



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE BRINCHES

***Plano Estratégico:
2016/2017***



Índice

Título	Pág.
1 – Caracterização da entidade-----	3
1.1 - Identidade, missão, visão, valores e política e objectivos da qualidade---	3
1.2 – Síntese histórica-----	5
1.3 – Caracterização do público-alvo-----	6
1.4 – Recursos -----	6
2 – Diagnóstico organizacional-----	9
2.1 – Análise PEST-----	9
2.2 – Análise SWOT-----	10
3 – Plano Estratégico-----	12
4 – Consideração finais-----	15
Anexo 1 - Monitorização e avaliação final-----	16

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

1 - Caracterização da entidade

1.1 - Identidade, missão, visão, valores e política da qualidade

1.1.1 – Identidade

Centro Social e Paroquial de Brinches: Instituição Particular de Solidariedade Social, foi criada por iniciativa da Comissão Fabriqueira da Paróquia de Brinches em 1981.

1.1.2 – Missão

O Centro Social e Paroquial de Brinches desenvolve a sua intervenção social através das respostas sociais adequadas, promovendo o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes.

1.1.3 – Visão

Ser uma IPSS que promove a valorização do indivíduo e privilegia a qualidade dos serviços prestados.

1.1.4 – Valores

a) Igualdade

Promovemos o valor da igualdade entre todos os utentes, independentemente da sua idade, tempo de permanência na instituição, género, etnia ou estatuto social.

b) Solidariedade

Incutimos nos nossos utentes um espírito de solidariedade entre todos tendo em atenção as capacidades e necessidades de cada um.

c) Espiritualidade

Fomentamos o enriquecimento da dimensão espiritual dos utentes e colaboradores, na observância, respeito e vivência dos valores cristãos.

d) Profissionalismo

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

Preocupamo-nos em desempenhar as nossas tarefas de acordo com o princípio da melhoria contínua, reconhecendo o valor da formação dos nossos colaboradores.

e) Proximidade

Cultivamos um ambiente de proximidades entre os nossos utentes e a comunidade onde nos inserimos, promovendo um estilo de vida activo.

1.1.5 – Política e objetivos da qualidade

A Direcção do Centro Social e Paroquial de Brinches definiu a sua política da qualidade que deverá servir como linha orientadora para dar cumprimento à sua Missão e Visão no respeito pelos Valores. Esta política é norteada pela humanização dos serviços prestados procurando:

- Melhorar a qualidade de vida dos utentes;
- Apoiar na satisfação das necessidades básicas e nas actividades diárias;
- Dar resposta a situações de dependência dentro do estatutariamente estabelecido;
- Promover um estilo de vida activo e dinâmico;

O Centro Social e Paroquial de Brinches promove o envolvimento dos seus colaboradores, onde todos são pessoalmente responsáveis pela implementação desta política e mantém relações de parceria com as partes interessadas para a sustentabilidade dos serviços prestados.

O CSPB declara o seu compromisso com o cumprimento dos requisitos legais e outros referenciais aplicáveis para a melhoria contínua do seu SGQ.

Os objectivos da qualidade são definidos, anualmente, pela Direcção do CSPB. Os mesmos são analisados semestralmente e anualmente é feito o balanço aquando da revisão do SGQ.

1.2 – Síntese histórica

O Centro Social e Paroquial de Brinches foi fundado em 1981 estando desde a sua génese ligado à Igreja. O objectivo inicial dos responsáveis da instituição era a criação de uma creche que, servisse de suporte à população feminina trabalhadora da freguesia, contudo verificou-se que em Brinches aquilo que a população ansiava era um centro de dia para os idosos.

Diagnosticada esta necessidade a direcção decidiu então abrir um centro de dia em 1983, dando nesse ano início à sua atividade. A instituição foi atendendo os utentes em centro de dia, mas rapidamente se constatou que esta resposta social não era suficiente para responder às solicitações e às necessidades da população idosa da freguesia. Assim foi decidido, adaptar o edifício para que se pudessem socorrer os casos mais urgentes e dessa forma dar abrigo a pessoas deficientes e idosos sem família, e em 1991 o Centro Social e Paroquial de Brinches começou a funcionar também com a resposta social de ERPI.

