

ANO 2017

Associação Social e Cultural Paradense

Mod.11.002.B – PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO



[PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO]

Orientações estratégicas, definição de objetivos e ações



Índice

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 3 |
| 2 | MISSÃO, VISÃO, VALORES..... | 3 |
| 3 | POLÍTICA DA QUALIDADE..... | 4 |
| 4 | ESTRUTURA ORGANIZACIONAL..... | 4 |
| 5 | SERVIÇOS PRESTADOS..... | 5 |
| 5.1 | RESPOSTAS SOCIAIS - INFÂNCIA E JUVENTUDE: CRIANÇAS E JOVENS | 5 |
| 5.1.1 | Creche..... | 5 |
| 5.1.2 | Pré-escolar..... | 5 |
| 5.1.3 | CATL..... | 6 |
| 5.2 | RESPOSTAS SOCIAIS - POPULAÇÃO ADULTA: PESSOAS IDOSAS..... | 6 |
| 5.2.1 | Centro de Dia..... | 6 |
| 5.2.2 | Serviço de Apoio Domiciliário | 7 |
| 5.3 | SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL – FAMÍLIA E COMUNIDADE | 7 |
| 5.3.1 | Cantina Social..... | 7 |
| 6 | ANÁLISE ESTRATÉGICA..... | 8 |
| 6.1 | ANÁLISE PEST – VERTENTE EXTERNA À ORGANIZAÇÃO | 8 |
| 7 | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E PLANO DE AÇÃO | 12 |
| 8 | RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS | 17 |



1 Introdução

O Plano de Atividades da Associação Social e Cultural Paradense para o ano de 2017 é um instrumento de planeamento das ações e das atividades a desenvolver nesse mesmo ano, tendo como suporte e como orientação o respetivo orçamento.

Numa época de grandes restrições económicas não se vislumbram candidaturas que possam gerar grandes fluxos de dinheiro no âmbito do investimento, prevendo-se que no âmbito do funcionamento também não hajam diferenças significativas nas participações quer da Segurança Social quer dos próprios clientes.

Daí que a Direção não trace grandes metas, mas trace os objetivos necessários para o bom funcionamento da Instituição. Consideramos de vital importância a manutenção das festas de natal, da festa de final de ano e do aniversário da instituição, e feira do livro.

Ambicionamos fazer as obras de remodelação do edifício novo de forma a que toda a área da infância fique no mesmo edifício.

2 Missão, Visão, Valores

Missão: Prestar serviços sociais de qualidade que promovam nos clientes (crianças, jovens e idosos e/ou todos os cidadãos em situação de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho) um aumento da satisfação das suas necessidades de uma forma duradoura e substancial, criando relações de longo prazo mutuamente benéficas.

Visão: Ser a primeira escolha dos clientes do mercado da prestação de serviços sociais, sendo reconhecida pelo seu rigor e profissionalismo na comunidade.

Valores: A Direção da Associação Social e Cultural Paradense elegeu como seus valores a honestidade, integridade, responsabilidade, competência e confidencialidade.



