



RELATÓRIO DO PLANO DE ESTRATÉGICO E PLANO DE ATIVIDADES 2018

*«A luta não termina
quando sente cansaço,
mas sim quando atinge
o Sucesso»*

Proprietário e Editor

START.SOCIAL – Cooperativa Sócio Educativa para Desenvolvimento Comunitário, Crl.

Presidente da Direção

Lurdes Gonçalves

Proprietário e Editor

START.SOCIAL – Cooperativa Sócio Educativa para Desenvolvimento Comunitário

NIF: 505 391 198

Presidente da Direção

Lurdes Gonçalves

Diretora Técnica

Alice Lima

Design e Paginação

Equipa de Comunicação e Marketing

Data

Maio de 2019

Periodicidade

Anual

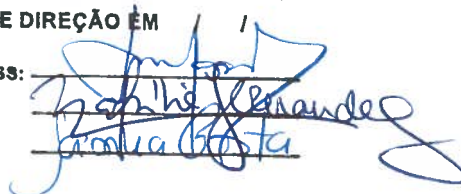
Índice

1. INTRODUÇÃO	4
2. ENQUADRAMENTO	5
3. ENTIDADE	6
Missão	6
Visão	6
Valores	6
Política da Qualidade	6
Constituição dos Órgãos Sociais (2018 – 2021)	7
Organograma	8
4. ENQUADRAMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	9
5. RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS E PROJETOS	10
5.1. ÁREA DE EDUCAÇÃO E 1ª INFÂNCIA	11
CRECHE “CRESCER SAUDÁVEL” e CRECHE “O VALE ENCANTADO”	11
5.2. ÁREA DE INSERÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL	24
GARSIS – GABINETE DE ATENDIMENTO AO RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO DE SACAVÉM	24
CANTINA SOCIAL	35
PO APMC - PROGRAMA OPERACIONAL DE APOIO ÀS PESSOAS MAIS CARENCIADAS.....	38
GIP – GABINETE DE INSERÇÃO PROFISSIONAL	43
PROJETO ALIMENTAR SORRISOS.....	50
5.3. SERVIÇOS GERAIS / ADMISTRATIVOS	55
5.4. RECURSOS HUMANOS.....	60
5.5. ÁREA FINANCEIRA	65
5.6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	67
5.7. ÁREA DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL.....	75
VOLUNTARIADO	75
COMUNICAÇÃO E MARKETING	82
PROJETO ESPERANÇA	110
PROGRAMAS E PROJETOS	123

START SOCIAL

APROVADO EM REUNIÃO
DE DIREÇÃO EM

ASS:



1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Atividades, tem como objetivo apresentar os resultados das atividades realizadas em 2018.

Procedimento anual obrigatório, cujos trâmites devem obedecer aos requisitos estabelecidos pelas normas legais.

A sua elaboração é da responsabilidade da Direção da Instituição, equipa técnica e Contabilista Certificado (CC).

Este documento é submetido à aprovação da Direção, Conselho Fiscal e apresentado em Assembleia Geral marcada para a sua aprovação.

Após aprovação na Assembleia Geral, e no prazo estabelecido por lei, este documento será colocado no Site institucional www.startsocial.org.pt.

Os documentos contabilísticos serão submetidos no mesmo site e na plataforma eletrónica do Instituto da Segurança Social criada para o efeito – OCIP, e na plataforma do CASES, onde serão verificadas e validadas.

Aspetos a salientar:

1. A implementação de uma política ambiental, e adoção de comportamentos responsáveis de todos os que tem contacto com a START.SOCIAL, sendo a reciclagem de materiais uma das prioridades em todas as áreas da Instituição.
2. A preocupação em contribuir para Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no combate à pobreza, à discriminação e que preconize um modelo de desenvolvimento que satisfaça as necessidades presentes, sem comprometer as gerações futuras.
3. A valorização dos colaboradores, a atualização das carreiras profissionais, dos vencimentos, a criação de benefícios, a questão da igualdade e combate ao absentismo tem sido prioridades.
4. A procura de novos parceiros, em várias áreas de forma a estabelecer uma nova estratégia para realizar novos projetos.
5. No que concerne aos donativos verificamos que ao longo de 2018, foi recebido cerca de 279,00€ . Relativamente às doações, temos os seguintes valores;

Entrajuda – 1.099,90€

Movimento Zero Desperdício – 12.519,90€.

Banco alimentar -43.501,71€.

A consignação social fiscal em relação à coleta do IRS do ano de 2017 foi recebido 600,98€.

2. ENQUADRAMENTO

A CSEPDC – Cooperativa Sócio-Educativa para Desenvolvimento Comunitário, CRL, foi fundada a 10 de Abril de 2001, intervém diretamente nas freguesias do Concelho de Loures.

É uma Cooperativa de solidariedade Social; inscrita no Instituto António Sérgio-Setor Cooperativo, CASES.

Adquiriu um Estatuto jurídico de equiparação a IPSS (Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social);

Foi Condecorada, em 2009, pela Câmara Municipal de Loures, com a Medalha Municipal de Mérito e Dedicção pelo Serviço prestado à Comunidade.

Publicou os Novos Estatutos no Portal da Justiça, 13/6/2017, após a alteração dos estatutos procedeu-se à transição da denominação da CSEPDC para START.SOCIAL, tendo sido aprovado por parte da Segurança Social a equiparação a IPSS, a 21/04/2017 com a nova denominação.

A START.SOCIAL é uma Cooperativa Multisectorial que desenvolve atividades no ramo da Solidariedade Social e prestação de Serviços, do primeiro grau e sem fins lucrativos optando, para os devidos efeitos legais, pela integração no ramo da Solidariedade.

Foi Certificada como Pequena Empresa pelo IAPMEI, 29/09/2017.

Solicitou a Certificação para ONGD, em 20/11/2017, no sentido de desenvolver Projetos na área da Educação, nos PALOP, para a implementação, de um pré-escolar na Guné-Bissau.

A START.SOCIAL, tem como objetivo, apoiar as populações nomeadamente as mais desfavorecidas, crianças, jovens e mulheres e idosos tanto a nível Social, como Comunitário e nos domínios da Educação e Formação Profissional, na criação de Espaços de Acolhimento de crianças, jovens e idosos tanto na Educação formal como nos tempos livres.

Desenvolve vários projetos de desenvolvimento comunitário, preocupa-se em criar respostas sociais adequadas, implementando Respostas Sociais e Serviços de apoio à comunidade.

Assumindo como princípios a qualidade da intervenção, o desenvolvimento comunitário, o trabalho em parceria e a inclusão social e profissional, o sucesso da intervenção é medido pela satisfação e o desenvolvimento dos clientes e pela sua qualidade de vida.

As atividades da START.SOCIAL, são financiadas por fundos públicos e pela prestação de serviços.

g. S. A

3. ENTIDADE

Missão

"Mais e Melhor no Desenvolvimento Comunitário"

Visão

"Construir uma sociedade Integrada e Empreendedora, apoiando todos os que se encontram em situação de Vulnerabilidade Social".

Valores

Inovação, Responsabilidade, Acolhimento, Respeito, Solidariedade, Excelência e Justiça

Política da Qualidade

A estratégia da Start.Social para a Qualidade está baseada na partilha da missão, visão, valores e objetivos estratégicos.

A Política da Qualidade tem em conta os princípios estabelecidos no Modelo de Avaliação da Qualidade do Instituto da Segurança Social, tendo em vista a obtenção da Certificação da Qualidade das Respostas Sociais de Creche.

Os serviços prestados pela Start.Social, devem satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes e restante comunidade.

O processo de melhoria contínua, neste sentido propõe-se:

- ✓ Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes.
- ✓ Melhorar continuamente a Qualidade dos serviços prestados.
- ✓ Sistematizar os Processos chave para potenciar a melhoria contínua.
- ✓ Satisfazer as expectativas dos Colaboradores e Comunidade em geral.
- ✓ Responsabilizar-se perante a Comunidade, assumindo fortes preocupações sociais e ambientais.

Constituição dos Órgãos Sociais (2018 – 2021)

AK
Lg. 8

Assembleia Geral

Presidente | Maria Emília Mendes Ferreira Gonçalves

Vice-Presidente | Ana Cristina Valério Gaspar

Direção

Presidente | Maria de Lurdes Mendes Ferreira Gonçalves

Tesoureiro | Natália Maria Mosabo Fernandes

Secretaria | Sandra Marisa Ferreira da Costa

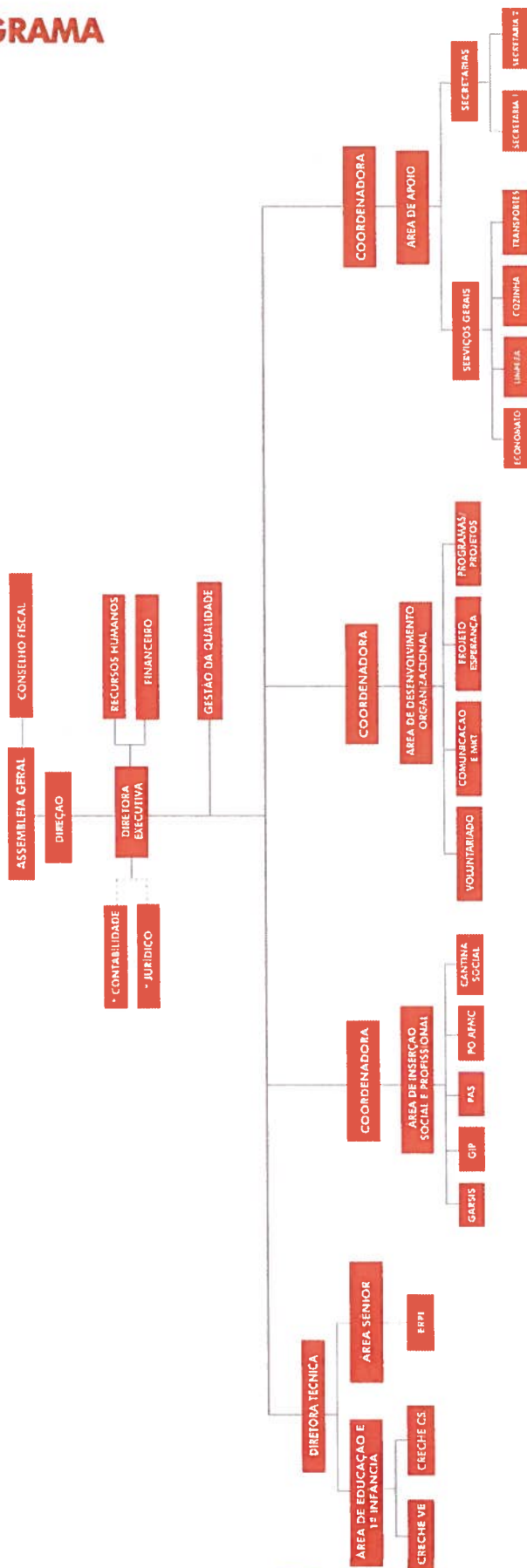
Concelho Fiscal

Presidente | José Augusto de Magalhães Sampaio

1º Vogal | Luís António Lopes Varela

2º Vogal | Elsa Liquito Oliveira

ORGANOGRAMA



Legenda
 * Serviços prestados por Outsourcing
 --- Vínculo Hierárquico
 - - - - - Articulação com Entidade Externa

4. ENQUADRAMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A START.SOCIAL, possui 6 Objetivos Estratégicos, estes definem a política de atuação de todas as áreas que compõem a Instituição.

Objetivos Estratégicos

1. Promover o desenvolvimento comunitário e o reforço de igualdade de oportunidades numa dinâmica de parceria.
2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição.
3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental.
4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.
5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos Colaboradores.
6. Promover a Imagem da Instituição.
7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais.

5. RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS E PROJETOS



5.1. ÁREA DE EDUCAÇÃO E 1ª INFÂNCIA



**CRECHE "CRESCER SAUDÁVEL" e
CRECHE "O VALE ENCANTADO"**

1. Promover o Desenvolvimento Comunitário e o Reforço de Igualdade de Oportunidades numa Dinâmica de Parceria

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Atender e acompanhar socialmente as famílias de crianças inseridas nos equipamentos de creche	Número de processos sinalizados para acompanhamento social vs número de processos acompanhados (%)	100%	100%	0%
1.2. Atualizar o Projeto Educativo dos Equipamentos de Creche	O Projeto Educativo	100%	0%	-100%
1.3. Realizar as Atividades do Projeto Pedagógico das creches	Taxa de execução das atividades	100%	87%	-13%
1.4. Registrar 100% das ocorrências em Creche	Nº de ocorrências existentes vs nº de ocorrências registadas	100%	100%	0%
1.5. Diminuir em 5% o número de ocorrências com base em 2017 em Creche	Nº de ocorrências registadas no ano letivo 2016 vs Nº de ocorrências registadas no ano letivo 2017	-5	0	-100%

Objetivo Operacional 1.1

Em 2018 foram atendidos todos os pedidos de avaliação, perfazendo o total de 501 atendimentos sociais, 195 atendimentos realizados pela Técnica de Serviço Social e 306 atendimentos realizados pela Diretora Técnica, destes, 126 frequentaram a creche, verificando-se a entrada de 4 processos com sinalização de entidades externas, 11 processos identificados internamente com necessidade de acompanhamento social, que se revelou através das articulações, encaminhamentos e relatórios efetuados e registados.

A ocupação das vagas cativas foi concretizada a 100%, na maioria das situações devido a avaliação interna com posterior referenciação de situação social para ISS/AI e retorno para admissão.

Objetivo Operacional 1.2

Não foi possível a concretização deste objetivo, tendo em conta a instabilidade da equipa Técnica, neste ano letivo.

Objetivo Operacional 1.3

Para a realização deste objetivo realizámos:

- ✓ 29 Reuniões de Educadores;
- ✓ 5 Reuniões de Auxiliares;
- ✓ 24 Reuniões de Equipa de 1^a Infância;
- ✓ 16 Reuniões de Equipa Técnica;
- ✓ 15 Reuniões com Diretora Geral;
- ✓ 19 Reuniões Diretora Técnica e Técnica de Serviço Social;
- ✓ 36 Reuniões com outros departamentos;
- ✓ 15 Reuniões de Coordenadores;
- ✓ 12 Reuniões com Estagiários;
- ✓ 20 Reuniões de Pais – 14 na creche O Vale Encantado e 6 na creche Crescer Saudável

No Projeto Pedagógico estavam previstas 45 atividades, destas foram realizadas 41, ficando 4 por realizar.



Atividades realizadas:

Descoberta do corpo e imagem; Explorar os primeiros grupos Sociais a família e a creche; Estruturar a rotina (atividade e a vida quotidiana; Cuidar de si mesmo; Integração; Exploração de temáticas mensais/tema do projeto "Brincar é coisa séria"; Festejar os aniversários; Dia Nacional do Pijama; Dia dos Amigos; Exploração do outono; Dia Internacional da Alimentação; Comemoração do S. Martinho; Exploração do inverno; Comemoração do Natal; Comemoração do Dia de Reis; Comemoração do Carnaval; Celebração do Dia do Pai; Exploração da primavera; Dia mundial da árvore e da floresta; Dia mundial do mágico; Comemoração do Dia Mundial do teatro; Comemoração da Páscoa; Celebração do dia da Mãe; Comemoração do Dia Internacional da Família; Celebração do dia da Criança; Exploração do verão; Dia Mundial da Música; Dia Mundial da dança; Comemoração do Dia Internacional do livro Infantil; Piscinas; Manuseamento e exploração de diversos materiais pedagógicos de expressão artística; Dinamização de atividades com materiais escritos e de escrita; Uso de materiais específicos e adequados do domínio da matemática; Sessões de Expressão motora/Psicomotricidade; atividade de sensibilização para as normas de segurança; Exploração de temáticas mensais sobre o tema do projeto; Saídas.

Atividades Previstas não realizadas:

No Projeto Pedagógico estavam previstas 3 saídas com as crianças, destas 3, só foi realizada 1 saída, ficando 2 por realizar, por falta de recursos financeiros, estavam ainda previstas 3 formações para os pais, destas só foi realizada 1, por sobreposição de datas e incompatibilidade de agenda do técnico.

Atividades com mais Impacto para as Crianças:

- 1 – Piscinas no Recreio
- 2 – Dia da Criança/ Intercâmbio
- 3 – Visita de Estudo ao Oceanário
- 4 – Dia do Pijama/ Estações com várias atividades
- 5 – Dia dos Amigos / Teatro da Carochinha pelos Educadores

Justificação da escolha: Registos de observação sistemáticos baseados nos *Níveis de Implicação* de Leaves (2003).

Atividades com mais Impacto para as Famílias:

- 1 – Festa de Final de Ano
- 2 – Dia do Pai
- 3 – Dia da Mãe

Justificação da escolha: Participação elevada das famílias nestas atividades e feedback positivo dado posteriormente, assim como a avaliação elaborada no final de cada atividade.

Objetivo Operacional 1.5.

O objetivo 1.5. não foi alcançado devido à existência de 368 ocorrências (205- Creche O Vale Encantado e 163 na Creche Crescer Saudável), ou seja, foram mais 75 na creche "O Vale Encantado e mais 57 na creche Crescer Saudável.

Estas ocorrências deveram-se a diversos fatores, sendo eles: as crianças que estavam a iniciar a marcha caíram com mais frequência, a euforia da brincadeira no recreio também implicou algumas ocorrências, alguns sapatos poucos adequados e a discórdia/disputa de brinquedos entre colegas.

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1 - Cumprir o protocolo das respostas sociais das creches com as Entidades Financiadoras	Diretrizes estabelecidas em acordo de cooperação vs % de execução das diretrizes avaliadas em protocolo	100%	100%	0%

Objetivo Operacional 2.1.

Uma das alíneas de maior destaque no acordo de cooperação prende-se com a ocupação do número de vagas e com a data de envio das frequências. Ambas as alíneas foram cumpridas a 100%.

Vagas protocoladas foram ocupadas mensalmente da seguinte forma: 39 vagas na Creche Crescer Saudável e 66 vagas na Creche O Vale Encantado.

No que diz respeito às frequências estas foram enviadas mensalmente no dia estipulado pelo ISS (até ao dia 5 de cada mês).

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1. Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem	Taxa de redução	100%	100%	0
3.2 - Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais	Taxa de ações/atividades realizadas	100%	100%	0%

Objetivo Operacional 3.1.

Para este objetivo Operacional, foram criadas com as crianças os ecopontos e trabalhado com as mesmas a separação do lixo,

Objetivo Operacional 3.2.

Realizou-se duas ações de sensibilização junto dos pais, uma, para estes trazerem para a creche material reciclado para ser reaproveitado, outra, proporcionando trabalhos em família, com materiais reciclados.

Handwritten initials and a signature in blue ink.

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1. Garantir que o grau de satisfação dos clientes/utentes da Resposta Social de creche seja ≥ 3	Percentagem questionários que revelam 1 grau de satisfação ≥ 3 (%)	85%	CCS=89% CVE=95%	CCS +4% CVE+10%
4.2. Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes das respostas sociais de Creche de acordo com os níveis de Confidencialidade	Percentagem dos processos em que a confidencialidade é garantida	100%	100%	0
4.3 - Assegurar a elaboração e Acompanhamento dos PI das Respostas Social de Creche	Nº de PI`s elaborados vs Nº de PI`s Avaliados dentro do prazo estipulado	100%	CCS 57% CVE 99%	-44% -1%

Objetivo Operacional 4.1.

Foram aplicados um total de 93 questionários, num universo de 118 crianças, em 8 salas.

Na creche Crescer Saudável foram aplicados 37 questionários num universo de 44, na creche O Vale Encantado, foram aplicados 56 questionários, num universo de 74.

Maioritariamente, as respostas dos inquiridos recaíram sobre a opção 4, na creche "Crescer Saudável (66% = 1437 respostas) e na opção 3 (23% = 505 respostas), os restantes 11% dizem respeito às restantes opções, sendo um resultado pouco expressivo como podemos observar no gráfico. (Este gráfico considerando apenas as perguntas fechadas)..

Análise da incidência das Respostas na Creche "Crescer Saudável"

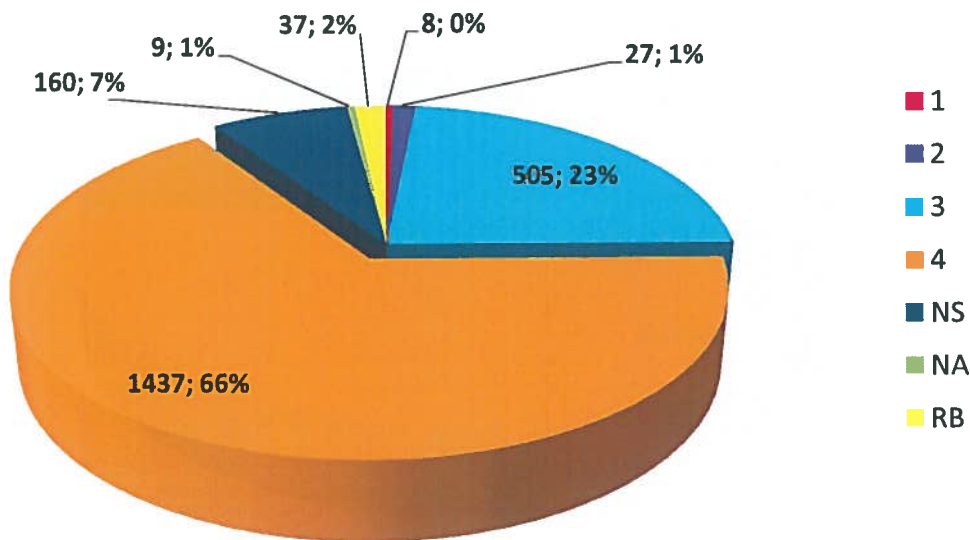


Gráfico 1

Categoria 9 - Grau de Satisfação

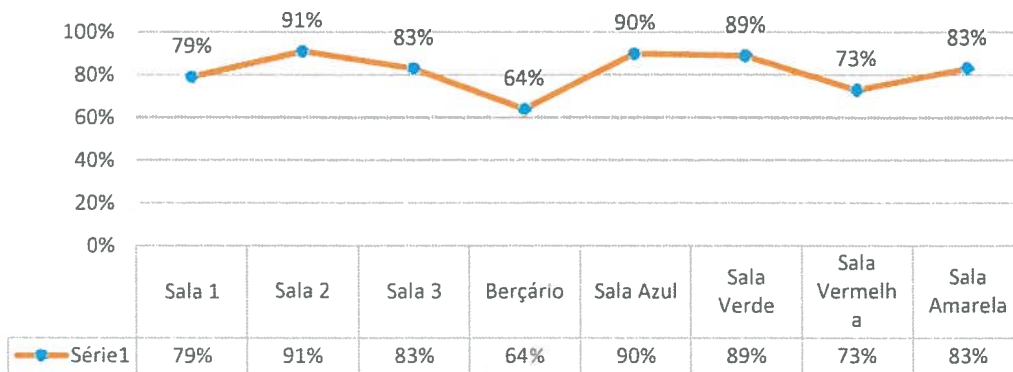


Gráfico 2

Maioritariamente, as respostas dos inquiridos recaíram sobre a opção 4, na creche "Crescer O Vale Encantado" (72% = 2380 respostas) e na opção 3 (23% = 749 respostas), os restantes 5% dizem respeito às restantes opções, sendo um resultado pouco expressivo como podemos observar no gráfico. (Este gráfico considerando apenas as perguntas fechadas)..

