



# PLANO DE AÇÃO 2020

**Índice:**

1. Enquadramento .....	3
2. A Organização e o Contexto.....	4
3. Partes Interessadas Relevantes .....	6
4. Plano de Ação .....	7
5. Considerações Finais .....	13

## 1. Enquadramento:

O presente documento, intitulado Plano de Ação, constitui um instrumento facilitador para o conhecimento dos sócios, colaboradores, voluntários, parceiros, clientes e seus responsáveis dos objetivos que o Centro Social de Cultura e Recreio da Silva pretende atingir no ano civil de 2020.

Este Plano de Ação nasce do Plano Estratégico construído para o período entre 2019 a 2021, com vista a serem definidas metas e prioridades estratégicas. A estratégia é muito importante na medida que permite uma reflexão interna, não só na óptica negativa, mas também positiva, no desenho de novos desafios e metas que, face às necessidades e expectativas dos clientes, representantes legais dos clientes, mas também dos nossos sócios, parceiros e comunidade em geral.

O Centro Social de Cultura e Recreio da Silva tem como visão potenciar um crescimento sustentável da instituição, sendo a grande prioridade continuar a preencher todas as vagas existentes, bem como lançar outros projetos que permitam satisfazer as necessidades que com as respostas sociais e serviços existentes não é possível.

Este Plano de Ação reflete, desta forma, o foco de intencionalidade através das suas diversas vertentes como sejam a melhoria da organização e dos seus serviços, bem como a sua sustentabilidade, a melhoria da comunicação interna e externa, a melhoria dos seus equipamentos e infraestruturas, não esquecendo quem coloca em prática quotidianamente estas atividades que são os seus recursos humanos.

Fruto de um quadro comunitário pouco favorável às instituições, manifestado no constante atraso da abertura das candidaturas anunciadas e/ou os seus resultados, o escasso apoio externo e interinstitucional, alguns dos nossos objetivos do ano anterior transitam para o seguinte, na senda da sua consecução através da persistência e da capacidade de perseverar, apostando em atividades para os alcançar.

São inúmeros os desafios que se colocam no novo ano, relacionados com a atual conjuntura económica, com o facto de a legislação estar a ser continuamente alterada, com a tutela ministerial cada vez mais exigente e rigorosa e pouco cooperante no que respeita ao alargamento dos acordos de cooperação existentes e um conjunto de instituições aproximadas que podem oferecer serviços sociais semelhantes.

## **2. A Organização e o Contexto:**

Para a elaboração deste Plano de Ação reuniu-se com os colaboradores, com vista a construir a Análise SWOT. Pretende-se assim fazer uma síntese das análises internas e externas, identificar os elementos chave para a gestão da nossa Instituição, permitindo estabelecer prioridades de atuação. A análise SWOT permitiu também ver quais os riscos a ter em conta e quais os problemas a resolver, assim como as oportunidades a potenciar e explorar. Recolheu-se também um conjunto de sugestões, pelo que estamos confiantes que a instituição podia ir mais além se não fossem os obstáculos financeiros legais.

<p><b>Análise Interna</b></p>	<p><b>Pontos Fortes (PF)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Crescimento da Instituição</li> <li>2.Mais diálogo</li> <li>3.Bom ambiente em Equipa Técnica</li> <li>4.Bom ambiente na instituição</li> <li>5.Facilidade de horários</li> <li>6.Empenho da Direção</li> <li>7.Direção de Excelência</li> <li>8.Boas condições físicas de trabalho</li> <li>9.Comunicação entre ambas as partes</li> <li>10.Pagamento dos salários atempadamente</li> <li>11.Boas instalações</li> <li>12.Cumprimento da legislação</li> <li>13.Direção técnica demonstra abertura ao diálogo e entreatajuda</li> <li>14.Materiais suficientes para a execução das tarefas</li> <li>15.Dia de férias extra</li> <li>16.Formação em horário de trabalho</li> <li>17.Facilidade de comunicação e aceitação da sua opinião</li> <li>18.Procura constante de melhoria na prestação dos serviços</li> <li>19.Clientes satisfeitos e procura dos serviços</li> </ol>	<p><b>Pontos Fracos (PFR)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Baixo salário</li> <li>2.Ausência de trabalho de equipa e compreensão entre colegas</li> <li>3.Viaturas bastante danificadas e antigas</li> <li>4.Falta de colaboração e ajuda entre colegas</li> <li>5.Espaços físicos pequenos</li> <li>6.Espaço para almoçar ou descanso destinado apenas aos colaboradores</li> <li>7.As folgas coincidirem com os feriados</li> <li>8.Falta de rede Wi-Fi na Instituição</li> <li>9.Rivalidade entre Respostas Sociais</li> <li>10.Cortar dias de férias a quem falta, mas que dão muitas horas por necessidade do serviço</li> <li>11.Mais presença da Direção na resolução de problemas internos</li> <li>12.Não receber o subsídio de alimentação</li> <li>13.Não demonstrar disponibilidade para a flexibilidade de horários</li> </ol>
<p><b>Análise Externa</b></p>	<p><b>Oportunidades (OP)</b></p> <p>A - Raras instituições certificadas no concelho;          B - Taxa de Envelhecimento alta;          C - Maior empregadora semi-privada da freguesia;          D - Rede de parcerias saudável que pode ser desenvolvida;          E - Estratégia 2020, PRODER, mediadora do PCAAC, Portugal Inovação Social e outros Projetos financiados para as IPSS;          F - Localização geográfica;          G - Capacidade instalada com potencial de crescimento.</p>	<p><b>Ameaças (AM)</b></p> <p>A - Dependência financeira do Estado/Tutela;          B - Comparticipações cada vez mais baixas dos familiares por redução de rendimentos;          C - Crise do Estado e financeira, que provoca instabilidade;          D - Rede de transportes fraca;          F – Concorrência, nomeadamente em SAD, Centro de Dia e Creche;          G - Nova legislação que implica custos elevados sem comparticipação;          H - Aumento salarial sem acompanhamento das receitas por parte do estado.</p>