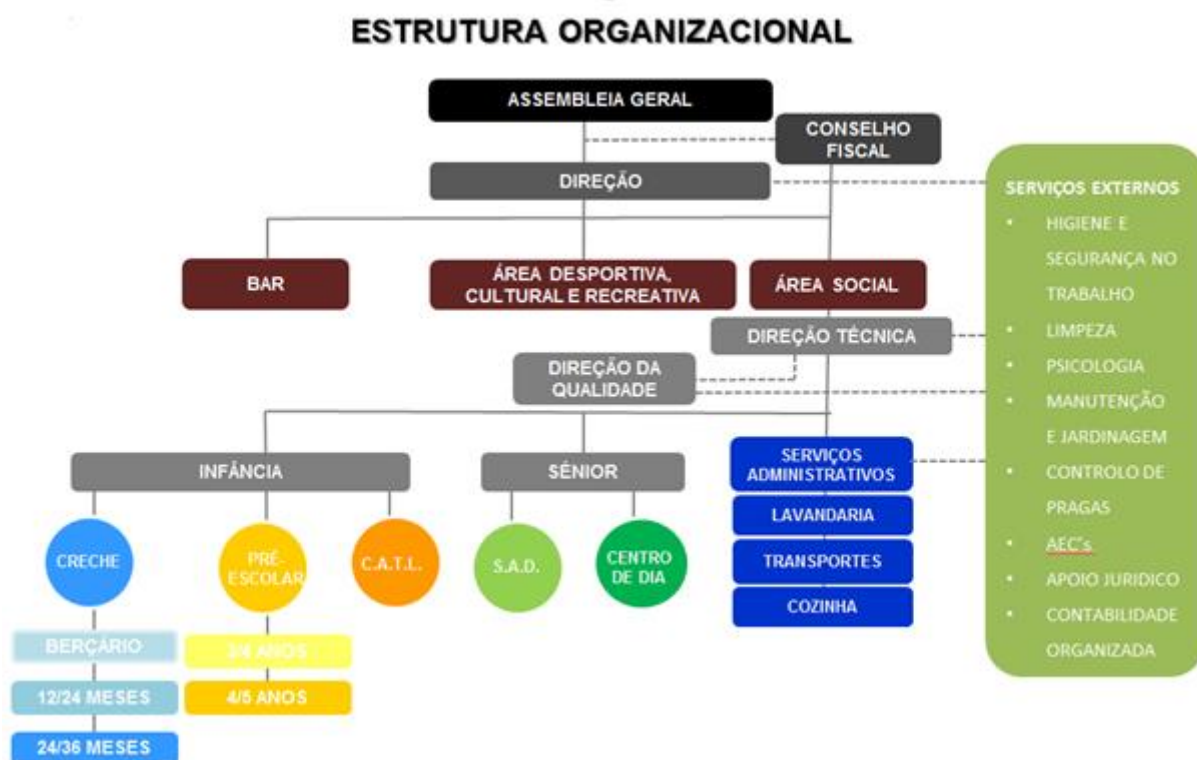
3 Política da Qualidade

A Direção da Associação Social e Cultural Paradense, consciente de que o mercado em que se insere é cada vez mais exigente e competitivo, elegeu a qualidade, a inovação, a honestidade, o compromisso com os requisitos legais e a permanente melhoria contínua como as principais prioridades.

Este desafio envolve todos os colaboradores, fornecedores, clientes e seus familiares e/ou pessoas significativas, garantindo que:

- Pautamos a nossa conduta por princípios éticos de transparência, responsabilidade, independência e imparcialidade;
- As suas necessidades e expectativas são sempre identificadas, atendidas e satisfeitas;
- Os serviços são fornecidos de acordo com o estabelecido;
- O desempenho dos fornecedores é avaliado;
- A melhoria contínua da organização é objetivo da Associação Social e Cultural Paradense.

4 Estrutura Organizacional





5 Serviços Prestados

5.1 Respostas Sociais - Infância e Juventude: Crianças e Jovens

5.1.1 Creche

Destinatários:

- Crianças com idade compreendida entre os 3 meses e os 3 anos, durante o período diário correspondente ao trabalho dos pais.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 30 crianças.

| Denominação | Lotação |
|-----------------|---------|
| Sala – Berçário | 10 |
| Sala 1-2 anos | 12 |
| Sala 2-3 anos | 16 |

Horário de funcionamento:

| De segunda-feira a sexta-feira | | | |
|--------------------------------|-------|--------------|-------|
| Abertura | 07h30 | Encerramento | 19h30 |

5.1.2 Pré-escolar

Destinatários:

- Crianças com idade compreendida entre os 3 e os 6 anos de idade, durante o período diário correspondente ao trabalho dos pais.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 39 crianças.

