



Plano de Atividades 2024

«O SEGREDO da FORÇA está na VONTADE»



start.social2001

WWW.STARTSOCIAL.ORG.PT

Proprietário e Editor

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

NIF: 505 391 198

Presidente da Direção

Lurdes Gonçalves

Data

Janeiro de 2024

Periodicidade

Anual

CSEPDC
APROVADO EM RÉUNIÃO
DE DIRECÇÃO EM 03/11/2023
Ass. _____

Índice

1. INTRODUÇÃO	4
2. ENTIDADE	5
3. ENQUADRAMENTO DOS OBJETIVOS ESTRÁTEGICOS	6
4. RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS/PROJETOS	9
Área de Educação e 1ª Infância	9
Creche “Crescer Saudável”	9
Creche “O Vale Encantado”	13
Área Sênior	16
ERPI - Casa da Ponte.....	16
Área de Inovação Social e Desenvolvimento Comunitário.....	19
GARSIS.....	19
Gabinete de Atendimento	19
ao Rendimento Social de	19
Inserção	19
de Sacavém.....	19
Cantina Social.....	22
PAS Projeto Alimentar Sorrisos.....	24
PO APMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	26
Áreas Transversais	33
Área Financeira	33
Recursos Humanos.....	35
Voluntariado.....	37
Comunicação e Marketing	39
Gestão da Qualidade	43
Serviços Gerais/Administrativos	46
5. Matriz do Plano de Atividades 2024.....	50

1. INTRODUÇÃO

A estrutura do presente Plano de Atividades (PA), para o ano de 2024, foi concebido tendo por base os Objetivos Estratégicos definidos para o quadriénio.

As Atividades e Orçamento apresentados, resultam de uma reflexão da Direção com todas as Áreas da START.SOCIAL.

Tendo em conta a excecionalidade da situação de emergência de saúde pública, que se viveu, desde março de 2020, com a proliferação de casos registados de contágio de Covid'19, tornou o ano de 2020, num ano atípico para as Instituições Sociais, sendo que, ao mesmo tempo que sentiam que a sua missão era estar na linha da frente, no apoio aos mais vulneráveis, deparavam-se também com o seu quadro de pessoal, muitas vezes insuficiente para assegurar diariamente a sua intervenção social.

A maioria das atividades planeadas para 2020, não foram concretizadas, devido à pandemia da Covid'19, desde o encerramento dos equipamentos das creches, à implementação dos Planos de Contingência, com as medidas da DGS e orientações do Instituto da Segurança Social, o acompanhamento dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, e da Gestora da Qualidade em conjunto com as diversas áreas institucionais, permitiu estabelecer internamente medidas de prevenção, proteção e propagação da COVID – 19, direcionadas para os/as colaboradores/as, clientes, fornecedores, estagiários/as, voluntários/as e visitas.

Para o ano de 2024, a START.SOCIAL mantém o seu foco na admissão dos 60 idosos para a ERPI – Casa da Ponte, na prestação de cuidados de saúde e na dinamização de atividades que promovam o envelhecimento ativo. Garantido uma gestão eficaz e eficiente dos recursos disponíveis.

Relativamente às Creches “O Vale Encantado” e “Crescer Saudável”, e de acordo com as medidas já anunciadas pelo governo, as crianças, vão usufruir gratuitamente dos serviços de Creche, neste sentido, será necessário verificar o impacto financeiro desta medida nas receitas da Instituição.

Pretende-se ao nível da intervenção comunitária manter em funcionamento o Projeto Esperança em Sacavém, através da 9ª geração.

A nível social, os projetos de apoio alimentar nas vertentes de cantina social; projeto alimentar sorrisos e POAPMC, em 2024 foram fortemente procurados pelas populações, tendo sido distribuídos cerca de 40 toneladas de alimentos. Está previsto em 2024 continuar com este apoio, reforçando com meios humanos e a logística desta Área.



O desafio para 2024 é conseguir pôr a funcionar a ERPI Casa da Ponte, com a capacidade máxima de residentes.

2. ENTIDADE

START.SOCIAL – Cooperativa Sócio Educativa para Desenvolvimento Comunitário, CRL Cooperativa Multisectorial que desenvolve atividades no ramo da Solidariedade Social e de prestação de Serviços do 1º grau e sem fins lucrativos, optando para os devidos efeitos legais, pela integração no ramo da solidariedade.



3. ENQUADRAMENTO DOS OBJETIVOS ESTRÁTEGICOS

O Plano Estratégico da START.SOCIAL, está hierarquizado segundo três pilares, são eles:

- 1) Objetivos Operacionais;
- 2) Ações;
- 3) Indicadores e Metas.

O Plano Estratégico referente ao ano de 2024 contempla 8 Objetivos Estratégicos, estes definem a política de atuação de todas as áreas que compõem a Instituição.



OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS



START SOCIAL



4. RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS/PROJETOS

Área de Educação e 1ª Infância



Creche "Crescer Saudável"

A Creche Crescer Saudável situa-se na Avenida Amílcar Cabral, lote 9 – R/C da Urbanização Terraços da Ponte, em Sacavém.

É uma creche com capacidade para 47 crianças, dos 12 aos 36 meses de idade, divididas por 3 Salas de Atividades: Sala 1 com capacidade para 14 crianças - dos 12 aos 24 meses; Sala 2 com capacidade para 15 crianças e Sala 3 com capacidade para 18 crianças, estas últimas destinadas a crianças dos 24 aos 36 meses de idades.

O Protocolo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social, para 39 clientes, bem como as participações familiares constituem as fontes de financiamento desta Resposta Social.

O horário de abertura da creche realiza-se às 7h30 e a hora de encerramento às 18h30.

Os projetos pedagógicos do triénio 2021 – 2024 tem como principal objetivo a valorização e promoção cultural do território geográfico da creche – zona Saloia, bem como das origens da população à qual esta dá resposta.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Atender e acompanhar socialmente as famílias de crianças inseridas no equipamento da Resposta Social de Creche	Atendimento social de todos os processos ativos
	Avaliação processual de todos os inscritos
	Avaliar a situação social do Agregado Familiar
	Responder à satisfação das necessidades identificadas no agregado familiar

Objetivos Operacional	Ações
1.2 - Realizar e cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades
	Realizar três visitas de estudo ao longo do ano letivo
	Realizar reuniões para debate e avaliação dos Projetos Pedagógicos e do Plano Anual de Atividades
1.3 Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar de toda a Comunidade Educativa	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias
	Promover o desenvolvimento dinâmico e a segurança do espaço do recreio
1.4 Promover o acesso à Cultura	Valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa - dinamização de ações com Famílias na Creche
	Fomentar a Creche como Espaço e Lugar de promoção e valorização de Cultura - promover e dinamizar exposições sobre os projetos, eventos e dinâmizações desenvolvidos.
	Envolver a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche
	Promover a Cultura tradicional portuguesa e saloia nas suas celebrações culturais: Festival do Bolo Rei, Feira do Livro Infantil, Desfile de Carnaval, Semana da Família
	Realizar dois espetáculos culturais para a Infância - teatros para a 1ª Infância - ao longo do ano letivo
2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche O Crescer Saudável com as Entidades Financiadoras	Ocupar as vagas definidas na capacidade do equipamento
	Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências
	Imprimir/Arquivar os emails que comprovem o envio das frequências
2.2 – Desenvolver práticas para a angariação de fundos revertíveis e de bens doados para a Resposta Social de Creche	Realizar ações de angariação de fundos e de bens através de doações de Empresas e Particulares
3.1 - Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem	Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos
3.2 - Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais	Realizar a reciclagem do lixo (Papel, Cartão e Plástico)
	Colocar nas salas materiais de fim aberto para exploração
	Realizar atividades, com base em materiais reciclados
	Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento da zona envolvente da Creche com as Famílias e Colaboradores/as
3.3 - Assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis	Consciencializar as crianças para a importância dos Recursos Naturais - gestão da água e eletricidade