Durante cerca de 10 anos, o Centro Social e Paroquial de Brinches, funcionou com as respostas sociais de ERPI e Centro de Dia, sendo que os utentes eram cada vez mais e as listas de espera foram aumentando. Foi nessa altura que se decidiu aumentar a oferta dos serviços e a instituição passou a dispor também do Serviço de Apoio Domiciliário a partir de 2000, depois de em parceria com o IEFP ter decorrido um Curso de Ajudante Familiar na freguesia.

O desejo de dar resposta às necessidades da população da freguesia e a ambição da direcção, fizeram com que em 2000 se iniciasse a construção de um edifício que viria a aumentar a capacidade de resposta aos pedidos solicitados e trazer uma maior dignidade aos utentes das três respostas sociais da instituição. Em 2002 é inaugurado o novo edifício com capacidade para 44 utentes em Lar, 20 em Centro de Dia e 30 em Serviço de Apoio Domiciliário.

A constante procura, por parte da direcção em melhorar a qualidade dos serviços prestados aos nossos utentes e à comunidade tem se refletido no reforço da equipa técnica e no investimento em mais e melhores equipamentos.

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

Tanto assim é que o número de técnicos tem vindo a aumentar gradualmente por forma da dar resposta às questões do SGQ e da animação. Existe ainda a aposta no alargamento do número de vagas na resposta social de ERPI, e adequação do edifício às novas e constantes necessidades de alargamento e satisfação de necessidades, através de candidatura ao Portugal 2020.

1.3 – Caracterização do público-alvo

O Centro Social e Paroquial de Brinches dá resposta a 80 utentes. Na resposta social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas estão 14 homens e 28 mulheres, num total de 42 pessoas. No Serviço de Apoio Domiciliário a instituição presta serviço a 30 utentes, 9 do sexo masculino e 21 do sexo feminino. No que concerne ao serviço de Centro de Dia temos 8 utentes, 4 homens e 4 mulheres. Deste modo, num total de 80 utentes, a instituição presta apoio e cuidados a 27 utentes do sexo masculino e 53 do sexo feminino.

No que diz respeito às idades, a utente mais nova tem 47 anos enquanto a de maior idade tem 96 anos de vida.

Na valência de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, as idades dos utentes estão compreendidas entre os 60 e 96 anos, no Serviço de Apoio Domiciliário entre os 47 e 93 anos e na resposta de Centro de Dia entre os 58 e 92 anos de vida.

1.4 - Recursos

1.4.1 – Recursos humanos

A direção do Centro Social e Paroquial de Brinches teve sempre presentes duas preocupações, os idosos da freguesia e o desemprego feminino. Assim e tendo sempre esta ideia presente, cedo apostou na contratação e fixação de mão-de-obra feminina da freguesia. À medida que a instituição foi crescendo, também o número de colaboradores foi crescendo. Se em 1983 estavam ao serviço apenas três colaboradoras, hoje a instituição conta com 30 colaboradores, sendo que apenas cinco não são residentes na freguesia.

Destes 30 anos o Centro Social e Paroquial de Brinches tem criado condições para dar estabilidade financeira e social a muitas mulheres jovens que puderam fixar-se na freguesia, evitando assim a migração ou emigração.

Dos trinta colaboradores, fazem parte três técnicos superiores, nas áreas de serviço social, qualidade e animação sociocultural, conta-se ainda um técnico de reabilitação e fisioterapia com formação específica. Conta-se ainda com enfermeira e médica em regime de prestação de serviços.

Todos os demais colaboradores tem formação específica na área na terceira idade, sendo que muitas das colaboradoras tem aumentado o nível de escolaridade desde que estão ao serviço da instituição.

A formação contínua, sendo uma exigência legal é também uma forte aposta da direção, que permite aos técnicos a participação tem formações específicas da área de atuação de cada um, bem como formações de interesse institucional. Existe ainda a formação interna que é estruturada e planeada de acordo com as necessidades da instituição e das sugestões apresentadas pelos colaboradores.

