

PROGRAMA DE AÇÃO



Centro Social Arco-Íris

ANO 2024



INTRODUÇÃO

Este documento resume o que se prevê realizar no ano 2024, definindo um plano de ação assente no papel importante da instituição na comunidade e em tudo o que se pretende fazer tendo em conta a sua missão, a sua visão e os seus valores.

Pretende-se com este plano a definição de objetivos operacionais, os seus indicadores e as metas, estabelecendo estratégias e atividades para atingir os objetivos estratégicos fixados, bem como o prazo e os recursos humanos a envolver.

O ano de 2024 será de muitos desafios, uma vez que continuamos a assistir a uma subida de preços devido à conjuntura nacional e mundial, traduzindo-se num agravamento dos custos operacionais da Instituição.

Para o próximo ano, pretendemos continuar a inovar com a continuidade de serviços que vão ao encontro das necessidades dos utentes e dos seus familiares, proporcionando um serviço diferenciado e individualizado para um desenvolvimento global.

O tema para o ano de 2024, de Janeiro a Agosto, será “Literatura” e de Setembro a Dezembro será “Educação Ambiental”. Para as respostas seniores a Literatura será abordada na perspetiva da “Literatura tradicional” e na resposta da infância através da “Literatura infantil”. Desta forma, pretendemos proporcionar diferentes momentos em que tanto as pessoas idosas como as crianças enriqueçam o seu conhecimento sobre literatura e simultaneamente sintam valorizadas as suas estórias e histórias.

Nas respostas seniores, a temática da Literatura Tradicional será desenvolvida através da valorização das histórias e vivências das pessoas idosas.

Por seu turno, atendo ao papel fundamental da literatura infantil na formação das crianças, serão oferecidos à criança momentos de prazer que cativem a sua atenção, levando-a a aprender a ouvir e a desenvolver a capacidade de atenção, com especial relevo para esta ferramenta.

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



DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- SUSTENTABILIDADE

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

- QUALIDADE

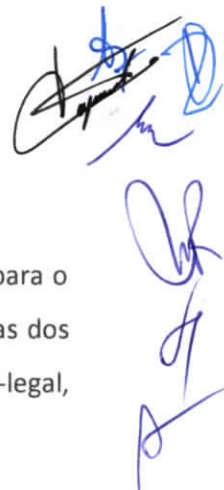
Aumentar a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de todos os envolvidos, através da prestação de serviços de qualidade. Reforçar o espírito de equipa, de acordo com os objetivos e missão do CSAI e implementar boas práticas em gestão de pessoas e competências.

- INOVAÇÃO

Desenvolver projetos e novas parcerias, que permitam dar resposta efetiva a necessidades sentidas pela comunidade, permitindo uma maior diversificação na oferta de serviços. Estimular e fomentar a componente cultural e a participação ativa da comunidade na vida da Instituição e da Instituição na comunidade.

ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO


O Programa de Ação e Orçamento tem como objetivo definir as ações de intervenção para o cumprimento dos objetivos estratégicos. Estes baseiam-se nas necessidades/expectativas dos clientes e/ou seus responsáveis, bem como de todo o enquadramento político-legal, socioeconómico, cultural e tecnológico e ainda a visão da Direção e Colaboradoras.



EIXOS DE ATUAÇÃO

Respostas Sociais

Área de Intervenção	Resposta Social	Público-alvo	Objetivos da Resposta Social
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>Assegurar 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>