Objetivos Operacional	Ações
4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche O Crescer Saudável seja => 3	Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes
4.2 - Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Cumprir o Procedimento da Confidencialidade de acordo com os níveis estabelecidos
4.3 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Implementação e Cumprimento dos procedimentos do manual da qualidade, relativamente aos Processos Chave dentro dos prazos estipulados
	Cumprir os prazos inerentes ao processo de candidatura
	Cumprir as fases processuais identificadas no Processo-Chave
4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1ª Infância com as Famílias	Fazer o levantamento de todas as Famílias que ainda não utilizam a plataforma digital e apoiá-las no acesso à plataforma
5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1ª Infância	Realizar ações de team building
	Realizar reuniões mensais de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa
	Realizar reuniões quinzenais de Educadores de Infância
	Dinamizar desafios coletivos para enriquecimento institucional
5.2 - Garantir a formação contínua dos Colaboradores;	Realização/Dinamização de ações de formação/cursos/palestras/congressos
6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da Creche “O Crescer Saudável”	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social
	Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública
	Dinamizar através de publicações e stories nas Rede Sociais - Facebook e Instagram
	Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação
	Registo fotográfico das atividades
	Comemorar o Aniversário da Creche "O Crescer Saudável"

Objetivos Operacional	Ações
6.2 – Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado
	Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Promover parcerias de qualidade pedagógica e grupos cooperativos de reflexão com outras Instituições do Concelho de Loures, nacionais e internacionais



Creche “O Vale Encantado”

A Creche O Vale Encantado situa-se na Avenida Bartolomeu Dias, º 20, Urbanização do Almirante 2660-441 Santo António dos Cavaleiros.

É uma creche com capacidade para 76 crianças, até aos 36 meses de idade, divididas por 6 Salas de Atividades: o Berçário I e o Berçário II destinados a bebés dos 0 aos 12 meses, com capacidade para 8 crianças cada; as Salas Verde e Azul, destinadas a acolher crianças dos 12 aos 24 meses, cada sala com capacidade para 14 crianças; e as Salas Vermelha e Amarela, destinadas a crianças dos 24 aos 36 meses, cuja capacidade de cada sala é de 16 crianças.

O Protocolo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social, para 66 clientes, bem como as participações familiares constituem fonte de financiamento desta resposta social.

Esta creche dispõe de um horário de funcionamento alargado, sendo a hora de abertura às 7h30 e a hora de fecho às 19h30, para melhor responder às necessidades laborais identificadas no contexto social em que se insere.

Os projetos pedagógicos do triénio 2021 – 2024 tem como principal objetivo a valorização e promoção cultural do território geográfico da creche – zona Saloia, bem como das origens da população à qual esta dá resposta.

A Creche O Vale Encantado é parte integrante do Projeto *Memórias que Ajudam a Crescer* tendo a particularidade de estar construída próxima à Residência Sénior - Casa da Ponte. A sua proximidade física contribui para a facilidade de acesso à mesma, no espírito da partilha e de intergeracionalidade.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Atender e acompanhar socialmente as famílias de crianças inseridas no equipamento da Resposta Social de Creche	Atendimento social de todos os processos ativos
	Avaliação processual de todos os inscritos
	Avaliar a situação social do Agregado Familiar
	Ocupar as vagas cativas definidas em protocolo
	Responder à satisfação das necessidades identificadas no agregado familiar

Objetivos Operacional	Ações
1.2 - Realizar e cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades	Cumprir os Projetos Pedagógicos e o Plano Anual de Atividades
	Realizar três visitas de estudo ao longo do ano letivo
	Realizar reuniões para debate e avaliação dos Projetos Pedagógicos e do Plano Anual de Atividades
1.3 Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar de toda a Comunidade Educativa	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias
	Promover o desenvolvimento dinâmico e a segurança do espaço do recreio
1.4. Elaborar e implementar o plano de atividades.	Realizar atividades intergeracional com a creche (Vale Encantado)
1.5 Promover o acesso à Cultura	Valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa - dinamização de ações com Famílias na Creche
	Fomentar a Creche como Espaço e Lugar de promoção e valorização de Cultura - promover e dinamizar exposições sobre os projetos, eventos e dinâmizações desenvolvidos.
	Envolver a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche
	Promover a Cultura tradicional portuguesa e saloia nas suas celebrações culturais: Festival do Bolo Rei, Feira do Livro Infantil, Desfile de Carnaval, Semana da Família
	Realizar dois espetáculos culturais para a Infância - teatros para a 1ª Infância - ao longo do ano letivo
2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche O Vale Encantado com as Entidades Financiadoras	Ocupar as vagas definidas na capacidade do equipamento
	Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências
	Imprimir/Arquivar os emails que comprovem o envio das frequências
2.2 – Desenvolver práticas para a angariação de fundos revertíveis e de bens doados para a Resposta Social de Creche	Realizar ações de angariação de fundos e de bens através de doações de Empresas e Particulares
3.1 - Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem	Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos
3.2 - Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais	Realizar a reciclagem do lixo (Papel, Cartão e Plástico)
	Colocar nas salas materiais de fim aberto para exploração
	Realizar atividades, com base em materiais reciclados
	Dinamizar uma ação de limpeza/melhoramento da zona envolvente da Creche com as Famílias e Colaboradores/as
	Realizar atividades de âmbito ambiental através de Parcerias/Famílias/ Comunidade

Objetivos Operacional	Ações
3.3 - Assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis	Conscientizar as crianças para a importância dos Recursos Naturais - gestão da água e eletricidade
4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche O Vale Encantado seja ≥ 3	Garantir a aplicação de questionário de avaliação ao universo dos clientes
4.2 - Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Cumprir o Procedimento da Confidencialidade de acordo com os níveis estabelecidos
4.3 - Garantir o cumprimento do Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Implementação e Cumprimento dos procedimentos do manual da qualidade, relativamente aos Processos Chave dentro dos prazos estipulados
	Cumprir os prazos inerentes ao processo de candidatura
	Cumprir as fases processuais identificadas no Processo-Chave
4.4 - Fomentar o uso da plataforma digital para os registos e comunicações da Área de Educação e 1ª Infância com as Famílias	Fazer o levantamento de todas as Famílias que ainda não utilizam a plataforma digital e apoiá-las no acesso à plataforma
5.1 - Fomentar o espírito de Equipa na Área de Educação e 1ª Infância	Realizar ações de team building
	Realizar reuniões mensais de Auxiliares/Ajudantes de Ação Educativa
	Realizar reuniões quinzenais de Educadores de Infância
	Dinamizar desafios coletivos para enriquecimento institucional
6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado
	Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Promover parcerias de qualidade pedagógica e grupos cooperativos de reflexão com outras Instituições do Concelho de Loures, nacionais e internacionais

Área Sénior



ERPI - Casa da Ponte

A Residência Sénior, denominada “Casa da Ponte”, encontra-se situa-se em Santo António dos Cavaleiros. Trata-se de um equipamento destinado ao alojamento para pessoas idosas, ou outras, que se encontrem em situação de maior risco de perda de autonomia e/ou independência. Esta resposta pode concretizar-se a nível temporário ou permanente e tem a capacidade para 72 pessoas.

A “Casa da Ponte” foi construída de raiz, num contexto humanizado e personalizado, tendo em conta as necessidades específicas de cada situação, promovendo a qualidade de vida bem como estratégias de reforço da autoestima, da valorização e da autonomia. Consideram-se os clientes desta resposta o centro de toda a atuação, nunca esquecendo o meio familiar e social como parte integrante, privilegiando e otimizando as interações com a família e a comunidade.

Inserida no Projeto “Memórias que ajudam a Crescer”, esta Resposta Social, em conjunto com a Creche “O Vale Encantado”, formam uma dinâmica de interação e construção de aprendizagens e de partilhas intergeracionais.