| Denominação | Lotação |
|---------------|---------|
| Sala 3-4 anos | 25 |
| Sala 4-5 anos | 22 |



Horário de funcionamento:

| De segunda-feira a sexta-feira | | | |
|--------------------------------|-------|--------------|-------|
| Abertura | 07h30 | Encerramento | 19h30 |

5.1.3 CATL

Destinatários:

- Crianças com idade compreendida entre os 6 e os 10 anos de idade:
 - ✓ Durante o período diário correspondente ao trabalho dos pais em tempo não letivo;
 - ✓ Durante as extensões de horário escolar em tempo letivo;

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 20 crianças.

| Denominação | Lotação |
|-------------|---------|
| 6-10 anos | 20 |

Horário de funcionamento:

| De segunda-feira a sexta-feira | | | |
|--------------------------------|-------|--------------|-------|
| Abertura | 07h30 | Encerramento | 19h30 |

5.2 Respostas Sociais - População Adulta: Pessoas Idosas

5.2.1 Centro de Dia

Destinatários:

- Pessoas de idade igual ou superior a 65 anos autónomas ou parcialmente dependentes que se mantêm no seu meio sócio-familiar.
- Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excecionais, a considerar caso a caso.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 26 utentes.



Horário de funcionamento:

| Segunda a Sexta | | | |
|-----------------|-------|--------------|-----|
| Abertura | 08h00 | Encerramento | 17h |

5.2.2 Serviço de Apoio Domiciliário

Destinatários:

- Indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 49 utentes.

Horário de Funcionamento:

| De segunda-feira a sexta-feira | | | | |
|--------------------------------|----------|-------|--------------|-----|
| Manhã | Abertura | 08h00 | Encerramento | 13h |
| Tarde | Abertura | 14h | Encerramento | 17h |
| Sábado | | | | |
| Manhã | Abertura | 08h00 | Encerramento | 13h |

5.3 Serviços de Ação Social – Família e Comunidade

5.3.1 Cantina Social

Destinatários:

- Indivíduos e famílias residentes na freguesia de Tornada e com necessidades alimentares devido a uma situação de vulnerabilidade socioeconómica.

Protocolo com a Fonte Santa – Centro Social da Serra do Bouro no âmbito da convenção da rede solidária de cantinas sociais para o programa de emergência alimentar: 5 utentes.



Horário de funcionamento:

| De segunda-feira a sexta-feira | | | |
|--------------------------------|-------|--------------|-------|
| Abertura | 12h00 | Encerramento | 14h30 |
| Sábado | | | |
| Abertura | 11h30 | Encerramento | 13h00 |

6 Análise Estratégica

Dentro das entidades da Economia Social, a estratégia foca-se, pois, na criação de valor social para os seus clientes/utentes. Só há criação de valor social, se à oferta de serviços corresponder uma efetiva procura. Neste âmbito, é, com efeito, premente que estamos conscientes da importância de pensar estrategicamente a nossa organização. Pensar estrategicamente mais não é, assim, do que definir objetivos, mensurar desempenhos e publicitar resultados. Para tal, é importante que, em articulação plena, se conheça cabalmente a organização (interna e externamente), que se defina e dê a conhecer a missão e a visão da mesma, que se pensem, concretizem objetivos, implementados através de estratégias acertadas, para que, no final, após a sua mensuração, possamos ter a certeza de que fizemos o que era importante e necessário tendo em conta as necessidades das partes interessadas. Enfim, trata-se, em boa verdade, de um ciclo de aprendizagem contínua.

6.1 Análise PEST – vertente externa à organização

A análise PEST corresponde às principais perspetivas de evolução do mercado em que a organização atua. São fatores provenientes do Mercado e do Meio Envolvente – decisões e circunstâncias fora do controlo direto da organização, das quais se deve tirar partido ou proteger, construindo barreiras defensivas. Efetuando uma análise PEST, reflete-se, contextualmente, sobre aspetos Políticos, Económicos, Socioculturais, Tecnológicos, ambientais e legais.