1.4.2 – Recursos materiais

O edifício do Centro Social e Paroquial de Brinches é composto por dois pisos, no rés-do-chão encontram-se os serviços administrativos e técnicos bem como os espaços comuns, salas de convívio, refeitório, cozinha e lavandaria. No primeiro andar ficam localizados os quartos, sala de convívio sala de vigilância. Sendo um edifício construído de raiz e com o propósito de atender a todas as necessidades dos seus “moradores”, permite que todos os utentes autónomos ou não, possam circular e usufruir de todos os espaços da instituição. A localização física do edifício, implantado no centro da localidade, permite que em pouco tempo, os utentes possam aceder com facilidade a serviços públicos e ao comércio local, em como manter as relações de proximidade e vizinhança.

Para a realização e prestação dos seus serviços, a instituição conta com quatro viaturas, uma de nove e outra de cinco lugares utilizadas para o transporte dos utentes em centro de dia, para efetuar acompanhamentos médicos de consultas programadas e passeios

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	Impresso	Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016
Plano Estratégico		

inseridos no PADP e promovidos pelo animador. Existe uma carrinha para o transporte exclusivo das refeições, tendo sido alterada e adaptada para esse mesmo efeito. Dispõe-se ainda de outra viatura que efetua serviços diversos.

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

2. Diagnóstico Organizacional

2.1 Análise PEST

P - Político	E - Económico
<ul style="list-style-type: none"> - Alterações das políticas sociais; - Alterações ao código do trabalho; - Alteração das medidas de proteção social; - Afastamento geográfico do poder político central; - Relação de proximidade com o poder local; - Instabilidade dos mercados de capitais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecido empresarial reduzido; - Fragilidade do mercado comercial; - Flutuação do valor do Euro; - Mercado laboral marcadamente rural e de serviços; - Dependência da taxa de inflação; - Fracos recursos das famílias da comunidade local; - Economia de subsistência ao familiar; - Baixos valores das pensões e reformas; - Mão de obra pouco qualificada.
S - Sociocultural	T - Tecnológico
<ul style="list-style-type: none"> - Tecido social envelhecido; - Resistência à mudança; - Isolamento da localidade e localidades vizinhas; - Empobrecimento das relações familiares; - Dependência familiar de um vencimento ou reforma baixa; - Desresponsabilização dos familiares - Isolamento social; - Baixa qualificação da mão de obra feminina. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fraco desenvolvimento tecnológico; - Difícil assimilação da introdução de novas tecnologias; - Difícil acesso aos avanços tecnológicos; - Elevado preço do acesso à tecnologia.