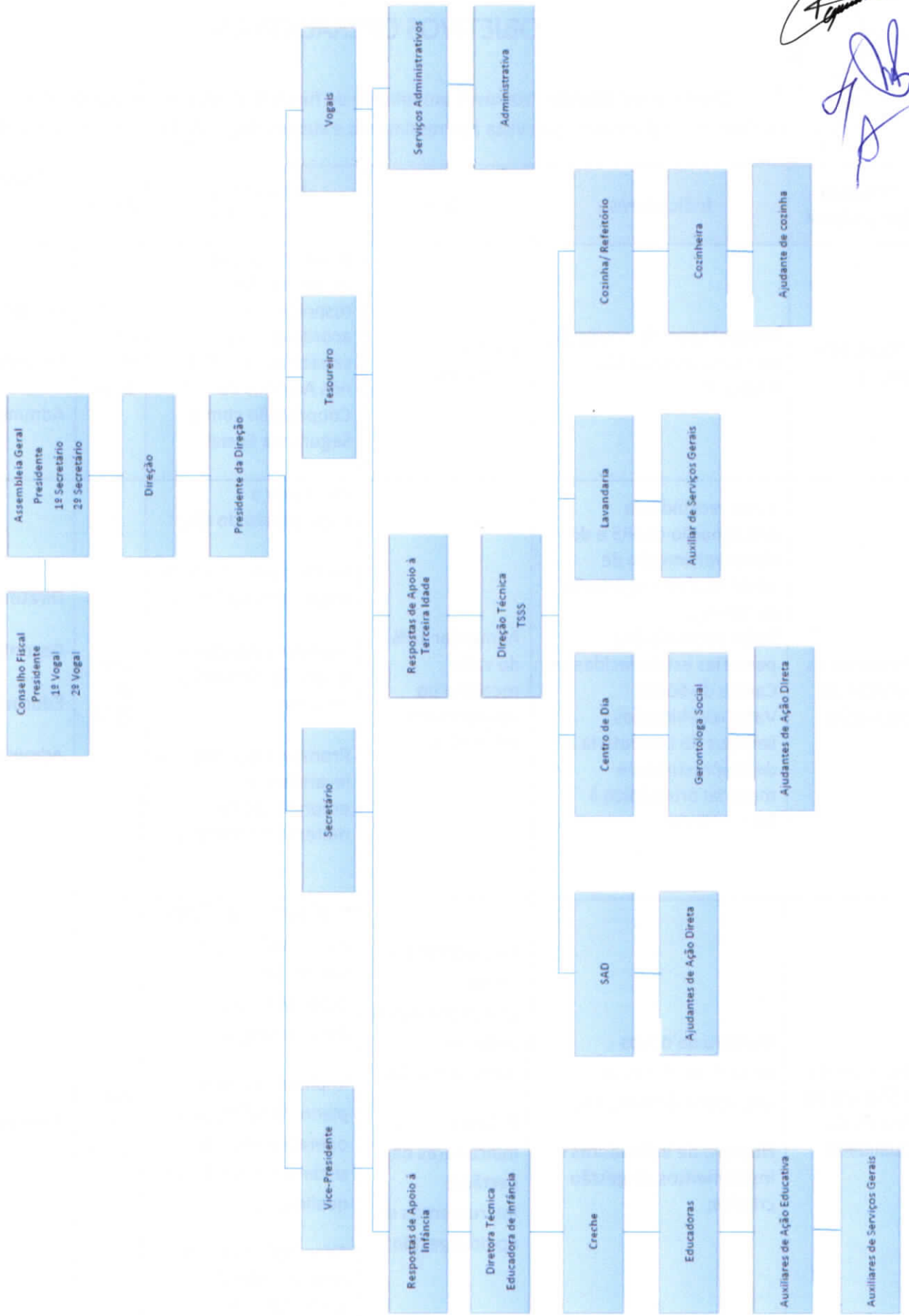


Área de Intervenção	Resposta Social	Público-alvo	Objetivos da Resposta Social
Infância	Creche	46 Clientes	<p>Proporcionar a satisfação das necessidades básicas das crianças;</p> <p>Garantir o desenvolvimento global das crianças;</p> <p>Promover atividades de acordo com os interesses e necessidades das crianças respeitando a sua individualidade;</p>

Componente Cultural e Apoio à Comunidade

Área de Atuação	Objetivos
Grupo de Teatro "7 Cores"	Fomentar a comunicação, a criatividade, o lúdico, com a apresentação de peças de teatro em várias localidades.
Lavandaria	Proporcionar tratamento de roupa à comunidade (lavar e/ou passar a ferro).
Empréstimo ou Aluguer de Material Ortopédico	Facilitar material ortopédico à comunidade, necessário para a locomoção e execução de Atividades da Vida Diária.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL- Organograma



