

PLANO ESTRATÉGICO 2025

*O verdadeiro sucesso
começa a acontecer
quando saímos da
nossa zona de conforto.*

START SOCIAL

*Mais e melhor no
desenvolvimento comunitário*



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

Novembro de 2024

Periodicidade

Anual

CSEPDC

APROVADO EM REUNIÃO
DE DIRECÇÃO EM 13/11/2024

ASS.





Índice

1. MENSAGEM DA DIREÇÃO.....	4
2. ENTIDADE	6
3. ENQUADRAMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	8
4. RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS/PROJETOS.....	11
Área de Educação e 1ª Infância	11
Creche “Crescer Saudável”	11
Creche “O Vale Encantado”	15
ERPI - Casa da Ponte.....	19
Área de Inovação Social e Desenvolvimento Comunitário.....	23
Gabinete de Atendimento de Ação Social	23
Cantina Social.....	27
PAS Projeto Alimentar Sorrisos	29
PESSOAS 2030.....	31
Projeto Esperança E9G.....	34
Serviços Partilhados.....	38
Área Financeira	38
Recursos Humanos.....	40
Voluntariado.....	43
Comunicação e Marketing.....	45
Serviços Gerais.....	51
Serviços Administrativos.....	54
5. Matriz do Plano de Atividades 2025.....	56





1. MENSAGEM DA DIREÇÃO

A START.SOCIAL reafirma o seu compromisso com a inovação social, a sustentabilidade ambiental e a valorização dos seus colaboradores. O Plano de Atividades para 2025 reflete esta visão, apostando em áreas estratégicas que promovem um impacto positivo na comunidade.

No âmbito da sustentabilidade, continuamos a reduzir a nossa pegada ecológica através da reciclagem de papel, cartão, plástico, pilhas e óleo alimentar. Implementaremos o Plano de Poupança de Energia, investindo em painéis fotovoltaicos, substituição das lâmpadas por lâmpadas LED e reparação do sistema de aquecimento de águas. Na eficiência hídrica, introduziremos redutores em torneiras, chuveiros e autoclismos, monitorizando diariamente as perdas de água nos edifícios. Além disso, iniciaremos a transição da nossa frota para veículos elétricos, reforçando o compromisso com a mobilidade sustentável.

A valorização dos/as colaboradores/as continua a ser uma prioridade. Apostamos na formação e qualificação para um melhor desempenho das funções, garantindo a atualização das carreiras profissionais e melhorias salariais.

A intervenção social mantém-se no centro da nossa missão, apoiando um elevado número de famílias através do acompanhamento social e da distribuição de bens alimentares. Para garantir melhores condições nos espaços onde este apoio é realizado, será feita uma aposta na manutenção e reparação das infraestruturas, mediante candidaturas a apoios financeiros, com um investimento previsto de 150 mil euros.

A intergeracionalidade entre a Creche O Vale Encantado e a ERPI Casa da Ponte tem sido promovida por meio de atividades de contacto direto, que proporcionam às crianças a oportunidade de interagir com os nossos seniores. A riqueza e a diversidade dessas atividades contribuem significativamente para o envelhecimento ativo, criando um ambiente de aprendizagem mútua e fortalecimento de laços intergeracionais.

Em resposta às necessidades da comunidade, solicitámos à Câmara de Loures um terreno em Sacavém para a construção de uma nova creche, permitindo a transição das crianças da atual creche Crescer Saudável e aumentando a capacidade de resposta face à elevada lista de espera.





A sustentabilidade financeira será assegurada através da atualização dos Acordos de Cooperação, protocolos com entidades locais, donativos, consignação do IRS e quotas dos cooperadores. A presença digital será reforçada para aumentar a captação de donativos, com campanhas específicas como a Consignação do IRS.

No que diz respeito aos recursos humanos, apostamos na digitalização para otimizar processos e reduzir custos, bem como na atualização do sistema de avaliação de desempenho e da lista de benefícios. A formação obrigatória será mantida, com foco em temas essenciais como assédio laboral, prevenção de riscos e saúde mental, entre outras.

Por fim, continuamos a valorizar os nossos parceiros, com quem temos trilhado um percurso de sucesso. A prova disso são os vários projetos em curso, viabilizados pelos seus contributos. Destacamos o projeto Drop by Drop, que nos permite estar presentes na Europa, colaborando com diversos países na educação para a primeira infância.

Prevê-se que 2025 seja um ano desafiador, mas estamos certos de que, com o empenho de todos, conseguiremos fazer Mais e Melhor a comemorar 24 anos!