Análise da incidência das Respostas na Creche "O Vale Encantado"
(Nº real vs %)

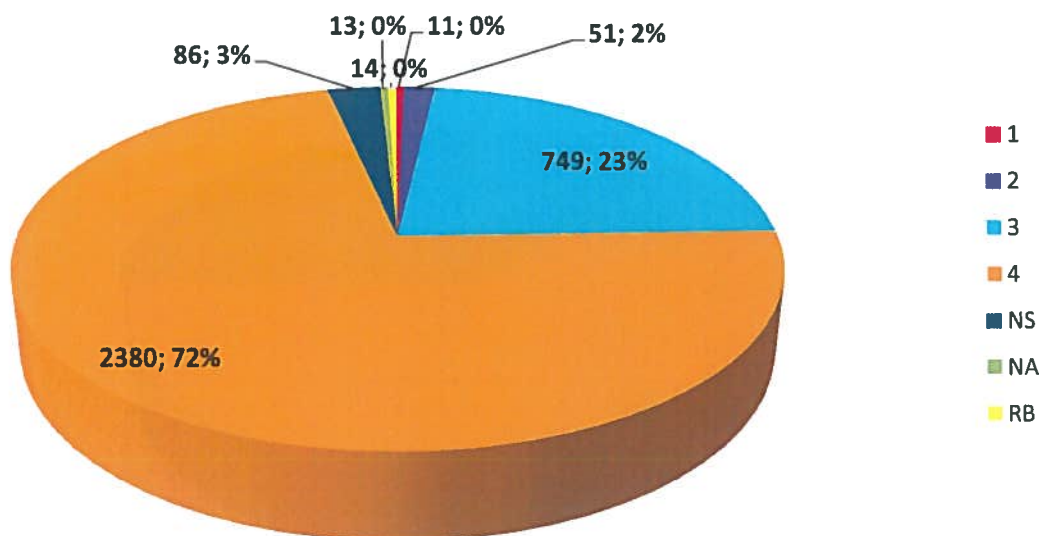


Gráfico 3

Categoria 9 - Grau de Satisfação

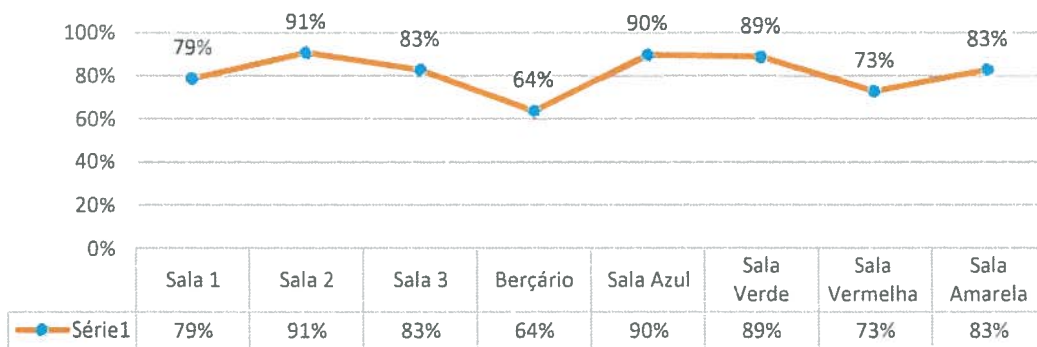


Gráfico 4

Objetivo Operacional 4.2.

A Equipe de Educação e 1ª Infância garantiu a 100% a confidencialidade dos processos dos clientes mantendo assim o sigilo e a ética profissional.

AK
L.S.

Objetivo Operacional 4.3.

O número de PI'S estipulado para a Creche Crescer Saudável eram 88 e para a Creche O Vale Encantado 152, perfazendo um total de 240 PI'S. Estes números devem-se ao facto de os PI'S serem elaborados semestralmente, logo existe 2 PI'S por cada criança.

Na Creche Crescer Saudável foram realizados 57 PI'S, havendo um desvio de -44% e na Creche O Vale Encantado foram realizados 99 PI'S, havendo um desvio de -1%.

Relativamente à Creche "Crescer Saudável", esse desvio deveu-se ao facto da instabilidade dos Recursos Humanos, algumas entradas e saídas dos elementos da equipa, deveu-se ainda, ao facto da terceira sala ter sido aberta só a 15 de fevereiro, entrando um educador novo nessa data, houve ainda a necessidade da reformulação e alteração de todos os PI'S, visto estes se encontrarem mal construídos e ainda, Incompatibilidade no horário dos pais.

Relativamente à Creche "O Vale Encantado", esse desvio deveu-se ausências das crianças e baixa da Educadora.

Para atingir esse objetivo os Educadores tiveram que realizar os seguintes atendimentos aos Encarregados de Educação:

CVE	Atendimentos realizados
Berçário	66
Sala Azul	48
Sala Verde	60
Sala Vermelha	70
Sala Amarela	68
Total de atendimentos Realizados	312

CCS	Atendimentos realizados
Sala 1	78
Sala 2	16
Sala 3	45
Total de atendimentos Realizados	139

Tabela 1

AA
G.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.4. Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade das Respostas Sociais inerentes ao processo Chave	Nº de Requisitos exigidos vs nº de requisitos aplicados	100%	100%	0

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1 - Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social de Creche	Número de atividades/eventos realizados vs Número de participações/divulgações realizadas (%)	100%	100%	0
6.2 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas vs Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	100%	0%

Objetivo Operacional 6.1.

Foram solicitadas 273 peças de comunicação e todas as atividades foram divulgadas na rede social (facebook).



Objetivo Operacional 6.2.

Foram ainda realizadas 17 visitas às instalações da creche "O Vale Encantado".

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1. Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 7.1.

Tendo em conta o objetivo 7.1, as creches têm uma rede de parceiros consolidada, nomeadamente, a Segurança Social, a escola IP-Trans de Loures, na receção e formação de estágios, a rede Social de Stº António e Sacavém, a farmácia de Stº António dos Cavaleiros, o Viva Fit de Stº António dos Cavaleiros, a ELLI de Loures-Intervenção Precoce, a CPCJ de Loures, a Instituição Jerónimo Martins, com Técnicos de Acompanhamento para as crianças com Necessidades Educativas Especiais, a Associação Luiz Pereira Motta e a Câmara Municipal de Loures.

Foi ainda, realizada uma candidatura à MGF - Mutilação Genital Feminina, que consolidou uma rede de parceiros nacionais e Internacionais.

Colaboradores afetos à Área de Educação e 1ª Infância

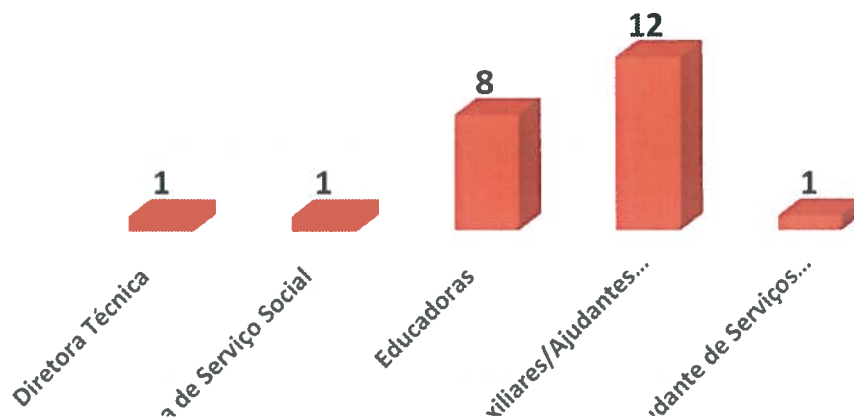


Gráfico 5

Equipa de Educação e 1ª Infância

Alice Lima	Liliana Silva
Cátia Sousa	Magda Antunes
Adelina Tavares	Maria José Santos
Ana Abrantes	Miriam Sampaio
Andreia de Oliveira	Palmira José
Cármem Cruz	Rafaela Ferreira
Corina Venin	Rita Carvalho
Diana Brito	Sandra Santos
Diana Fernandes	Sandra Sequeira
Elsa Freitas	Stéphanie Marques
Filomena Sanches	Isabel Costa
Hermínia Santos	

Tabela 2

AA
GJS



Aqueles que passam
por nós, não vão sós,
não nos deixam sós.
Deixam um pouco de si,
levam um pouco de nós

*O Princípio da
Ação de Jesus*

Imagem 2

5.2. ÁREA DE INSERÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL



A Área de Inserção Social e Profissional da START.SOCIAL situa-se na Casa da Cultura de Sacavém e abrange vários projectos e respostas sociais: o Gabinete de Atendimento ao Rendimento Social de Inserção de Sacavém (GARSIS), o Gabinete de Inserção Profissional (GIP), o Projeto “Alimentar Sorrisos”, a Cantina Social de Sacavém e o Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC).

GARSIS – GABINETE DE ATENDIMENTO AO RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO DE SACAVÉM

O Gabinete de Atendimento Ao Rendimento Social de Inserção de Sacavém (GARSIS) é um serviço que está implementado desde 2005, através de um protocolo assinado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa e visa o acompanhamento a 100 agregados familiares beneficiários do Rendimento Social de Inserção de Sacavém, com vista a sua progressiva inserção social e profissional.

No ano em análise, o GARSIS, acompanhou 135 agregados familiares (AF), o que corresponde a 333 beneficiários. Destes 135 AF, 108 beneficiaram de uma das respostas de apoio alimentar (Cantina Social, projecto “Alimentar Sorrisos” e PO APMC) disponibilizadas pela START.SOCIAL, o que perfaz um total de 270 beneficiários.

Em 2018, foram realizados 1000 atendimentos pelos técnicos da equipa e 1215 visitas domiciliárias. Foram ainda realizados acompanhamentos a vários serviços (hospitais, serviços públicos) 38 utentes. No que concerne às autonomizações, 27 agregados familiares deixaram de beneficiar desta prestação social, por inserção em mercado de trabalho e porque começam a beneficiar de outras prestações sociais, como por exemplo a pensão de velhice ou invalidez.

A equipa realiza a sua intervenção junto das famílias, tendo em conta as principais áreas de intervenção: acção social; a saúde; a educação; o emprego e a habitação.

Dentro destes domínios prioritários identificamos como principais constrangimentos na área da acção social a insuficiência económica dos agregados acompanhados e a morosidade do SEF na

Handwritten marks: a star and a signature.

renovação dos documentos. Na área da educação, as dificuldades sentidas estão relacionadas com baixa escolaridade dos beneficiários e a falta de resposta na área da deficiência. Na área da habitação, o mercado de arrendamento prática rendas altas e as más condições de habitabilidade. Na área do emprego as maiores dificuldades identificadas prendem-se com a manutenção da grande quantidade de trabalho precário verificada na população acompanhada, bem como a grande taxa de desemprego que ainda se verifica. Na área da Saúde mantém-se o grande período de espera na marcação de consultas da especialidade e a ausência de um serviço de apoio psicológico, que sirva as populações de forma satisfatória.

satisfatória.

1. Promover o Desenvolvimento Comunitário e o Reforço de Igualdade de Oportunidades numa Dinâmica de Parceria

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Acompanhar socialmente as famílias de RSI	Número mensal de processos acompanhados pelos gestores	90	67 %	- 23 %

Objetivo Operacional 1.1.

Número de agregados familiares acompanhados pelos gestores

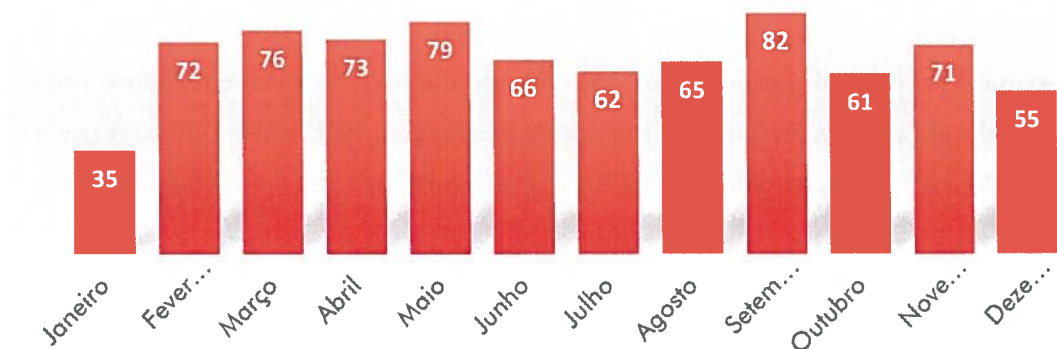


Gráfico 6

Relativamente a este objectivo estratégico, a meta proposta, corresponderia a um acompanhamento efectivo mensal de 90 agregados familiares. A meta não foi alcançada, e o valor que apresentamos foi de 67%, pelo que se verificou um desvio negativo de 23%. As flutuações verificadas no acompanhamento estão relacionadas com licença parental de um gestor, a elaboração de planos e de relatórios sociais, os períodos de férias de um dos gestores e o aumento das solicitações no âmbito das respostas de apoio alimentar da instituição. Todos estes factores contribuíram para que o objectivo não fosse alcançado.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Acompanhar socialmente as famílias de RSI	Número mensal de processos acompanhados pelos AAD e Educadora Social	60	64%	+ 4 %
	Nº mensal de processos com PI acompanhados pelo educador social	100%	100%	0
	Garantir que os menores em idade escolar estão inseridos em equipamento escolar	100%	100%	0

Objetivo Operacional 1.1.

No que diz respeito ao acompanhamento dos agregados familiares por parte da educadora social e dos Ajudantes de Acção Direta, o objectivo foi alcançado, havendo um desvio positivo de 4%. A realização de visitas domiciliárias continua a ser um factor primordial na intervenção junto das famílias.

Quanto ao número mensal de processos com PI acompanhados pela educadora social, na intervenção realizada pela equipa, deu-se prioridade às situações de famílias com crianças a cargo e a utentes isolados com fraca rede de suporte e que necessitam de um acompanhamento com regularidade.

AA
 JS
 G.

No que concerne aos menores inseridos em idade escolar, no ano transacto, todos os menores acompanhados pela equipa estavam inseridos na escola. Sempre que se justificou, realizou-se a articulação com os equipamentos escolares.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.2. Acompanhar socialmente os menores em situação de risco/perigo, de famílias beneficiárias de RSI	Taxa de acompanhamento de menores identificados em situação de risco/perigo- Nº de crianças e jovens em acompanhamento social identificadas em situação de risco/perigo	100%	100%	0

Objetivo Operacional 1.2.

Quanto ao objectivo operacional que previa o acompanhamento da totalidade dos menores em situação de risco/ perigo nas famílias beneficiárias de RSI, verificou-se o cumprimento desse objectivo. No ano transacto, três crianças foram sinalizadas ao Núcleo de Crianças e Jovens do Centro de Saúde de Sacavém, e uma foi sinalizada à Comissão de Protecção de crianças e jovens em risco (CPCJ). Houve ainda três crianças que estavam ainda a ser acompanhadas pela Associação Passo a Passo e foram posteriormente sinalizadas à CPCJ.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.3. Promover o desenvolvimento de competências na área da cidadania nas famílias beneficiárias de RSI	Nº de participantes abrangidos	15	86	+ 71

Objetivo Operacional 1.3.

Na área da cidadania o objectivo definido era abranger 15 utentes nas actividades desenvolvidas neste âmbito. O objectivo foi superado, contámos com a participação de 86 utentes nas três actividades realizadas:

- **Visita à tapada de Mafra** – Esta actividade visou trabalhar as relações familiares saudáveis entre pais e filhos, bem como, sensibilizar estes agregados familiares para os comportamentos ecológicos saudáveis, proporcionando um dia diferente a estas famílias.

- **Sessão (in) formativa na área da Gestão orçamental** promovida em parceria com a Câmara Municipal de Loures (CML) e com a DECO – visou trabalhar as questões relacionadas com a gestão do orçamento família, bem como, abordou as questões relacionadas com adesão aos créditos e os sobreendividamentos que podem advir destes créditos.

- **Sessão (in) formativa sobre a Lei da imigração** em parceria com o Gabinete de Apoio ao Migrante (GAM) da CML – permitiu dotar os participantes de conhecimentos específicos sobre a renovação das autorizações de residência, bem como, aquisição da nacionalidade.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.4. Promover o desenvolvimento de competências na área da saúde a crianças e jovens, de famílias beneficiárias de RSI	Nº de participantes abrangidos	10	23	+ 13

Objetivo Operacional 1.4.

Na área da saúde e no que concerne às faixas etárias das crianças e jovens, o objectivo passava por abranger 10 utentes em ações de sensibilização. O objectivo foi alcançado e superado, pelo que conseguimos abranger 23 beneficiários que participaram em duas sessões de sensibilização sobre as seguintes temáticas:

- **Sessão (in) formativa sobre “Higiene e saúde oral”** em parceria com a farmácia de Sacavém – teve como objetivo sensibilizar os jovens para a importância de uma higiene oral diária para prevenir possíveis doenças associadas a uma higienização deficitária.

- **Sessão (in) formativa sobre “Doenças Sexualmente Transmissíveis”** dinamizada pela Associação Positivo – visou sensibilizar/esclarecer os jovens para as questões relacionadas com a sexualidade, bem como, para as doenças associadas à mesma.

A
L.G.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.5. Promover a responsabilidade e comunitária no âmbito da habitação	Nº de participantes abrangidos	10	0	- 10

Objetivo Operacional 1.5.

Na área da habitação, o objectivo passava por contar com 10 utentes na promoção da responsabilidade comunitária no âmbito da habitação. Esta actividade não foi, no entanto, realizada, apesar das várias articulações realizadas junto da CML pelo que tivemos um desvio negativo de 10 utentes neste objectivo.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.6. Promover o desenvolvimento de competências na área da saúde, nas famílias beneficiárias de RSI	Nº de participantes abrangidos	20	49	+ 29

Objetivo Operacional 1.6.

Ainda dentro do âmbito da saúde, um dos objectivos passava por desenvolver as competências na área da saúde em 20 beneficiários de RSI. No entanto, e como foram realizadas quatro sessões com bastante afluência, a meta foi claramente alcançada, identificamos de seguida as sessões:

- **Sessão (in) formativa sobre a Prevenção primária do abuso sexual** em parceria com o Grupo de Desenvolvimento Social da Rede Social - visou dotar os participantes de conhecimentos que permitam identificar possíveis sinais de alerta e manifestações das vítimas.
- **Sessão (in) formativa sobre o Cancro da Próstata** em parceria com a Farmácia de Sacavém – teve como objetivo identificar sinais de alerta e reforçar junto dos participantes a importância do diagnóstico precoce.

- Sessão (in) formativa sobre os Primeiros socorros pediátricos em parceria com Associação dos Bombeiros Voluntários de Sacavém – o objectivo desta sessão foi dotar os utentes de conhecimentos básicos de resposta para fazer face a uma situação de paragem respiratória num recém-nascido, saber como e quando agir enquanto aguardam a chegada de ajuda.

- Sessão (in) formativa sobre “Como! Quando, onde e porquê? – os percursos (in) esperados das Perturbações alimentares” em parceria com o Grupo de Desenvolvimento da Rede Social,” – visou informar/sensibilizar os pais sobre as perturbações da alimentação e ingestão e os principais factores de risco.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.7. Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais na população adulta, beneficiária de RSI	Nº de participantes abrangidos	10	42	+ 32

Objetivo Operacional 1.7.

Na área social, o objectivo seria a promoção do desenvolvimento das competências sociais e pessoais em 10 adultos beneficiários de RSI. No entanto foram abrangidos 42, pelo que o objectivo foi alcançado e apresentamos um desvio de mais 32 beneficiários. Esses resultados foram alcançados pela realização das seguintes actividades:

- **Academia das Artes** – que visou trabalhar as competências pessoais e sociais básicas.
- **Visita à tapada de Mafra** – visou trabalhar as relações familiares saudáveis entre pais e filhos, bem como sensibilizar estes agregados familiares para os comportamentos ecológicos saudáveis.
- **Partilhar a Sorrir** - teve como objetivo trazer um pouco do espírito natalício aos agregados familiares acompanhados pela equipa.

Os dois seguintes Workshops enquadram-se no projecto “Urbagri4women” implementando em Portugal, pela ONGD AIDGLOBAL e promovido em conjunto com organizações de 6 países (Itália, Chipre, Grécia, França, Reino Unido e Áustria), sendo a START.SOCIAL uma entidade parceira informal.

AA
[Handwritten signature]

- Workshop "Hortas e compotas" – Teve como principal objectivo ensinar aos utentes as várias técnicas para fazer compotas e geleias. Foi igualmente realizada a exploração de vários legumes/frutas que podemos usar e plantar em algumas hortas.

- Workshop "Horta e Ervas"- Esta sessão teve como objectivo ensinar os utentes a preparar algumas infusões, usando ervas aromáticas. Estas ervas aromáticas servem para condimentar os alimentos, para realizar mascarar hidratantes, para aromatizar a casa e tem efeitos medicinais.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.8. Promover a inserção em emprego e/ou formação de beneficiários de RSI	Número de beneficiários inseridos profissionalmente	10	49 (41 emprego ; 8 CEI)	+ 39
	Número de beneficiários inseridos em formação profissional	10	9	- 1

Objetivo Operacional 1.8.

Em termos de inserções, o objectivo era igual tanto para as inserções laborais, como para as inserções em formação profissional, contávamos inserir 10 utentes em cada uma. No entanto verificamos que em termos de inserção profissional conseguimos ultrapassar largamente o que estava previsto, pelo que conseguimos inserir 49 utentes (41 em emprego e 8 em CEI+), pelo que obtivemos um desvio de + 39 utentes. Já em termos de inserção em formação profissional, o número alcançado ficou um pouco aquém do previsto, obtivemos 9 inserções, pelo que apresentámos um desvio padrão de menos 1 utente.

2. Promover a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1. Cumprir o protocolo de RSI com Entidade Financiadora	Taxa de execução do protocolo	100%	100%	0
2.2. Cumprir os prazos de assinatura dos contratos de inserção no âmbito do acompanhamento do RSI	Taxa de cumprimento dos prazos para assinatura dos CI's	100%	100%	0

Objetivo Operacional 2.1.

No que diz respeito à sustentabilidade financeira da Instituição, verificamos que tanto em termos do cumprimento do protocolo com a entidade financiadora, como em termos do cumprimento dos prazos de assinatura os objectivos foram alcançados, sem se ter verificado qualquer desvio. No ano transacto, foram contratualizados 28 contratos de inserção (CI) iniciais e 114 CI de caducidade, o que perfaz um total de 144 CI negociados e assinados pelos técnicos gestores e pelas famílias acompanhadas.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1. Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto da população beneficiária de RSI	Número de participantes abrangidos	15	29	+ 14

Objetivo Operacional 3.1.

Quanto à política institucional de promoção de qualidade ambiental, verificamos que os objectivos foram todos alcançados. A realização da sessão subordinada ao tema das práticas ecológicas –

Handwritten initials and a signature in blue ink.

Ambien(ta)-te, em parceria com o Grupo de Desenvolvimento Social da rede Social que contou com a dinamização da Associação Voluntária dos Bombeiros de Sacavém, teve como objectivo sensibilizar e consciencializar o público alvo para a importância da responsabilidade cívica como forma de prevenir a degradação do meio ambiente, reforçando a ideia de que cada um de nós pode ser parte da solução em vez de ser parte do problema, bem como o workshop que teve lugar na visita à Tapada De Maфра permitiu que fossem abrangidos 29 utentes, mais 14 do número previamente previsto.

Através da recolha e reciclagem de todos os produtos no gabinete passíveis de serem reaproveitados, conseguimos que se diminuísse a poluição de forma substancial.

4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o sistema da Gestão da qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1. Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (RSI) seja => que 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => a que 3	85%	100%	+ 15%
4.2. Garantir a confidencialidade dos utentes da área social	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.1.

Relativamente aos questionários de satisfação, a meta foi claramente alcançada, com um desvio de mais 15%.

Objetivo Operacional 4.2.

Quanto à confidencialidade, não houve nenhuma reclamação, tendo sido implementado o Regulamento Geral de Protecção de dados.

6. Promover a imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1. Divulgar as actividades realizadas no âmbito do Garsis	Taxa de divulgação das actividades realizadas	100%	100%	0
6.2 Assegurar a elaboração e avaliação dos documentos estratégicos da organização	Nº de solicitações recebidas Vs nº de avaliações realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1.

Todas as actividades realizadas pela equipa foram divulgadas nas redes sociais, pelo que a meta foi alcançada. Quanto aos documentos estratégicos solicitados pela organização foram todos realizados e entregues dentro do prazo estabelecido.

7. Fomentar o trabalho em Rede e com Parceiros Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 7.1.

No que concerne, ao objetivo operacional em análise, a meta foi alcançada e não houve desvios face ao planeado. Mantivemos as articulações com os parceiros formais, Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), Instituto da Segurança Social (ISS), centro de Saúde de Sacavém, CML, Direcção Regional de educação de Lisboa (DREL) e informais e realizamos uma atividade em conjunto com um parceiro internacional ONGD AIDGLOBAL.



CANTINA SOCIAL

A Cantina Social é outra resposta de apoio alimentar que surge em 2013, ao abrigo do protocolo assinado com o Instituto da Segurança Social. Esta resposta insere-se no âmbito do programa de emergência alimentar e tem como principal objectivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica.

1. Promover o Desenvolvimento Comunitário e o Reforço de Igualdade de Oportunidades numa Dinâmica de Parceria

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Taxa de avaliações efetuadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 1.1.

No ano transacto foram registados no serviço, 33 pedidos de apoio alimentar no âmbito da cantina social, encaminhados por diversos serviços: Junta de Freguesia de S. João da Talha, Gabinete de Apoio ao Migrante (GAM), Atendimento integrado, GARSIS, Comunidade, Creche " "Crescer Saudável", hospitais e equipa de RSI do centro social Nuno Alvares Pereira. Destes pedidos 28 agregados familiares, o que corresponde a 47 beneficiários, estiveram a ser apoiados na resposta de cantina social.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.2. Reavaliar os processos ativos de cantina social num intervalo máximo de 6 meses	Taxa de processos avaliados com intervalo de tempo ≤ 6 meses	95%	93%	-2

Objetivo Operacional 1.2.