É também através da análise PEST que são identificadas as Oportunidades (aspetos positivos da envolvente, com impacto significativo na missão da organização) e as Ameaças (Aspetos negativos da envolvente, com impacto significativo na missão da organização).

Nesta análise, serão consideradas essencialmente variáveis económicas e demográficas e de uma forma mais abrangente as variáveis Político Legais e Tecnológicas. O concelho das Caldas da Rainha será, sempre que possível, caracterizado por comparação à região onde se insere – Região Oeste.

Iniciando a análise pelo poder de compra, verificou-se que em termos de médios, em Portugal, não houve alterações de 1993 a 2011 (Fonte: INE), contudo, se realizarmos uma análise detalhada verificamos que no concelho das Caldas da Rainha baixou cerca de 10% nesse mesmo período.

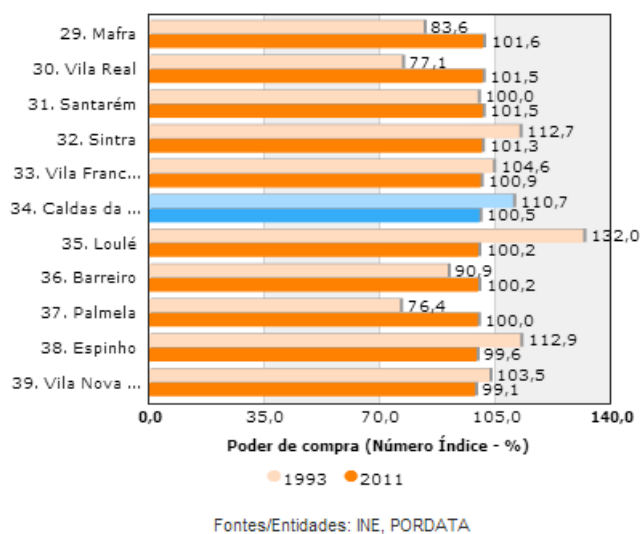


Figura 1 – Evolução do Poder de compra de 1993 a 2011 no Concelho das Caldas da Rainha

Relativamente ao desemprego, verifica-se que o número de desempregados tem vindo a aumentar ao longo dos anos, tendo-se verificado um aumento de 361 indivíduos no concelho das Caldas da Rainha de 2012 para 2013. Estima-se que, à data, este valor seja já superior, atendendo aos dados médios nacionais entretanto divulgados.

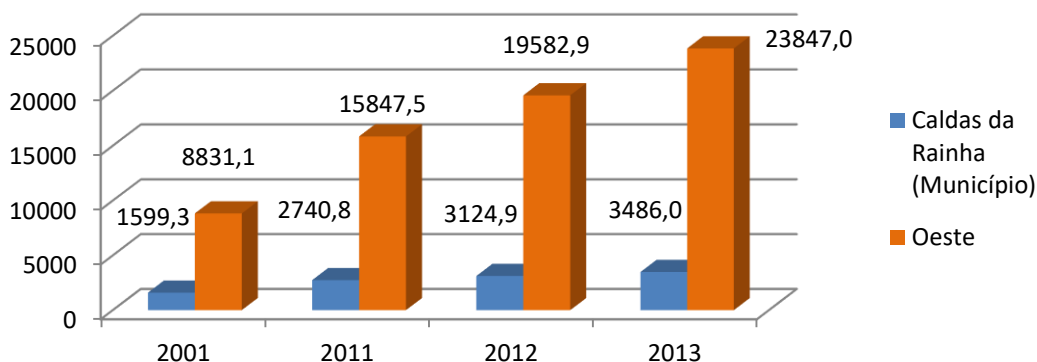




Figura 2 – Evolução do n.º de desempregados inscritos nos centros de emprego 2001 a 2013 no concelho das Caldas da Rainha

Ao nível das fontes de rendimento, verificamos também que persiste uma dependência relativamente aos subsídios do Estado, quer ao nível do RSI (rendimento social de inserção), quer ao nível do subsídio de desemprego. Fruto da atual conjuntura, estes valores têm também aumentado no Concelho das Caldas da Rainha.