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

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 Seniores	100% de ocupação	Assegurar a taxa de ocupação nas respostas sociais de acordo com as capacidades definidas nos Acordos de Cooperação com a Segurança Social	Ano de 2024	Diretora Técnica Gerontóloga Social 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; Valor recebido dos serviços de Lavandaria e de empréstimo de material ortopédico à comunidade;	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; Promover o serviço de lavandaria e empréstimo de material ortopédico	Ano de 2024	Diretoras Técnicas; Gerontóloga Social; Educadora de Infância; Administrativa;
Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade	Número de novos procedimentos e/ou instruções de trabalho; Número de indicadores e instrumentos de gestão criados;	Estabelecer 15 novos procedimentos e respetiva 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 2024	Colaboradoras

Elaborar candidaturas a programas financiados	Número de candidaturas realizadas	Realizar 2 candidaturas no ano	Delinear as áreas de possível intervenção, de acordo com as necessidades identificadas; Preencher os formulários de candidatura	Ano de 2024	Diretoras Técnicas; Gerontóloga Social; Educadora de Infância; Administrativa;
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 atualizações ao Site Institucional;	Publicar semanal as atividades desenvolvidas; Publicar 3 notícias no jornal regional; Atualizar quinzenalmente o Site e as Redes Sociais;	Divulgar as atividades desenvolvidas e a prestação dos serviços; Redigir uma notícia no jornal regional trimestralmente; Continuar a atualizar o Site da Instituição;	Ano de 2024	Gerontóloga Social; Educadoras de Infância; Administrativa;
Construir Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	Pontuação obtida na classificação final dos resultados da candidatura	Aprovação da candidatura realizada	Elaborar candidatura a programa de apoio financeiro o mais célere possível	Ano de 2024	Diretora Técnica; Gerontóloga Social; Administrativa; Empresa de Outsourcing

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	<p>Grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados;</p> <p>Percentagem de clientes perdidos por insatisfação na prestação dos serviços;</p> <p>Percentagem de clientes que recomendariam a Instituição;</p> <p>Número de reclamações recebidas</p>	<p>90% dos inquiridos satisfeitos com a prestação dos serviços;</p> <p>0% de clientes perdidos por insatisfação;</p> <p>80% de clientes que recomendariam a Instituição</p> <p>0 de reclamações recebidas</p>	<p>Reformular os questionários de satisfação, aplicar e tratar a informação obtida;</p> <p>Implementar ações de melhoria face aos resultados obtidos;</p>	Ano de 2024	<p>Diretoras Técnicas;</p> <p>Gerontóloga Social;</p> <p>Educadora de Infância;</p> <p>Administrativa;</p>
Melhorar a execução das ações previstas em Plano Individual nas respostas Seniores	<p>Percentagem de clientes que atingem as competências previstas nos seus planos individuais;</p>	70%	<p>Motivar os clientes e famílias no comprometimento com o seu plano de intervenção;</p> <p>Proporcionar o serviço de fisioterapia aos clientes;</p> <p>Proporcionar aula de ginástica semanal aos utentes de Centro de Dia</p>	Ano de 2024	<p>Diretora Técnica;</p> <p>Gerontóloga Social;</p> <p>Ajudantes de Ação Direta;</p>
	<p>Taxa de cumprimento das atividades planeadas</p>	90% das atividades planeadas	<p>Envolver os clientes e colaboradoras no planeamento, desenvolvimento e execução das atividades</p>		