A Direção

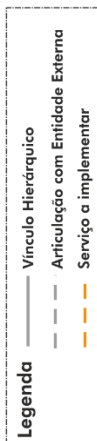
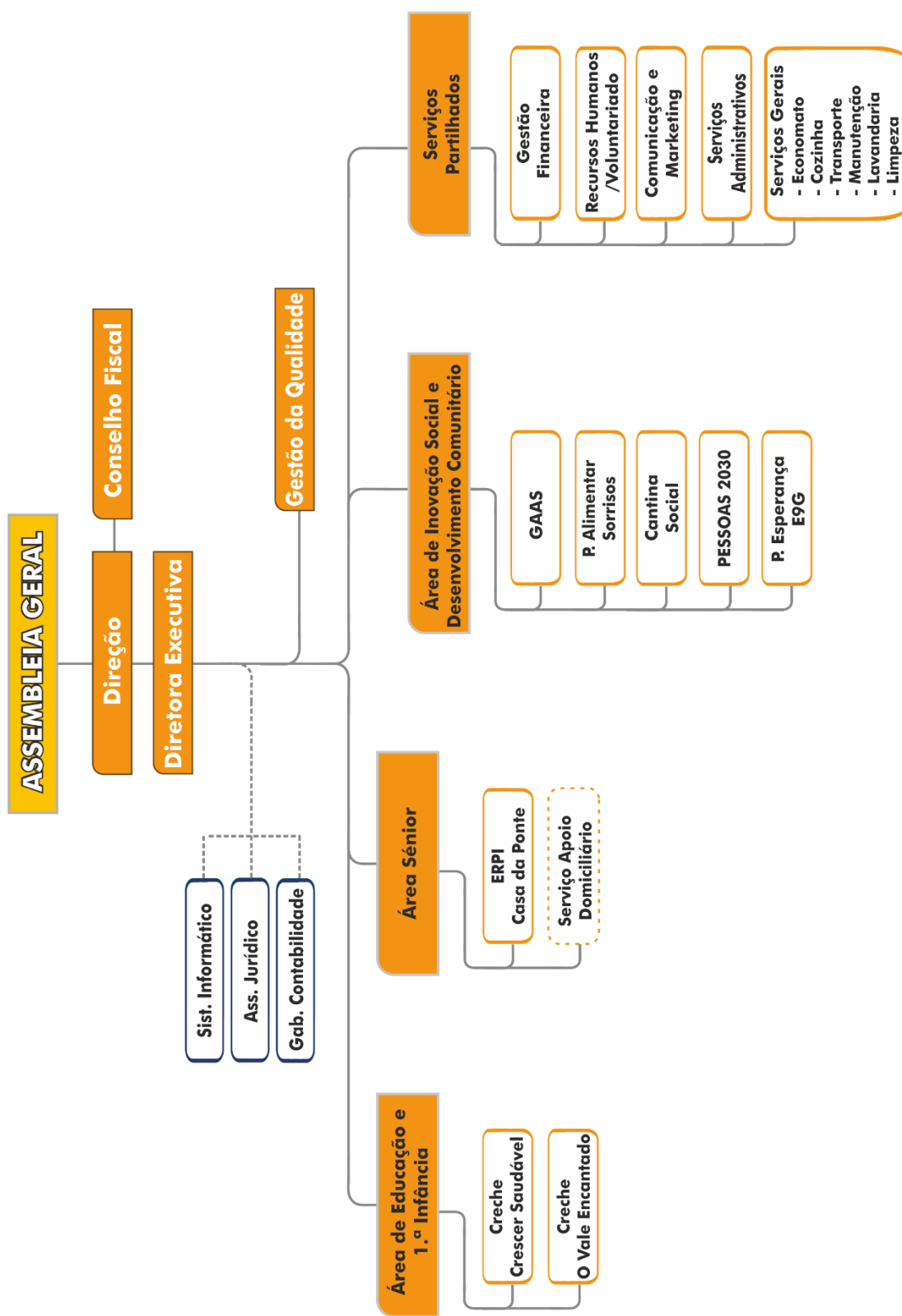




2. ENTIDADE

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.





Aprovado em | janeiro 2023





3. ENQUADRAMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 2025 contempla 8 Objetivos Estratégicos do mandato, estes definem a política de atuação de todas as áreas que compõem a Instituição.



OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS





A START.SOCIAL alinhou os seus objetivos estratégicos, bem com nas suas ações/atividades com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), desde 2021.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também conhecidos como Objetivos Globais, foram adotados pelos países-membros das Nações Unidas em 2015 como um apelo universal à ação para acabar com a pobreza, proteger o planeta e garantir que até 2030 todas as pessoas desfrutem de paz e prosperidade.