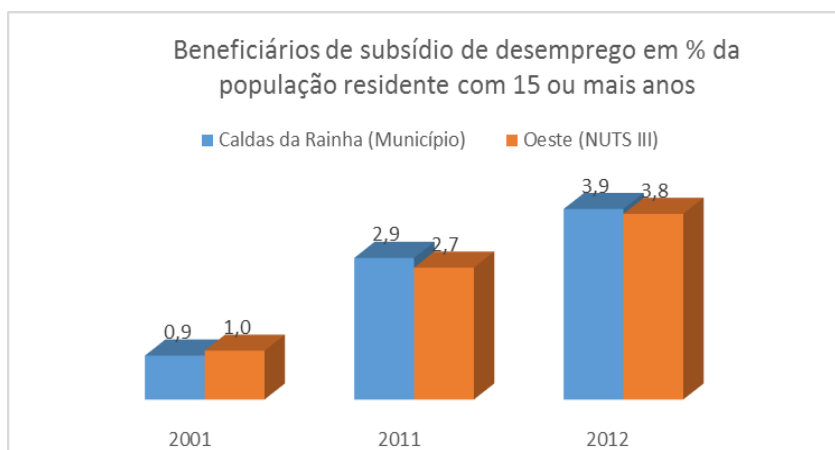


Figura 3 – Evolução do n.º de beneficiários de RSI de 2001 a 2011 no concelho das Caldas da Rainha

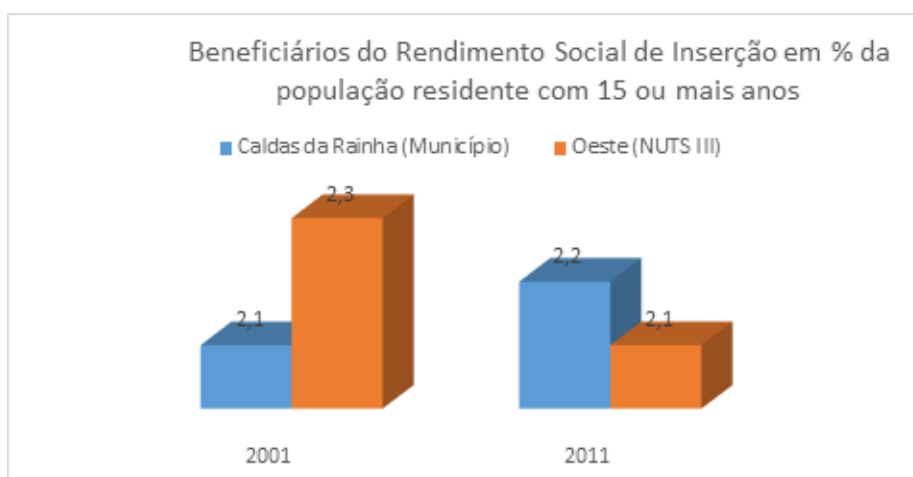


Figura 4- Evolução da taxa de beneficiários de subsídio de desemprego de 2001 a 2012 no concelho das Caldas da Rainha



Passando à análise demográfica, nomeadamente no que diz respeito à população residente, verificou-se um aumento de 2001 para 2011. Todavia, se analisarmos o ano 2012 em relação ao anterior e até mesmo em relação à região Oeste, a população residente está a diminuir. Presentemente, poder-se-á estimar que estes valores sejam mais significativos derivados da elevada taxa de emigração que Portugal atravessa.