O seu funcionamento caracteriza-se por ser contínuo estando 24 horas aberto, todos os dias.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 – Concretizar o Plano de Atividades Socio-Ocupacionais e de desenvolvimento social da Resposta Social de ERPI	Elaborar o plano de atividades
	Planear e realizar as atividades
	Realizar atividades que promovam o envolvimento familiar, nas dinâmicas da Resposta Social de ERPI
	Programar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a comunidade envolvente
	Realizar atividades intergeracional com a creche (Vale Encantado)

Objetivos Operacional	Ações
2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social – Residência Sénior, com as Entidades Financiadoras	Ocupar as vagas definidas em protocolo - Cativas
	Ocupar as vagas definidas em protocolo - Comunidade
	Cumprir os prazos de elaboração e envio de frequências
3.1 – Garantir a redução da poluição, utilizando a reciclagem na Residência Sénior	Reciclagem de documentos em arquivo
3.2 – Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais junto dos residentes da Residência Sénior	Realizar atividades, com base em materiais reciclados
	Reciclagem do Papel, Plástico e Cartão
4.1 – Garantir que o grau de satisfação dos clientes da resposta social - Residência Sénior seja ≥ 3	Garantir a aplicação de questionário de avaliação às famílias
4.2 - Garantir uma prestação de cuidados de enfermagem adequada às necessidades e potencialidades dos residentes	Realizar registos no diário de enfermagem, na aplicação My Sénior, monitorizando assim os cuidados previamente programados
	Responder a todas as ocorrências identificadas e devidamente registadas na aplicação My Sénior
4.3 – Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes com base no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	Realizar os atendimentos em espaço adequado
	Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros de acordo com legislação
4.4 – Assegurar a elaboração e acompanhamento dos PI da Resposta Social de Residência Sénior	Elaboração do PI
	Negociação do PI
	Assinatura do PI
	Registo das ações programadas
4.5 – Cumprir o Manual da Qualidade da Resposta Social inerente ao Processo-Chave	Cumprir os procedimentos do manual dos Processos-Chave
	Comunicar os procedimentos e circuitos de comunicação descritos no manual da qualidade
4.6 - Garantir a utilização do programa "My Senior"	Comunicar a toda a equipa a correta forma de poder utilizar regularmente a aplicação "My Senior", recorrendo se necessário a ações de formação internas e externas

Objetivos Operacional	Ações
5.1 - Realizar Acção de formação primeiros socorros	Comunicar a toda a equipa a forma correta de aplicar os primeiros socorros a utentes e colaboradores.
5.2 - Realizar Acção de formação dos cuidados de higiene ao Idoso e ao Idosos no Leito	Comunicar a equipa a importância dos cuidados de higiene adequada.
5.3 - Realizar Acção formação de cuidados ao doente com demência	Comunicar a equipa a importância de um cuidado adequado ao utente com demência
5.4 - Realizar Acção Realizar o posicionamento/mobilização do utente da cama para a cadeira	Comunicação a equipa da importância de como mobilizar um utente
6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da resposta social – Residência Sénior através das redes sociais	Registo fotográfico das atividades
6.2 – Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado.
	Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado
	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado.
7.1 – Desenvolver uma rede de parceiros	Preencher a grelha de Parcerias
	Proceder à monitorização da grelha de Parcerias

Área de Inovação Social e Desenvolvimento Comunitário



GARSIS Gabinete de Atendimento ao Rendimento Social de Inserção de Sacavém

Em 2005, a START.SOCIAL assinou um protocolo com o Centro Distrital de Segurança Social e criou o serviço do GARSIS. Este protocolo visa o acompanhamento social a 100 agregados familiares beneficiários do Rendimento Social de Inserção, residentes na freguesia de Sacavém.

O Rendimento Social de Inserção (RSI) é uma prestação social atribuída às pessoas, que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconómica e que tem como objetivo primeiro assegurar a satisfação das suas necessidades mínimas. A atribuição da prestação está dependente da celebração de um contrato de inserção, onde consta um conjunto de Ações definidas pelo técnico gestor e negociadas com a família e que vão de encontro às problemáticas sociais identificadas, com o objetivo de promover a sua autonomia, inserção social e profissional.

Com base na Lei n.º 50/2018 de 16 de agosto, estabelece o quadro da transferência de competências para as Autarquias Locais e para as Entidades Intermunicipais, concretizando os princípios de subsidiariedade da descentralização administrativa e da autonomia do poder local, estando previsto na alínea e) do art.º art.º 12.º.

Neste sentido, a partir de 3 de abril de 2023, foi celebrado um protocolo de Acompanhamento Social – Ação Social e Rendimento Social de Inserção, entre o Município de Loures e a START.SOCIAL.

A START.SOCIAL desenvolve o acompanhamento das ações constantes nos Acordos de Intervenção Social ou nos Contratos de Inserção Social, respetivamente no âmbito da Ação Social e Rendimento Social de Inserção, que visam assegurar uma promoção da participação dos cidadãos com maiores dificuldades na concretização da sua inserção social, profissional e comunitária.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Acompanhar socialmente as famílias de RSI	Realizar atendimentos
	Realizar visitas domiciliárias
1.2 - Acompanhar socialmente os menores de famílias beneficiárias de RSI	Realizar atendimentos/ Vd a menores e encarregados de educação
	Articular com a escola/equipamentos de educação e outras entidades competentes, por cada um dos jovens identificados
	Solicitar comprovativos de inscrição e avaliações escolares dos menores em idade escolar e na escolaridade obrigatória
1.3 - Promover a inserção em emprego e/ ou formação dos beneficiários de RSI	Estabelecer parcerias
	Convocar/contactar os beneficiários para participarem nos programas de empregabilidade
	Avaliar a participação dos beneficiários envolvidos
1.4 - Promover o desenvolvimento de competências na área da saúde a famílias beneficiárias de RSI	Desenvolver sessões na área da Saúde
	Convocar/contactar utentes selecionados para participarem nas sessões
	Avaliar a participação dos beneficiários envolvidos
1.5 - Assegurar uma vida Saudável e promover o bem-estar para todos - Ano europeu da Saúde Mental	Realizar programa (in) formativo nas áreas da saúde para crianças, jovens e adultos
	Estabelecer parcerias
	Convocar/contactar adultos para participarem no programa (in) formativo
	Avaliar as competências adquiridas pelos adultos, jovens e crianças que participaram no programa (in) formativo
2.1 - Cumprir o protocolo de RSI com Entidade Financiadora	Manter em acompanhamento social 300 processos de RSI
	Elaborar estatística mensal (até ao dia 3 do mês seguinte)
	Plano de Ação
	Relatório de Atividades
	Cumprir prazos de envio dos documentos (ver datas no item anterior)

Objetivos Operacional	Ações
3.1 -Realizar a reciclagem dos produtos utilizados no gabinete	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais
4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (RSI) seja => 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público Contactar/convocar os beneficiários de RSI para aplicação de questionários de satisfação
4.2 - Garantir a confidencialidade dos utentes beneficiários de RSI	Realizar os atendimentos em espaço adequado, tendo em conta as normas da DGS Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros
6.1 - Divulgar as ações realizadas no âmbito do GAAS	Representar a Instituição nas reuniões Registo fotográfico das ações Criar e articular as peças de comunicação
6.2 - Assegurar o envio de informações/noticias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Registar fotograficamente atividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado
6.3 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 Criar uma rede de parcerias internacionais	Articular com instituições internacionais ligadas à área social



A Cantina Social é uma resposta de apoio alimentar da START. SOCIAL com Protocolo de Colaboração celebrado com o Instituto da Segurança Social, IP, em 2012.

Esta resposta vai de encontro à meta dos objectivos do desenvolvimento sustentável, acabar com todas as formas de fome e subnutrição até 2030, garantindo que todas as pessoas, nomeadamente, as crianças, tenham acesso suficiente a uma alimentação nutritiva durante todo o ano.

A Cantina Social insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Alimentar, que tem como objetivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização diária refeições. O número de refeições a disponibilizar diariamente, será definido pela entidade financiadora, aquando da assinatura da adenda. O Serviço é prestado de Segunda-feira a Domingo.

