestão	Ano de 2023	Colaboradoras

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Estratégico: Inovação: desenvolver parcerias, para permitir a diversificação na oferta de serviços. Elaborar candidaturas com projetos inovadores, recorrendo à parceria pública e privada.

Objetivo Operacional	Indicadores	Meta	Estratégias/ Atividades	Prazo	Recursos Humanos a envolver
Estabelecer protocolo de Fisioterapia para os clientes de Centro de Dia e SAD	Percentagem de clientes com o serviço de fisioterapia	20% dos clientes de ambas as respostas sociais	Facilitar a prestação deste serviço nas instalações da Instituição e domicilio dos clientes	Ano de 2023	Diretora Técnica; Administrativa
Continuar a desenvolver o projeto "Cantinho Arco Iris"	Número de pessoas a frequentar o projeto	15	Divulgar o projeto	Ano de 2023	Diretora Técnica; Administrativa
Criar sinergias com outras IPSS ou Entidades	Número de visitas realizadas	2	Desenvolver visitas interinstitucionais, com vista à melhoria contínua; Levantamento de eventuais parceiros	Ano de 2023	Diretora Técnica; Gerontóloga Social
Continuar a desenvolver Voluntariado e Integração de Estágios	Número de voluntários e estagiários	2	Integrar os estagiários e voluntários nas respostas sociais	Ano de 2023	Diretora Técnica; Gerontóloga Social

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

O Plano Anual de Atividades tem por base o Plano de Ação 2023, é elaborado de acordo com os planos das atividades socioculturais de ambas as respostas sociais e visa a descrição das datas comemorativas, objetivos das ações/ atividades, população-alvo das mesmas, recursos humanos a envolver para a sua concretização e calendarização das atividades.





CONCLUSÃO

O Plano de Ação e Orçamento para 2023 são documentos orientadores da intervenção, norteando toda a prática da Instituição, com vista à prossecução dos objetivos estratégicos a que nos propomos, Sustentabilidade, Qualidade e Inovação.

Pretendemos, de acordo com os objetivos estratégicos definidos, promover um modelo que facilite e promova o crescimento e sustentabilidade financeira da Instituição, a promoção da Qualidade com o aumento da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de todos os envolvidos, o reforço do espírito de equipa, de acordo com os objetivos e missão do Arco Iris e implementar boas práticas em gestão de pessoas e competências. E por fim potenciar a inovação na prestação de cuidados, que vão ao encontro das necessidades dos clientes, familiares e comunidade, desenvolvendo parcerias, para permitir a diversificação na oferta de serviços.

"Quando ficar velho, não quero parecer mais jovem, quero parecer mais

FELIZ"

(Anna Magnani).

Direito à Felicidade/Bem Estar