



**CENTRO SOCIAL DE AMARELEJA
LAR DR. DOMINGOS PULIDO GARCIA**

Praça da República, 10
7885 - 023 AMARELEJA



**PLANO DE AÇÃO
PARA O ANO
DE 2014**

Junho de 2014



1 - Caracterização da Instituição

O **Centro Social de Amareleja** é uma IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social), sem fins lucrativos, uma associação inaugurada em 05/11/1997 que tem como objetivo o apoio à terceira idade, sendo a sua principal incidência na freguesia de Amareleja.

2 - Caracterização do Meio em que está Inserida

O Centro Social de Amareleja - Lar Dr. Domingos Pulido Garcia está sedado em Amareleja, freguesia de Amareleja, concelho de Moura e distrito de Beja, um meio rural com população maioritariamente idosa e empobrecida.

Dada a grande dificuldade de empregabilidade a população ativa encontra-se desmotivada e sem determinação para se valorizar escolar e profissionalmente, tendo, maioritariamente, como recursos económicos os subsídios (desemprego depois de estágios do IEFP e RSI), as formações modulares oferecidas por algumas entidades formadoras e os escassos trabalhos sazonais.

3 - Serviços Prestados

O Centro Social de Amareleja oferece serviços em três valências: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Apoio Domiciliário.

3.1 - O serviço em ERPI funciona 24 horas por dia com direito a acompanhamento social, alimentação, assistência médica e medicamentosa, assistência de enfermagem, tratamento de roupas, higiene pessoal, animação cultural e massagens.

3.2 - O serviço em Centro de Dia, com o horário das 08:00h às 20:00h no período de Verão e das 08:00h às 19:00h no período de Inverno, disponibilizado transporte de ida e volta para a instituição e residência, acompanhamento social, 4 refeições diárias, assistência médica e medicamentosa, assistência de enfermagem, tratamento de roupas, higiene pessoal, animação cultural e massagens.



3.3 -O serviço de Apoio Domiciliário com funcionamento das 08:00h às 18:00h e a disponibilidade dos seguintes serviços prestados:

- Alimentação: Pequeno-almoço, almoço e jantar. Com apoio, se solicitado pelo utente;
- Higiene Diária até três vezes por dia e ajuda no banho;
- Higiene habitacional;
- Tratamento de Roupas;
- Acompanhamento ao exterior (Centro de Saúde, loja, farmácia, cabeleireiro, dentista, etc);
- Animação Cultural com atividades adaptadas às suas necessidades;
- Massagens com tratamentos adaptados às necessidades dos mesmos.

4 - Orientações Estratégicas do Plano

- **Melhoria da Qualidade dos Serviços para o cliente/utente** – focalização no cliente, garantindo uma efetiva resposta às suas necessidades;
- **Melhorar os Processos Internos de Trabalho** – olhar o funcionamento da organização de uma forma crítica, potenciando a introdução de melhorias significativas no planeamento, controlo e execução das ações. Promovendo uma efetiva participação e envolvimento de todos, através da melhoria dos mecanismos de comunicação internos e externos;
- **Elevar os Níveis de Qualificação dos Recursos Humanos** – promover a realização de ações de formação para os recursos humanos do CSA e proporcionar a participação em ações de formação externas e internas;
- **Melhoria Contínua** – adotar a melhoria contínua como uma prática permanente e capaz de introduzir as mudanças necessárias no caminho da qualidade dos serviços, dos processo de trabalho e da qualificação dos recursos humanos, potenciando a sustentabilidade organizacional.
- **Reduzir o Número de Clientes em ERPI** – evitar a sobrelotação.

5 – Objetivos Estratégicos

5.1 - Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento.

Objetivos:

- Aumentar o financiamento proveniente de Acordos de Cooperação ou outros programas de financiamento das respostas sociais;
- Candidatar a projetos de financiamento para atividades ou equipamentos;
- Atualizar as participações das famílias de acordo com os serviços prestados;
- Reduzir custos de financiamento, implementando procedimentos de controlo efetivo de aquisições de bens e serviços;
- Reduzir custos de pessoal, congelando admissões e reestruturando funções e atribuições;
- Assegurar o cumprimento dos compromissos com clientes, colaboradores, fornecedores e financiadores, reduzindo os prazos de pagamento;

Indicadores:

- Propostas de revisão de acordos apresentados;
- Candidaturas a financiamentos;
- Projetos de financiamento elaborados e aprovados;
- Consumos com combustíveis afetos à frota;
- Custos com aquisição de géneros alimentares;
- Custos com a aquisição de produtos de limpeza;
- Custos com a conservação e reparação de equipamentos;
- Substituição de colaboradores por recrutamento interno;
- Substituição de colaboradores por recrutamento externo;
- Prazo médio de recebimentos;
- Prazo médio de pagamentos.

5.2 - Garantir a prestação de serviços de qualidade aos clientes.

Objetivos:

- Melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes.
- Reduzir o número de clientes, em ERPI, para um máximo de 55, não integrando novos clientes até ao cumprimento deste objetivo.

Indicadores/metastas:

- Taxas de cumprimento do PDI;
- Taxa de execução das atividades;
- Índice de satisfação dos clientes;
-

5.3 - Implementar boas práticas em gestão de pessoas e competências.

Objetivos:

- Executar o Plano de Formação;
- Proceder à Avaliação de Desempenho dos colaboradores;
- Proceder à avaliação da satisfação dos colaboradores;
- Estruturar a gestão de recursos humanos;

Indicadores/metastas:

- Nº de horas de formação por colaborador;
- Nº de colaboradores envolvidos na avaliação da satisfação;
- Indicador de desempenho dos colaboradores;
- Índice de satisfação dos colaboradores;
- Efetuar diagnóstico de necessidades de formação dos colaboradores;
- Planear e avaliar o conhecimento de novos colaboradores;
- Dinamizar a implementação do sistema de saúde, higiene e segurança no trabalho.



5.4 - Promover o desenvolvimento comunitário e o reforço da igualdade de oportunidades numa dinâmica de parceria e de trabalho em rede com entidades públicas e privadas.

Objetivos:

- Promover a realização de estágios curriculares ou profissionais;
- Reforçar e estabelecer parcerias locais.

Indicadores/metapas:

- Nº de estágios realizados;
- Nº de atividades abertas à comunidade;
- Nº de participantes em atividades comunitárias;

6 – Avaliação do Plano

Este Plano de Ação, a desenvolver até ao final do ano civil de 2014, será avaliado em Janeiro de 2015, pelos elementos da Direção do Centro Social de Amareleja.

P'la Direção do Centro Social de Amareleja:

A Presidente:

(Marília Duarte)