Com o aparecimento do contexto atual de epidemia verificou-se um aumento bastante significativo dos pedidos, tanto por parte dos utentes acompanhados em âmbito de RSI, como através das técnicas do AI. Com a melhoria do contexto pandémico, partir do mês de fevereiro de 2022 foi acordado a diminuição das refeições diárias protocoladas para 40. No que concerne aos procedimentos de entrega, e tal como o que é efetuado em todas as outras respostas de apoio alimentar da START.SOCIAL, são respeitadas todas as medidas de segurança preconizadas pela DGS, de forma a respeitar as condições de segurança dos beneficiários e dos colaboradores.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
	Registar o pedido de atendimento

1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço

Atender os AF com pedido de apoio alimentar

Realizar a análise do processo e enviar para aprovação

Objetivos Operacional	Ações
1.2 - Reavaliar os processos ativos de cantina social 6 meses após a integração	Atender os titulares dos processos Realizar avaliação Elaborar proposta e ficha de hierarquização
1.3 - Contribuir para a melhoria das competências pessoais, sensibilizando os beneficiários para uma aprendizagem ao longo da vida, de acordo com as diretrizes do Ano Europeu das competências.	Mobilizar e sensibilizar a comunidade para necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida, de forma a uma constante melhoria das competências pessoais
2.1 - Cumprir o prazo estipulado para o cumprimento do protocolo da Cantina Social com a Entidade Financiadora	Assegurar o número de refeições protocolado Data de prazos estipulados vs. Data do envio da estatística Imprimir, arquivar e enviar por email a estatística para aprovação
3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto da equipa	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público
4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (Cantina) seja ≥ 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público Contactar/convocar os beneficiários de cantina para aplicação de questionários de satisfação
4.2 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes da área social (Cantina)	Realizar os atendimentos em espaço adequado Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros
6.1 - Divulgar as atividades realizadas no âmbito das respostas de apoio alimentar Cantina	Representar a Instituição (Apoio Social) nas reuniões Registo fotográfico dos eventos Criar/Atualizar as peças de comunicação
6.2 - Assegurar o envio de informações/notícias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Registrar fotograficamente atividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado
	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado

6.3 – Assegurar a elaboração/
avaliação dos documentos
Estratégicos da Organização

Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades,
cumprindo o prazo estipulado
Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL



PAS

Projeto Alimentar Sorrissos

O Projeto Alimentar Sorrissos é uma das respostas da START.SOCIAL no âmbito do apoio alimentar, que nasceu em 2003, após assinatura de um protocolo de parceria com Banco Alimentar contra a Fome de Lisboa. Em 2012, START.SOCIAL assina também um acordo com o programa Desperdício Zero.

Seguindo os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) que dão enfoque às questões da erradicação da pobreza e tolerância zero para a fome, tendo como meta acabar com todas as formas de fome e subnutrição até 2030, garantindo que todas as pessoas, nomeadamente, as crianças, tenham acesso suficiente a uma alimentação nutritiva durante todo o ano. Neste sentido, este projeto tem como principal enfoque apoiar a população do território de Sacavém que apresenta maior vulnerabilidade social, com géneros alimentares e pontualmente, com produtos de higiene pessoal e habitacional, melhorando assim a qualidade de vida destas populações.

Na atribuição de alimentos distinguem-se dois tipos de cabazes de alimentos, o cabaz semanal, e o saco SOS, este último que ocorre em situações excecionais, pedidos internos, pedidos provenientes do Instituto da Segurança Social, ou outra entidade pública.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Atender os AF com pedido de apoio alimentar
1.2 - Apoiar famílias em situação de vulnerabilidade social com cabaz de géneros alimentares	Realizar atendimento dos processos ativos que transitam de ano
1.3 - Contribuir para a melhoria das competências pessoais, sensibilizando os beneficiários para uma aprendizagem ao longo da vida, de	Mobilizar e sensibilizar a comunidade para necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida, de forma a uma constante melhoria das competências pessoais

acordo com as directrizes do Ano Europeu das competências

Objetivos Operacional	Ações
2.1 - Cumprir o protocolo do PAS com as entidades financiadoras - Banco Alimentar Contra a Fome	Distribuir semanalmente cabazes de produtos alimentares
	Distribuir anualmente cabazes de Natal
3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos beneficiários apoiados pelo PAS	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais
4.1 Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários da área social (Projeto PAS) seja ≥ 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público
	Contactar/convocar os beneficiários do PAS para aplicação de questionários de satisfação
4.2 Garantir a confidencialidade dos utentes (Projeto PAS)	Realizar os atendimentos em espaço adequado
	Garantir que os processos físicos ficam guardados em locais seguros
6.1 - Divulgar as atividades realizadas no âmbito do PAS	Representar a Instituição (Apoio Social) nas reuniões
	Registo fotográfico das atividades
	Criar/Atualizar as peças de comunicação
6.2 - Assegurar o envio de informações/noticias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Registrar fotograficamente atividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado
6.3 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado
	Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 Criar uma rede de parcerias internacionais	Articular com instituições internacionais ligadas à área do apoio alimentar



PO APMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas

Em 2017, a START.SOCIAL decidiu abraçar mais uma resposta de apoio alimentar, através da candidatura ao Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC) que visa o combate à pobreza e à exclusão social em Portugal.

O Fundo Europeu de Auxílio às pessoas Mais carenciadas FEAC, criado a 11 de Março de 2014, tem como objetivo promover e reforçar a coesão social, atenuando situações de privação material e alimentar, com o intuito de proporcionar uma vida mais condigna às pessoas em situação de carência. Neste sentido estabeleceu um modelo de governação próprio do FEAC e a regulamentação específica do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC).

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.

Tem como missão estar mais próximo das pessoas e contribuir, em complemento ao trabalho já desenvolvido pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), para a sua inclusão e bem-estar.

O POAPMC consiste num programa de distribuição de géneros alimentares a famílias/indivíduos economicamente e socialmente desfavorecidos, tendo sido definido para o território de intervenção, no Concelho de Loures, abranger o número de 1244 indivíduos, designados por destinatários finais.

A START. SOCIAL está na II Fase deste programa, sendo uma das entidades mediadoras do consórcio do concelho de Loures, que nesta fase abrange mais duas instituições perfazendo um total de 6 entidades mediadoras.

De acordo com a candidatura submetida em setembro de 2019, as operações terão início em dezembro de 2019 e haverá a distribuição quinzenal de géneros alimentares a 539 destinatários finais residentes na União de freguesias de Sacavém e Prior Velho, estando também previsto no programa o desenvolvimento de medidas de acompanhamento que visam minimizar o desperdício alimentar.

Apesar da situação pandémica do país ter acalmado significativamente, continuámos a verificar um aumento verdadeiramente substancial de pedidos alimentares, assim como, de agregados familiares a receber este apoio.

Esta situação deve-se a toda a conjuntura socioeconómica vivida atualmente a nível mundial, que desencadeou no aumento significativo dos preços dos produtos alimentares e de vários bens essenciais, nomeadamente gás e eletricidade.

Em maio de 2020, receberam apoio mais 124 pessoas, fazendo um total de 370 indivíduos; mas em agosto as diretivas recebidas da Segurança Social foram para abranger 490 pessoas durante um ano, face à situação pandémica. Em maio de 2021, este número subiu para 539.

Consequentemente houve necessidade de ajustar os dias e horários para a distribuição alimentar, passando a existir entregas nos períodos da manhã e da tarde. Neste momento estamos a efetuar 5 distribuições mensais, duas das quais nos dois períodos. Iremos continuar a seguir o aconselhamento da DGS, respeitando o distanciamento social, uso de máscara, higienização das mãos antes da receção dos alimentos e higienização do espaço de entrega entre agregados.

Desta forma promovemos a segurança de quem necessita dos alimentos e dos colaboradores que entregam.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Executar a operação do POAPMC nos termos e condições aprovados até janeiro de 2023	Registrar todas as diligências inerentes ao programa no SI FEAC
	Distribuir mensalmente cabazes de produtos alimentares
	Supervisionar o Controlo de Stocks
1.2 - Reunir com o consórcio sempre que se justifique para delineamento de	Delinear estratégias de operacionalização

estratégias e elaboração de instrumentos de trabalho	
1.3 - Contribuir para a melhoria das competências pessoais, sensibilizando os beneficiários para uma aprendizagem ao longo da vida, de acordo com as directrizes do Ano Europeu das competências.	Mobilizar e sensibilizar a comunidade para necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida, de forma a uma constante melhoria das competências pessoais

Objetivos Operacional	Ações
2.1 - Cumprir o programa com a Entidade Financiadora e consórcio	Abranger o número de utentes estipulado no protocolo
3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos utentes apoiados pelo PO APMC	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais
4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do POAPMC seja => 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público Contactar/convocar os beneficiários do PO APMC para aplicação de questionários de satisfação
4.2 - Garantir a confidencialidade dos clientes do POAPMC	Realizar os atendimentos em espaço adequado e de acordo com as normas da DGS Garantir que os documentos inerentes ao Programa ficam guardados em locais seguros
6.1 - Divulgar as atividades realizadas no âmbito do POAPMC	Registar fotograficamente atividades
6.2 - Assegurar o envio de informações/notícias relevantes que permitam divulgar o serviço na Newsletter	Registar fotograficamente atividades, projetos, respostas que espelham o trabalho realizado
6.3 – Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 Promover intercâmbio com outras equipas de POAPMC de forma a potenciar as boas práticas	Articular, contactar com equipas POAPMC, de forma a promover um Encontro para a promoção de boas práticas



Projeto Esperança E9G

O Programa Escolhas (PE) é um programa governamental, de âmbito nacional, que foi criado em 2001, tendo iniciado em outubro de 2023 a sua 9.ª geração (E9G), para um período de duração de 3 anos, a qual foi aprovada a 29 de junho de 2023, em reunião de Conselho de Ministros. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 74/2023, de 14 de julho, aprova em Diário da República a 9.ª geração do Programa Escolhas, para o período de outubro de 2023 a setembro de 2026.