No que concerne ao objetivo operacional definido, reavaliar os processos ativos de cantina social num intervalo máximo de 6 meses, houve um desvio de -2 relativamente à meta definida. Este desvio justifica-se com o internamento de dois utentes, o que não permitiu ser efectuada a reavaliação do processo dentro do prazo previsto.

2. Garantir a Sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1. Cumprir o protocolo da Cantina social com a Entidade Financiadora	Taxa de execução do protocolo	100%	99%	- 1

Objetivo Operacional 2.1.

Relativamente ao cumprimento do protocolo com a entidade financiadora, houve um desvio de menos 1. No primeiro trimestre do ano, em Março, não conseguimos atingir as 60 refeições diárias protocoladas, porque houve agregados familiares que faltaram ao levantamento das refeições.

4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1. Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da Cantina Social seja => que 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => que 3	85%	90%	+5%

AA
6.8

4.2. Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes da Cantina Social	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	100%	0%
--------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------	------	----

Objetivo Operacional 4.1.

Relativamente à aplicação dos questionários, o grau de satisfação => 3 dos beneficiários da CS foi de 90%, o que significa que a meta foi superada com um desvio de +5.

Objetivo Operacional 4.2.

No que diz respeito a taxa de reclamações relativas à confidencialidade, não existiram no serviço registos de reclamações relativas à quebra da confidencialidade, tendo sido implementado o Regulamento Geral de Protecção de dados.

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1. Divulgar as atividades realizadas no âmbito das respostas de apoio alimentar: Cantina	Taxa de divulgação das actividades realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1.

Relativamente à divulgação das actividades realizadas no âmbito da cantina social, para além das distribuições diárias tivemos também a distribuição de cabazes de natal aos utentes que beneficiam deste apoio. Esta actividade foi registada fotograficamente e divulgada nas redes sociais.

PO APMC - PROGRAMA OPERACIONAL DE APOIO ÀS PESSOAS MAIS CARENCIADAS

O PO APMC inicia-se em Fevereiro de 2018, após ter sido efetuado uma candidatura para o território de Loures, sendo o consórcio composto por uma entidade coordenadora e simultaneamente mediadora e quatro entidades mediadoras. A START.SOCIAL enquanto entidade mediadora realiza a distribuição de cabazes alimentares quatro vezes por mês, na União de Freguesia de Sacavém e Prior velho.

Este programa foi pensado numa lógica de intervenção mediante apoio alimentar e outros bens de consumo básico, assim como no desenvolvimento de medidas de acompanhamento que capacitem as pessoas mais carenciadas a vários níveis, promovendo assim a sua inclusão.

O Programa visa, com a sua atividade, diminuir as situações de vulnerabilidade que colocam em risco a integração das pessoas e dos agregados familiares mais frágeis, reforçando as respostas das políticas públicas existentes.

1.Promover o desenvolvimento comunitário e o reforço de igualdade de oportunidades numa dinâmica de parceria

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Executar a operação do POAPMC nos termos e condições aprovadas	Nº de indivíduos abrangidos no PO APMC	247	295	+48
1.2 Reunir com o consórcio sempre que se justifique para delineamento de estratégias e elaboração de instrumentos de trabalho	Nº de reuniões	4	6	+2

Objetivo Operacional 1.1.

Este programa caracterizou-se por uma flutuação no que diz respeito à população abrangida com várias entradas e saídas de indivíduos à medida que as condições de acesso ao mesmo vão se alterando com base na avaliação efetuada pelos técnicos, ou com base na informação que consta

no sistema. Este factor explica assim o desvio positivo de mais 48 , ainda que o programa preveja serem contemplados de forma constante 247 indivíduos.

Objetivo Operacional 1.2.

Relativamente as reuniões com o consórcio, a meta foi superada, havendo um desvio de mais duas reuniões que as inicialmente previstas. Dado que este é um programa novo, houve essa necessidade de reunir com as técnicas que fazem parte do consórcio para delineamento de estratégias, esclarecimento de dúvidas sobre o SI FEAC e uniformização de procedimentos.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.3 Desenvolver medidas de acompanhamento à População abrangida	Nº de indivíduos abrangidos nas sessões	247	258	+11

Objetivo Operacional 1.3.

As Medidas de Acompanhamento previstas no POAPMC, prevêem as Sessões (in) formativas e a realização de Visitas Domiciliárias aos indivíduos/ famílias beneficiárias deste apoio alimentar.

Até ao final de 2018, realizámos as seguintes medidas de acompanhamento, sessão (in)formativa para apresentação do regulamento interno e onde foram também abordadas as questões do acondicionamento e armazenamento dos Produtos, Sessão (in) formativa sobre Gestão Orçamental e realização de visitas domiciliárias a Agregados familiares residentes em Sacavém e Prior Velho, com o objetivo de verificar as condições de armazenamento dos produtos, bem como, evitar situações de desperdício alimentar.

Handwritten initials and signatures in the top right corner.

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1. Cumprir o programa com a entidade financiadora e parceiros	Taxa de execução do protocolo	100%	100%	0

Objetivo Operacional 2.1.

No que concerne a este objetivo, não houve nenhum desvio face ao planeado. Ao longo do ano, foram realizadas 43 distribuições, num total de 40 toneladas de produtos secos e frescos 10,149 Litros de líquidos.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1. Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos clientes apoiados pelo POAPMC	Nº de indivíduos abrangidos	50	61	+11
	Prosseguir com as práticas de reciclagem	100%	100%	0

Objetivo Operacional 3.1.

No âmbito da consciencialização ambiental, foi promovido junto dos indivíduos do POAPMC uma sessão, com a parceria da Associação de Bombeiros Voluntários de Sacavém, tendo sido abordado as questões do lixo urbano e o seu impacto ambiental.

No que diz respeito, às práticas de reciclagem em todas as distribuições houve a reciclagem do cartão e do plástico, dando assim, seguimento às boas práticas implementadas a nível institucional.

Handwritten initials and signature

4. Garantir a qualidade dos serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1. Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do PO APMC seja => que 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => que 3	85%	100%	+ 15%
4.2. Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes do PO APMC	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.1.

Quanto aos questionários de satisfação aplicados aos indivíduos de Sacavém e Prior Velho, verificou-se que estão totalmente satisfeitos com o serviço prestado, não se registando nenhuma reclamação.

Objetivo Operacional 4.2.

Relativamente à confidencialidade não se registou também nenhum desvio, tendo sido implementado o Regulamento Geral de Protecção de Dados.

6. Promover a imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1 Divulgar as atividades realizadas no âmbito do PO APMC	Taxa de divulgação das atividades realizadas	100%	100%	0
6.2 Assegurar a elaboração / avaliação dos documentos estratégicos da organização	Nº de solicitações recebidas Vs nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1.

Todas as sessões de (in) formação foram divulgadas nas redes sociais.

Objetivo Operacional 6.2.

Quanto à elaboração e avaliação dos documentos estratégicos foram realizados dentro dos prazos previstos.

7. Fomentar o trabalho em rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas Vs parcerias estabelecidas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 7.1.

Relativamente aos parceiros, a meta foi alcançada. Mantivemos articulação com as entidades mediadoras e coordenadora do consórcio de Loures: CREVIDE, Associação Luiz Pereira da Motta, Associação Nossa Senhora dos Anjos e Centro Cultural e Social de Santo António dos Cavaleiros. Importa também referir que contamos com a colaboração da Junta de Freguesia de Sacavém e Prior Velho no transporte e distribuição dos alimentos para freguesia do Prior Velho, com a colaboração das técnicas do Atendimento Integrado da Câmara Municipal de Loures, que após a integração dos agregados que acompanham, estão disponíveis para a resolução de algumas situações que vão surgindo, bem como, realizam uma das medidas de acompanhamento previstas, a realização de visitas domiciliárias. Ao longo do ano foi também necessário articular com a Segurança Social, quer no apoio técnico ao programa informático, quer com as técnicas que inserem agregados familiares neste programa e que tem colaborado neste processo.

Handwritten initials and signatures in blue ink.

GIP – GABINETE DE INSERÇÃO PROFISSIONAL

Os Gabinetes de Inserção Profissional - GIP - surgiram nos termos do disposto na Portaria n.º127/2009, de 30 de janeiro 2009, no âmbito das políticas de combate ao desemprego, enquanto estruturas de apoio ao emprego que, em estreita relação com os Centros de Emprego, prestam apoio a jovens e adultos desempregados na definição ou desenvolvimento do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho.

O GIP da START:SOCIAL teve início em maio de 2012, através de assinatura de Protocolo com o IEFP. Tem como principal objectivo apoiar todos os jovens e /ou adultos desempregados na definição do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho.

Os dados anuais apresentados correspondem a dois momentos distintos:

- Agosto de 2017 a julho de 2018– período do contrato
- Agosto a dezembro de 2018– período até ao final do ano.

1. Promover o Desenvolvimento Comunitário e o Reforço de Igualdade de Oportunidades numa Dinâmica de Parceria – agosto 2017 / julho 2018

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Realizar atendimentos no âmbito do emprego/formação à população da comunidade	Número de atendimentos realizados	2880	3812	+932
1.2. Realizar encaminhamentos para ofertas de emprego no âmbito do GIP à população da comunidade	Número de encaminhamentos realizados	270	724	+454
1.3. Realizar encaminhamentos para formação ou medidas de emprego à população da comunidade	Número de encaminhamentos realizados	960	924	-36

1.4. Inserir anualmente candidatos em ofertas de emprego	Número de candidatos inseridos	18	29	+15
----------------------------------------------------------	--------------------------------	----	----	-----

1.5. Abranger candidatos em sessões coletivas sobre medidas de emprego	Número de candidatos presentes nas sessões coletivas	3840	1445	-95
------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	------	------	-----

1.6. Registrar novas ofertas de emprego, no site do IEFP	Número de ofertas registadas	27	4	-23
----------------------------------------------------------	------------------------------	----	---	-----

Objetivo Operacional 1.1.

No que concerne ao encaminhamento para formações houve um desvio negativo de 36 uma vez que há dificuldade em coadunar o que os utentes pretendem e as formações disponíveis. Por outro lado, tem havido uma maior incidência na procura de emprego.

Objetivo Operacional 1.2.

O registo de ofertas de emprego no site do IEFP tem um desvio de negativo de 23, pois a capacidade de resposta do serviço às necessidades das entidades empregadoras é muito demorado provocando relutância no seu uso. Este tempo de resposta verifica-se também quando avisam o Serviço de Emprego que a vaga está preenchida, continuam a surgir utentes a responder à oferta que continua disponível no site.

Aumentaram consideravelmente os encaminhamentos para ofertas de emprego e a sua admissão a propostas. Contudo, os valores poderiam ser mais elevados, mas os utentes têm optado por enviar, eles próprios, e-mail para o Serviço de Emprego a comunicar o seu início de actividade.

Handwritten initials and signature in blue ink.

1. Promover o Desenvolvimento Comunitário e o Reforço de Igualdade de Oportunidades numa Dinâmica de Parceria agosto/ dezembro 2018

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Realizar atendimentos no âmbito do emprego/formação à população da comunidade	Número de atendimentos realizados	286	733	+447
1.2. Realizar encaminhamentos para ofertas de emprego no âmbito do GIP, à população da comunidade	Número de encaminhamentos realizados	370	229	-141
1.3. Realizar encaminhamentos para formação ou medidas de emprego à população da comunidade	Número de encaminhamentos realizados	215	305	+90
1.4. Inserir anualmente candidatos em ofertas de emprego	Número de candidatos inseridos	25	17	-8
1.5 Abranger candidatos em sessões coletivas sobre medidas de emprego	Número de candidatos presentes nas sessões coletivas	859	753	-106
1.6. Registrar novas ofertas de emprego, no site do IEFP	Número de ofertas registadas	37	2	-35

Objetivo Operacional 1.1.

Com a não renovação da parceria com o IEFP, para o ano de 2019, e com o acordo de cumprimento até dezembro de 2018, os valores contratualizados sofreram alterações. Foi retirado a Apresentação Periódica, aumentou-se o encaminhamento para Ofertas de Emprego, Inseridos e Registo de Ofertas no Site do IEFP; diminuiu o Número de Candidatos em Sessões Coletivas e Encaminhamento para Formação.

Apesar do valor contratualizado para as Sessões Coletivas ter baixado (859), ainda assim não conseguimos atingir a meta, pois as convocatórias enviadas pelo IEFP e que determinam este valor, não foi suficiente.

Os Atendimentos continuam a ter uma valor superior ao contratualizado, pois o nosso GIP é muito solicitado para o envio de documentação para IEFP, esclarecimento de dúvidas e pedido de agendamento para atendimento no balcão do IEFP em Sacavém.

Com o financiamento europeu para formações financiadas, houve uma maior procura das mesmas, pois existem mais centros formativos disponíveis para receber os utentes inscritos em IEFP e com as áreas de formação que pretendem.

2. Promover a Sustentabilidade da Organização (agosto 2017 – julho 2018)

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1. Cumprir o protocolo do GIP com Entidade Financiadora	Taxa de execução do protocolo	100%	95%	-5%

Objetivo Operacional 2.1.

O não cumprimento do objetivo de inserção de ofertas de emprego, contribuiu significativamente para o desvio de no cumprimento do protocolo com a entidade financiadora, assim como os candidatos às sessões coletivas (encaminhamentos feitos pela IEFP).



2. Promover a Sustentabilidade da Organização (agosto – dezembro de 2018)

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1. Cumprir o protocolo do GIP com Entidade Financiadora	Taxa de execução do protocolo	100%	116%	+16%

Objetivo Operacional 2.1.

O encaminhamento para Formação e os Atendimentos contribuíram significativamente para alcançarmos estes valores.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1. Reutilizar cópias de documentos anteriores nas Comunicações anteriores	Taxa de reutilização de documentos de identificação	75%	100%	0%
3.2. Encaminhar papel não utilizável para reciclagem	Taxa de papel não utilizável	100%	100%	0%

Objetivo Operacional 3.1.

Relativamente aos objectivos para a promoção das práticas ecológicas são facilitados pela fidelização da população que nos procura, evitando a deslocação até IEFP de Loures ou GIP do Catujal.

Objetivo Operacional 3.2.

O GIP manteve a boa prática implementada na instituição relativamente à reciclagem.

4. Melhorar a Qualidade dos Serviços Prestados

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1. Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do GIP seja => 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => a 3	85%	88%	+ 3%
4.2. Garantir a confidencialidade dos utentes do GIP	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	100%	0%

Objetivo Operacional 4.1.

Relativamente aplicação dos questionários de satisfação, houve um desvio de mais 3% face ao previsto.

Objetivo Operacional 4.2.

Quanto à confidencialidade, não houve nenhuma reclamação no serviço, tendo sido também aplicado o Regulamento Geral de Protecção de Dados aos utentes que procuram o serviço.

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1. Divulgar as atividades realizadas no âmbito do GIP	Taxa de divulgação das atividades realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1.

Constata-se uma taxa de execução de 100%, com 12 divulgações nas redes sociais, das atividades desenvolvidas por este serviço.

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1. Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas (19 /19)	100%	100%	0

Objetivo Operacional 7.1.

No que concerne às parcerias, a área da formação profissional é a que mais se destaca no estabelecimento de mais parcerias e contactos diretos para encaminhamento de utentes, pelo que a meta foi alcançada.

PROJETO ALIMENTAR SORRISOS

O Projeto " Alimentar Sorrisos", está em desenvolvimento desde 2003, após assinatura de um acordo com o Banco Alimentar contra a Fome de Lisboa. Em 2012, é assinado também um acordo com o programa Desperdício Zero. Este projecto tem como principal objetivo apoiar a população em situação de vulnerabilidade social do território de Sacavém com géneros alimentares, promovendo uma melhor qualidade de vida.

1. Promover o Desenvolvimento Comunitário e o Reforço de Igualdade de Oportunidades numa Dinâmica de Parceria

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1. Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Taxa de avaliações efetuadas	100%	100%	0
1.2. Apoiar famílias em situação de vulnerabilidade social com cabaz de géneros alimentares	Nº de avaliações anuais dos processos ativos	100%	100%	0

Objetivo Operacional 1.1.

Em 2018, recebemos 57 pedidos de apoio de utentes que pretendiam ser inseridos no projecto " Alimentar Sorrisos".

Objetivo Operacional 1.2.

Foram apoiados 51 agregados familiares, o que corresponde a 139 beneficiários abrangidos.

2. Promover a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1. Cumprir o protocolo do projeto PAS com a Entidade Financiadora	Nº de famílias apoiadas mensalmente em PAS	36	26	- 10

Objetivo Operacional 2.1.

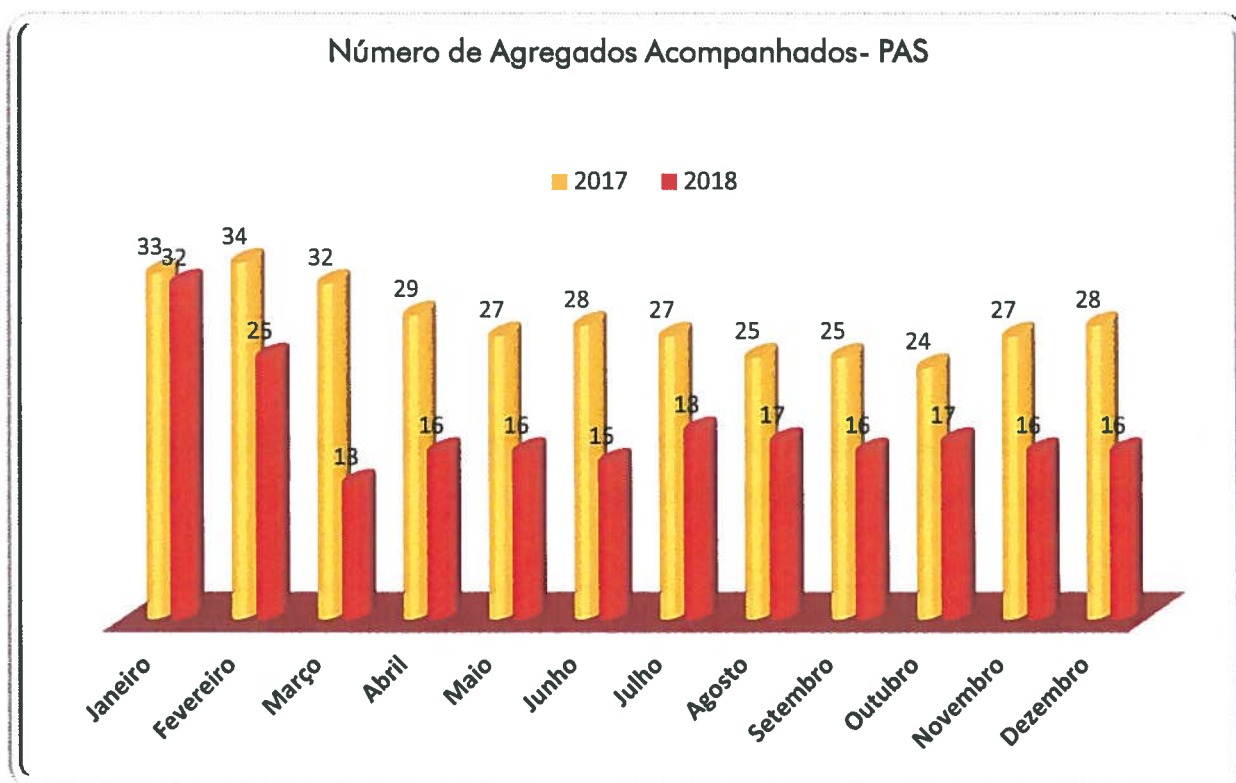


Gráfico 7

Relativamente ao cumprimento do protocolo com a entidade financiadora, a meta prevista era de 36, no entanto, houve um desvio de menos 10. Este fator e tendo em conta o Gráfico 2, que permite a comparação entre dois anos, verifica-se uma diminuição do número Agregados familiares em 2018, justificada pelo início do novo programa de apoio alimentar – PO APMC que iniciou a distribuição de alimentos em 2018, havendo uma transição de famílias para este programa.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos clientes apoiados pelo PAS	Nº de participantes abrangidos	36	2	- 34
	Prosseguir com as práticas da reciclagem	100%	100%	0

Objetivo Operacional 3.1.

No que concerne à promoção de práticas ecológicas junto dos clientes apoiados pelo PAS, a meta estipulada é de 36 e o desvio foi de menos 34. Nesta actividade conseguimos abranger 2 utentes.

4. Garantir a Qualidade dos Serviços Prestados, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1. Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do PAS seja => 3	Taxa de questionários com o grau de satisfação => a 3	85%	100%	+ 15%
4.2. Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes do PAS	Taxa de processos sem reclamações relativas à quebra de confidencialidade	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.1.

Relativamente à aplicação dos questionários, o grau de satisfação => 3 dos beneficiários do PAS foi de 100%, o que significa que a meta foi superada com um desvio de +15, num universo de 16 a amostra foi de 14 utentes.

Objetivo Operacional 4.2.

No que diz respeito a taxa de reclamações relativas à confidencialidade, não existiram no serviço registos de reclamações relativas à quebra da confidencialidade, tendo sido implementado o Regulamento Geral de Protecção de dados.

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1. Divulgar as atividades realizadas no âmbito das respostas de apoio alimentar PAS	Taxa de divulgação das actividades realizadas	100%	100%	0
6.2 Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos estratégicos da organização	Nº de solicitações recebidas VS nº de avaliações realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1.

Relativamente à divulgação das actividades realizadas no âmbito do apoio alimentar, para além das habituais distribuições semanais, tivemos também a distribuição de cabazes de natal e a entrega de prendas aos filhos dos utentes que beneficiam deste apoio. Estas duas actividades foram registadas fotograficamente e divulgadas nas redes sociais.

Objetivo Operacional 6.2.

No que concerne à elaboração e avaliação dos documentos estratégicos da organização, foram todos realizados dentro do prazo estipulados.

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas Vs parcerias estabelecidas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 7.1.

Relativamente a este objetivo, não houve qualquer desvio face ao planeado, tendo sido mantido as parcerias estabelecidas.



5.3. SERVIÇOS GERAIS / ADMINISTRATIVOS

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1 - Prestar apoio às novas áreas de negócios	Nº de negócios apoiados	100%	100%	0

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Proceder ao levantamento dos equipamentos energéticos para reduzir a pegada ecológica	Nº de equipamentos com classe energética	100%	100%	0
3.2 - Implementar a reciclagem do papel, tinteiros e pilhas	Registo da entrega de pilhas, tinteiros e papel pelo destinatário	100%	100%	0

Objetivo Operacional 3.1.

No que concerne ao levantamento dos equipamentos energéticos nas Instalações da Creche "O Vale Encantado" foram feitos 6 levantamentos dos equipamentos, nomeadamente: Cozinha, Refeitório, Lavandaria, Secretaria e DT, Gabinete e Copa. Já nas Instalações da Creche "Crescer Saudável" foram feitos 3 levantamentos, nomeadamente, Copa, Secretaria e Salas

Objetivo Operacional 3.2.

No que concerne à implementação de reciclagem de papel, tinteiro e pilhas, podemos observar no próximo gráficos a quantidade de material reciclado.