4. Plano de Ação

Eixos	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores	Fonte	Estratégias/Principais Ações	Responsáveis	Meta	Calendarização	Medição e Monitorização					Conclusão
									Março	Junho	Outubro	Dezembro	Resultado Final	
Sistema de Gestão da Qualidade	Manter a Certificação	Garantir a manutenção do Certificado da Qualidade pela Norma ISO 9001:2015 nas respostas sociais seniores e infantis.	Resultado das Auditorias de Acompanhamento	Relatório da Auditoria Externa	<p>Obtenção de formação específica para dar continuidade ao trabalho da qualidade.</p> <p>Melhoria da estrutura documental e implementação da mesma.</p> <p>Realização de Auditoria Interna.</p> <p>Realização da Auditoria Externa de acompanhamento.</p>	GQ Coordenações das respostas sociais e serviços	Manutenção da Certificação	Março						
	Implementação de um sistema de Avaliação de Desempenho	Garantir a implementação de um sistema de Avaliação de Desempenho a todos os colaboradores	Resultado da Avaliação de Desempenho	Relatório com o resultado da Avaliação de Desempenho	<p>Aplicar o Sistema de Avaliação de Desempenho com a participação de todos os colaboradores e comunicação antecipada dos respetivos objetivos por categoria profissional.</p> <p>Apresentar aos colaboradores, o Regulamento do Sistema da Avaliação de Desempenho.</p> <p>Realizar reuniões individuais com os colaboradores para apresentação dos resultados da avaliação e definição em conjunto de estratégias de melhoria.</p>	DT Coordenações das respostas sociais e serviços	Implementar o Sistema de Avaliação de Desempenho	Dezembro						
	Manter implementado o Regime Geral de Proteção de Dados	Garantir a manutenção da implementação do Regime Geral de Proteção de Dados	Resultado das Auditorias	Relatório das Auditorias	<p>Formação específica na área.</p> <p>Criação de uma estrutura documental e implementação da mesma.</p> <p>Formação interna para os colaboradores.</p>	DT Coordenações das respostas sociais e serviços	Consolidação do Regime Geral de Proteção de Dados	Março						
	Aumentar o Grau de Satisfação dos stakeholder's	Obter um grau de satisfação nos clientes e colaboradores no mínimo de 85%	Grau de Satisfação	Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação	<p>Manter um contato regular com os clientes, colaboradores e parceiros com vista a averiguar periodicamente o seu grau de satisfação, necessidades e expectativas, através de reuniões periódicas, de visitas domiciliárias e contatos telefónicos.</p> <p>Anualmente aplicar os questionários e tratar estatisticamente os mesmos.</p>	DT/GQ Coordenações das respostas sociais e serviços	Cientes: 91% Colaboradores: 87%	Outubro						