O Programa Escolhas tem como missão no atual E9G, promover a inclusão e integração social, a igualdade de oportunidades na educação e no emprego, o desenvolvimento de competências, o pensamento crítico e criativo, a valorização do poder educativo das artes e do desporto, o combate à discriminação social, a participação cívica e o reforço da coesão social e destina-se a todas as crianças e jovens, particularmente as provenientes de contextos de maior vulnerabilidade socioeconómica.

O Programa está desde 29 de outubro de 2023 integrado no IPDJ - Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. e conta com um reforço da aposta nas artes e no desporto como ferramentas para a inclusão, dimensões fundamentais para o desenvolvimento das crianças e jovens, assim como para a promoção da coesão social.

A execução do PE assenta numa ação/intervenção de base local, através do financiamento de projetos desenhados a partir de um diagnóstico de necessidades em territórios socioeconomicamente vulneráveis e que são posteriormente implementados e avaliados por consórcios locais compostos por um mínimo de 4 entidades públicas e/ou privadas.

O Programa Escolhas estrutura-se no E9G em duas áreas estratégicas de intervenção, correspondentes às seguintes medidas:

Medida 1 - Educação, Formação e Emprego: visa contribuir para o sucesso escolar, para a redução do absentismo e abandono escolar, para a qualificação e formação profissional e para a promoção do emprego, empregabilidade e empreendedorismo num contexto de transição digital;

Medida 2 - Dinamização Comunitária e Cidadania: visa contribuir para uma maior consciencialização sobre os direitos e os deveres cívicos e comunitários, e para a promoção das artes, do desporto, da cultura, da saúde, da educação não formal e da participação cidadã, formal e informal, com impacto no relacionamento interpessoal e intercultural, no bem-estar e na gestão do talento, assim como para o estímulo do pensamento crítico e criativo.

O grupo-alvo prioritário do PE são crianças e jovens com idades compreendidas entre os 6 e os 25 anos, provenientes de contextos socioeconómicos mais vulneráveis, que se encontrem numa ou mais das seguintes situações:

- Em absentismo escolar;
- Com insucesso escolar;
- Em abandono escolar precoce;
- Em desocupação (incluindo jovens NEET);
- Em situação de desemprego e trabalho precário;
- Com comportamentos que afetam a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento;
- Sujeitos a medidas tutelares educativas;
- Detidos em estabelecimentos prisionais;
- Sujeitos a medidas de promoção e proteção;
- Que sejam vítimas de quaisquer formas de violência e/ou discriminação;
- Oriundos de famílias socioeconomicamente vulneráveis.

O Projeto Esperança E9G, tem como objetivo geral, contribuir para a redução da exclusão social e desocupação das crianças e jovens da Urbanização Terraços da Ponte/Sacavém, através do acompanhamento e capacitação no âmbito da promoção do sucesso escolar, encaminhamento para formação/emprego ou escola e outros serviços, inclusão digital, bem como na promoção da saúde e educação, contribuindo para a cidadania global. O Projeto tem vindo a crescer e tem tido um papel fundamental no encaminhamento e integração de jovens em formação e educação, sendo também uma referência imprescindível para a comunidade no apoio nas mais variadas áreas e diferentes problemáticas existentes. A articulação com a rede de parceiros locais, ainda que informais tem sido uma aposta de

sucesso no Projeto, bem como a capacitação gradual e sistemática das crianças, jovens e familiares, sendo uma das bases mais importantes de intervenção junto da comunidade. O forte investimento na área do apoio escolar, principalmente junto das crianças e jovens do 1º e 2º ciclo, já se faz notar através dos resultados alcançados ao nível da taxa de sucesso escolar e no aumento dos participantes nesta atividade.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

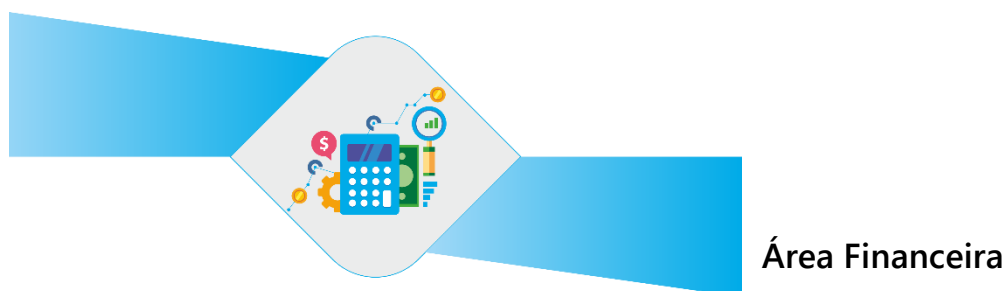
Objetivos Operacional	Ações
2.1 - Cumprir o protocolo com Entidades Financiadoras	Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pela Entidade Promotora/Gestora (Planos Semanais, Horário, PTA's)
	Cumprir os prazos das solicitações efetuadas pelo Programa Escolhas (Relatórios intercalares, anuais)
	Cumprir os prazos dos desafios solicitados pelas escolhas
	Manter a AGIL atualizada, até à data de uma semana atrás
3.1 - Gestão de papel, recursos equiparados e resíduos diários	Incentivo ao uso de papel de rascunho, sempre que necessária impressão
	Continuidade de um sistema de reciclagem para separação de resíduos: papel/cartão, plástico, vidro e indiferenciáveis
	Reduzir, até ao estritamente necessário e indispensável, o consumo de papel na realização das tarefas administrativas
	Incentivar à reutilização de matérias nas atividades do projeto
4.1 - Garantir a confidencialidade dos participantes do Projeto	Realizar os atendimentos em espaço adequado
	Garantir que os processos físicos ficam guardados no armário onde só a equipa tem acesso
	Guardar sigilo sobre as informações/dados de cada participante;
4.2 - Garantir o cumprimento dos procedimentos Institucionais	Enviar as requisições/anomalias, respeitando o prazo (6 dias)
	Solicitar os ofícios de pedido de material, salas, outros, com 45 dias de antecedência, da data pretendida
	Solicitar os ofícios de pedido de transporte, com 2 meses de antecedência, da data pretendida
5.1 - Responder às solicitações da entidade financiadora	Participação no Plano de Formações para Coordenadores do Programa Escolhas
	Participação no Plano de Formações para Dinamizadores do Programa Escolhas

	Participação em formações obrigatórias ou facultativas, sempre que necessário no âmbito de melhorar as competências profissionais e pessoais
6.1 - Divulgar a Imagem Institucional/Projeto	Registo fotográfico das atividades do Projeto
	Divulgar as atividades do Projeto nas redes sociais do Projeto 1x por semana
	Divulgar as atividades, ações e notícias do Projeto nas redes sociais, parceiros e Programa Escolhas
	Elaborar o registo fotográfico e elaborar o texto para a notícia, de acordo com o prazo estipulado

Objetivos Operacional	Ações
7.1 - Promover a rede de parcerias para a intervenção comunitária	Reuniões com os parceiros de Consórcio de 2 em 2 meses
	Operacionalizar/concretizar os contributos dos parceiros definidos em candidatura
	Realizar sessões/ações e ou atividades em conjunto com parceiros de consórcio ou parceiros informais

Áreas Transversais

Área Financeira



A gestão financeira da START.SOCIAL, assenta em otimizar os investimentos, obter fundos necessários para a concretização da política financeira da Instituição e prevenir os riscos que eventualmente possam surgir.