<p>Promover o desenvolvimento integral da criança ao nível psicomotor, sócio afetivo e cognitivo, valorizando sempre as relações estabelecidas entre as crianças e entre estas e os adultos</p>	<p>Percentagem de clientes que atingem as competências previstas nos seus planos individuais;</p>	<p>75%</p>	<p>Elaborar, implementar e divulgar o Projeto Pedagógico de sala tendo em consideração as necessidades, potencialidades e expectativas das crianças, promovendo o envolvimento das famílias, numa perspetiva de melhoria contínua;</p> <p>Elaborar, monitorizar e avaliar o Plano Desenvolvimento Individual;</p>	<p>Ano de 2024</p>	<p>Educadoras de infância;</p> <p>Ajudantes de Ação Educativa</p>
	<p>Taxa de cumprimento das atividades planeadas</p>	<p>90% das atividades planeadas</p>	<p>Envolver os clientes e colaboradoras no planeamento, desenvolvimento e execução das atividades</p>	<p>Ano de 2024</p>	
<p>Participar no Projeto Cres(SER) desenvolvido pelo Centro de Saúde de Águeda</p>	<p>Definir dois objetivos para melhorar as nossas práticas pedagógicas;</p> <p>Partilhar a nossa evolução e aprender com as partilhas das outras instituições</p>	<p>>2</p>	<p>Participar nas reuniões de trabalho do projeto (de dois em dois meses);</p> <p>Desenvolver atividades de acordo com o proposto;</p> <p>Partilhar através da aplicação com os pais mensagens semanais;</p> <p>Promover momentos de partilha e discussão entre a equipa educativa sobre algumas práticas pedagógicas;</p> <p>Promover a interação com as famílias</p>	<p>Ano de 2024</p>	<p>Diretora Técnica;</p> <p>Educadora de infância;</p> <p>Ajudantes de Ação Educativa;</p>

Continuar com a parceria da Farmácia na preparação da medicação a todos os utentes das respostas Seniores	Percentagem de utentes que beneficiam da parceria estabelecida com a Farmácia Simões Roque	Aumentar em 5%	Continuar com a parceria estabelecida	Ano de 2024	Diretora Técnica; Gerontóloga Social; Administrativa;
Facilitar as análises clínicas aos utentes de Centro de Dia e SAD	Percentagem de clientes que beneficiam da parceria estabelecida com a Barrodente	Aumentar em 5%	Continuar com a parceria estabelecida	Ano de 2024	Diretora Técnica; Gerontóloga Social; Administrativa;
Realizar atividades propostas pelos clientes		6		Ano de 2024	Diretora Técnica; Gerontóloga Social; Ajudantes de Ação Direta;
Desenvolver atividades extra para o desenvolvimento integral da criança	Aumentar o número de crianças a frequentar as atividades extracurriculares	2 atividade (música/ babyoga) duas vezes por mês	Fazer o levantamento dos interesses dos clientes; Desenvolver atividades que possibilitem diferentes aprendizagens;	Set. a Dez. 2024	Diretora Técnica; Educadora de infância;

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	>75%	Aplicar os questionários de avaliação de satisfação	Junho a Julho de 2024	Colaboradoras
			Estabelecer ações de melhoria face aos resultados obtidos;	Setembro a Dezembro de 2024	
			Realizar um TeamBuilding com Colaboradoras e Direção	Maió a Junho de 2024	
Melhorar o desempenho profissional das Colaboradoras	Percentagem de Avaliações de desempenho realizadas	100%	Realizar a avaliação de desempenho das colaboradoras, com vista à possível (re) afetação de novas tarefas e/ou responsabilidades e melhor adequação do profissional no contexto institucional.	Junho a Julho de 2024	Colaboradoras
			Definir metodologia para avaliação da eficácia das formações e proceder a essa mesma avaliação		
Proporcionar formação adequada às colaboradoras	Número de horas de ação de formação eficazes para a melhoria do desempenho dos Recursos Humanos;	Realizar 40 horas de formação anual;	Identificar as necessidades formativas dos Recursos Humanos e realizar formação nessas áreas	Ano de 2024	Colaboradoras
	Percentagem de cumprimento com um número total de horas;	80%	Proporcionar algum período de formação em horário laboral	Ano de 2024	Colaboradoras

Objetivo Estratégico: Inovação: desenvolver novos projetos, estimular novas parcerias, que permitam a diversificação na oferta de serviços e fomentar a componente cultural e a relação com a Comunidade