2.2 Análise SWOT

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

<p>Análise Interna</p>	<p style="text-align: center;">Pontos Fortes</p> <p>1-O trabalho que realizo e de toda a equipa (9); 2- Ter material necessário para desempenhar o nosso trabalho(7); 3- Boa organização (4); 4-Dar mais atenção e conviver com os utentes que mais necessitam (4); 5-Capacidade de adaptação e reação perante o imprevisto (2); 6- Serviços e cuidados de saúde (2); 7-Encarregada geral polivalente e colaborante (1); 8-Espaços do edifício (1); 9-Higiene da cozinha e qualidade dos alimentos (1); 10-Confiança que os utentes depositam em mim (1); 11- Apoio da instituição a formações (1)</p>	<p style="text-align: center;">Pontos a Melhorar</p> <p>1-Falta de pessoal (6); 2-Falta de coordenação (5); 3-Falta de tempo para os utentes (4); 4-Falta de organização (3); 5-Pouco espirito de grupo (3); 6-Falta de profissionalismo (2); 7-Não se respeitar a hierarquia da instituição (2); 8-Não estarem bem definidas as funções de cada colaborador (1); 9-Facil acesso por parte de todos a praticamente todos os espaços do edifício (1); 10- Higienização de alguns espaços (1); 11- Isolamento e segurança do edifício (1); 12- Falta de equipamento para reabilitação física (1); 13- Espaços exteriores do edifício que não possibilitam a realização de algumas atividades (1); 14- Falta de tempo para fazer atividades com utentes dependentes e trabalho individualizado (1) 15- Falta de tempo para realizar as tarefas (1); 16- Falta de documentos informatizados (1).</p>
<p style="text-align: center;">Análise Externa</p> <p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>a- Taxa de envelhecimento alta; b- Maior empregador semi-privada da freguesia; c- Mediadora do FEAC; d- Bom relacionamento institucional com o Poder Local; e- Vontade de regressar às origens por parte dos naturais da freguesia que residem no centros urbanos após a reforma; f- Possibilidade de fixação da mão de obra feminina ativa; g- Possibilidade de financiamento ao abrigo do Quadro Comunitário 2020; h- Membros da Rede Social de Serpa.</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades + PF</p> <p>6+a+g- Apostar na prestação de cuidados e serviços de saúde à comunidade; 1+3+5+c - Melhorar a capacidade de resposta de instituição perante possíveis parcerias a estabelecer; 2+8+11+g - Apostar na melhoria das condições gerais da prestação de serviços; b+d+f+1+3 - Contribuir para o aumento da empregabilidade feminina local; a+e+4+10 - Melhoria continua do atendimento e acompanhamento do setor sénior da comunidade.</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades + PM</p> <p>4+5+2+6+16+g - Apostar na formação com o foco na melhoria institucional; 1+b+f - Procurar equilibrar as necessidades de recursos humanos da instituição com a mão-de-obra disponível na comunidade; 11+9- Procurar melhorar a segurança do edifício e a definição das autoridades no acesso às diferentes partes do mesmo; 12+g+a+e - Melhorar as condições instrumentais da fisioterapia e reabilitação físicas; 7+8+3+15+14- Apostar na melhoria da gestão dos serviços e da definição de funções e responsabilidades.</p>

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

<p style="text-align: center;">Ameaças</p> <p>a- Dependência financeira do Estado b- Pouca predisposição dos familiares para participarem as mensalidades dos utentes; c- Consequências da instabilidade financeira; d- Fraco tecido empresarial; e- Acessos rodoviários à sede de concelho em más condições; f- Concorrência das instituições das localidades vizinhas no acesso aos fundos comunitários; g- Baixos valores das pensões auferidas pelos habitantes da freguesia; h- Localização geográfica da freguesia.</p>	<p><i>Ameaças + PF</i></p> <p>c+b+c+g+5+3 - Procurar encontrar alternativas para melhorar a sustentabilidade financeira da instituição; d+h+9 - Melhorar a aposta na aquisição de produtos locais e a fornecedores locais; e+h+6 - Procurar dar respostas à comunidade que diminuam a sua necessidade de deslocação.</p>	<p style="text-align: center;">Sugestões</p> <p><i>Ameaças + PM</i></p> <p>12+f - reforçar a imagem da necessidade deste tipo de serviços para instituição e comunidade envolvente; b+g+12+i - sensibilizar os recursos humanos da instituição para as condicionantes financeiras existentes e+h+i - Reforçar as políticas de acesso e segurança da instituição;</p>

3- Mapa Estratégico

Eixos	Objectivos estratégicos	Indicadores	Metas		Fonte de verificação	Responsáveis
			2016	2017		
	- Melhorar as competências dos colaboradores;	- Número de formações realizadas.	Uma actividade por ano	Duas actividades por ano	- Registo de formação	- Directora Técnica