A conclusão do investimento PARESII Projeto “Memórias que ajudam a Crescer, a construção de uma creche e um lar de idosos em Santo António dos Cavaleiros, no valor de três milhões e seiscentos mil euros, sendo o investimento da Instituição um milhão e seiscentos mil euros, pressupõe uma rigorosa gestão.

É objetivo para 2024, controlar o comportamento económico da Instituição, medindo e interpretando os desvios entre as previsões e os resultados, implementando, quando necessário, medidas de correção.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
2.1 - Aumentar os resultados Financeiros em cada Centro de Custo	Análise dos proveitos operacionais do exercício
	Análise da rentabilidade operacional de cada centro de custo
2.2 - Realizar Candidaturas a Programas Co- Financiados	Elaborar candidaturas
2.3 - Diminuir as despesas da Instituição em 0,5%	Análise das despesas operacionais do exercício
2.4 - Garantir que todos os Contratos estabelecidos têm um valor mais baixo que o Orçamento	Análise dos Orçamentos Análise dos contratos

2.5 - Rentabilizar os Espaços Institucionais	Alugar refeitório da Creche O Vale Encantado
	Alugar refeitório da Creche crescer saudável
Objetivos Operacional	Ações
3.1 - Melhorar a qualidade ambiental das instalações no que se refere à poupança de água e energia	Avaliar a substituição dos equipamentos por outros mais ecológicos
6.1 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado
	Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 - Desenvolver uma rede de Fornecedores	Manter atualizada a grelha de Fornecedores
	Proceder à monitorização da grelha de Fornecedores
7.2 - Financiar os Projetos Internacionais	Disponibilizar verba de acordo com a taxa de financiamento definida nos prazos estipulados

Recursos Humanos



Recursos Humanos

O sucesso das Organizações é, cada vez mais, pautado pela forma com se gerem os bens intangíveis, como a Identidade corporativa, a Cultura e o Clima, a partilha e vivência dos Valores, e o Capital Humano. Certo é que o veículo, por excelência, de ação e de promoção destes bens, são as Pessoas.

Assim, a START.SOCIAL reconhece que é através das Pessoas, que o sucesso é atingido, consolidado e desafiado, de forma sustentável, inovadora e consistente.

Uma abordagem sistémica da gestão de Pessoas, reconhece, como principais grandes áreas de atuação:

- Planeamento estratégico
- Recrutamento e Seleção
- Formação profissional e desenvolvimento pessoal
- Gestão técnica administrativa
- Avaliação do Desempenho
- Gestão das Remunerações e Carreiras
- Segurança e Saúde no Trabalho

A START.SOCIAL integra, de forma vertical, os seus Valores e Políticas nas práticas de gestão de pessoas, como é exemplo a implementação de práticas promotoras da não discriminação, diversidade e equidade de oportunidades. Sendo signatários da Carta Portuguesa para a Diversidade, e sócios da Associação Portuguesa Para a Diversidade e Inclusão, será mantida e reforçada a atuação neste âmbito

Em 2024, está previsto um aumento de colaboradores/as, a par do aumento da atividade da ERPI, e Serviços Gerais. Será essencial promover o bom acolhimento, e integração, dos/as novos/as colaboradores/as, nas e com as respetivas equipas.

- O investimento na formação, irá potenciar o sentido organizacional das pessoas. De igual forma, o resgate da avaliação do desempenho deverá resultar, não só, mas também, em identificação de oportunidades e

necessidades de melhoria, e na promoção do bem-estar, e qualidade de vida no trabalho de todos/as os/as colaboradores/as.

A regra que “Não se gere o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, e não há sucesso no que não se gere” (William Edwards Deming), é incontornável. A START.SOCIAL entende que um dos aspetos importantes, na perspetiva da gestão, mas particularmente na gestão de pessoas, é conhecer: o que se tem e saber o que se quer. Caracterizar, medir e avaliar, os diversos aspetos intangíveis, já referidos, é essencial a operacionalização de ferramentas e instrumentos, objetivos e rigorosos, que suportem a tomada de decisão, envolvendo todos/as.

Deseja-se assim, que em 2024, as práticas de gestão de pessoas implementadas, sejam desenvolvidas, na perspetiva de melhoria contínua e, sempre que identificado, sejam adotadas práticas inovadoras.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 Estabelecer um plano de sucessões e substituições, ou redistribuição de funções, dos postos de trabalho-chave	Garantir o acesso, não discriminante, nos processos de seleção e/ ou mobilidade interna, para cargos de hierarquia
	Garantir o acesso, não discriminante, nos processos de seleção e/ ou mobilidade interna
1.2 Garantir o trabalho digno para todos/as Colaboradores/as	Avaliar os riscos psicossociais (DECORE)
	Implementar as medidas de SST, indicadas para este âmbito
2.1 Suportar uma gestão previsional e estratégica do quadro de pessoal	Estabelecer um plano de sucessões e substituições, ou redistribuição de funções, dos postos de trabalho-chave
	Identificar os/as trabalhadores/as com intenção de saída, e antecipar os impactos decorrentes
2.2 Manter atualizada a tabela salarial, carreiras profissionais e prestações remuneratórias dos/ as Colaboradores/ as	Atualizar as alterações ao CCT, após publicação em BTE
2.3 Maximizar a inclusão de programas de promoção de empregabilidade/ estágios	Realizar candidaturas a programas de promoção de emprego, quando aplicável
3.1 Potenciar a transição tecnológica	Parametrizar o sistema de gestão de assiduidade
3.2 Sensibilização ambiental dos/as colaboradores/as	Aplicar questionário inicial de consciência ambiental
	Organizar ações de sensibilização ambiental
	Aplicar questionário final de consciência ambiental

4.1 Revisão global dos procedimentos de RH

Atualizar a estrutura documental, e dos procedimentos de RH

Voluntariado



Voluntariado

A START.SOCIAL é uma Organização promotora de voluntariado, de forma estruturada, e integrada com os seus objetivos estratégicos.

O Voluntariado tem como objetivo gerir a mobilização de “vontades” e expressões de solidariedade, sensibilizando indivíduos e Organizações para a prática do voluntariado. O voluntariado assume também um papel determinante, no estabelecimento/ reforço de parcerias,

Desempenhando um papel fundamental no reforço da coesão social, e na consolidação do regime democrático e da cidadania, o Voluntariado é promotor de práticas comunitárias, aproximando os cidadãos/ãs das causas comuns, solidárias e integradoras na vida coletiva.

Fazer “Mais e Melhor Voluntariado” assume uma nova expressão da Missão da START.SOCIAL, que deverá distinguir a nossa atuação neste âmbito, e aproximar respostas a necessidade identificadas.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 Fomentar o voluntariado como dinamizador de transformação da realidade em redor	Realizar ações de divulgação/ angariação nas redes sociais
	Criar/ atualizar flyer do voluntariado
	Sinalizar o dia internacional do/a voluntário/a
2.1 Promover o voluntariado	Realizar o levantamento de necessidades com DT's/ Coord.
	Integração de voluntários/as nas Áreas mas carenciadas
3.1 Redução de papel utilizado na gestão do voluntariado	Desmaterializar, sempre que possível, os registos e circuitos nos procedimentos

4.1 Procedimento a gestão do voluntariado	Criar procedimento para a gestão do voluntariado
	Atualizar a documentação de suporte ao voluntariado

Objetivos Operacional	Ações
5.1 Realizar ações de formação/informação aos/às voluntários/as	Realizar ações de acolhimento individuais
6.1 Caracterizar os ganhos com o voluntariado	Estabelecer Indicadores para a atividade de voluntariado
	Monitorizar, avaliar e divulgar interna e/ ou externamente os resultados do voluntariado
7.1 Realizar ações de prospeção de parcerias	Identificar entidades com interesse em desenvolver parceria, no âmbito do voluntariado. Contactar as entidades para aferir do eventual interesse e pertinência de parceria
8.1 Promover o reconhecimento do trabalho voluntário com a devida dignidade e relevância	Procurar parcerias, no âmbito empresarial e académico, que suportem o reconhecimento do trabalho voluntário, como elemento curricular

Comunicação e Marketing



Comunicação e Marketing

O marketing surge na START.SOCIAL (CSEPDC) em 2011, com o objetivo de desenvolver um conjunto de estratégias centradas em alcançar uma maior equidade social. O marketing possui técnicas mercadológicas sustentadas em estratégias e objetivos claros, metas mensuráveis, pesquisas e avaliações quantitativas e qualitativas, permitindo assim promover ações inovadoras e diferenciadas para os diferentes segmentos alvo, estabelecendo novos paradigmas sociais.