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 domicílio dos clientes	Ano de 2024	Diretora Técnica; Gerontóloga Social; Administrativa;
Continuar a desenvolver o projeto "Cantinho Arco Iris"	Número de pessoas a frequentar o projeto	15 participantes	Realizar a candidatura ao Associativismo da C.M.A para apoio no desenvolvimento do projeto; Divulgar o projeto; Proporcionar 1 aula de ginástica gratuita aos participantes	Ano de 2024	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 2024	Diretoras Técnicas; Gerontóloga Social; Educadora de Infância;
Desenvolver atividades conjuntas	Número de atividades promovidas em conjunto com outras IPSS	2	Realização de atividades em parceria	Ano de 2024	Diretoras Técnicas; Gerontóloga Social; Educadora de Infância;
Continuar a desenvolver Voluntariado e divulgar essa possibilidade	Número de voluntários	2	Integrar voluntários nas respostas sociais	Ano de 2024	Diretoras Técnicas; Gerontóloga Social; Educadora de Infância; Administrativa

Facilitar a integração de Estágios	Número de estágios realizados	2	Contatar com Universidades/ Institutos no sentido de promover a integração de estagiários nas respostas sociais	Ano de 2024	Diretoras Técnicas; Gerontóloga Social; Educadora de Infância; Administrativa
Promover uma intervenção diferenciadora a utentes com demência no seu domicílio	Número de clientes beneficiários deste projeto	15	Desenvolver atividades de orientação espaço-temporal, de treino das Atividades da Vida Diária; estimulação cognitiva e motor.	Abr. a Dez. de 2024	Diretora Técnica/ Técnica Superior de Serviço Social; Gerontóloga Social; Terapeuta Ocupacional; (a contratar); Administrativa
Promover uma intervenção diferenciadora a utentes com demência em contexto institucional- Centro de Dia	Número de clientes beneficiários deste projeto	10	Desenvolver atividades de orientação espaço-temporal, de treino das Atividades da Vida Diária; estimulação cognitiva e motor.	Jan. a Dez. de 2024	Diretora Técnica/ Técnica Superior de Serviço Social; Gerontóloga Social; Terapeuta Ocupacional; (a contratar) Administrativa
Promover a componente cultural	Número de exposições de peça de teatro;	Realizar 2 exposições de peça de teatro do "7cores"	Promover o grupo de teatro do Arco Iris, "7 cores"	Ano de 2024	Colaboradoras
Estreitar as relações com a comunidade	Número de iniciativas realizadas para toda a comunidade;	Realizar 2 iniciativas abertas à comunidade;	Realizar iniciativas abertas à comunidade e divulgar as mesmas atempadamente	Ano de 2024	Colaboradoras



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

O Plano Anual de Atividades tem por base o Programa de Ação 2024, é elaborado de acordo com os planos das atividades socioculturais das três 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 Programa de Ação e Orçamento para 2024 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.

Existem objetivos transversais em Programas de Ação anteriores, que norteiam a dinâmica da Instituição, a nossa Missão e Visão, tendo por base os valores que orientam a nossa intervenção.

Em jeito de conclusão podemos dizer que, pretendemos atingir durante o ano de 2024 os 3 objetivos estratégicos a que nos propomos, Sustentabilidade, Qualidade e Inovação. Pretendemos atingi-los através de várias medidas, estratégias, tais como o aumento de receitas, a implementação do sistema de gestão da Qualidade, a elaboração de candidaturas, a divulgação da imagem do Centro Social Arco Íris, a prestação de cuidados/ serviços que vão ao encontro das necessidades dos utentes, aumentando a sua satisfação, o reforço da componente interna, com o aumento do espírito de equipa e a Missão da instituição promovendo dessa forma a Qualidade na prestação de cuidados. E por fim, visamos ainda inovar, tendo como base a componente cultural e o espírito de entreatajuda que existe na comunidade, reforçando-a, perspetivando novas formas de atuar, com novos projetos e novos serviços.

Sendo o tema do ano de 2024, de Janeiro a Agosto, a Literatura Tradicional e Infantil, e porque quem conta um conto, acrescenta um conto, que sejamos capazes de acrescentar muitos pontos positivos às histórias, às nossas histórias. No mundo em que as alterações climáticas estão cada vez mais evidentes, em setembro iniciaremos com o tema “Educação ambiental” para um futuro de maior qualidade para todas as idades.