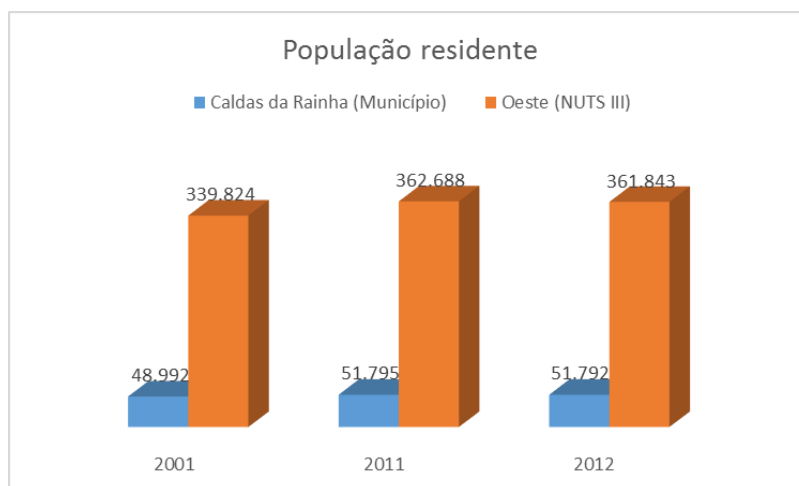


Figura 5 – Evolução da população residente de 2001 a 2012 no concelho das Caldas da Rainha

O índice de envelhecimento tem vindo a aumentar, bem como a dependência dos idosos.

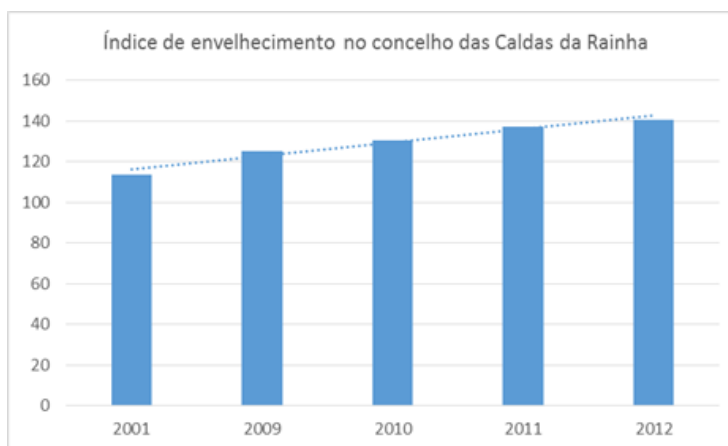


Figura 6 – Evolução do índice de envelhecimento de 2001 a 2012 no concelho das Caldas da Rainha.



Seguidamente, apresenta-se a análise PEST.



Figura 7 – Análise PEST

7 Objetivos Estratégicos e Plano de Ação

A Direção da Associação Social e Cultural Paradense assume para 2017 a necessidade de trabalhar 3 grandes objetivos estratégicos:

1. **Garantir a Sustentabilidade da Organização**
2. **Garantir a Qualidade na prestação dos serviços**
3. **Ser reconhecida pelos clientes e demais partes interessadas**

Decorrente da definição destes 3 objetivos estratégicos foi definido um Plano de ação o qual constitui o instrumento orientador das atividades que serão realizadas durante o ano 2017. Em janeiro 2017, este plano de ação será integrado no Mapa de Objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade com vista a um trabalho global da organização.

As páginas seguintes apresentam as atividades que compõem o Plano de Ação.

| Objectivo Estratégico | Objectivo Operacional | Ação a Desenvolver |
|---|-----------------------|---|
| Garantir a Sustentabilidade da Organização | Equilíbrio financeiro | Controlo Orçamental |
| | Aumentar Receitas | Desenvolver formação modular financiada dirigida à comunidade |
| | | Prestar serviços de Lavandaria a empresas e comunidade |
| | | Realização de Festas de Aniversários |
| | | Aluguer do Salão |
| | | Séniorsitting |
| | | Vendas de garagem |
| | | Organização de um passeio para a comunidade |
| | Reduzir Despesas | Reduzir em 2% as despesas com géneros alimentares |
| | | Reduzir os custos de produtos de limpeza em 10% |
| | | Reduzir o consumo de papel de cópia em 3% |
| | | Reduzir o consumo de cópias/impressões em 3% |