Deste modo, e em virtude do cariz e missão da START.SOCIAL, tem sido crucial incluir na nossa linha de atuação os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.





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

No que concerne aos objetivos estratégicos 2021 – 2025 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
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 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 - Contribuir para uma vida saudável e contribuir para o bem-estar de toda a Comunidade Educativa	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias



Objetivos Operacional	Ações
1.4 - Promover o acesso à Cultura	Dinamização de ações com Famílias na Creche de forma a valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa Dinamizar exposições sobre os projetos e eventos de forma a fomentar a creche como espaço e lugar de promoção e valorização da cultura Realizar atividades/ações com a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche Realizar ações no âmbito da Cultura tradicional portuguesa, saloia e africana 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 ao longo do ano letivo
2.1 – Cumprir o Protocolo da Resposta Social da Creche 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 e enviar email que comprovem o envio das frequências
2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento	Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório
2.3 – 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 no espaço exterior da Creche com as Famílias e Colaboradores/as Realizar atividades de âmbito ambiental através de Parcerias/Famílias/ Comunidade





Objetivos Operacional	Ações
3.3 - Redução dos consumos de energia recursos hídricos do Edifício	Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)
4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos clientes da Resposta Social de Creche 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
5.2 - Fomentar a participação na formação contínua aos Educadores/as de Infância	Promover a participação na APEI
5.3 - Caracterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem
6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da Creche “O Vale Encantado”	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social
	Fotografar e escrever fundamentação pedagógica para divulgação pública
	Dinamizar através de publicações Rede Sociais
	Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação
	Registo fotográfico das atividades
	Comemorar o Aniversário da Creche "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 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições ligadas à área de Educação e 1ª Infância





Creche “O Vale Encantado”



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

É uma creche com capacidade para 84 crianças, até aos 36 meses de idade, divididas por 6 Salas de Atividades: o Berçário I e o Berçário II destinados a bebés até aos 12 meses, cada berçário possui capacidade para 8 crianças; as Salas Verde e Azul, destinadas a acolher crianças dos 12 aos 24 meses, cada sala com capacidade para 16 crianças; e as Salas Vermelha e Amarela, destinadas a crianças dos 24 aos 36 meses, cuja capacidade de cada sala é de 18 crianças.

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.

No que concerne aos objetivos estratégicos 2021 – 2025 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
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 visitas de estudo ao longo do ano letivo
	Realizar reuniões para debate e avaliação dos Projetos Pedagógicos e do Plano Anual de Atividades





Objetivos Operacional	Ações
1.3 - Contribuir para uma vida saudável e contribuir para o bem-estar de toda a Comunidade Educativa	Realizar sessões de formação e cooperação com as Famílias
1.4 - Elaborar e implementar o plano de atividades.	Realizar atividades intergeracional com a ERPI Casa da Ponte
1.5 - Promover o acesso à Cultura	Dinamização de ações com Famílias na Creche de forma a valorizar e incentivar a partilha da Cultura das Famílias/Equipa Dinamizar exposições sobre os projetos e eventos de forma a fomentar a creche como espaço e lugar de promoção e valorização da cultura Realizar atividades/ações com a Comunidade na partilha da Cultura da Infância e Tradições locais - interagir com e na vida da Creche Realizar ações no âmbito da Cultura tradicional portuguesa e salaia 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 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 e enviar email que comprovem o envio das frequências
2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento	Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório
2.3 – 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 no espaço exterior da Creche com as Famílias e Colaboradores/as Realizar atividades de âmbito ambiental através de Parcerias/Famílias/ Comunidade





Objetivos Operacional	Ações
3.3 - Redução dos consumos de energia recursos hídrico do Edifício	Implementação de painéis fotovoltaicos
	Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)
	Implementação de redutores nas torneiras
	Implementação de válvulas no autoclismo
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
5.2 - Fomentar a participação na formação continua aos Educadores/as de Infância	Promover a participação na APEI
5.3 - Caraterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem
6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da Creche “O Vale Encantado”	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
	Participar com artigos pedagógicos em publicações sobre Educação
	Registo fotográfico das atividades
	Comemorar o Aniversário da Creche "O Vale Encantado"





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 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições ligadas à área de Educação e 1ª Infância
	Implementação do Projeto Gota à Gota





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 sessenta utentes, sendo doze da emergência social.