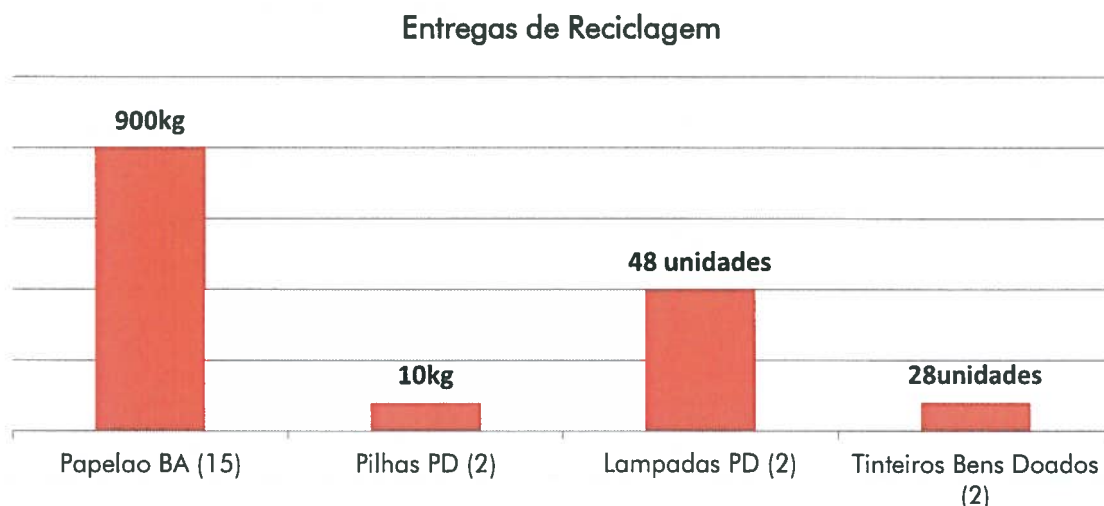


Gráfico 8

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições das Creches	Nº de Refeições solicitadas vs nº de Refeições entregues (%)	100%	100%	0
4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Residência Sénior	Nº de Refeições solicitadas vs nº de Refeições entregues (%)	100%	0	0



4.3 - Contribuir para o cumprimento do Programa POAMPC	Nº de solicitações vs nº de entregas	100%	100%	0
4.4 - Contribuir para o Protocolo Programa Desperdício Zero	Nº de solicitações vs Nº de respostas às solicitações	100%	110%	+10%
4.5 - Contribuir para o cumprimento do protocolo do Banco Alimentar	Nº de solicitações vs Nº de respostas às solicitações (%)	100%	100%	0
4.6 - Contribuir para o cumprimento do protocolo dos Bens Doados	Nº de solicitações vs Nº de respostas às solicitações	100%	100%	0
4.7 - Contribuir para o cumprimento do protocolo com a segurança social no âmbito do FEAC	Nº de solicitações vs Nº de respostas às solicitações	100%	0	0
4.8 - Proceder aos registos no âmbito do Manual da Qualidade e normas Institucionais de acordo com os procedimentos estabelecidos para os serviços gerais	Nº de registos solicitados vs Nº de Registos efetuados (%)	100%	100%	0
4.9 - Cumprir os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Área dos Serviços Gerais	Nº de Não conformidades	0	0	0

Objetivo Operacional 4.1.

No objetivo 4.1. realizamos a 100% a distribuição das refeições.

Refeições efetuadas/Entregues

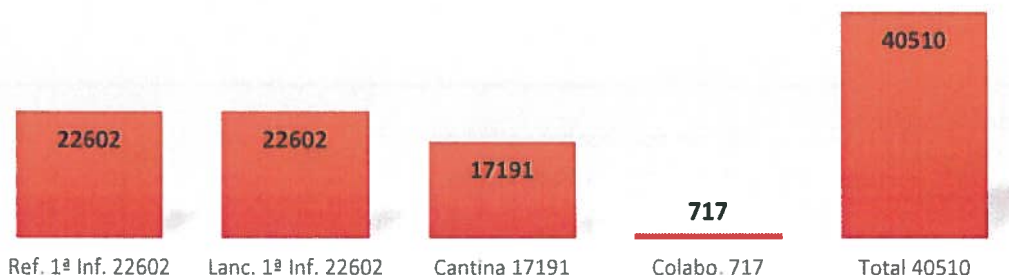


Gráfico 9

Objetivo Operacional 4.2.

O objetivo 4.2 não se concretizou uma vez que a Residência Sénior não se encontra aberta.

Objetivo Operacional 4.3.

Este objetivo possui uma taxa de execução de 100%, uma vez que tivemos 4 distribuições ao longo do ano, o que perfaz 192 distribuições.

Objetivo Operacional 4.4.

No objetivo 4.4 teve uma taxa de exceção de 110%, uma vez que fizemos 106 deslocações ao Pingo Doce.

Objetivo Operacional 4.5.

O objetivo 4.5. tivemos uma taxa de execução de 100%. Semanalmente tivemos 51 deslocações e 1 deslocação mensal.

Objetivo Operacional 4.6.

O objetivo 4.6. referente ao Protocolo dos Bens Doados teve uma taxa de execução de 100%.

Objetivo Operacional 4.7.

Este objetivo não se realizou, uma vez que o Programa FEAC foi substituído pelo PO APMC.

Handwritten initials and signature

Objetivo Operacional 4.8.

Por fim, no âmbito do Manual da Qualidade e Normas Institucionais de acordo com os procedimentos estabelecidos para os Serviços.

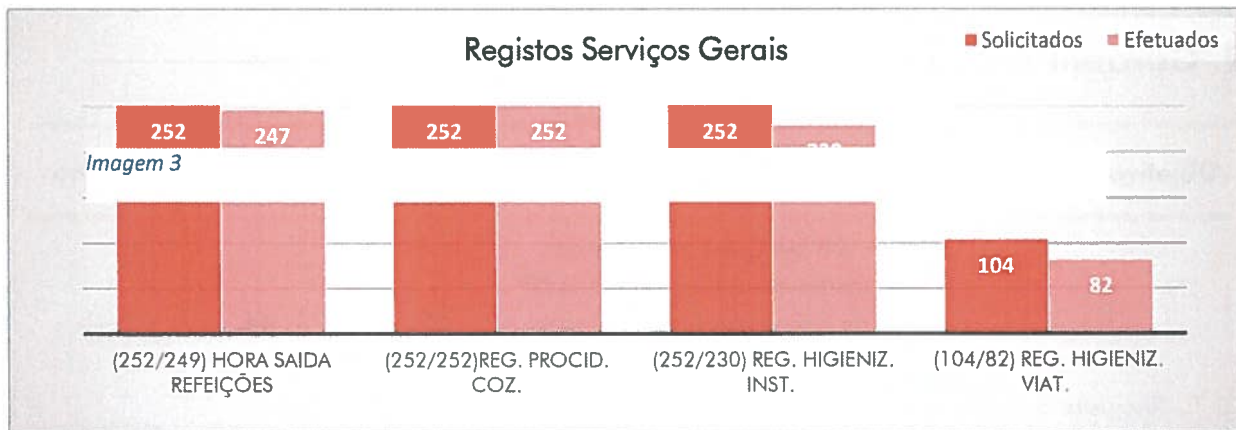


Gráfico 10

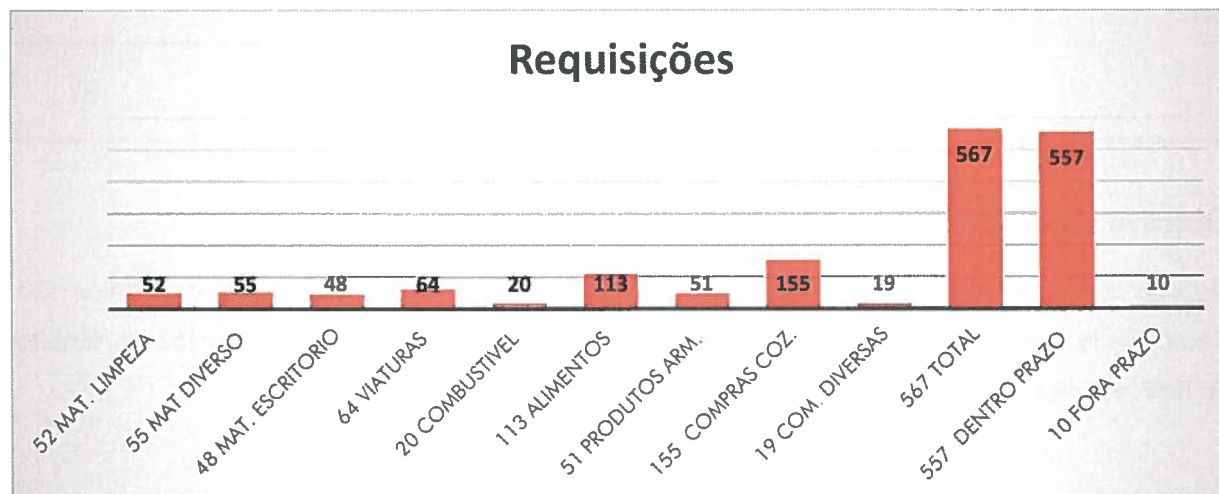


Gráfico 11

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas	100%	100%	0

5.4. RECURSOS HUMANOS

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1 - Reajustar a estrutura de pessoal em função dos Rácios da Seg. Social.	Nº de Colaboradores de acordo com a legislação vs Nº de Colaboradores existentes por Resposta Social/Serviço /Projeto	59	44	-15
	Nº de contratações previstas vs Nº de contratações efetuadas	Estág. Prof. - 2	0	-2
	Nº de jovens abrangidos pelo Programa de Férias Jovem+	8	6	-2

Objetivo Operacional 2.1.

No que concerne ao objetivo 2.1. os 26 postos de trabalho referentes à Residência Sénior não foram ainda concretizados. Em relação segundo indicador não houve integração no âmbito do IEFP. Por fim, foram integrados 6 jovens no Programa Férias Jovens +.

Reajustar a estrutura de pessoal em função dos Rácios

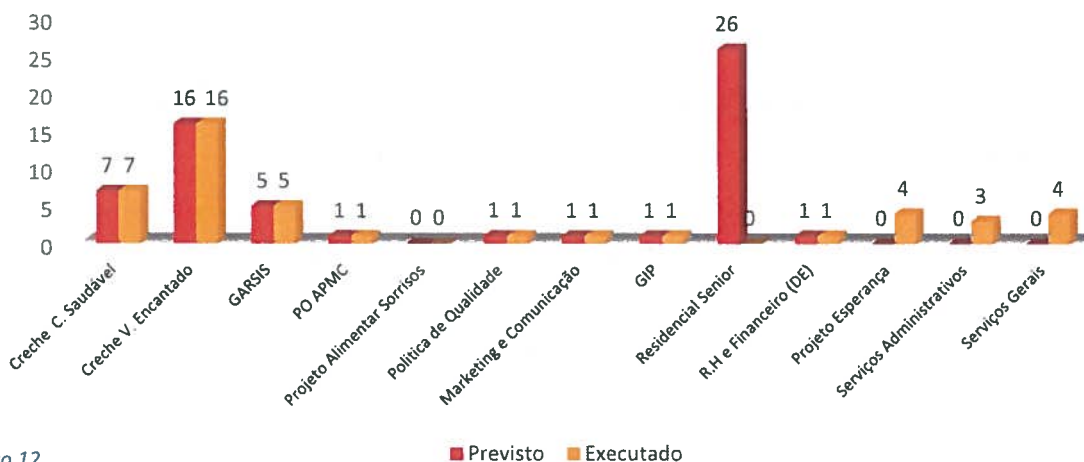


Gráfico 12

AS
g.f

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.2 - Contribuir para o aumento de receitas	Nº de participações reais vs Nº de participações previstas por evento	50	58	+8

Objetivo Operacional 2.2.

No que concerne ao objetivo 2.2.poderemos observar a participação dos Colaboradores no gráfico a baixo.

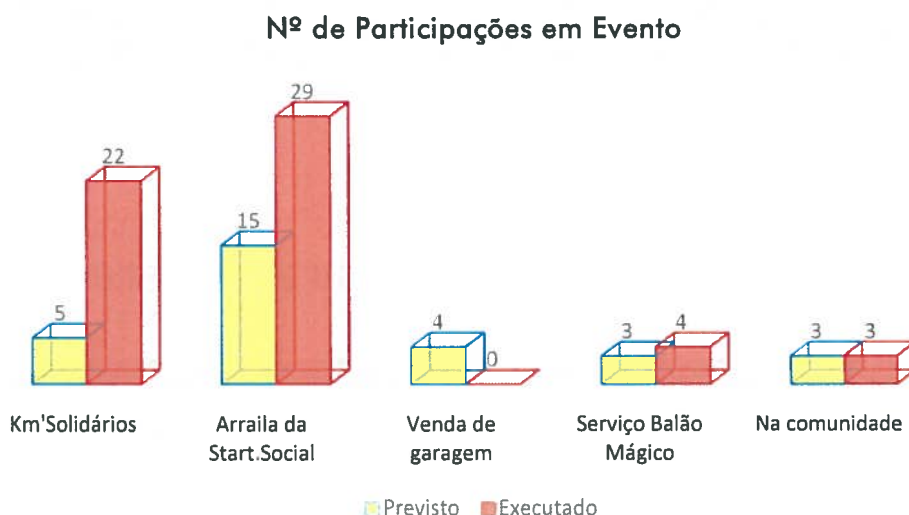


Gráfico 13

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Dinamizar Workshop´s sobre as boas práticas ecológicas.	Dinamizar Workshops	3	3	0

Objetivo Operacional 3.1.

Foram realizados vários workshops nas diversas áreas sobre a reciclagem.



Imagem 4

5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos Colaboradores

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
5.1 - Construir o Plano de Formação Anual de acordo com Avaliação de Desempenho	Necessidades de formação identificadas no levantamento vs ações de formação inscritas no plano de formação	1	1	0
5.2 - Construir o Plano de Formação Anual com o número de horas definido em Legislação	Nº de horas de formação frequentadas por cada colaborador vs Nº de horas de formação previstas	35 horas de formação por cada colaborador	33 horas por colaborador	-
5.3 - Promover ações de formação de acordo com o Plano de Formação	Nº de Ações de formação previstas em plano de Formação vs Nº de Formações realizadas de acordo com o Plano de Formação	100%	100%	0

Handwritten initials and signature in the top right corner.

Objetivo Operacional 5.3.

Descrição	Valor
Valor das Formações	513,00€
Nº de Acidentes de Trabalho	6
Nº de ações de Formação	57
Nº de Horas	1.386h

Tabela 3

5. Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos Colaboradores

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
5.4 - Aplicar inquéritos de satisfação aos colaboradores	% de avaliação de satisfação dos inqueritos \geq 3	85%	0	-
	Nº de inquéritos aplicados vs Nº de colaboradores	100%	0	-
5.5 - Assegurar a realização dos procedimentos necessários à Avaliação de Desempenho	Nº de fichas de avaliação de desempenho vs Nº de colaboradores	38	0	0
5.6 -Aplicar os procedimentos necessários à entrega do Plano de Ação individual	Nº de PAI vs Nº de colaboradores	52	0	0
5.7 - Promover um Bom Clima Organizacional	Nº de atividades promovidas vs Nº de atividades previstas	3	3	0

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
5.8 - Promover o Acolhimento dos novos Colaboradores	Nº de manuais de acolhimento entregues	20	6	-14
	Nº de horas de formação inicial no acolhimento vs Nº de novos colaboradores	4 horas	24 horas	+20h

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas	100%	100%	0

As

G.F

5.5. ÁREA FINANCEIRA



2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1 - Aumentar os resultados Financeiros em cada Centro de Custo	Resultados operacionais de 2016 vs Resultados operacionais de 2016	> 2% com base em 2016	0,2%	-1,8
2.2 - Realizar Candidaturas a linhas de Financiamento	Nº de candidaturas Submetidas vs Nº de candidaturas previstas	1	1	0
2.3 - Diminuir as despesas da Instituição em 0,5%	Despesas operacionais de 2016 vs Resultados operacionais 2016	0,5% com base em 2016	0,1	-0,4%
2.4 - Garantir que todos os Contratos estabelecidos tem um valor mais baixo que o Orçamento	Valor do orçamento apresentado vs valor do contrato	0,5% a 1%	100%	0
2.5 - Rentabilizar os Espaços Institucionais	Nº de pedidos vs Nº de alugueres realizados	10	10	0
2.6 - Viabilizar novas áreas de negócios	Nº de projetos apresentados vs Nº projetos implementados	1	1	0

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Melhorar a qualidade ambiental das instalações	Nº de necessidades vs Nº de substituições	100%	100%	0

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas	100%	100%	
7.2 - Financiar os Projetos Internacionais	Taxa de financiamento	3%	0	-3%

A

h.g.f



5.6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Plano estratégico/atividades do Sistema de Gestão da Qualidade, está assente em 4 Objetivos Estratégicos, 12 Objetivos Operacionais, 12 Metas e 17 Ações.

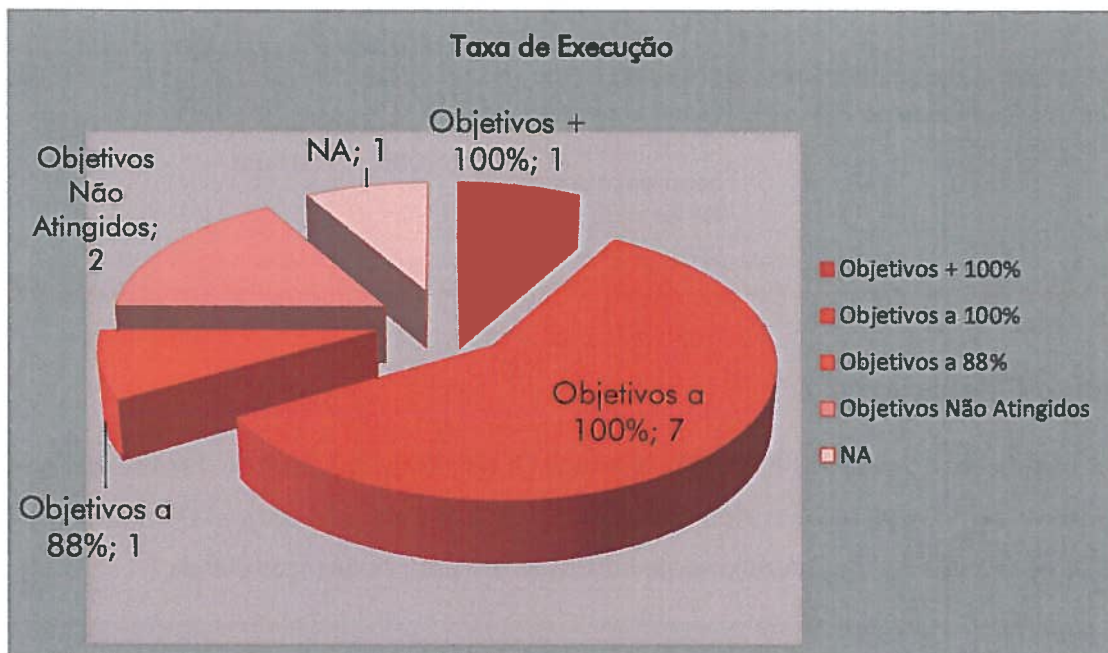


Gráfico 14

O Objetivos Operacionais 2.4 e 3.1 não foram atingidos, o primeiro é referente ao nº de auditorias efetuadas, não foram realizadas auditorias, por motivo de prioridade de trabalho noutras áreas, o segundo era referente à política ecológica da Instituição, não foi implementada nenhuma ação no âmbito da Qualidade.

O Objetivo Operacional 2.3, não se aplica (NA), uma vez que se refere *a implementação do Manual da qualidade na Residência Sénior, esta ainda não se encontra aberta ao público.

O Objetivo Operacional 4.4, foi superado, refere-se ao grau de satisfação dos clientes/beneficiários (taxa de concretização 112%).

Os restantes Objetivos Operacionais foram atingidos a 100% (7 objetivos).

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.1 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade na Creche Crescer Saudável	Nº de Não Conformidades	0	0	0
	Nº de Não Conformidades	0	0	0
2.2 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade na Creche O Vale Encantado	Nº de requisitos exigidos para o nível C dos referenciais da Segurança social vs Nº de requisitos cumpridos (%)	100%	100%	100%

Objetivo Operacional 2.1

Foram realizadas 4 Ações de Formação Internas, 1 em conjunto, Direção Técnica da Área de Educação 1ª Infância e Serviços Administrativos; 2 na Área de Educação e 1ª Infância; 1 para Educadores Infância e 1 para Auxiliares de Educação e 1 para os Serviços Gerais

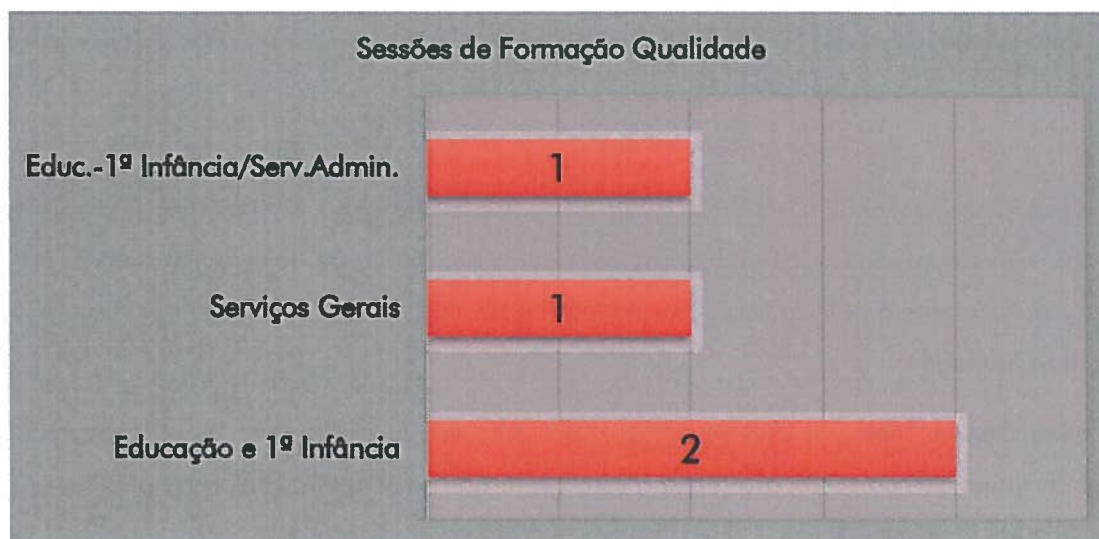


Gráfico 15

Objetivo Operacional 2.1

Não foram identificadas, não conformidades.

Estão implementados todos os requisitos constantes do nível C, dos referenciais da Segurança Social.

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
2.3 - Implementar o Manual da Qualidade na Residência Sénior Casa da Ponte	Taxa de execução	100%	NA	0
2.4 - Garantir a realização de auditorias internas	Nº de Auditorias efetuadas	2	0	-2

Objetivo Operacional 2.3

O Objetivo 2.3, não se aplica (NA), uma vez que a Residência Sénior ainda não se encontra em funcionamento.

Objetivo Operacional 2.4

Não foram realizadas auditorias internas devido às prioridades de trabalho noutras áreas Institucionais.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Implementar uma política ecológica, na Organização, que promova as boas práticas ambientais e a redução de custos numa lógica de poupança e reutilização	Nº de Ações realizadas no âmbito	1	0	-1

Objetivo Operacional 3.1

Não foram implementadas ações no âmbito da política ecológica da Instituição, não se deu prioridade a esta ação uma vez que as áreas Institucionais implementaram projetos, ações e atividades, não se considerou prioritário e necessário surgir uma ação implementada só pela área de Gestão da Qualidade, podendo ser repensada no próximo plano de atividades.

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1 - Garantir que todos os Colaboradores tomam conhecimento do Procedimento da Confidencialidade	Nº de Colaboradores existentes vs Nº de Colaboradores que tomam conhecimento do Procedimento da Confidencialidade	100%	88% (37)	-12%(5)
4.2 - Garantir a Confidencialidade dos Clientes/Utentes das Respostas Sociais/Serviços/Projetos de acordo com os níveis de Confidencialidade	Nº de Reclamações no âmbito da Confidencialidade	0	0	0

Objetivo Operacional 4.1

100% dos Colaboradores têm conhecimento do Procedimento da Confidencialidade, mas apenas 88% dos Colaboradores assinaram a declaração e/ou assinaram contrato de trabalho, com a cláusula referente à confidencialidade, é um ponto a atingir no próximo relatório.

Objetivo Operacional 4.2

Não se identificaram reclamações no que diz respeito à confidencialidade clientes/beneficiários ou colaboradores/as.