| Objectivo Estratégico | Objectivo Operacional | Ação a Desenvolver |
|---|--|---|
| Garantir a Qualidade na prestação dos serviços | Aumentar as competências dos colaboradores | Desenvolver formação dirigida aos colaboradores |
| | Diversificar as actividades de animação para seniores | Aulas de alfabetização e informática |
| | Reduzir o n.º de reclamações com fundamento | Promover medidas preventivas para a garantir o mínimo de reclamações. |
| | Aumentar a eficácia do SGQ | Taxa de eficácia de NC fechadas |
| | Desenvolver competências nas crianças e nos idosos | Cumprir o PI e reavaliá-lo nos períodos definidos |
| | Aumentar a taxa de fornecedores qualificados com nível A | Em função dos resultados da avaliação de fornecedores seleccionar apenas fornecedores de nível A. |



| Objectivo Estratégico | Objectivo Operacional | Ação a Desenvolver |
|--|---|---|
| Ser reconhecida pelos clientes e demais partes interessadas | Transição da Certificação da Instituição pela ISO 9001:2008 para ISO 9001:2015; Auditoria de renovação do MAQRS CR; Certificação da Instituição de acordo com os MAQRS CD/SAD | Cumprir com todos os normativos e requisitos legais. |
| | Aumentar a satisfação de clientes | 1.Divulgar resultados da vistoria aos espaços de jogo e recreio aos E. Educação, via e-mail ou recado no cabide; 2.Justificar a realização das actividades previstas no Plano de Atividades nas reuniões individuais com os EE (Infância), reunião geral com clientes (CD) e comunicado (SAD); 3.Planificar as actividades de animação em conjunto com os clientes; 4.Fomentar a participação dos pais das crianças e dos responsáveis pelos idosos nas actividades da ASCP. |
| | Aumentar a satisfação de colaboradores | Realizar 2 reuniões entre colaboradores e Direção; |
| | Aumentar a satisfação de parceiros | Aprofundar a relação de parceria através de divulgação de proximidade. |



| Objectivo Estratégico | Objectivo Operacional | Ação a Desenvolver |
|--|----------------------------------|--|
| Ser reconhecida pelos clientes e demais partes interessadas | Melhorar a imagem da instituição | Feira do livro |
| | | Festa Final de ano lectivo |
| | | Festa de Natal Infância/Sénior |
| | | Dinamizar o website |
| | | Mensalmente divulgar actividades da ASCP na comunicação social |
| | | Comemoração do 42º aniversário da ASCP |

8 Recursos Financeiros e Patrimoniais

Resultante da conta de exploração previsional e orçamento de investimentos e desinvestimentos é apresentado de seguida os seguintes valores:

| Conta de Exploração Previsional para 2017 | |
|--|--------------|
| Custos e Perdas | 713.221,30 € |
| Proveitos e Ganhos | 688.066,52 € |
| Resultado Líquido do Exercício | -25.361,18 € |

| Orçamento de Investimentos para 2017 | |
|--|--------------|
| Vendas e serviços prestados | 304.806,72 € |
| Subsídios de estado E.O Entes Públicos | 371.774,16 € |
| Outros rendimentos ganhos e juros | 10.525,64 € |
| Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas | 112.177,02 € |
| Fornecimento e serviços externos | 112.193,70 € |
| Gastos com pessoal | 542.353,99 € |
| Gastos de depreciação e amortização | 36.271,59 € |
| Outros gastos e perdas | 225,00 € |
| Gastos e perdas financeiras | 0,00 € |
| Total de investimentos | 0,00 € |

O presente Plano de Ação foi aprovado em Assembleia Geral conforme ata n.º ____ em 11 de novembro de 2016.