Atualmente, o grande desafio que se impõem, é continuar a responder às necessidades sociais, antigas e novas, mas a partir de uma base de apoios financeiros mais diversificada onde os apoios públicos são uma entre várias outras fontes de financiamento. Os apoios públicos continuarão a ter um papel importante na estrutura de financiamento, mas estes não podem continuar a ser encarados como a fonte principal, em muitos casos quase exclusiva de recursos financeiros. Deste modo, e tendo em conta este novo paradigma, sentimos necessidade de nos reinventarmos e de criar novos projetos que promovam a sustentabilidade da Instituição, nomeadamente, promoção/criação de Ações e Eventos de Angariação de Fundos, tais como: Evento Km'Solidários, Campanha Arredonde a sua Mensalidade, Campanha Consignação do IRS e Venda de Garagem, bem como participação em Eventos promovidos pela Comunidade: e Tasquinhas. Organização de Eventos Institucionais, Aniversário, Dia do Colaborador e Jantar de Natal e ainda solicitação de pedidos de Donativos junto do Tecido Social.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
	Km'Solidários
	Arraial START.SOCIAL

2.1 Garantir a realização dos Eventos de Angariação de fundos	Campanha IRS
2.2 Efetuar pedidos de Doações/patrocínios e candidatura	Pedidos de Doações Equipamentos/ Bens /Patrocínios
	Assegurar as contrapartidas a todos os sponsors

Objetivos Operacional	Ações
3.1 Contribuir para a consciencialização da preservação do ambiente	Reciclar os equipamentos informáticos e multimédia obsoletos Reciclar materiais - plástico e papel Aumentar a consciencialização dos/as Colaboradores/as para o consumo desnecessário de luz. Retirar mais partido da luz solar. (Colocar uma mensagem junto aos interruptores de luz e quadrados elétricos) Implementar ações que permitam tornar os nossos eventos mais amigos do meio ambiente (Km'Solidários e Arraial da START.SOCIAL)
3.2 Potenciar a transição tecnológica	Recorrer à Criação de arquivos digitais
4.1 Responder às necessidades de Informáticos e Multimédia identificadas e/ou solicitados pelas áreas organizacionais	Validar e dar resposta (feedback), às requisições recebidas no prazo estipulado, via email, presencial ou contacto telefónico Proceder à entrega do material existente em stock, no prazo estipulado de 6 dias Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo de 15 dias, via email, presencial ou contato telefónico Encaminhar/Reparar as anomalias rececionadas de acordo com o procedimento estipulado Acompanhar o processo de atualização de email, computador em domínio, partilhas de pastas no servidor tendo em conta a mobilidade dos/as colaboradores/as e/ou chegada de novos/as colaboradores/as e segundo as diretrizes superiores Proceder ao arquivo de todos os registos das Requisições Multimédia/Cópias
4.2 Monitorizar e Acompanhar os contratos com a F3M	Acompanhar (Presencialmente e remotamente) o Técnico da F3M em cada intervenção feita no âmbito das TIC, garantido o comprimento dos procedimentos Controlo do nº horas contratualizado entre a F3M e a Instituição no plano TIC (50horas) Controlo do nº horas contratualizado entre a F3M e a Instituição no plano utentes (24horas)
4.3 Articular e Acompanhar todas as anomalias da IDONIC	Articular e Acompanhar o Técnico da IDONIC em cada intervenção, garantido o comprimento dos procedimentos
4.4 Garantir o normal funcionamento dos equipamentos XEROX	Proceder a todas as diligências necessárias para o bom funcionamento do equipamento (garantir os normais níveis de tonner e demais equipamentos), sempre que necessário articular com o apoio técnico

4.5 Atualizar todos os acessos e equipamentos da infraestrutura informática	Proceder à atualização e Equipamentos substituídos (novos e reparados)
4.6 Articulação com a ALTICE	Proceder às articulações necessárias

Objetivos Operacional	Ações
6.1 Rentabilizar o património Imobiliário das Creches - Balão Mágico	Manter as peças de Comunicação atualizadas
	Manter atualizadas as Ferramentas do negócio
	Divulgação do Negócio
	Responder às solicitações dos/as clientes interessados no serviço (via email, telefonicamente ou presencialmente)
6.2 Atualizar e Uniformizar as práticas e processos comunicativos integrados	Atualizar práticas e processos de Comunicação Interna
	Atualizar das práticas e processos de Comunicação Institucional
	Atualizar das práticas e processos de Comunicação Mercadológica
6.3- Divulgar a Imagem da Instituição	Aniversário da Instituição
	Dia de Portas Abertas
	Jantar de Natal
	Realização de Fórum no âmbito da Economia Social
	Comemoração do Aniversário da Creche Crescer Saudável
	Comemoração do Aniversário da Creche O Vale Encantado
	Comemoração do Aniversário Casa da Ponte
	Criação de Peças de Comunicação
	Tratamento das imagens antes da sua publicação sempre que necessário
	Atualização permanente das redes sociais
	Dinamizar/atualização o Site Institucional
	Promover a Evolução do Site Institucional
	Atualização do vídeo Institucional

Registo fotográfico das atividades Institucionais sempre que solicitado

Objetivos Operacional	Ações
6.3 - Divulgar a Imagem da Instituição	Promover a imagem da Instituição, Eventos e Ações das diferentes áreas nos meios de comunicação social/Influencers/revistas/entrevistas/publicidade Receção e publicação das notícias enviadas das diferentes Áreas/Serviços/Projetos nas redes sociais
6.4 - Envolver o Tecido Empresarial e Social	Ação de Charme/Boas Festas Solicitação de pedidos de Patrocínios para as atividades Institucionais
6.5 - Uniformizar /Atualizar a Identidade Corporativa da Instituição	Uniformização/Atualização de peças que compõem a Identidade Corporativa Manter atualizado o manual de Identidade Corporativa e Visual e as respetivas normas Apoiar as diversas áreas na atualização, Criação e Formatação de Documentos sempre que solicitado pelas áreas.
6.6 - Incorporar a igualdade de gênero nos princípios e no discurso Institucional	Contribuir para a divulgação de mensagens que promovam a mudança no tecido social, através das nossas plataformas digitais.
6.7 - Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 - Consolidar a presença da Organização na Comunidade	Participar em eventos promovidos pelo concelho/comunidade Promover Eventos/Ações que envolvam Entidades do Concelho e da Comunidade onde nos inserimos
7.2 - Envolver ativamente os partners/sponsors no planeamento e realização dos Eventos/Ações promovidos pela Instituição	Promover reuniões Avaliar os Eventos/Ações promovidas pela Instituição que envolvam Entidades do Concelho e da Comunidade
8.1 - Criar peças e ferramentas solicitadas pelos novos negócios	Criação de peças de Comunicação Divulgação do Negócio

Gestão 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 Critérios do Modelo de Avaliação da Qualidade do Instituto da Segurança Social.

Assim, a START.SOCIAL entendeu que, consolidar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, permite lançar mão de um conjunto de ferramentas de gestão e monitorização, com vista à identificação das necessidades e expectativas dos seus clientes e *stakeholders*, bem como a uma gestão mais eficiente do ciclo de melhoria contínua (PDCA), e inovação.

Partindo do caminho já feito nos últimos anos, neste âmbito, será feito o *assessment* da implementação, para caracterizar a abrangência e maturidade do SGQ. De seguida, e conciliando com a nova realidade e dinâmica, deverá ser apresentado um plano de revisão e implementação de medidas.