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.3 - Aplicar os Questionários de Satisfação aos Clientes/utentes encaminhados pelas Respostas Sociais/Serviços/Projetos	Nº de Clientes/utentes que comparecem vs Nº de Questionários Aplicados(%)	100%	100%	0
4.4 - Apresentar os Resultados dos Questionários de Satisfação das Respostas Sociais/Serviços/Projetos	Taxa de questionários com grau de satisfação => 3 (%)	85%	95%	+10

Objetivo Operacional 4.3

Foram aplicados 209 questionários de satisfação, da seguinte forma; 37 na creche Crescer Saudável; 56 na creche O Vale Encantado; 10 na Cantina Social; 39 GARSIS – Gabinete de Atendimento ao Rendimento Social de Inserção de Sacavém; 28 no PO APMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carênciadas; 25 no GIP – Gabinete de Inserção Profissional; 14 no PAS

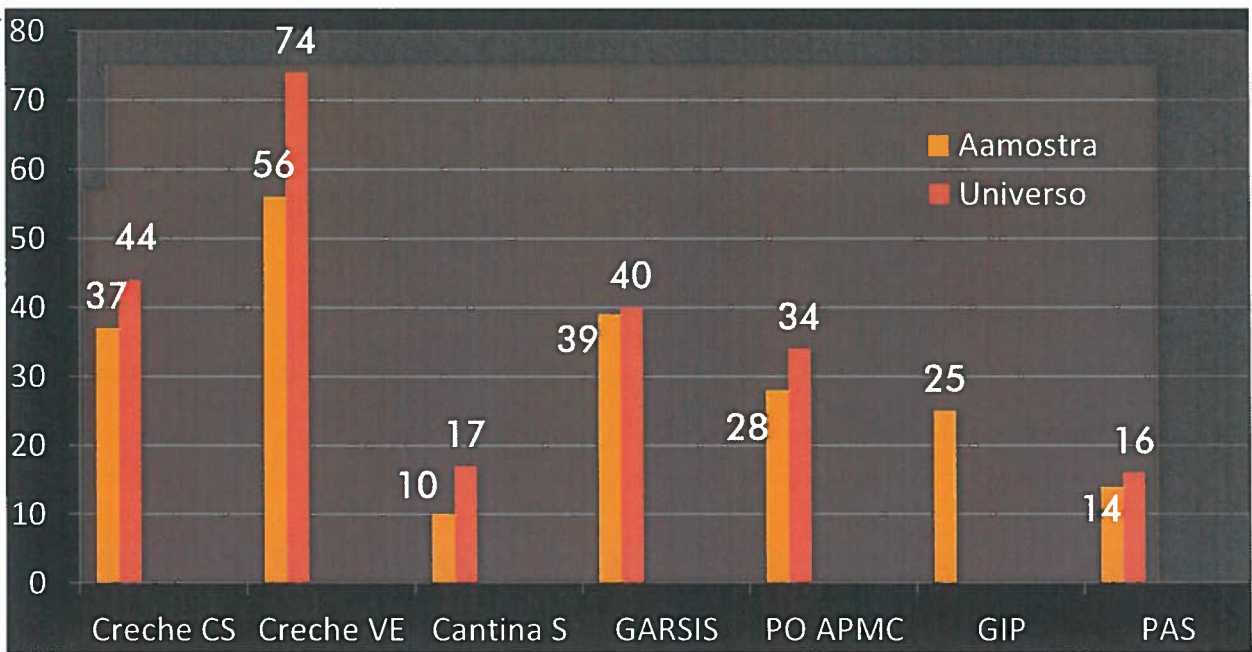


Gráfico 16

Objetivo Operacional 4.4

95% dos Questionários aplicados aos clientes/beneficiários apresentaram um grau de satisfação ≥ 3 , este resultado foi superado, o resultado esperado era de 85%.

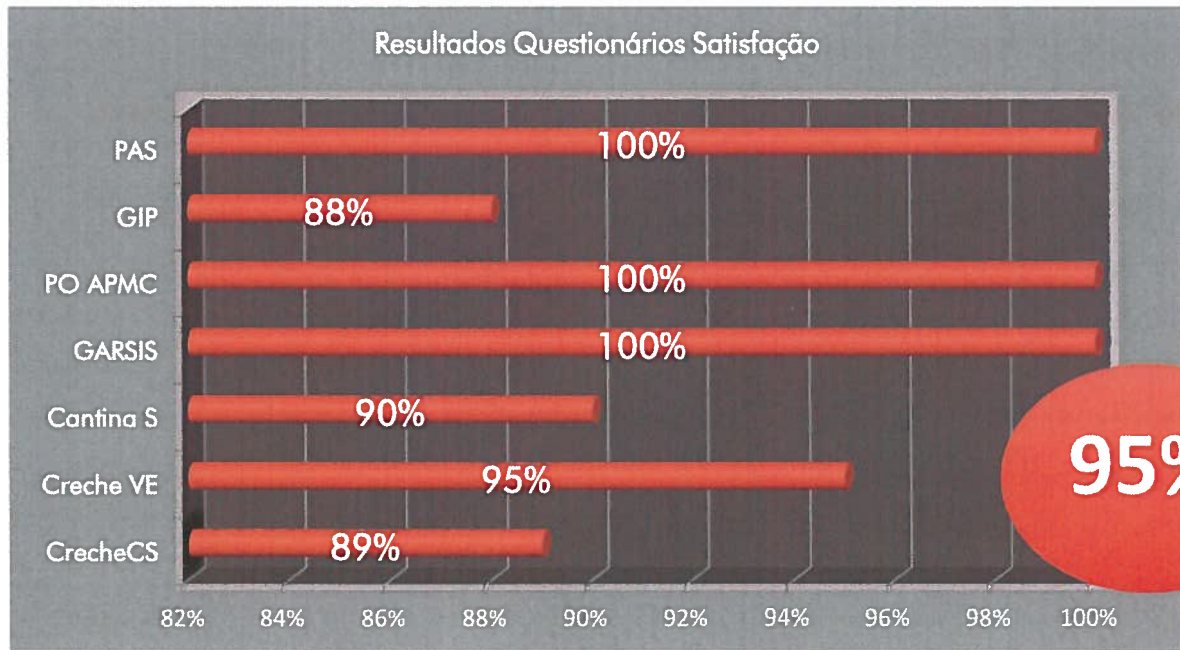


Gráfico 17

AA
Lg. J

RS/SER/ PROJ	Prev.	Real
Creches (VE e CS)	Junho	Julho
Cantina Social	Novemb.	Junho
GARSIS/PAS/GIP	Novemb	Novemb.

Tabela 4

Os questionários aplicados às creches não cumpriram o prazo por motivo de alteração da data das reuniões; quanto ao prazo não cumprido na Cantina Social, antecipámos a aplicação dos questionários, pois não havia certeza se o protocolo para a mesma iria ser renovado

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.5 - Implementar ações de melhoria nas Respostas Sociais/Serviços/Projetos	Nº de necessidades identificadas vs Nº de ações de melhoria implementadas(%)	100%	100%	0
4.6 - Gerir o procedimento referente à receção e tratamento de sugestões/reclamações cumprindo o procedimento	Nº de Sugestões/Reclamações rececionadas vs Nº de Sugestões/Reclamações tratadas (%)	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.5

Foram implementadas ações de melhoria sempre que se justificou.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Objetivo Operacional 4.6

No ano de 2018, não se verificaram reclamações/sugestões, houve uma melhoria e evolução bastante significativa relativamente ao ano de 2017, em que foram rececionadas 8 reclamações e 8 sugestões.

SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES RECECIONADAS

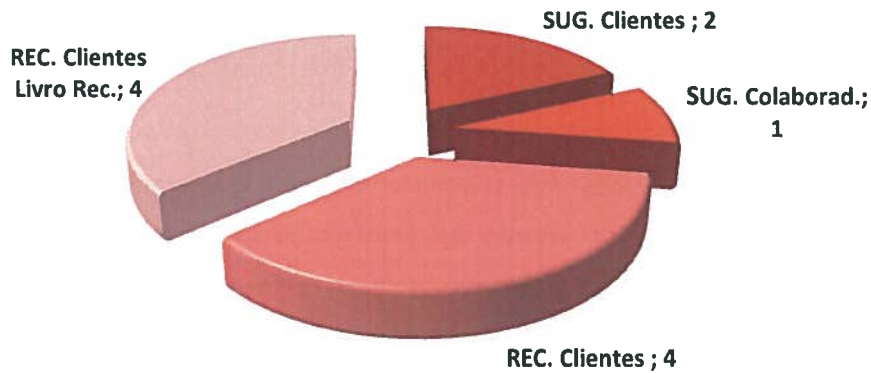


Gráfico 18

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas vs Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1

Foram construídos e elaborados os documentos estratégicos solicitados, nomeadamente, o Plano Estratégico/Atividades e Relatório, assim como a apresentação no Meeting da START.SOCIAL referentes à Gestão da Qualidade.

5.7. ÁREA DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL



VOLUNTARIADO

O Plano estratégico do Voluntariado, está assente em 5 Objetivos Estratégicos, 9 Objetivos Operacionais, 9 Metas e 14 Ações.



Gráfico 19

O ano de 2018, foi um ano de sucesso para a área de voluntariado, pois o nº de voluntários inscritos superou os resultados esperados, a dinamização da área de voluntariado, passou por, rececionar os pedidos de necessidade de voluntariado ao nível da Instituição, colocar anúncios nas redes sociais, proceder ao processo de construção dos perfis dos voluntários de acordo com o serviço ou resposta que iria integrar, entrevista e seleção, receção acolhimento, formação inicial individual ou em grupo e integração do voluntário, acompanhamento e avaliação. Foi estabelecida uma parceria no âmbito do voluntariado, com a Cruz Vermelha da Portela, apoio dos nossos voluntários na descarga, separação e organização dos produtos recolhidos nas superfícies comerciais, este apoio foi realizado duas vezes.

Os voluntários tiveram oportunidade de participar e de se envolver na política ecológica da Organização, participando nas atividades planeadas e implementadas em cada área Institucional, o contributo dos voluntários tem sido uma mais-valia na melhoria da qualidade da prestação de serviço. No exercício das suas tarefas e participação nas atividades, não surgiram quaisquer tipos de reclamações no âmbito da quebra da confidencialidade.



A participação dos voluntários em ações ou eventos de voluntariado, foram divulgadas nas redes sociais da Instituição (START.SOCIAL/Projeto Esperança).

Por último, a área de voluntariado elaborou os documentos estratégicos solicitados (Plano estratégico; Apresentação dos resultados no Meeting da START.SOCIAL e Relatório).

A área de Voluntariado tem desenvolvido uma rede de parceiros no âmbito do Voluntariado (Romare Bearden; Team Target Renegade; Grupo Gospel; Cruz Vermelha Portela).

Os objetivos operacionais foram concretizados a 100%.

A área de Voluntariado da START.SOCIAL, estruturada e organizada, tem acreditado que, o trabalho voluntário deve assumir uma postura pró-ativa e responsável, comprometer-se com o exercício da atividade a realizar e atuar em conformidade com a cultura e objetivos da organização beneficiária. Promovendo a ambos um crescimento e desenvolvimento saudável e necessário.

1. Promover o desenvolvimento comunitário e o reforço de igualdade de oportunidades numa dinâmica de parceria

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1 - Dinamizar a Área do voluntariado	Nº de Voluntários inscritos	10	15	+5
1.2 - Promover ações (in) Formação/esclarecimento no âmbito do Voluntariado	Taxa de Voluntários abrangidos	100%	100%	0
1.3 - Estabelecer Parcerias no âmbito do Voluntariado	Nº de Parcerias realizadas no âmbito	1	1	0

Objetivo Operacional 1.1

A Área de Voluntariado, no ano de 2018, envolveu 15 voluntários, integrados nas áreas Institucionais, nomeadamente, na Área de Desenvolvimento Organizacional, no âmbito do Marketing, envolveu 4 voluntários em eventos Institucionais, no Arraial START.SOCIAL e no evento Km`Solidários, no âmbito do Projeto Esperança, envolveu 9 voluntários em apoio escolar e atividades diversas do Projeto, foram ainda integrados na Área de Inserção Social e Profissional e na Área de Apoio, no âmbito dos projetos de Apoio Alimentar da Instituição, 3 voluntários.

Handwritten initials and signature



Gráfico 20

Objetivo Operacional 1.2

Todos os voluntários foram integrados no Plano de Formação Interna, procedendo-se à receção, acolhimento e integração, dos voluntários nas diferentes Áreas Institucionais, apresentação da Instituição e dos responsáveis, apresentação e informação sobre o funcionamento e intervenção das áreas de receção dos voluntários.

Objetivo Operacional 1.3

Foi obtida uma parceria, no âmbito do Voluntariado, que consistiu participação dos nossos voluntários na descarga e organização dos produtos alimentares e não alimentares recolhidos pela Cruz Vermelha da Portela. Participámos duas vezes nesta ação.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Envolver os voluntários na política ecológica da Organização	Taxa de voluntários envolvidos	100%	100%	0

Objetivo Operacional 3.1

Todos os voluntários foram envolvidos na política ecológica da Organização, sendo informados e sensibilizados para as temáticas da poupança, separação e reutilização dos materiais reciclados e da importância de um ambiente saudável, através do acolhimento e das áreas onde estiveram inseridos.

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1 - Realizar ações de voluntariado, com o objetivo de melhorar a Qualidade dos serviços prestados	Nº de Áreas/Serviço/Projetos que necessitam de Ações de Voluntariado vs Nº de Ações Realizadas	100%	100%	0
4.2 - Garantir a confidencialidade dos clientes/utentes/participantes da organização	Taxa de processos sem reclamações relativas à confidencialidade	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.1

Foram rececionados e respondidos todos os pedidos de necessidade de voluntariado das Áreas Institucionais, apesar de nem sempre ter sido possível integrar voluntários em todos os serviços na data ou período solicitado. Verificou-se que, a maior procura e resposta de voluntariado, foi revista no Projeto Esperança, talvez por se tratar de um projeto de intervenção comunitária, enquadrado num território de contextos desfavorecidos, muito direcionado para a intervenção junto de crianças e jovens, em diversas áreas, nomeadamente no apoio escolar, em atividades lúdico-pedagógicas, assembleias de jovens, campanhas de sensibilização no âmbito da cidadania, campanhas de limpeza, atividades no âmbito das TIC, foram algumas das atividades de maior adesão dos voluntários, sendo que o atividade identificada com maior participação foi o apoio escolar.

A integração de voluntários nas diferentes áreas, serviços e projetos, contribuiu para a melhoria de qualidade dos serviços e apoio efetuado pela Instituição, no âmbito da sua intervenção junto do público-alvo, com o qual trabalha e interage diariamente.

Objetivo Operacional 4.2

Não foram detetadas reclamações no âmbito da Confidencialidade, no domínio da atividade dos voluntários pelas áreas de acolhimento. A formação inicial, a entrega do regulamento, o acompanhamento e avaliação contínua, a supervisão e a partilha de informação facilita o envolvimento e a alinhamento do voluntário com a metodologia, missão, visão e valores da Instituição.

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1 - Divulgar as ações/eventos de voluntariado	Taxa de divulgação	100%	100%	0
6.2 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas vs Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1

A participação dos voluntários em eventos e ações da Instituição foi registada e divulgada nas páginas de facebook da START.SOCIAL e do Projeto Esperança, dando a conhecer o trabalho e a intervenção desenvolvida pelos voluntários na Instituição, nas mais diferentes atividades e ações desenvolvidas em cada projeto ou serviço.

Podemos ver nas imagens apresentadas alguns registos de voluntariado; cartaz de divulgação; apoio escolar; Workshop Amor ao quadrado; jogos de grupo; Arraial START.SOCIAL e jogos de mesa.



Imagem 5

Objetivo Operacional 6.2

Foram construídos e elaborados os documentos estratégicos solicitados, nomeadamente, o Plano Estratégico/Atividades e Relatório, assim como a apresentação no Meeting da START.SOCIAL referentes à Área de Voluntariado.

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Nº de Parcerias realizadas no âmbito	1	1	0

Objetivo Operacional 7.1

A Área de Voluntariado, tem desenvolvido uma rede de parceiros, aquando da dinamização de ações e eventos de voluntariado, (Romare Bearden; Team Target Renegade; Grupo Gospell) sendo

a mais recente parceria a Cruz Vermelha da Portela, contacto estabelecido através do Projeto Esperança, pela estreita relação de partilha e de interesses.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

O Plano Estratégico da equipa de Comunicação e Marketing referente ao ano de 2018 comportava 4 Objetivos Estratégicos, subdivididos em 15 Objetivos Operacionais. Por sua vez, estes objetivos compreenderam 59 Ações. (Ver gráficos nº 1)

Taxa de execução do Plano Estratégico - Marketing e Comunicação

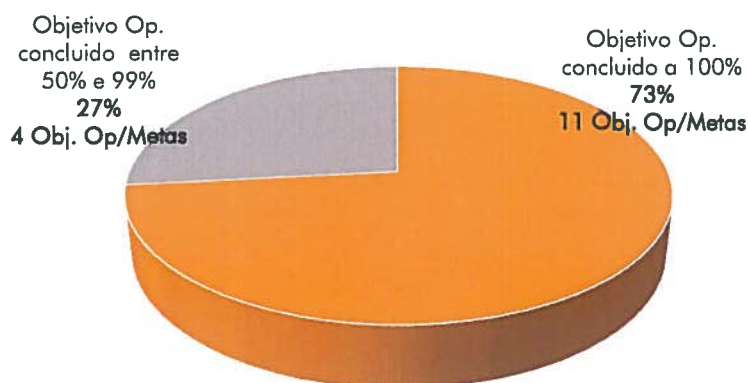


Gráfico 21

Através da análise do gráfico anterior, podemos concluir que 73% dos Objetivos Operacionais/Metas foram concluídos a 100%. Já 27% dos Objetivos Operacionais/Metas tiveram uma taxa de execução que variou entre 99% e os 50%.

De seguida, iremos analisar cada um dos Objetivos Estratégicos definidos para 2018, abordando os resultados alcançados e os constrangimentos sentidos.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Contribuir para a consciencialização da preservação do ambiente	Nº de medidas previstas VS Nº de medidas implementadas	3	3	0

Objetivo Operacional 3.1.

Neste objetivo estavam previstas 3 ações, nomeadamente: Implementar a assinatura verde no email, Reciclar os equipamentos informáticos/ multimédia obsoletos e Substituir o tradicional comunicado aos pais por Direct Mail ou SMS Marketing. Todas as ações foram realizadas, todavia no que diz respeito à implementação da assinatura verde no email, só foi possível a sua execução após a criação dos novos e-mails startsocial.org.pt. Esta situação deveu-se às políticas existentes no gestor que suportava os email utilizados pela START.SOCIAL, nomeadamente o Gmail.

No caso da reciclagem dos equipamentos informáticos, todos os equipamentos que se encontravam danificados e/ou obsoletos, foram devidamente depositados em centros próprios de reciclagem, nomeadamente no ecoponto eletrónico da Worten. Já no que concerne aos consumíveis da impressora que se encontram sob a nossa responsabilidade, Xerox 7225i, foram todos encaminhados para o Programa de Reciclagem de Suprimentos Xerox, e cuja medida entrou em vigor em julho deste ano. Até então, os consumíveis eram enviados para o Banco alimentar, que posteriormente os encaminhava para a reciclagem.

Por fim, a ação que consistia em substituir o tradicional comunicado aos pais por Direct Mail ou SMS Marketing, passamos a utilizar sempre o direct mail para dar a conhecer os eventos e iniciativas da START.SOCIAL aos pais. Já no que concerne ao SMS Marketing, em julho deixamos de aceder a esta plataforma, por razões externas ao nosso serviço.

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1 - Assegurar a manutenção dos Equipamentos Informáticos e Multimédia	Nº de requisições recebidas VS nº de requisições respondidas cumprindo o prazo estipulado, 6 dias úteis (%)	100%	100%	0
	Nº de requisições recebidas VS Nº de pedidos entregues, no prazo estipulado, tendo em conta o stock	100%	100%	0
	Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas (%)	100%	100%	0
	Nº de Anomalias recebidas VS nº de anomalias corrigidas cumprindo o prazo (%)	80%	83% (-17% não cumpre)	+3%
	Nº de registos efetuados/recebidos VS Nº de registos arquivados (%)	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.1.

Para efeitos de controlo e gestão de requisições multimédia e anomalias, foi criada uma base de dados, em Microsoft Office Excel, a qual abarca o registo de todas as requisições e anomalias recebidas durante o ano de 2018.

No que diz respeito aos quatro primeiros indicadores e de acordo com os parâmetros analisados, foram rececionadas 87. Todavia, as requisições rececionadas podem conter mais do que um pedido/solicitação. Assim, das 87 requisições, foram registados 249 pedidos/solicitações de equipamento multimédia, das quais 103 se referiram ao Projeto Esperança, 65 pedidos/solicitações

AA
GSS

referentes ao GARSIS e 64 pedidos/solicitações referentes à Área de Educação e 1ª Infância. Convém verificar também os equipamentos mais requisitados. (Ver gráfico nº2)

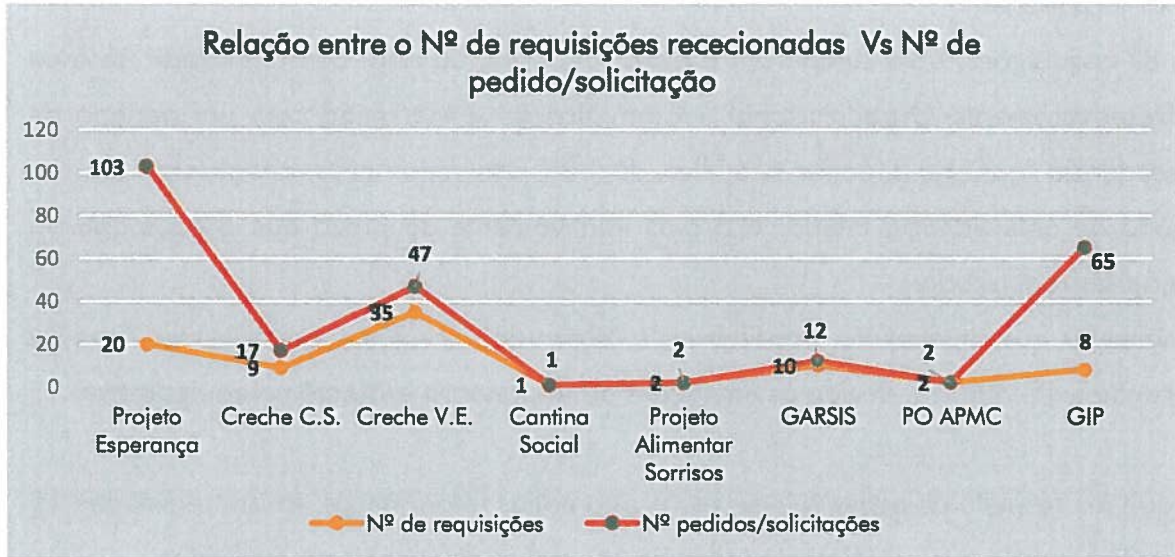
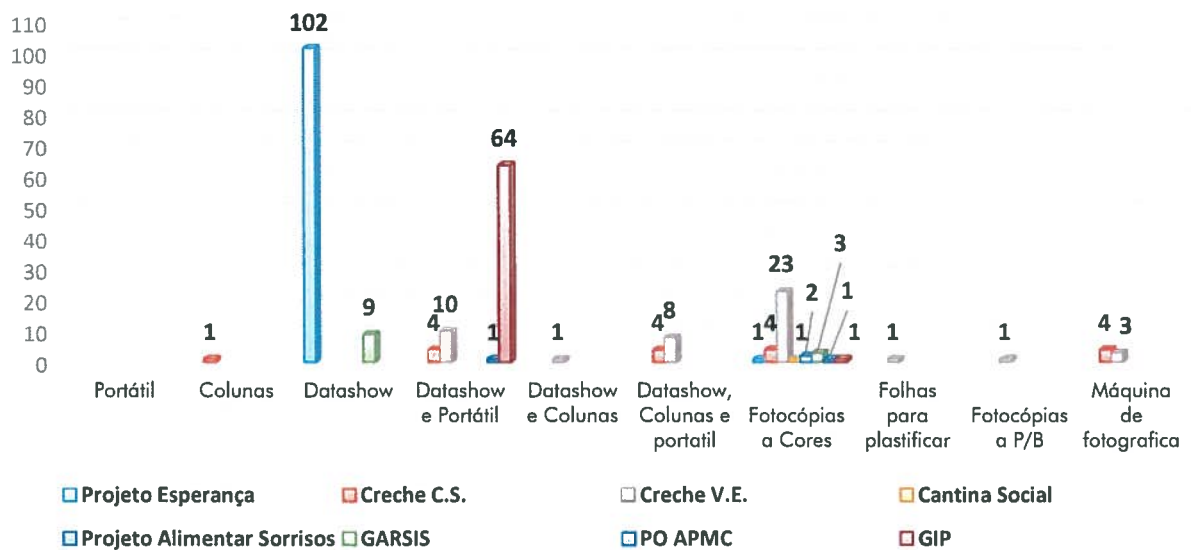


Gráfico 22

Através da análise do gráfico que se segue, podemos observar que os equipamentos mais solicitados são o Datashow e o Portátil, seguido das fotocópias a cores.

Análise ao Equipamento Multimédia requisitado vs Área



18

19

Gráfico 23

Maioritariamente, o feedback dado às requisições ocorreu via email, concretamente perante 68 requisições. A resposta dada por contacto telefónico ou pessoalmente, ocorreu em 19 requisições.

Das 87 requisições, 68% cumpriram o prazo de envio, ou seja, deram entrada na área de Desenvolvimento Organizacional – Comunicação e Marketing com um período de antecedência igual ou superior a 6 dias. Já 32% das requisições, chegaram com um período de antecedência inferior a 6 dias relativamente ao prazo que o equipamento deveria ser requisitado.

De salientar que atualmente, imprimimos também documentos a preto/branco área de Educação e 1ª Infância, devido às limitações da impressora existente no equipamento.

No que diz respeito às ações referentes às anomalias informáticas, foram registadas 15 anomalias, sendo que, atualmente todas as anomalias se encontram resolvidas.