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 utentes 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. As atividades realizadas na ERPI são ajustadas consoante as condições físicas e cognitivas de cada utente.

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 vinte e quatro horas aberto, todos os dias.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 – Elaborar o Plano de Atividades Socio-Ocupacionais e de desenvolvimento social da Resposta Social de ERPI	Elaborar o plano de atividades
1.2 - Cumprir o Plano de Atividades Socio-Ocupacionais e de desenvolvimento social da Resposta Social de ERPI	Planear e realizar as atividades Realizar a avaliação do Plano de atividades





Objetivos Operacional	Ações
1.3 - Realizar atividades que promovam o envolvimento familiar, nas dinâmicas da Resposta Social de ERPI	Elaborar e implementar o plano de atividades, de cariz socio-afetivo, promovendo assim uma maior ligação dos residentes á família
1.4 - Realizar atividades que promova, o envolvimento com a comunidade envolvente	Realizar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a comunidade envolvente
	Realizar atividades no exterior
1.5. - Programar atividades, que promovam a interação entre a ERPI e a Comunidade	Reunir com entidades da Comunidade
1.6 - Realizar atividades intergeracional com a creche (Vale Encantado)	Elaborar e implementar o plano de atividades.
1.7 - Programar aulas de ginástica no ginásio	Elaborar plano pra uso motor com aulas ginásticas
1.8 - Criar sala de snoezelem	Criar sala de snoezelem para estimulação sensorial
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
2.2 - Cumprir as recomendações da Entidade financiadora tendo em conta as visitas de acompanhamento	Imprimir, arquivar e enviar email que comprovem o envio das frequências
	Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório
2.3 – Desenvolver práticas para a Fundraising 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 na Residência Sénior	Reciclagem resíduos contaminados cortantes
	Reciclagem outros resíduos contaminados
	Reciclagem de documentos em arquivo com mais de 5 anos
3.2 - Redução dos consumos de energia do Edifício	Implementação de painéis fotovoltaicos
	Substituição das lâmpadas de acordo com o PPE (Plano de poupança de energia)
3.3 - Redução dos consumos hídricos	Implementação de redutores nos chuveiros e torneiras
	Implementação de válvulas no autoclismo





Objetivos Operacional	Ações
3.4 – Desenvolver ações/atividades que promovam as boas práticas ambientais junto dos residentes da Residência Sénior	Realizar atividades, com base em materiais reciclados Dar continuidade a reciclagem do lixo (Papel, Plástico, 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 ao universo dos clientes
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
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 realizadas
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 - Promover 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
4.7 - Cumprir as recomendações da Saúde Pública	Cumprir e implementar as recomendações descritas em relatório
4.8 - Garantir a elaboração de ementas que respeitem os critérios nutricionais de cada idoso	Elaboração de ementas em conformidade
4.9 - Garantir os procedimentos do HACCP referentes ao manuseamento dos alimentos	Cumprir as normas do HACCP
4.10 - Garantir a higienização dos espaços	Cumprir o plano de higienização
5.1 - Realizar ação de formação primeiros socorros	Comunicar a toda a equipa a forma correta de aplicar os primeiros socorros a utentes e colaboradores/as
5.2 - Realizar ação de formação dos cuidados de higiene ao Idoso e ao Idosos no Leito	Comunicar a equipa a importância dos cuidados de higiene adequada





Objetivos Operacional	Ações
5.3 - Realizar ação de formação ao doente com demência	Comunicar a equipa a importância de um cuidado adequado ao utente com demência
5.4 - Realizar ação de formação no posicionamento/mobilização do utente da cama para a cadeira	Comunicar com a equipa a postural profissional e controle emocional
5.5 - Relações interpessoais para bem estar	Comunicar com a equipa a postural profissional e controle emocional
5.6 - Caracterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem
6.1 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da resposta social – Residência Sénior através das redes sociais	Registo fotográfico das atividades
6.2 – Divulgar as atividades realizadas no âmbito da Resposta Social da ERPI Casa da Ponte	Representar a Instituição nas reuniões da Rede Social Comemorar o Aniversário da ERPI Casa da Ponte
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 – Desenvolver uma rede de parceiros	Elaboração e Monitorização dos Parcerias





Área de Inovação Social e Desenvolvimento Comunitário



Gabinete de Atendimento de Ação Social

O Gabinete de Atendimento de Ação Social (GAAS), vem substituir o antigo GARSIS (Gabinete de Atendimento ao Rendimento Social de Inserção), é um serviço que está implementado desde 2005, através de um protocolo assinado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa.