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

<p>Formação</p>	<p>- Proporcionar certificação de competências às colaboradoras do sector da cozinha;</p>	<p>- Número de formações realizadas que conferem certificação de competências às colaboradoras da cozinha.</p>	<p>Uma actividade por ano</p>		<p>- Certificado de competências</p>	<p>- Directora Técnica</p>
	<p>- Proporcionar certificação de competências às colaboradoras ajudantes de acção directa que não tenham formação na área da geriatria;</p>	<p>- Número de formações realizadas que conferem certificação de competências na área da geriatria.</p>	<p>Uma actividade por ano</p>		<p>- Certificado de competências</p>	<p>- Directora Técnica</p>
	<p>- Investir na formação dos técnicos da instituição.</p>	<p>- Número de formações realizadas pelos técnicos da instituição.</p>	<p>Duas actividades por ano</p>	<p>Uma actividade por ano</p>	<p>- Certificado de participação</p>	<p>- Directora Técnica</p>
<p>Gestão da qualidade</p>	<p>- Obter certificação pela norma ISO 9001;</p>	<p>- Obtenção da certificação.</p>	<p>4 processos implementados</p>	<p>Resultado positivo da certificação</p>	<p>- Lista de controlo de documentos - Lista de controlo de registos - Relatório das auditorias</p>	<p>- Gestor da qualidade. - Equipa técnica.</p>
	<p>- Criar uma cultura de conhecimento da importância da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade;</p>	<p>- Reuniões de esclarecimento gerais ou por sectores.</p>	<p>Uma reunião anual</p>	<p>Uma reunião anual</p>	<p>- Actas/resumos de reunião</p>	<p>- Gestor da qualidade. - Directora técnica.</p>
	<p>- Promover e incentivar à participação dos utentes nas actividades de animação sociocultural.</p>	<p>- Participação nas actividades de animação sociocultural.</p>	<p>60% de participação nas actividades</p>	<p>65% de participação nas actividades</p>	<p>- Registo da participação diária dos utentes</p>	<p>- Animador Sócio-cultural.</p>

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Impresso</p>	<p>Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016</p>
<p>Plano Estratégico</p>		

	<p>- Diminuir os custos com os produtos de limpeza;</p>	<p>- Resultado da facturação.</p>	<p><1%</p>	<p><2%</p>	<p>- Resultado da facturação dos produtos de limpeza</p>	<p>- Gestor da Qualidade. - Encarregada de Serviços Gerais.</p>
	<p>- Melhorar a higienização das instalações</p>	<p>- Cumprimento do plano de higienização.</p>	<p>50%</p>	<p>60%</p>	<p>- Plano de higienização</p>	<p>- Gestor da Qualidade. - Encarregada de Serviços Gerais; - Directora Técnica.</p>
<p>Recursos Humano</p>	<p>- Melhorar a colmatação de necessidade de recursos humanos</p>	<p>- Número de contratações anuais.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>- Contratos realizados</p>	<p>- Direcção</p>

4 - Considerações Finais:

O Plano Estratégico apresentado para o Centro Social e Paroquial de Brinches revela uma vontade de mudar e melhorar com o nível de cautela que a ambição sugere.

Em primeiro lugar, deve-se referir que o presente Plano Estratégico está definido para dois anos – 2016/2017, e não para três como seria de esperar. Justifica-se esta situação pelo facto de a actual Direcção ter provisão para o triénio 2015-2017, pelo que, não nos pareceu proveitoso estabelecer objectivos para lá do limite da vigência do triénio.

Em segundo lugar, consideramos necessário referir que este Plano Estratégico está feito à medida das perspectivadas capacidades dos recursos humanos desta instituição. Sendo o primeiro a ser feito, também se teve em conta o grau de maturidade desta instituição. Assim, este Plano estratégico revela uma opção de melhoria sustentada, conscientes das variáveis em causa quando se inicia um caminho que se pretende que continue a ser percorrido.

Aprovado pela Direção

Presidente _____

Secretário _____

Tesoureiro _____

1.º Vogal _____

2.º Vogal _____

Data de Aprovação:

_____/_____/____

 Centro Social e Paroquial Brinches	Impresso	Código:IMP03.PG01 Revisão:00 Data: 5/1/2016
Plano Estratégico		

Anexo 1 – Monitorização e avaliação final

	Eixos	Objectivos alcançados	Objectivos não alcançados	Desvios	Causas	Avaliação qualitativa
Avaliação anual						
Avaliação anual						
Avaliação Final (resumo dos resultados obtidos no biénio)						