Das 15 anomalias rececionadas, somente 12 cumpriram o prazo estimado de 30 dias para a sua resolução, as restantes 3 anomalias, não cumpriram o prazo estipulado, por terem sido anomalias que pela sua complexidade requereram a assistência do técnico da F3M (empresa que presta assistência à Instituição). Para rentabilizar a deslocação do técnico à Instituição, são agrupadas várias anomalias/diligências informáticas, assim com uma deslocação o técnico solucionada vários problemas/anomalias.

De salientar que existem algumas anomalias relacionadas com os equipamentos do office, onde procedemos à sua resolução, mas que não é feito o registo da anomalia, nomeadamente questões técnicas que estejam relacionadas com a impressora xerox 7225i. O mesmo acontece quando somos contactados por telefone, por parte de colegas nos reportam problemas, relacionados com o email, com o computador, servidor e algum programa específico do office, onde via telefone tentamos solucionar o problema, em alguns casos conseguimos solucionar o problema.

Por fim, o quinto indicador, N^o de registos efetuados/recebidos VS N^o de registos arquivados, todas as requisições e registos de anomalias rececionada são devidamente registadas na base de dados elaborados para esse efeito, após a sua numeração esta é devidamente arquivada no dossier de registos.

Handwritten initials and signature

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.2 - Monitorizar e Acompanhar os contratos com a F3M	Nº de Intervenções /Acompanhamentos previstos VS nº de Intervenções/Acompanhamentos realizados pela F3M (%)	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.2.

No que diz respeito à monitorização e acompanhamento da F3M foram criadas três bases de dados para registar o controlo de horas dos planos de assistência protocolados com a F3M, nomeadamente:

- 1) Plano TIC;
- 2) Plano das Aplicações F3M (Gestão de Utentes, Gestão de Sócios, Gestão de Tesouraria, Contabilidade, Gestão de Salários e DPO).

Vejamos de seguida cada um dos planos:

1) Plano TIC, iniciado com um plano de 54h43 (50h do novo contrato + 4 horas de bónus + 43 minutos do plano de 2017). Da análise efetuada, apurou-se que ao longo do ano de 2018 e à data da elaboração do presente relatório, foram utilizadas 36h18minutos. Restam, assim, 18h43minutos em plano, do qual ainda se pode usufruir. (Ver gráfico nº13)

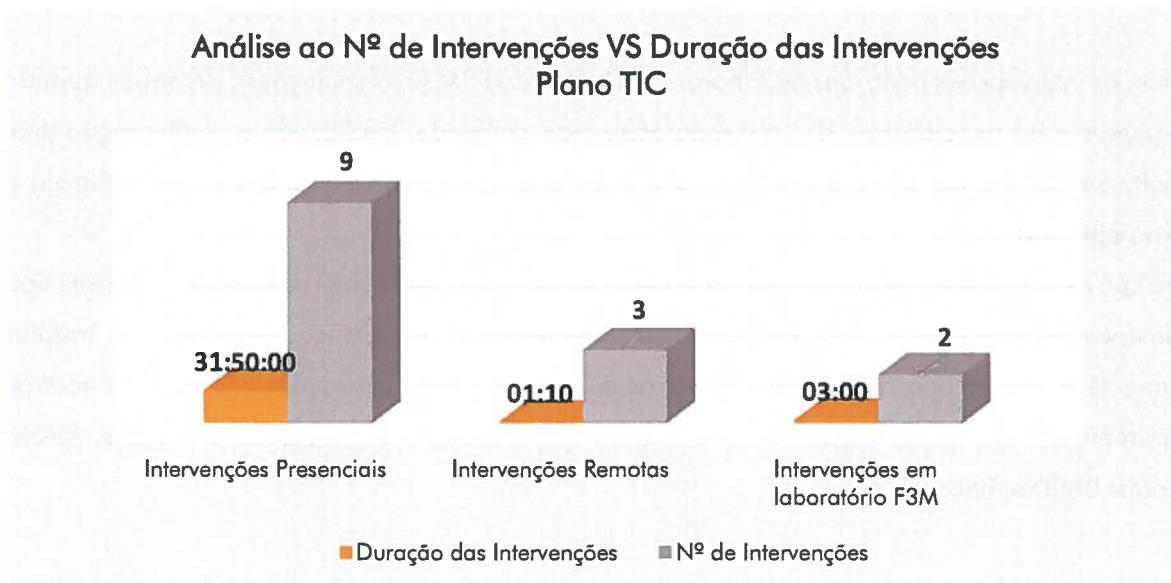


Gráfico 24

Ao longo do ano, foram feitas 14 intervenções pelos técnicos da F3M, das quais 9 intervenções foram presenciais, onde o técnico da F3M se deslocou às nossas instalações, 3 intervenções, foram ligações remotas, dispensando a comparência do técnico nas nossas instalações e 2 intervenções ocorreram no laboratório da F3M, por impossibilidade de reparação do aparelho informático nas nossas instalações.

Assim, foi possível constatar que a maioria das intervenções (9 intervenções) ocorreram nas nossas instalações (intervenções presenciais), e prenderam-se com a instalação de computadores e respetiva configuração, bem como a instalação das principais ferramentas de trabalho, nomeadamente: acesso ao servidor (devido a reestruturações ou perda dos domínios já criados por quebras de energia elétrica); reposição de ferramentas que devido a problemas relacionados com a falta de energia elétrica foram eliminados, reparação de computadores (que não ligam, ou que se encontram lentos) estabelecer o acesso à rede em todos os computadores que se encontram ligados ao servidor; acesso à impressora; instalação do Office, sistema de antivírus, instalação do Outlook e tentativa de instalação de uma VPN que estabelece ligação entre as Instalações da Creche “O Vale Encantado” e o Office da START.SOCIAL. No total, das intervenções presenciais, foram usadas 31h50minutos.

No que concerne às intervenções remotas (3 intervenções) ocorreram para reparar pequenas anomalias técnicas em programas. Neste tipo de situações, o técnico foi capaz de efetuar a intervenção com sucesso, à distância. Nestas intervenções, foram utilizadas 1h30minutos.

Por fim, as intervenções ocorridas no laboratório técnico da F3M (2 intervenções), deram-se quando os equipamentos necessitaram de uma reparação mais profunda, implicando a configuração total do software, como são os casos em que os computadores não arrancaram ou não iniciaram o sistema operativo.

Neste tipo de anomalias, as causas que as originaram poderão ser inúmeras. A eficiência deste tipo de intervenção verifica-se, por exemplo, na possibilidade do técnico desinstalar e instalar novamente o sistema operativo, e efetuar ao mesmo tempo outras operações informáticas noutros equipamentos, não sendo essas horas debitadas no nosso plano. Nestas intervenções, foram utilizadas 3h00minutos.

Da análise ao gráfico anterior, é possível constatar que a instalação/configuração de computadores é a ação que requer o maior número de horas, devido à quantidade de postos de trabalhos que

AA
988

necessitam desse equipamento informático. Note-se que é fundamental assegurar o bom funcionamento de todos esses computadores, não só para otimizar o tratamento dos dados, mas também para evitar eventuais anomalias futuras.

De salientar que cada uma das intervenções mencionadas anteriormente acrescenta um tempo de deslocação do técnico, que no presente contrato é de 1h10 minutos. Para rentabilizar a deslocação do técnico à Instituição, são agrupadas várias anomalias/diligências informáticas necessárias. A ideia é possibilitar que o técnico com uma só deslocação seja capaz de solucionar vários problemas/anomalias.

Tal como mencionado anteriormente, foram realizadas 14 intervenções (presenciais, ligações remotas e intervenções em laboratório). Todavia, como se acabou de referir, o técnico numa deslocação consegue executar várias diligências, procedendo à resolução de anomalias/intervenções informáticas. Tanto que, o técnico nas suas 14 intervenções realizou 31 intervenções necessárias para o bom funcionamento dos computadores.

Análise por Áreas ao Nº de diligências VS Nº de horas utilizadas - Plano TIC

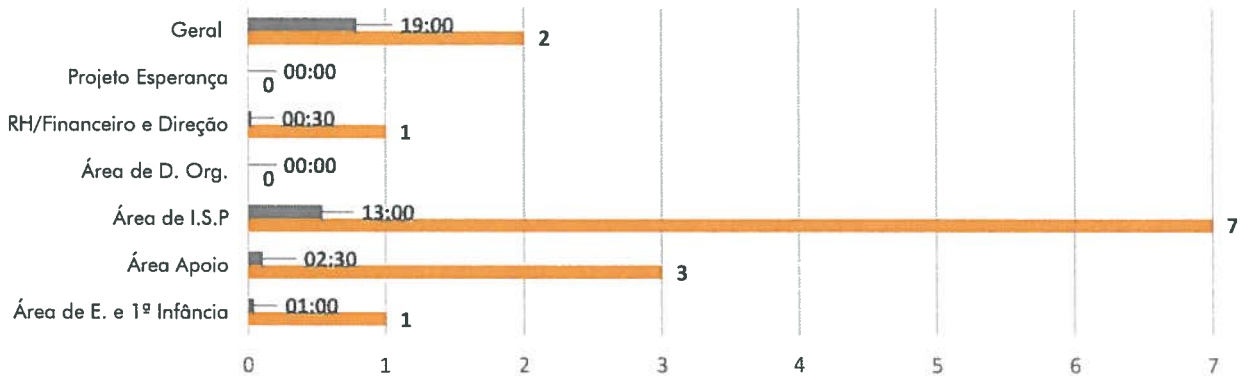


Gráfico 25

Da leitura do gráfico apresentado anteriormente (gráfico nº5), é possível constatar que a maioria das diligências/horas realizadas ocorreram na Estrutura Geral da START.SOCIAL (19h00 – 2 diligências), apesar de só termos duas diligências, estas foram tarefas com algum complexidade o que exigiu algum tempo da parte do técnico da F3M.

As tarefas executadas foram, a instalação de uma VPN que permitisse a ligação entre as instalações da Creche “O Vale Encantado” e o Office da START.SOCIAL. Todavia e após toda a estrutura ter sido montada, verificamos que devido à velocidade da internet existente na Creche, não seria possível a instalação da VPN. Esta foi uma intervenção que devido à sua complexidade demorou

Handwritten signature and initials in blue ink.

algumas horas a ser executada, tanto ao nível na montagem da estrutura da VPN, mas também, para repor toda a configuração inicial, uma vez que não foi possível estabelecer a ligação através da VPN. Uma outra diligência que tivemos de realizar prende-se com a implementação de um novo sistema de caixa de correio eletrónico, em que foi necessário configurar todos os computadores com o programa Outlook.

Uma segunda área onde se verificaram mais diligências foi na Área de Inserção Social e Profissional (13h00 - 7 diligências). O elevado número de diligências verificado nesta área, resultou da deteção de uma falha de energia, que fez com que o servidor modificasse o seu IP. Em virtude disso, tivemos de proceder a toda a configuração dos ip's. Aliado a este problema, existiram dois computadores que necessitaram de uma intervenção no laboratório da F3M, seja por não ligarem ou porque se encontravam muito lentos.

Nas restantes áreas foram realizadas diligências pontuais, como instalação de um novo posto de trabalho (Área de Apoio), configuração do servidor ou configurações específicas no computador.

2) Plano das Aplicações F3M (Gestão de Utentes, Gestão de Sócios, Gestão de Tesouraria, Contabilidade, Gestão de Salários e DPO): Este plano iniciou-se com 15h34 (14h00 e 1h34 referentes a 2017), sendo que a START.SOCIAL adquiriu 5 novas aplicações, nomeadamente: Gestão de Sócios, Gestão de Tesouraria, Contabilidade, Gestão de Salários e DPO). Deste modo, em setembro tivemos de reforçar as horas do plano das Aplicações com 14h00, uma vez que estas novas aplicações, por deterem maior grau de complexidade, suscitaram da parte dos colaboradores maiores dúvidas ou questões. De salientar que o número de horas utilizadas para a instalação da aplicação DPO, foram retiradas das horas existentes no plano das aplicações. Outro ponto a assinalar, foi que a grande maioria das intervenções realizadas neste plano foram feitas remotamente. Assim, até à data da realização deste relatório, existam 7h54minutos no plano das aplicações.

Análise ao Nº de Intervenções VS Nº de horas utilizadas - Aplicações F3M



Gráfico 26

AK
G.S

6. Promover a Imagem da Instituição.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1 - Garantir a realização dos Eventos de Angariação de fundos	Nº de Eventos previstos VS Nº de Eventos realizados	100%	50%	-50%
6.2 - Efetuar pedidos de Doações/patrocínios e candidatura	Valor total da receita prevista VS Valor total angariada	4.000,00 €	6.126,00€	+2.126,00€
6.3 - Rentabilizar o património Imobiliário das Creches - Balão Mágico	Nº de Ações de Comunicação previstas VS Nº de ações de comunicação realizadas	100%	100%	0%
6.4 - Criar peças e ferramentas solicitadas pelos novos negócios	Nº de Ações de Comunicação Previstas VS Nº de ações de comunicação realizadas	100%	0	0
6.5 - Atualizar e Uniformizar as práticas e processos comunicativos integrados	Nº de atualizações efetuadas VS Nº atualizações total (%)	100%	100%	0%
6.6 - Divulgar a Imagem da Instituição	Nº de Eventos previstos VS Nº de Eventos realizados	6	4	-2
	Nº de ações de promoção de comunicação previstas VS nº de ações de comunicação realizadas (%)	100%	88,80%	-11,2%

Objetivo Operacional 6.1.

Este objetivo encontra-se dividido em duas metas, a primeira diz respeito aos eventos de angariação de fundos, ao passo que o segundo diz respeito às campanhas de angariação de fundos.



1) Angariação de fundos: Para a concretização desta meta, foram propostas quatro ações/eventos, nomeadamente: Venda de Garagem, Km'Solidários, CertameMulticool e Arraial da START.SOCIAL. Do plano inicial, não se realizou o evento Venda de Garagem nem o CertamenteMulticool, sendo que este último é um evento promovido pela União de Freguesias de Stº António dos Cavaleiros, e no qual a START.SOCIAL não foi convidada a participar. Assim, com os dois eventos de angariação de fundos, no caso o Km'Solidários e o Arraial START.SOCIAL, o valor total foi de **2.215,24€**. (Ver gráfico nº 16)

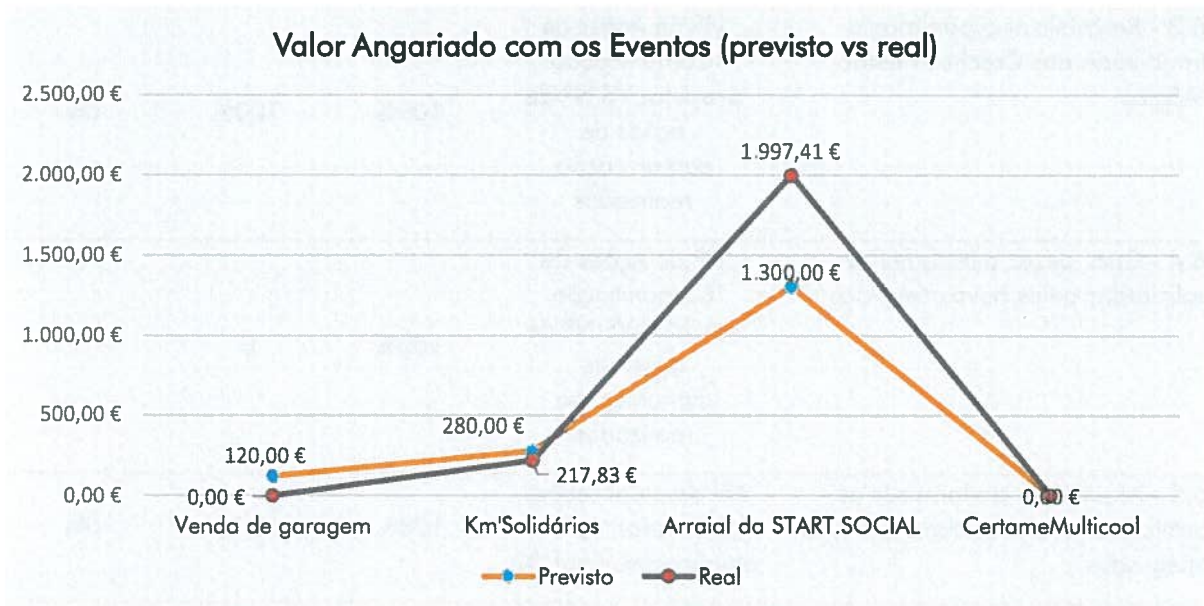


Gráfico 27

O gráfico anterior permite-nos observar que verba angariada com o Evento Arraial da START.SOCIAL, foi superior ao esperado, tendo sido angariado um total de 1.997,41€, quando se previa, apenas, 1.300,00€. Já no Evento Km'Solidários, o valor angariado pela START.SOCIAL foi de 217,83€, correspondente à sua parcela, uma vez que por existirem outros parceiros envolvidos, a quantia total teve de ser partilhada em partes iguais. Assim, e apesar do nosso bom trabalho no sentido de captar participantes, o valor atribuído a cada Instituição acabou por ficar aquém do inicialmente previsto (280,00€).

Dos Eventos promovidos pela START.SOCIAL temos de salientar o carácter inovador do evento Km'Solidários e ainda o sucesso do Arraial da Start.Social.

O Evento Km'Solidários, vai já na sua 5ª edição e é promovido em parceria com outras 7 instituições/Associações, nomeadamente: AMSAC, a ABA, o Centro Cultural e Social de Santo António dos Cavaleiros, o Saltarico, START.SOCIAL, Associação Luís Pereira Motta e 1 Associação de Apoio aos Animais a Associação Chão dos Bichos. A iniciativa visou a angariação de fundos a favor de 7 projetos sociais. De destacar o papel importante desempenhado pelos 13 Sponsors que se associaram a esta causa, no caso: União de Freguesias de Stº António dos Cavaleiros e Frielas, Câmara Municipal de Loures, EPAL, Panrico, VivaFit, Vaz Constrói, Farmácia de Stº. Antº. dos Cavaleiros, Louresshopping, Dino Arte, Talho Varn, Café da Quinta do Conventinho, Toca a Rufar e Vilaplan. De salientar que todos eles, em conjunto, assumiram um papel muito importante para a concretização do Evento.

Em 2018, tivemos um grande investimento em materiais/ações que enriqueceram e muito o evento, nomeadamente, a Banda Toca a Rufar, que animou os participantes à chega ao parque da cidade, mas também na chega à meta. Foi um momento fantástico, repleto de alegria, que permitiu o envolvimento de todos os



Imagem 6

participantes no evento. De destacar ainda as medalhas atribuídas aos 3 primeiros atletas do sexo masculinos e femininos que cortaram a meta em primeiro lugar. Mas a grande novidade acabou por ser, sem dúvida, a existência de um cronómetro e um pódio com tela vertical.

Futuramente pretendemos, por um lado, envolver mais Instituições e aumentar o número de participantes no Evento, e por outro, profissionalizar ainda mais o nível organizativo do mesmo por forma a que seja possível obter mais participantes, e com isso ultrapassar a receita alcançada no ano de 2018.

Este evento teve ainda destaque na página do Facebook e no site de alguns parceiros, nomeadamente: Louresshopping e Urban on Bike, o que permitiu de forma gratuita chegar a um maior número de pessoas através da partilha gratuita do nosso evento. (Ver imagem nº2)

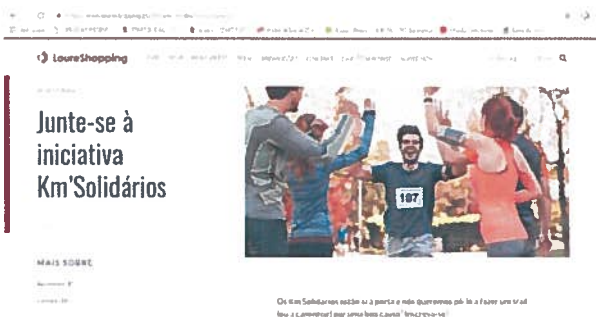


Imagem 8

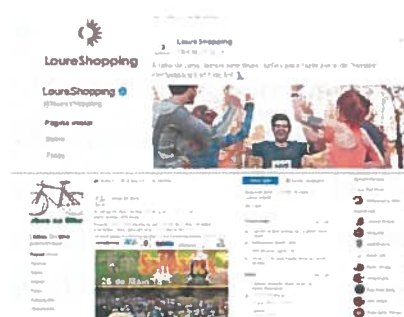


Imagem 7

O Arraial da START.SOCIAL, que teve a duração de 2 dias, foi um evento que superou todas as expectativas. A organização do evento teve como objetivo proporcionar aos seus visitantes experiências e muito divertimento e animação, para tal, foram criadas seis zonas/áreas de interesse, nomeadamente:

- ✓ Área da alimentação, composta por uma tasquinha com saborosas comidas e bebidas frescas;
- ✓ Área dos jogos, onde os visitantes podiam jogar jogos tradicionais;
- ✓ Espaço infantil, que fez as delícias dos mais pequenos, no qual as crianças podiam brincar num grande castelo insuflável, fazer pinturas faciais e dar largas à imaginação através de desenhos;
- ✓ Palco, em cada um dos dias tínhamos uma banda diferente a atuar ao vivo e a animar o público;
- ✓ Por fim, as barraquinhas de comércio, nomeadamente: a barraquinha Embez'Arte, onde os visitantes podiam fazer diversos penteados, maquilharem-se e arranjar as mãos. a barraquinha dos Pais onde era vendidos diversos doces, a barraquinha dos jogos tradicionais e da Quermesse.



Imagem 9



De salientar ainda o importante papel desempenhado pelos 42 Sponsors/Patrocinadores locais, oriundos das mais diversas áreas desde comerciantes de carne, pastelarias, fruta e legumes, bebidas/refrigerantes e, ainda, de todas as Entidades que colaboraram connosco ao longo processo de licenciamento do Evento, tais como a Câmara Municipal de Loures, a Divisão de Policia de Loures, União de Freguesias de Stº António dos Cavaleiros e Frielas, a Vás Constrói, entre outros. Com o contributo de todos os Sponsors foi possível realizar um Evento que tanto nos orgulha e que foi um sucesso tanto ao nível da adesão da comunidade, como de valor angariado. O nosso evento, foi ainda promovido pela Bolsa de Voluntário, que partilhou e divulgo o nosso evento na sua página do Facebook. (Ver imagem nº3)

2) Campanhas: A segunda meta do objetivo operacional 6.1, visou desenvolver algumas campanhas. Assim, foram realizadas as seguintes campanhas: Consignação do IRS e Campanha Arredonde a sua mensalidade, as quais registaram uma taxa de execução de 50%.

O valor angariado com a campanha Arredonde a sua mensalidade foi de **349,25€**, menos 126,42€ do que valor previsto. De salientar que apesar do valor ter sido inferior a 2017, conseguimos uma maior adesão por parte dos Pais. Enquanto em 2017 tivemos 65 pais a participar, este ano tivemos 72 pais a arredondarem as suas mensalidades.



Imagem 10

Relativamente à Campanha de Consignação do IRS, até à data da realização do presente relatório, o valor angariado ainda não tinha sido comunicado pela Autoridade Tributária. Assim, este objetivo encontra-se ainda em aberto. De salientar que a campanha "Consignação do IRS" teve ainda destaque na Revista Pontos de Vista, onde tivemos um anúncio publicitário, formato, rodapé na edição de Abril. Esta publicação possui muita visibilidade.



Imagem 11

Objetivo Operacional 6.2.

Já no Objetivo Operacional 6.2, este possui duas metas. A primeira refere-se ao aumento da receita através de pedidos de patrocínios e doações, ao passo que a segunda diz respeito ao cumprimento das contrapartidas aos sponsors.

No que concerne à primeira, a sua taxa de execução foi de 100% e obtivemos 6.126,00€ através de 53 doações/patrocínios. Vejamos alguns dos patrocinadores: os comerciantes de Stº António dos Cavaleiros e Loures (Doce Margarida, Talho o Martins, Talhos Grupo Vanr, Pastelaria Infantado, Unipão, Pastelaria Louripan entre outros), a Vaz Construi, a Associação Luiz Pereira da Motta, a Farmácia de Stº António, VivaFit de Stº António, GMVIS SKSOFT S.A., a Epal, a Panrico, a Câmara Municipal de Loures, à Divisão de Policia de Loures, entre outros.

Os resultados obtidos só foram possíveis através do contacto estabelecido com o comércio local e com as empresas através de ofícios, onde obtivemos 53 respostas positivas aos 83 ofícios enviados. Assim, no total obtivemos 53 empresas/instituições a colaborar com a START.SOCIAL, das quais todas receberam uma carta de agradecimentos por se juntarem a nós nos mais diversos projetos e eventos.



Imagem 12

Objetivo Operacional 6.3.