s de todos os Colaboradores	entidade no mínimo de 90%		de Ação de Formação Interna	<p>Informar, através do Plano Anual de Formação e circulares internas os alertas acerca das formações existentes, quer internamente, quer externamente.</p> <p>Averiguar formação externa, bem como junto dos parceiros com vista a atualizar o Plano Anual de Formação mediante as necessidades.</p> <p>Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores ao final de cada ação de formação.</p>										
	Obter uma taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação no mínimo 80%	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação	Registo da execução da formação Registos de ação de formação Interna	<p>Tratar da logística para a execução da formação.</p> <p>Verificar as necessidades pontuais e realização das mesmas.</p> <p>Monitorizar e avaliar o Plano de Formação.</p> <p>Valorizar a formação em contexto de trabalho.</p>	DT/GQ	82%	Dezembro							
	Aumentar o nível de participação, coesão das equipas e envolvimento nos processos	Nº de reuniões de equipa realizadas	Registo de Reunião Plano de Medição e Monitorização dos Processos	<p>Mensalmente monitorizar a realização das reuniões de equipa por cada resposta social.</p> <p>Comunicar os objetivos para 2020 para que possam dar o seu contributo.</p> <p>Analisar potenciais atividades junto dos colaboradores e a execução das mesmas.</p> <p>Divulgação das atividades e motivação de todos os colaboradores para a participação nas mesmas.</p>	Coordenadoras das respostas sociais seniores e infantis DT/GQ	15	Dezembro							
	Ponderar de forma permanente o quadro de recursos humanos face às exigências legais e organizacionais	Nº de reuniões da equipa técnica com a DT e com a Direção	Registo de Reunião Quadro de Recursos Humanos	Trimestralmente ponderar em conjunto com a equipa técnica o quadro de recurso humanos, de acordo com as exigências quer legais, quer institucionais para a qualidade dos serviços estar garantida.	Coordenadoras das respostas sociais seniores e infantis DT/GQ/DIR	4	Dezembro							
		Nº de colaboradores admitidos face às exigências/necessidades	Quadro de Recursos Humanos	A Equipa Técnica, e a DT em conjunto com a Direção ponderar os recursos humanos necessários.	Equipa Técnica DT/GQ/DIR	1	Dezembro							
Melhorar o processo da	Implementar uma metodologia	Nº de Não conformidade	Plano de Oportunid	Implementar o descrito no Procedimento de Gestão de Aprovisionamentos.	DT/GQ Secretaria	<2	Março Junho							

gestão de compras e stocks	de gestão de compras e aprovisionamentos com vista a melhorar a eficiência da gestão de compras e de stocks	s	ades de Melhoria Lista de Fomecedores/Prestadores de Serviço Qualificados como Relevantes	Proceder à avaliação dos fornecedores e prestadores de serviços anualmente.	72%	Setembro Dezembro							
				Promover reuniões com os fornecedores e prestadores de serviços para garantir a melhor relação qualidade-preço.		Março							
				Ter o controlo de stocks atualizado quase diariamente através da aplicação informática.									
Melhorar a Gestão Equipamentos, Infraestruturas e Materiais	Garantir o cumprimento do Plano Anual de Manutenção de Equipamentos	Taxa de Cumprimento do Plano Anual de Manutenção de Equipamentos	Plano Anual de Manutenção de Equipamentos Ficha Individual de Equipamentos e Recursos de Medição e Monitorização	Atualização do inventário de todos os Equipamentos e Recursos de Medição e Monitorização existentes nos dois edifícios.	87%	Dezembro							
				Atualização das Fichas Individuais dos Equipamentos e Recursos de Medição e Monitorização bem como respetivos Planos.									
				Tratar da logística da arrumação e manutenção dos mesmos.									
Melhorar o Serviço de Refeições	Realizar obras na Casa S. Julião e no Edifício Sede	Nº de obras/reajustamentos das infra-estruturas	Caderno de Encargos	Reajustar a Casa S. Julião e o Ed. Sede face às necessidades: Pintura exterior dos edifícios, ampliação da Resposta Social ERPI e alargamento do Serviço de Lavandaria.	1	Dezembro							
				Candidaturas Portugal Inovação Social e Programa PARES									
				Programa de Capacitação através dos Territórios de Impacto Social.									
Melhorar o Serviço de Refeições	Melhorar o Serviço de Refeições	Nº de não conformidades em auditorias de HACCP	Relatórios de Auditoria	Aquisição de equipamento necessário para o bom funcionamento do serviço.	≤2/auditoria	Março Junho Setembro Dezembro							
				Monitorizar o HACCP, com auditoria de dois em dois meses.									
				Realizar ações de formação acerca das boas práticas do HACCP.									



### 5. Considerações Finais:

Este Plano de Ação que aqui se propõe foi elaborado tendo em vista os recursos disponíveis, as necessidades internas e externas bem como as oportunidades, com vista a atenuar e eliminar, se possível, as ameaças que podemos antever.

Consideramos que este Plano trata-se de um desafio, que implicará mudança, abertura à comunidade envolvente bem como rigor na avaliação dos serviços prestados, estando em linha de conta com os objectivos da qualidade, dos pilares da política da qualidade e, acima de tudo, com a missão da instituição. Estamos certos que para a concretização deste Plano compete à Direcção e aos seus colaboradores com espírito de partilha continuar a desenvolver e a disseminar boas práticas para que o Centro Social de Cultura e Recreio da Silva concretize os seus objetivos, ações e metas previstas.

Data de Aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Aprovado pela Direcção,

---