A atualização e estabilização da maturidade do SGQ é uma prioridade, para a Estratégia da START.SOCIAL.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
2.1 Promover o conhecimento das operações, baseado em dados objetivos, para a tomada de decisão	Elaborar calendário de avaliações: -PAI's; -Questionários de satisfação de utentes/beneficiários; Stakeholders; fornecedores; -Questionários de desempenho de colaboradores/as; fornecedores; parcerias

Criar e manter atualizado o mapa de indicadores

Atualizar e manter o registo de melhorias

Objetivos Operacional	Ações
2.2 Promover o pensamento inovador/ empreendedor, no terceiro setor	Criar procedimento para projetos de inovação social
	Realizar ação de sensibilização para a inovação social
	Monitorizar os outcomes dos projetos de inovação, e ROI social
	Criar a "Medalha de Inovação START.SOCIAL", para distinção anual de um projeto de inovação
3.1 Redução de papel utilizado pela EQ	Desmaterializar, sempre que possível, os registos e circuitos nos procedimentos
4.1 Estabelecer um plano de auditorias internas	Realizar 5 auditorias de assessment na CVE; CCS; ERPI; Serv. Gerais; Gestão
	Realizar auditoria interna ao SGQ na CVE
	Realizar auditoria interna ao SGQ na CCS
	Realizar auditoria interna ao SGQ na ERPI
	Realizar auditoria interna ao SGQ na Serv. Gerais
4.2 Criar bolsa de auditores/as interna	-Identificar requisitos e funções de auditor/a interno/a; -Identificar Colaboradores/as auditores/as; -Atualizar as competências dos/as auditores/as
4.3 Implementar o Manual dos Processos-Chave na ERPI	Documentar e implementar (divulgar e monitorizar) os Processos-Chave do Manual da Seg. Social
4.4 Realizar a revisão anual do SGQ	Reunião da EA, DT's e Coord. para: -Recolher propostas de revisão das áreas; -Compilar propostas de revisão; -Elaborar proposta de revisão à Direção
5.1 Desenvolver as competências e qualificações da EA	-Promover formações internas à EA; -Identificar e propor formações externas para a EA
5.2 Formar para a Qualidade	Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade nas creches
	Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade na ERPI
	Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade na Área de inovação social e desenvolvimento comunitário
	Realizar ação de formação/ sensibilização para a Qualidade nos serviços gerais

Objetivos Operacional	Ações
6.1 Garantir a Confidencialidade e Proteção de Dados	Atualizar o procedimento de Confidencialidade e Proteção de Dados
	Parametrizar a plataforma DPO
	Realizar levantamento do registo de atividades de tratamento de dados
	Identificar desvios ao procedimento, e propor plano de medidas
7.1 Identificar eventuais parcerias, no âmbito da Qualidade, para partilha de práticas e conhecimentos	Participação em fóruns; grupos de trabalho/ discussão; para a Qualidade no terceiro setor
8.1 Criar registo de 'lições aprendidas' (BoK - Book of Knowledge), no âmbito da Qualidade	Registrar as lições aprendidas, na implementação, monitorização do SGQ na START.SOCIAL

Serviços Gerais/Administrativos



Serviços Gerais e Secretaria

A componente de Apoio Logístico (Serviços Gerais e Administrativos), assumem particular relevo na START.SOCIAL, devido à importância da sua função, traduzindo-se em diversas e distintas tarefas necessárias à vida diária da Instituição, traduzindo-se no apoio em termos logísticos, compras, transporte, separação e distribuição de produtos, confeção de refeições, manutenção e gestão dos equipamentos e viaturas, assim como outras tarefas que se relacionem com o serviço.

Esta Área é composta pelas secretarias, e serviços gerais que se dividem nas seguintes subáreas, economato, cozinha e transportes, a Área de Apoio contribui para a gestão e manutenção dos recursos existentes, assim como de toda a logística institucional, transversal a todas as Respostas Sociais/Serviços/projetos da START.SOCIAL.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
2.1 - Prestar apoio às novas áreas de negócios	Apoiar na logística as novas áreas de negócios
3.1 - Proceder ao levantamento dos equipamentos energéticos para reduzir a pegada ecológica	Verificar todos os equipamentos sociais as lâmpadas
3.2 - Implementar a reciclagem do papel, tinteiros e pilhas	Recolher todo o papel, cartão, tinteiros, pilhas e plásticos das diferentes áreas

3.3 - Reduzir o consumo de plásticos em Eventos	Diminuir o número de consumíveis plásticos nos eventos
3.4 - Implementar a reciclagem do vidro	Recolher todos os vidros das diferentes áreas
4.1 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições das Creches	4.1 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições das Creches

Objetivos Operacional	Ações
4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Residência Sénior	4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Residência Sénior
4.3 - Contribuir para o cumprimento do Programa POAMPC	4.3 - Contribuir para o cumprimento do Programa POAMPC
4.4 - Contribuir para o Protocolo Programa Desperdício Zero	4.4 - Contribuir para o Protocolo Programa Desperdício Zero
4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Residência Sénior	4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Residência Sénior
4.5 - Contribuir para o cumprimento do protocolo do Banco Alimentar	Gerir toda a logística, transporte, separação e organização dos produtos Frescos
	Gerir toda a logística, transporte, separação e organização dos produtos da BOX
	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos
4.7 - Proceder aos registos no âmbito do Manual da Qualidade e normas Institucionais de acordo com os procedimentos estabelecidos para a Área de Apoio	Registrar diariamente a saída das refeições para cada resposta social/serviço, cumprindo o horário estipulado
	Efetuar os registos referentes à cozinha de acordo com os procedimentos
	Efetuar os registos referentes à higienização dos espaços sob a sua responsabilidade
	Efetuar os registos referentes à higienização das viaturas (1 x por semana a cada viatura)
4.8 - Cumprir os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Área de Apoio	Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade definidos para a Área de Apoio
4.9 - Assegurar a manutenção e organização da Área de Apoio - Serviços Gerais e Secretarias	Validar e dar resposta (feedback), às requisições recebidas no prazo estipulado, via email, presencial ou contacto no prazo estipulado de 6 dias
	Proceder à entrega do material existente em stock, no prazo estipulado de 6 dias
	Validar e dar resposta (feedback), às anomalias recebidas, no prazo médio de 6 dias, via email, presencial ou contato telefónico

Encaminhar/Reparar as anomalias rececionadas de acordo com o procedimento estipulado

Proceder ao arquivo de todos os registos dos Serviços Gerais

Objetivos Operacional	Ações
4.9 - Encaminhar os pedidos solicitados quando a área de apoio não tem resposta	Proceder ao encaminhamento das requisições para a Área de Compras, sempre que o material solicitado não exista em stock , o mais breve possível sendo o seu prazo máximo de 2 dias
4.10 Garantir o cumprimento do plano de manutenção das Infraestruturas	Cumprir a calendarização e ações do plano de manutenção
4.11 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pela Secretaria	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio
4.12 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio
4.13 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pela Secretaria	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio
4.14 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio
4.15 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio
4.16 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pela Secretaria	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio
4.17 - Garantir a Satisfação dos Beneficiários da Cantina Social relativamente ao serviço prestado pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Área de Apoio
4.18 - Garantir a Satisfação dos Beneficiários do PO APMC relativamente ao serviço prestado pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pela Área de Apoio

4.19 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes das respostas sociais de Creche e Residência Sénior de acordo com os níveis de Confidencialidade	Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade dos Clientes de acordo com os níveis de confidencialidade
4.20 - Implementar Ações de Melhoria sempre que solicitado pelo Gestor da Qualidade	Realizar e Cumprir todas as Ações de Melhoria solicitadas pelo Gestor da Qualidade

Objetivos Operacional	Ações
6.1 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado
	Elaborar o Relatório do Plano Estratégico/Plano de Atividades, cumprindo o prazo estipulado
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 - Desenvolver uma rede de parceiros	Manter atualizada a grelha de Fornecedores/Empresas prestadoras de serviços
	Proceder à monitorização da grelha de Fornecedores/Empresas prestadoras de serviços

5. Matriz do Plano de Atividades 2024

Ordem de apresentação da matriz:

1. Creche Crescer Saudável;
2. Creche O Vale Encantado;
3. ERPI Casa da Ponte;
4. GARSIS - Gabinete de Atendimento ao Rendimento Social de Inserção;
5. Cantina Social;
6. PAS - Projeto Alimentar Sorrisos;
7. PO APMC - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas;
8. Projeto Esperança E8G;
9. Área Financeira;
10. Recursos Humanos;
11. Voluntariado;
12. Comunicação e Marketing;
13. Gestão da Qualidade;
14. Área de Apoio