No objetivo Operacional 6.3, que se destina à criação de peças e ferramentas para os novos negócios, foram atualizados alguns impressos e documentos no ano de 2018, nomeadamente: Regulamento Interno, Ficha de Inscrição, Termos de Responsabilidade, Folha de Orçamento, ficha de descrição de serviços (enviada para os serviços gerais), cartaz/folheto e questionário de satisfação.

Para divulgar o Serviço Balão Mágico, afixamos nas entradas das Creche “Crescer Saudável” e “O Vale Encantado”, e ainda criamos um mini folheto que colocamos nas cadernetas das nossas crianças, com o objetivo de chegar ao maior número de pais.



Ao longo de 2018, foram realizadas 2 festas, todas elas nas Instalações da Creche “O Vale Encantado”, o que permitiu angariar 240,00€. Este valor é muito inferior ao alcançado no ano de 2017, uma vez que em Loures – Stº António dos Cavaleiros, abriram vários espaços dedicados a organização de festas.

Das duas festas realizadas, foram aplicados os questionários de satisfação, deste modo e da análise aos questionários, podemos perceber que o grau de satisfação ≥ 4 é de 95%.

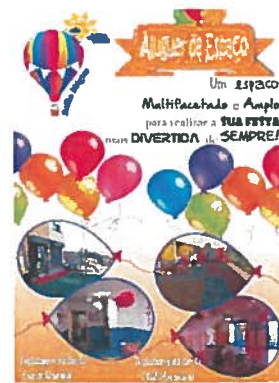


Imagem 13

Objetivo Operacional 6.4.

No que concerne a este objetivo, não recebemos qualquer solicitação da parte das outras áreas para criação de novas ferramentas para os novos negócios.

Objetivo Operacional 6.5.

O manual de Comunicação Institucional encontra-se atualizado de acordo com os processos implementados ao longo de 2018.

Objetivo Operacional 6.6.

No que concerne à divulgação da imagem institucional estavam previstos seis Eventos, nomeadamente: Aniversário da START.SOCIAL, Inauguração da Residência Sénior, Dia de Portas Abertas, Comemoração do Aniversário da Creche “Crescer Saudável”, Comemoração do

Aniversário da Creche “O Vale Encantado” e Jantar de Natal da START.SOCIAL. Dos eventos previstos, apenas não se realizou a Inauguração da Residência Sénior, devido a motivos externos à Equipa de Comunicação e Marketing. Neste sentido, o Evento Dia de Portas Abertas apenas fará sentido ocorrer, após a Inauguração da Residência Sénior. Por sua vez, realizamos ainda um evento que não se encontrava em Plano Estratégico, designado de I Encontro Organizações Sociais.

Em conjunto com a Área de Educação e 1ª Infância, comemoramos o Aniversário das Creches “Crescer Saudável” e “O Vale Encantado”. Foram festejos que envolveram ambas as equipas e todas as nossas crianças. Na Creche “O Vale Encantado” promovemos uma largada de Balões enquanto na Creche “Crescer Saudável” a festa foi indoor com uma decoração muito colorida e cheia de magia.



Imagem 14

Sobre a realização do Evento “Comemoração do Aniversário da START.SOCIAL”, foi realizado um Brunch ao final do dia, para o qual todos os colaboradores da Instituição foram convidados a marcar presença. Foi um final de tarde pautado por muita animação e partilha, onde foram apresentados os novos membros dos órgãos sociais. Foi sem dúvida um momento muito descontraído, onde juntos parabenizamos a Instituição.



Imagem 15

O Jantar de Natal, é um momento muito esperado por todos os colaboradores, uma vez que é um momento onde podemos todos, em conjunto, confraternizar e assumir o espírito natalício. Este ano, o jantar teve como tema "Colorful Christmas Party START.SOCIAL", em que os colaboradores foram desafiados a trazerem uma indumentária e/ou acessórios coloridos, alusivos ao tema.

Esta ideia surgiu de um Estudo que revela que os Europeus, residentes a sul da europa, revelam um baixo índice de felicidade e um elevado nível de irritabilidade devido à ausência de sol. Para muitos cientistas, um dos pontos críticos são os meses de Dezembro, Janeiro e Fevereiro.

Assim, pensamos numa festa colorida, uma vez que a ausência de sol, poderá ser combatida com a utilização de cores alegres, pelas boas vibrações e energias positivas que transmitem. Tivemos ainda a tradicional troca de prendas, através da dinâmica do Amigo secreto, que acabou por ser um momento muito divertido que arrancou muitas gargalhadas a todos os presentes.



Imagem 16

Realizamos ainda o I Encontro Organizações Sociais, cuja organização ocorreu em parceria com a Associação Luiz Pereira Motta, Centro Cultural e Social de Stº António dos Cavaleiros, Nuclisol e START.SOCIAL. Este I Encontro teve como objetivo debater e recolher propostas para o Regulamento Municipal de Apoio às Instituições Sociais que se encontrava em discussão pública. Neste evento tivemos 30 Instituições presentes, que se fizeram representar por 47 técnicos.

I ENCONTRO Organizações da Economia Social do Concelho de Loures

Imagem 17



O segundo indicador deste objetivo continha 9 ações, das quais só realizámos 8, daí resultando numa taxa de execução de 88,80%. A criação da Newsletter infelizmente não avançou em 2018, apesar de termos pensado em conteúdos e criado um logotipo e um layout para a mesma. As restantes ações foram executadas a 100%, como poderemos analisar no próximo gráfico.

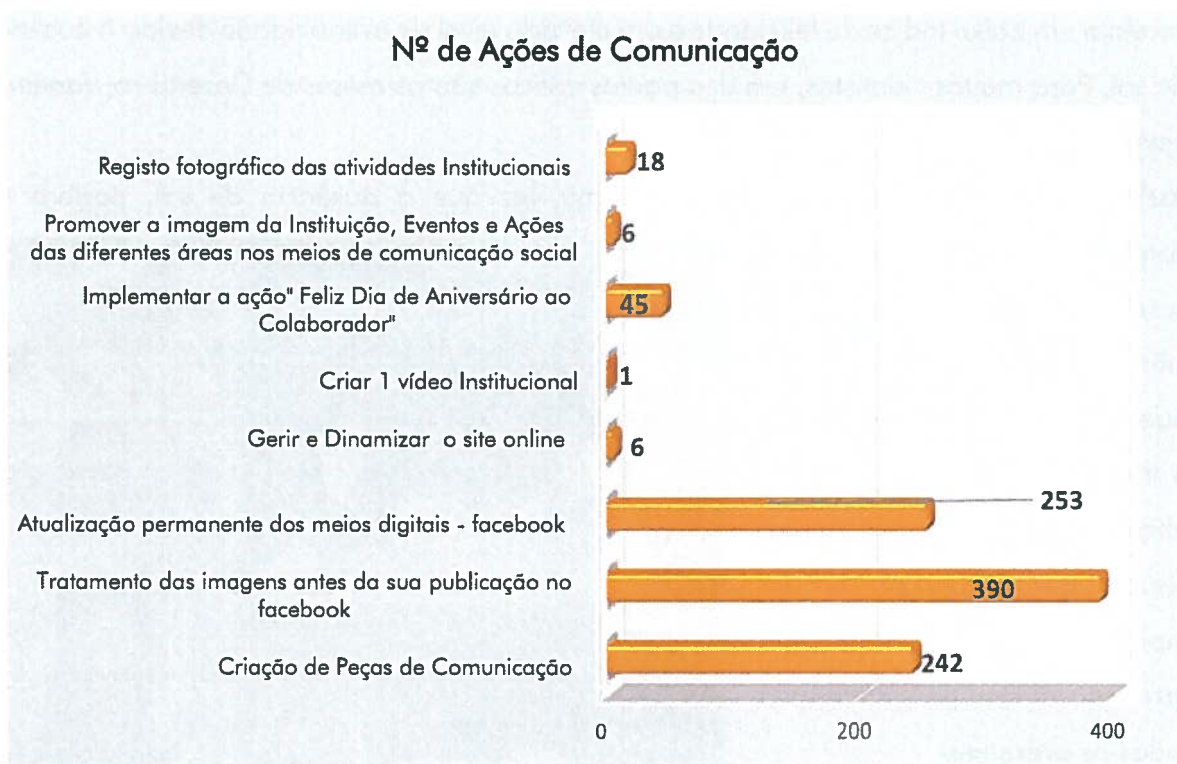


Gráfico 28

Podemos observar do gráfico anterior, que foram criadas 424 peças de comunicação para as mais diversas áreas que compõem a estrutura organizacional da START.SOCIAL. Foram realizadas 253 publicações (álbuns e/ou notícias) das quais foram tratadas 390 imagens, a maioria delas relacionadas com as Creches, onde temos de verificar quais as crianças cujos pais não autorizam a divulgação de imagem, tornando-se necessário cobrir o rosto da criança.

De salientar ainda o crescimento da página da START.SOCIAL, tendo-se verificado em dezembro de 2017, que o número de GOSTOS era de 1.393, e o número de SEGUIDORES de 1.377.

Atualmente, o número de GOSTOS é de 1.624, + 233 gostos, e o número de SEGUIDORES de 1.614.

Handwritten initials and signature in blue ink.

A diferença entre o número de gostos e de seguidores, prende-se com o facto do utilizador poder gostar da página mas não querer seguir a mesma, ou seja não receber as atualizações nem os feed de notícias da página. Segundo um estudo realizado pelo Facebook, alguns utilizadores não gostam de receber feed nas notícias, motivo pelo qual não seguem páginas ou amigos.



Imagem 18

O nosso alcance é considerado muito positivo, uma vez que é gerado de forma pessoal e orgânico, ou seja, não temos qualquer conteúdo pago nem utilizamos ferramentas pagas que promovam a nossa página.

O Facebook, tem sido um meio habitual de contacto utilizado pela comunidade para obter informações relativas a inscrições/reinscrições das creches ou pedidos sobre qual o procedimento a adotar para submeterem a sua candidatura.

Assim, em resposta a todos os pedidos de informação referentes a Inscrições/ Reinscrição, facultámos a morada, horário e contacto telefónico da secretaria da Creche em questão. Já no que diz respeito aos pedidos de informação relativo ao envio de candidaturas, facultávamos o e-mail da área dos recursos humanos.

Em média, o tempo de resposta às mensagens enviadas via Facebook, situou-se em 1 dia.

No que concerne ao perfil dos nossos seguidores, é maioritariamente composto por mulheres, onde 32% encontram-se na faixa etária entre os 25 e os 34 e 24% cuja faixa etária é de 35 aos 44 anos. Os principais seguidores são de Portugal, principalmente dos distritos de Lisboa, Loures e Odivelas e também do Reino Unido e Brasil.

Tipologia de mensagens rececionadas via Facebook



Gráfico 29

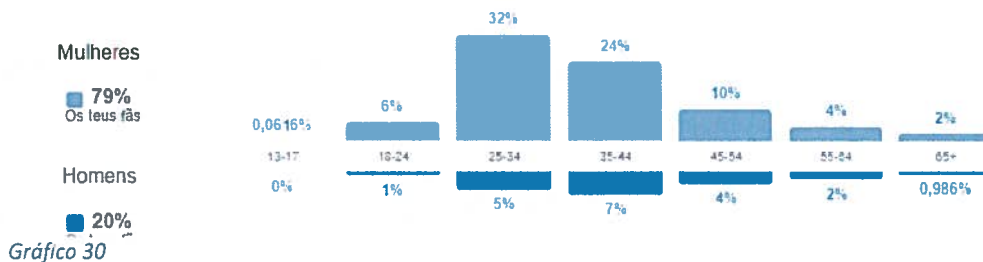


Gráfico 30

Pais dos seguidores da nossa página

Country	Fans
1º - Portugal	1526
2º - Reino Unido	23
3º - Brasil	17
4º - França	11
5º - Angola	5
6º - Bélgica	5
7º - Suíça	5
8º - Alemanha	4
9º - Cabo Verde	3
10º - Espanha	3
11º - Estados Unidos da América	3
12º - Dinamarca	2
13º - Itália	2

Country	Fans
14º - Canadá	2
15º - Chipre	2
16º - São Tomé e Príncipe	2
17º - Argélia	2
18º - Guiné-Bissau	2
19º - Índia	2
20º - Luxemburgo	2
21º - Macau	2
22º - Países Baixos	1
23º - Filipinas	1
24º - Paquistão	1
25º - Roménia	1
26º - Austrália	1

Tabela 5

Cidades Portuguesas dos nossos seguidores

Country	Fans
1º - Lisboa, Distrito de Lisboa	504
2º - Loures, Distrito de Lisboa	286
3º - Odivelas, Distrito de Lisboa	57
4º - Vila Franca de Xira, Distrito de Lisboa	37
5º - Sacavém, Distrito de Lisboa	36

Country	Fans
6º - Torres Vedras, Distrito de Lisboa	23
7º - Amadora, Distrito de Lisboa	21
8º - Leiria, Distrito de Leiria	19
9º - Santa Iria de Azoia, Lisbon District	17
10º - Sintra, Distrito de Lisboa	17

Tabela 6

Em fevereiro de 2018, realizámos uma ação há muito planeada, a criação do site institucional. Depois de definida a linha gráfica e o conceito que pretendíamos que o nosso site tivesse, o seu lançamento foi feito no dia 27 de julho.



Imagem 19

AS
G.S

O site tem sido ajustado, ao nível das suas funcionalidades e botões. Atualmente, já fazemos a atualização do site, ao nível da atualização de documentos e de algumas imagens. Todavia, ainda falta ajustar as publicações e notícias diárias.

Já na ação que visava a promoção da imagem Institucional nos diferentes meios de comunicação e outras plataformas, tínhamos a meta de 3, mas alcançamos um número superior (6), a saber:

- 1) Tivemos um texto alusivo à START.SOCIAL – Creche “O Vale Encantado” no Jornal Notícias de Loures;
- 2) O Projeto Esperança E6G foi convidado para participar no programa Good Vibe do canal Kuriakos;
- 3) O Evento Km’Solidários teve duas notícias publicadas no site e no Facebook do LoureShopping e na página da Urban Bike;
- 4) A Campanha do IRS teve um anúncio de formato rodapé na Revista Pontos de Vista;
- 5) O Evento Arraial da START.SOCIAL viu o seu evento divulgado na Bolsa de Voluntariado e no facebbok de Jornal Noticias de Loures;
- 6) Ao nível Institucional, tivemos ainda presentes no programa Manhãs na TV do canal Kuriakos.



Imagem 20

Durante este ano, fizemos um breve vídeo Institucional da START.SOCIAL, onde apresentámos as várias áreas da START.SOCIAL. Apesar disso, em 2019, temos a pretensão de incrementar e melhorar o vídeo já existente.

A penúltima ação, diz respeito às felicitações que são dadas a todos os colaboradores no seu dia de aniversário. Ao longo de 2018, fizemos 45 publicações no Facebook com uma mensagem de parabéns.



Imagem 21

Por fim, sobre o registo fotográfico de eventos e/ou atividades promovidas pelas diversas áreas da START.SOCIAL, sempre que solicitado, a equipa de Comunicação e Marketing esteve presente para registar fotograficamente os diversos eventos e/ou atividades. A área que mais solicitou a nossa presença, foi a Área de Educação e 1ª Infância, devido ao elevado número de atividades que realiza nas Creches.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.7 - Envolver o Tecido Empresarial e Social	Nº de Pedidos efetuadas VS Nº de pedidos rececionados (%)	100%	100%	0
6.8 - Uniformizar/Atualizar a Identidade Corporativa da Instituição	Responder a 100% das solicitações (%)	100%	100%	0
6.9 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas VS Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.7.

Este objetivo desdobrava-se em duas ações, a primeira diz respeito à Ação de Charme e a segunda a pedidos de patrocínios. Este objetivo teve uma taxa de execução de 100%.

No que concerne à ação de charme é uma iniciativa que pretendeu presentear os Patrocinadores/Mecenas/Sponsors que ao longo de 2018 colaboraram de alguma forma com a Instituição. A lembrança entregue consistia num postal de natal criado por duas Crianças do

Projeto Escolhas E6G, um copo da START.SOCIAL e uma carta personalizada. Esta ação foi realizada para 58 Patrocinadores/ Mecenass/Sponsors .

A todos os Patrocinadores/Mecenas/Sponsors foi enviado um email de boas festas. Todas as Respostas Sociais/Serviços e Projetos receberam o postal de natal, a fim de enviarem o mesmo a todos os seus parceiros.



Imagem 22

No que se refere à solicitação de patrocínios foram efetuados 83 pedidos, dos quais 53 pedidos obtiveram resposta positiva.

Os pedidos efetuados foram os seguintes: Da 1ª Infância – pedido de autocarro com 4 pedidos, onde 3 tiveram resposta positiva; Projeto Esperança E6G – pedido de Brinquedos, onde foram feitos 2 pedidos, registando-se apenas uma resposta positiva da parte da Vaz Constrói, e por fim pedidos para os eventos promovidos pela equipa de Comunicação e Marketing, nomeadamente Arraial da START.SOCIAL e Km'Solidários, onde realizamos 77 pedidos mas só obtivemos resposta positiva a 48 pedidos.

Objetivo Operacional 6.8.

No que concerne ao último objetivo operacional foi obtida uma taxa de execução de 100%, uma vez que o Manual de Visual encontra-se atualizado e todas as suas normas foram aplicadas. Já no que diz respeito à formatação de documentos, foram formatados 58 documentos e criados 34 novos documentos.

Criação/Formatação de Documentos e Criação de Peças de Comunicação

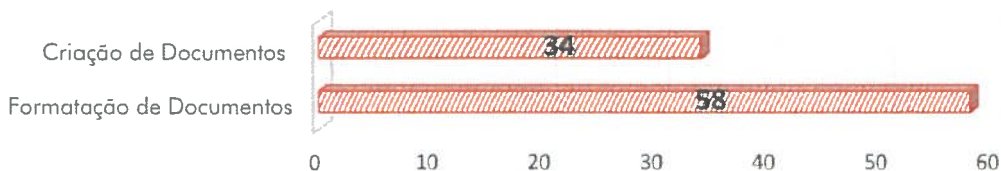


Gráfico 31

Ainda nesta ação, foram ainda analisados todos os Questionários de Satisfação da Área de Educação e 1ª Infância, tendo sido verificados 93 questionários e da Área de Inserção Social e Profissional onde foram analisados um total de 116 questionários. Assim, no total foram analisados 209 questionários.

Nº de Questionários Análísados

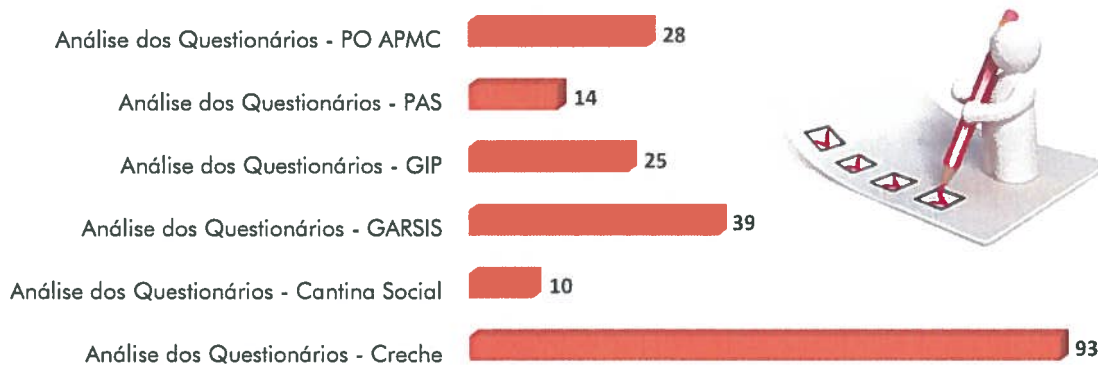


Gráfico 32

Para procedermos à análise dos questionários, foi criada uma pivot em excel, onde inserimos todos os dados obtidos através dos vários questionários. Após o seu preenchimento, procedemos à análise das várias perguntas, grupos de resposta e por fim, efetuamos uma análise comparativa com o ano transato.



Objetivo Operacional 6.9.

No que diz resposta a este objetivo, este foi concluído a 100%, uma vez que elaboramos o Plano Estratégico, o relatório e a respetiva apresentação para o meeting.

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 - Consolidar a presença da Organização na Comunidade	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas	2	2	0
7.2 - Envolver ativamente os partners/sponsors no planeamento e realização dos Eventos/Ações promovidos pela START.SOCIAL	Nº de Eventos previstos vs Nº de Eventos realizados	2	4	+2
	Nº de protocolos realizados vs Nº de protocolos previstos	2	0	-2
7.3 - Envolver ativamente os partners/sponsors no planeamento e realização dos Eventos/Ações promovidos pela START.SOCIAL	Nº de reuniões realizadas vs Nº de reuniões previstas	2	1	-1

Objetivo Operacional 7.1.

No que diz respeito a este objetivo, a sua taxa de execução foi de 100%, uma vez que elaboramos a grelha de patrocínios referente à sub-área de Comunicação e Marketing.

Objetivo Operacional 7.2.

Este objetivo operacional divide-se em dois indicadores, nomeadamente os eventos que promovemos e dos quais somos convidados a participar e no número de protocolos realizados. Assim, a START.SOCIAL foi desafiada pela Explicolândia a participar no VI Fórum de Educação da Explicolândia, tendo a Dr.ª. Lurdes Gonçalves participado como oradora num dos painéis do fórum.



Gráfico 33

Fomos ainda convidados pela CMLoures a participar no Arraial Sénior, todavia não foi possível a nossa participação.

A START.SOCIAL foi a Instituição Social que promoveu os Eventos Km'Solidários, Arraial da START.SOCIAL e o I Encontro das Organizações da Economia Social do Concelho de Loures. Este I Encontro reuniu 30 Instituições do Concelho, para debater, analisar e recolher propostas para o Regulamento Municipal de Apoio às Instituições Sociais (Edital nº 143/2018), que se encontrou em discussão pública até 30 de setembro.

As Instituições colocaram questões e expressaram publicamente os seus constrangimentos e limitações face ao Regulamento. Deste encontro resultaram algumas Propostas que submetemos neste documento à Câmara Municipal de Loures, para que sejam consideradas na elaboração do Regulamento.

Este documento será remetido a todas as Instituições Sociais do Concelho de Loures.



Gráfico 34

AK
G. S

Objetivo Operacional 7.3.

No objetivo 7.3, a taxa de execução foi de 50%, na medida em que, das duas ações previstas só realizamos uma, no caso avaliar os eventos/ações promovidos pela START.SOCIAL, onde realizamos um questionário de satisfação com as Instituições Sociais envolvidas no Evento Km'Solidários.

Assim, a ação que ficou por concretizar diz respeito à promoção de reuniões com os partners/sponsors. Apesar de conseguirmos mobilizar os partners/sponsors para as nossas ações e eventos, o meio utilizado para tal é o telefone e o email, sendo difícil mobilizar os mesmos para reuniões.

PROJETO ESPERANÇA

O Plano estratégico do Projeto Esperança, está assente em 6 Objetivos Estratégicos, 11 Objetivos Operacionais, 11 Metas e 36 Ações.

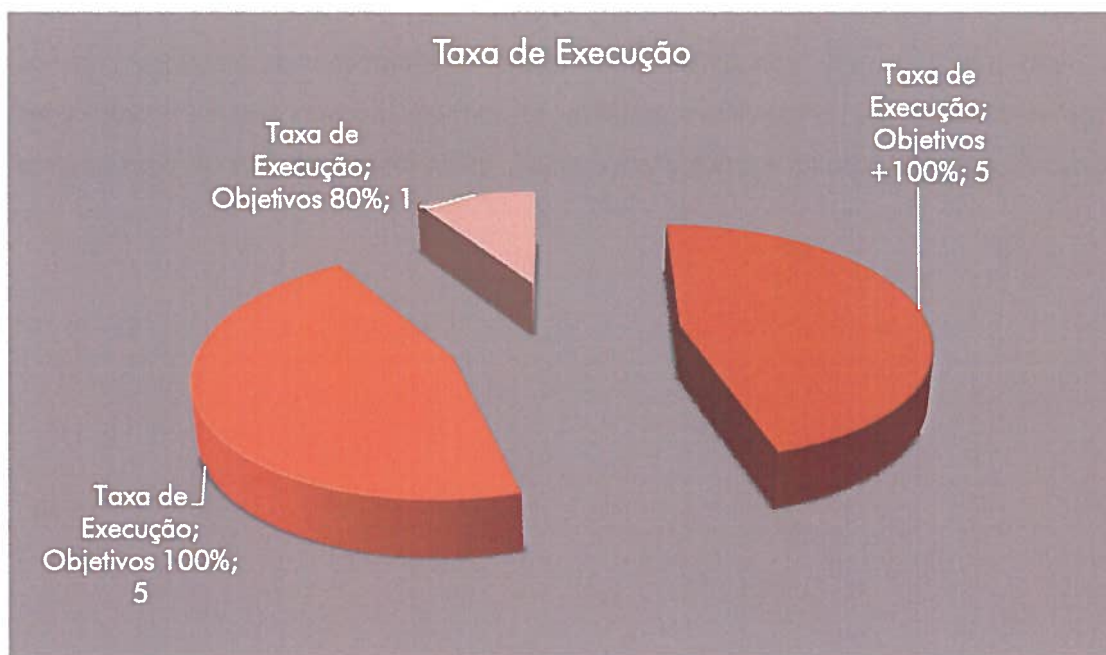


Gráfico 35

Taxa de concretização:

5 dos 11 objetivos operacionais foram superados, OP 1.1 (151%); OP 1.2 (157%); OP 1.3 (160%); OP 3.1 (114%); OP 7.2 (150%); 5 dos 11 objetivos operacionais, foram cumpridos a (100%), OP 2.1; 4.1; 4.2; 6.2 e 7.1; apenas 1 dos 11 objetivos operacionais não foi atingido (80%).

Este Plano Estratégico/Atividades teve uma taxa de execução de 139,4%.



1. Promover o desenvolvimento comunitário e o reforço de igualdade de oportunidades numa dinâmica de parceria

MEDIDA I – Promover o Sucesso Escolar e Formativo

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1. 1 - Envolver crianças e jovens dos 6 aos 30 anos, residentes na Urbanização Terraços da Ponte, em atividades de promoção do sucesso escolar, formativo e de qualificação profissional, motivando e apoiando a frequência escolar/formativa bem como envolver Encarregados de Educação na corresponsabilização pelo sucesso do processo educativo/formativo do seu educando. MEDIDA I	Número de crianças, jovens e familiares que estiveram envolvidos em pelo menos 20 sessões de atividades de promoção do sucesso escolar/corresponsabilização educativa.	115	174 (151,3%)	+59 (51,3%)

Objetivo Operacional 1.1

Foram envolvidos 680 participantes em atividades de promoção do sucesso escolar e corresponsabilização educativa e destes, 174 estiveram envolvidos em 20 ou mais sessões de atividades da Medida I. As atividades que mais contribuíram para este resultado foram “Mediação Escola/Rua”, “Ativa-te” e “Explica-Lá”. Os participantes mais regulares nas atividades do projeto são alunos os alunos do 1º e 2º ciclo.

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1.1. Promover o sucesso escolar.	Número de crianças e jovens que participaram em pelo menos 60 sessões da atividade “Explica Lá” e “Ativa-te” por ano letivo (20 sessões no ano letivo 2015/2016), tendo transitado de ano.	60	61 (102%)	+1 (2%)

No ano letivo 2017/2018 foram envolvidos 232 participantes nas atividades “Explica Lá” e “Ativa-te” e destes, 67 reuniram o critério de ter participado em pelo menos 60 sessões. Destes, 61 (49

do 1º ciclo e 12 do 2º ciclo) alunos transitaram de ano e 6 reprovaram (taxa de sucesso escolar regular = 91,04%). Os resultados obtidos confirmam que a meta prevista para este indicador foi superada.

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1.2. Promover a corresponsabilização dos pais no processo educativo.	Número de encarregados de educação que participaram por iniciativa própria ou por convocatória, em pelo menos 5 sessões das atividades "Entrelaços", "Mediação Escola/ Rua" e "Trilhar Trilhando", por ano.	45	50 (111,6%)	+5 (-11,6%)

Ao longo de 2018 foram envolvidos 127 Encarregados de Educação (EE) e 14 familiares, sendo que destes, 50 EE participaram por iniciativa própria ou por convocatória em 5 ou mais sessões das atividades "Entrelaços", "Mediação Escola/ Rua" e "Trilhar Trilhando",

Impacto da Intervenção do Projeto Esperança Taxa de Sucesso Escolar

2016/2017

54 Crianças e jovens participaram em **60** ou mais sessões e transitaram de ano; 8 retenções (num universo de 62).

Taxa de Sucesso escolar = **87,10%**

2017/2018

61 Crianças e jovens participaram em **60** ou mais sessões, 6 reprovações (num universo de 67).

Taxa de Sucesso escolar =

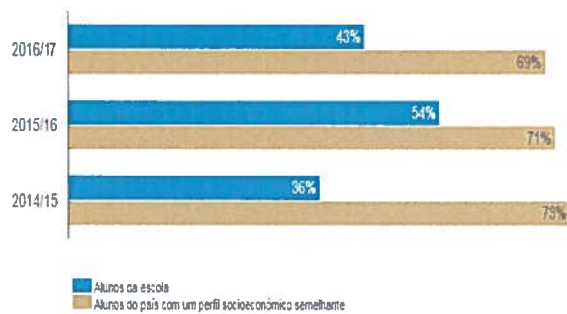
91,04%

AA
G.F.

Impacto da Intervenção do Projeto Esperança (PE) 6ª Geração 2016-2018 (EB1 N.º3 Sacavém)

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1.3. Promover a integração em escola, emprego e formação.	Número de crianças, jovens e familiares (re)integrados em escola, formação profissional, cursos de qualificação profissional e emprego após ter participado em pelo menos, uma sessão da atividade "Em/caminho" ou "Novos Horizontes".	25	70 (280%)	+45 (180%)

Percentagem de alunos da escola que concluem o 1.º ciclo em quatro anos [1]



Taxa de retenção ou desistência dos alunos da escola [1]

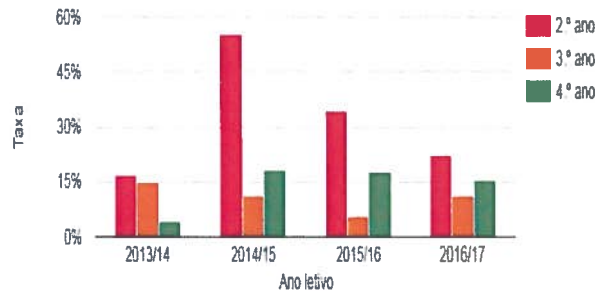


Gráfico 36

Foram envolvidos 128 participantes nas atividades "Em/caminho" e "Novos Horizontes". De entre estes, 5 foram (re)integrados em contexto escolar: 1 em curso EFA Secundário, 1 no 2º ciclo, 1 no 3º ciclo, 1 em Curso CEF e 1 jovem de etnia cigana no 9º ano, no âmbito do Ensino à Distância; 2 jovens integrados em formação profissional (EFA B3 e Curso de Aprendizagem) e 57 jovens e adultos foram integrados em emprego (num total de 70 integrações), após terem participado em pelo menos uma sessão de apoio e encaminhamento. Ao todo 70 indivíduos únicos foram integrados em escola, emprego e formação profissional.

1.2. MEDIDA IV – Promoção da Inclusão Digital

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.2 - Promover a inclusão digital crianças, jovens e adultos, através de ações formativas que visem o desenvolvimento de competências e a certificação ao nível das TIC. MEDIDA IV	Número de crianças, jovens e familiares que frequentaram pelo menos 12 sessões de atividades de inclusão Digital, por ano.	80	126 (157,5%)	+46 (57%)

Objetivo Operacional 1.2

2018, 237 participantes frequentaram o CIDNET sendo que destes, 126 participantes (65 rapazes e 61 raparigas com idades entre os 6 e os 19 anos) participaram em pelo menos 12 sessões de atividades de inclusão Digital. Os resultados confirmam uma superação da meta prevista.

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.2.1.Desenvolver competências na área das TIC.	Número de participantes que desenvolveram 3 competências novas na área de edição de imagem, pré-produção, produção ou pós-produção áudio e vídeo, por ano.	40	66 (165%)	+26 (65%)

Dos 186 indivíduos únicos envolvidos nas atividades CID Jornalismo e TIC Formação Inicial, 66 indivíduos únicos desenvolveram pelo menos 3 competências novas na área multimédia (edição de imagem e áudio). Estes resultados são bastante satisfatórios, superando a meta proposta para este ano.

AA
GSS

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.2.2. Certificar com recursos TIC.	Número de participantes certificados com recursos TIC, por ano.	50	51 (102%)	+1 (2%)

Dos 202 participantes que frequentaram as sessões “TIC Formação Inicial” e “TIC Formação Específica” em 2018, 34 obtiveram certificação com recursos TIC do Programa Escolhas (DCB) após terem realizado com sucesso, os exames de avaliação de competências básicas em tecnologias de informação. Durante este período, 24 participantes aprenderam conteúdos formativos da Literacia Digital, tendo concluído com êxito os exames para a certificação das suas competências digitais. Assim sendo, ao longo deste ano foram emitidas 58 certificações com os recursos formativos do Programa Escolhas.

1.3. MEDIDA V – Apoiar o Empreendedorismo e a Capacitação Juvenil

Objetivo Operacional 1.3

303 crianças, jovens e familiares envolvidos nas atividades que promovem a capacitação juvenil e o empreendedorismo, 80 frequentaram pelo menos 12 sessões comprovando uma ampla superação da meta prevista para 2018, no concernente à participação. As atividades regulares que mais contribuíram para este resultado foram: “Equipa-te” (pela elevada taxa de participação e regularidades nos treinos de Kickboxing) que envolveu 174 participantes; “Fábrica D’ Ideias” que envolveu 118 participantes; “Som Positivo” que envolveu 112 participantes e “Empower Jovem”, que envolveu 88 participantes; bem como a atividade pontua “Cuidar o Mocho” que envolveu 92 participantes.

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.3.1. Promover a diminuição da desocupação.	Número de crianças e jovens dos 6 aos 30 anos que, anualmente, participaram em pelo menos 55 SESSÕES de atividades de capacitação e desenvolvimento de competências pessoais, sociais e de empreendedorismo: "Empower Jovem", "Fábrica D'ideias", "Urbanar-Te", "Arriscas?", "Jovem+", "Jornadas D'Amizade", "Som Positivo", "Equipar-Te" e "Ativa-Te", deixando de estar em situação de desocupação na rua.	40	66(165%)	+26 (65%)

Foram envolvidos 307 participantes únicos, devido à inclusão da atividade "Ativa-te" da Medida I, por ser a atividade regular com a maior taxa de adesão. Destes participantes, 66 crianças e jovens com idade compreendida entre 6 e 21 anos participaram em pelo menos 55 sessões de atividades de capacitação e desenvolvimento de competências pessoais, deixando de estar em situação de desocupação na rua. A meta prevista foi superada.

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.3.2. Promover o envolvimento ativo em dinâmicas associativas juvenis	Número de crianças e jovens dos 10 aos 30 anos que, envolvidos em pelo menos 18 sessões de atividades de capacitação juvenil: "Arriscas?", "Fábrica D'Ideias", "Empower Jovem", "Jovem+", "Som Positivo" e "Cuidar o Mocho", desenvolveram pelo menos 1 ação promotora de mudanças na sua comunidade.	30	16 (53%)	-14 (-47%)

162 Crianças e jovens dos 10 aos 30 anos foram envolvidos nas sessões de atividades de capacitação juvenil ("Arriscas?", "Fábrica D'Ideias", "Jovem+", "Som Positivo" e "Cuidar o Mocho"). Destas crianças e jovens, 74 estiveram envolvidos numa ação promotora de mudança na comunidade. Apenas 16 crianças e jovens preencheram o requisito de ter participado em pelo

menos 18 sessões destas atividades. Embora não tenham atingido o objetivo, importa realçar que outros 16 estiveram envolvidos em pelo menos 12 sessões.

Ações	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.3.3. Desenvolver competências profissionais e/ou de empregabilidade e/ou de empreendedorismo	Número de crianças, jovens e familiares que, tendo sido apoiados no âmbito das atividades "Empower Jovem", "Fábrica D'ideias", "Urbanar-Te" e "Em/caminho", desenvolveram 3 competências de empregabilidade e/ou empreendedorismo, que contribuíram para a concretização dos seus projetos de vida (incluindo a elaboração de CV, portefólios, envio de candidaturas online, pesquisas e inscrição em cursos de formação profissional, workshops de procura de emprego, e/ou de empreendedorismo), por ano.	15	58(386,6%)	+43 (286,6%)

232 crianças, jovens e familiares que foram apoiados nas atividades "Empower Jovem", "Fábrica D'Ideias", "Urbanar-Te" e "Em/Caminho", 58 participantes únicos desenvolveram 3 ou mais competências de empregabilidade e/ou empreendedorismo que contribuíram para a concretização dos seus projetos de vida. Os resultados superaram amplamente o previsto.).

2. Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Objetivo Operacional 2.1

Foram cumpridos os prazos e os procedimentos solicitados pela entidade financiadora, nomeadamente o envio dos Relatórios Semestrais e Anuais; os registos na ÁGIL; o envio das notícias para o Programa Escolhas; o envio do PMA; a concretização dos Desafios propostos, assim como a articulação diária com a entidade financiadora e entidade Promotora e Gestora.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Desenvolver ações/atividades que contribuam para melhorar o meio ambiente e a redução de custos	Nº de ações Implementadas/realizadas	7	8	+1

Objetivo Operacional 3.1

Foram desenvolvidas mais de 8 ações que promovam a melhoria do meio ambiente e a redução de custos, estas foram as principais ações e com mais impacto na comunidade.

1. Cuidar o Mocho – Envolver a comunidade na Limpeza do Bairro;
2. Reciclar é inovar – Atividades com materiais reciclados;
3. Cuidar o Mocho – Plantação de flores e plantas no exterior
4. Workshop de horticultura biológica;
5. Workshop de Pais e Filhos – Prevenção e Sensibilização Comportamentos Saudáveis;
6. Workshop Construção de casinhas para pássaros – Hortas Ecológicas;
7. Cuidar o Mocho – Limpeza e manutenção do Polidesportivo;
8. Marcha Cuidar o MOCHO, ação de prevenção e sensibilização no âmbito da saúde e higiene pública;

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivo Operacional 4.1

Foram cumpridos os procedimentos relativamente à confidencialidade dos participantes e seus familiares, respeitando a confidencialidade dos atendimentos e do local reservado para o efeito,

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1 - Garantir a confidencialidade dos participantes do Projeto	Taxa de processos sem reclamações relativas à e confidencialidade	100%	100%	0
4.2 - Garantir o cumprimento dos procedimentos Institucionais	Taxa de Cumprimento	100%	80%	-20%

assim como da informação recolhida e tratada.

Objetivo Operacional 4.2

Relativamente aos procedimentos Institucionais, houve preocupação e esforço em tentar corresponder e respeitar os prazos, contudo nem sempre foi possível, este foi o único objetivo que não foi cumprido, sendo a sua taxa de execução de 80%, notando-se uma melhoria bastante significativa, relativamente ao ano anterior, havendo sempre uma atitude colaborativa no sentido de melhorar e superar.

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
	Nº de atividades divulgadas no Facebook	48	83	+35
6.1 - Divulgar a Imagem Institucional/Projeto	Nº de Notícias enviadas para o Programa Escolhas	24	36	+12
	Nº de Divulgações da Revista Zona	12	12	0
6.2 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas vs Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	100%	100%

Objetivo Operacional 6.1

Foram efetuadas 83 divulgações no Facebook, das atividades do projeto; enviadas 36 notícias do projeto para o Programa Escolhas; foram criadas e divulgadas as 12 edições da Revista Zona. Para atingir estes resultados procedeu-se ao registo fotográfico das atividades, elaboração de reportagens, edição da revista, criação de cartazes divulgativos, entre outros trabalhos de multimédia e comunicação.

Imagem 1 – Revista Zona



Imagem 23

Handwritten initials and scribbles in the top right corner.

Objetivo Operacional 6.2

Foram construídos e elaborados os documentos estratégicos solicitados, nomeadamente, o Plano Estratégico/Atividades e Relatório, assim como a apresentação no Meeting da START.SOCIAL referentes ao Projeto Esperança.

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivo Operacional 7.1 e 7.2

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Parcerias previstas vs parcerias estabelecidas	100%	100%	0
7.2 - Estabelecer Parcerias com Parceiros Nacionais e ou Internacionais	Nº de Parcerias realizadas no âmbito	2	3	+1

O Projeto Esperança, já contempla uma rede de parceiros, o consórcio, para além destes, o Projeto tem vindo fazer outros novos parceiros, como a Team Target Renegade; Semente azul; Refood; Hortas Ecológicas.



Imagem 24

Uma vez que este ano encerra a 6ª. Geração do Projeto Esperança E6G, considera-se relevante referir alguns dos marcos e resultados alcançados, ao longo destes 3 anos.

Impacto da Intervenção do Projeto Esperança (PE) 6ª Geração 2016-2018



PROGRAMAS E PROJETOS

Este Plano estratégico/atividades **Programas e Projetos**, está assente em 5 Objetivos Estratégicos, 8 Objetivos Operacionais, 8 Metas e 18 Ações.

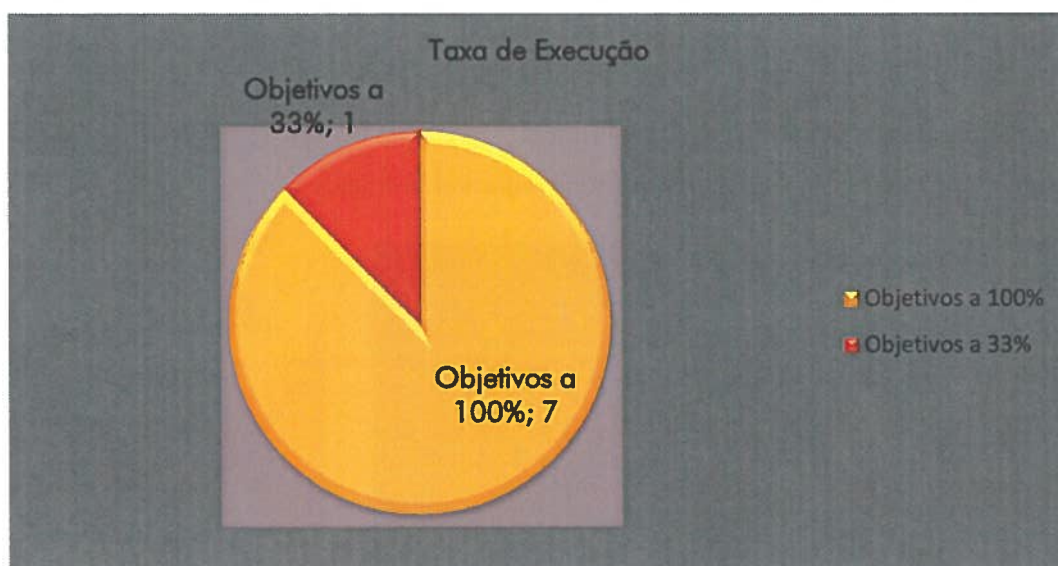


Gráfico 37

Como podemos ver no Gráfico 36, apenas 1 dos Objetivos Operacionais não foi atingido (OP 7.2), sendo alcançada apenas 33% da meta estabelecida (100%), este objetivo consistia em - Implementar Projetos com Parceiros Internacionais, foi implementado 1 de 3 projetos, com o parceiro AIDGLOBAL, projeto Internacional, que envolve 7 países. Os restantes Objetivos Operacionais (7), foram alcançados a 100%.

Programa Férias Jovem +

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
1.1 - Realizar e dinamizar o Programa Férias Jovens +	Nº de Programas Realizados	1	1	0
1.2 - Dinamizar o Programa Bolsas 2 WIN	Nº de Programas Realizados	1	1	0

Handwritten signature and logo in the top left corner.

1. Promover o desenvolvimento comunitário e o reforço de igualdade de oportunidades numa dinâmica de parceria

Objetivo Operacional 1.1

A abertura das Candidaturas cumpriu o prazo estipulado, através da elaboração do cartaz informativo e divulgação do mesmo nas redes sociais e na rede de contactos dos parceiros.

Foram rececionadas 8 candidaturas, realizadas 7 entrevistas, resultando em 6 candidaturas seleccionadas; 2 candidaturas não cumpriram os requisitos solicitados.

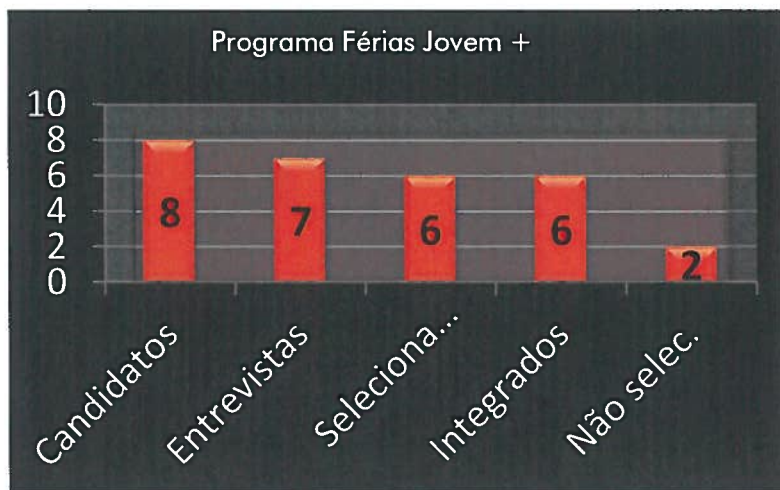


Gráfico 38



Imagem 25

Foi realizada uma sessão de (in)formação inicial e formação em contexto de trabalho, acompanhamento e avaliação intercalar e final e por fim a entrega dos diplomas.

2 Turnos, Julho (4 jovens) e Agosto (2 jovens)

Integrados nas Áreas:

1) Educação e 1ª Infância;

2) Serviços Gerais e Administrativos



Gráfico 39

BOLSA 2 WIN

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Imagem 26

Este programa tem como objetivo apoiar os jovens com carências económicas, que pretendem ingressar no ensino superior ou que já se encontram a frequentar o mesmo.



Através da Bolsa 2WIN, foi possível apoiar 1 jovem que se encontra a frequentar o 3º ano de Licenciatura em Gestão Autárquica.

Em contrapartida o jovem deverá prestar 15h de voluntariado, na Instituição.

Objetivo Operacional 1.2

A abertura das Candidaturas cumpriu o prazo estipulado e foram através da divulgação nas redes sociais e na rede de contactos dos parceiros.

Foi rececionada 1 candidatura apenas, a mesma foi selecionada pois cumpria os requisitos necessários.

3. Promover práticas ecológicas para melhorar a qualidade ambiental

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
3.1 - Envolver os jovens na política ecológica da Organização	Taxa de jovens envolvidos	100%	100%	0

JCA

Objetivo Operacional 1.3

Os jovens integrados no Programa Férias jovem + e na Bolsa 2 WIN, foram envolvidos e integrados política ecológica da Instituição e nas atividades planeadas e desenvolvidas no âmbito.

4. Garantir a qualidade dos Serviços, tendo em conta o Sistema da Gestão da Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
4.1 - In(formar) os jovens integrados sobre a Política da Qualidade da Instituição	Nº de Jovens integrados vs Nº de Jovens (in)formados (%)	100%	100%	0

Objetivo Operacional 4.1

Os jovens foram informados da política Ecológica da Instituição através do manual de acolhimento do Programa Férias Jovem + e do Regulamento da Bolsa 2WIN.



Imagem 28



Imagem 27

Handwritten initials and signature in blue ink.

6. Promover a Imagem da Instituição

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
6.1 - Proceder à divulgação dos Programas Férias Jovem + e Bolsas 2 WIN	Taxa de execução	100%	100%	0
6.2 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Nº de solicitações recebidas vs Nº de elaborações/avaliações realizadas	100%	100%	0

Objetivo Operacional 6.1

Ambos os Programas foram divulgados nas redes sociais da Instituição e na rede de contactos dos parceiros.



Imagem 29



Objetivo Operacional 6.2

Foram construídos e elaborados os documentos estratégicos solicitados, nomeadamente, o Plano Estratégico/Atividades e Relatório, assim como a apresentação no Meeting da START.SOCIAL referentes aos Programas Férias Jovem+ e Bolsa 2WIN.

7. Fomentar o trabalho em Rede com Parceiros Nacionais e Internacionais

Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Executado	Desvio
7.1 - Submeter candidaturas no âmbito da Inovação Social e novos Projetos	Nº de Candidaturas submetidas	3	3	0
7.2 - Implementar Projetos com Parceiros Internacionais	Nº de Parcerias desenvolvidas	3	1	-2

Objetivo Operacional 7.1

Foram realizadas 3 candidaturas, 1 Frota Solidária; 1 Cidadãos Atvi@s Projeto "Ponto de Inclusão" Calouste Gulbenkian e 1 Mutilação Genital Feminina (MGF)- CIG

Objetivo Operacional 7.2

foi implementado apenas 1 de 3 projetos, com o parceiro AIDGLOBAL, projeto Internacional, que envolve 7 países, no âmbito da agricultura Urbana e Alimentação Saudável. Este foi o único objetivo não alcançado a 100% (33%).