Em 2023, foi assinado um novo protocolo onde embora ainda seja da responsabilidade da Segurança Social, IP a receção e apreciação dos requerimentos de Rendimento Social de Inserção (RSI) assim como a definição da respetiva componente pecuniária (valor a pagar ao beneficiário), outras competências como a celebração e o acompanhamento dos Contratos de Inserção dos cidadãos beneficiários foram transferidas para as Autarquias a nível nacional. Com a transferência de competências no domínio da Ação Social da Segurança Social para as Autarquias, coube aos Municípios celebrar e acompanhar a implementação do RSI, tendo para isso celebrado protocolos com as diferentes Instituições que trabalham no terreno. Assim a START.SOCIAL assina um protocolo com a Câmara Municipal de Loures em março de 2023 para a celebração, acompanhamento e cumprimento de cada contrato de inserção.

Este protocolo visa o acompanhamento a 300 agregados familiares beneficiários do Rendimento Social de Inserção das freguesias de Sacavém, Portela, Moscavide e Prior Velho, visando alcançar a progressiva inserção social, laboral e comunitária dos beneficiários.

Desde os anos 80 que se tem vindo a reforçar políticas sociais de base territoriais, assentes em intervenção de parceria e rede. O Rendimento Social de Inserção, anterior Rendimento Mínimo Garantido, é uma política social em vigor em Portugal desde 1996 e que abarca todo o território nacional e está associado ao desenvolvimento social e económico de determinada região. Os beneficiários de RSI são indivíduos que vivem em situação de vulnerabilidade social, consequência da sua insuficiência de rendimentos económicos e exclusão social. Nos anos de 2020 e 2022, num período pandémico, o agravamento das situações de desemprego, a falta de proficiência ao nível do sistema escolar, o aumento e agravamento do isolamento social eram fatores para o início de uma crise económica e social, em 2024 deparamo-nos com uma crise habitacional. Observa-se um agravamento exponencial do valor do mercado de arrendamento e subida dos juros. Para além disso deparamo-nos com um aumento da taxa dos desempregados de longa duração, nos trabalhadores não qualificados e aumento da precariedade no emprego.





Com o crescendo de situações que carecem de acompanhamento social de proximidade, as equipas de atendimento e acompanhamento dos beneficiários do RSI é uma das mais valias da medida. Com o reforço da autonomia local e a descentralização de competências entre o Instituto da Segurança Social, IP e a autarquia abriu-se espaço para a reconfiguração, fortalecimento e adequação das equipas de proximidade e dos serviços prestados à população. Assim, com as novas diretrizes foi criado o SAAS (Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social), serviço da responsabilidade das autarquias que gere as medidas de apoio social, contando com as instituições no terreno para a sua efetiva implementação e acompanhamento de processos. As equipas são constituídas por Técnicos Gestores de Processo (Assistentes Sociais e Psicólogos) e Ajudantes de Ação Direta – AAD's).

Aos Técnicos Gestores de Processo cabe:

- O estudo de cada agregado familiar;
- A elaboração de diagnósticos sociais;
- A negociação e elaboração dos contratos de inserção;
- O acompanhamento e a avaliação do desenvolvimento do contrato de inserção;
- Estabelecer prioridades e criar condições para o desenvolvimento ativo da família na concretização das ações que integram o Contrato de Inserção;
- Contactar e estabelecer relações de cooperação e parceria com os setores representados no Núcleo Local de Inserção, na Rede Social, bem como outras entidades que desenvolvem a sua intervenção na comunidade, entre outras competências.

No caso dos AAD's, estes têm uma intervenção direcionada aos indivíduos e famílias, sobre orientação dos Técnicos Superiores, a partir dos Programas de Inserção delineados com as mesmas. São estes os elos de ligação entre os Gestores de Processo e os agregados familiares beneficiários de RSI.

Aos ADD's cabe:

- Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com a família e um conhecimento adequado das suas dinâmicas, de modo a facilitar a sua aceitação pela família, assim como do Programa de Inserção acordado;
- Realização de visitas domiciliárias e dinamização de ações que promovam uma melhor organização e gestão doméstica, uma cultura de higiene organizacional e de cuidados com o espaço doméstico e com os cuidados pessoais bem como a educação cívica;
- Desempenhar e participar nas tarefas do quotidiano familiar, numa perspetiva pedagógica e de suporte à sua realização, incorporando novas aprendizagens e promovendo a otimização das diferentes tarefas, com vista a uma melhor organização familiar e economia doméstica;
- Estimular e desenvolver com a família conhecimentos sobre diversas áreas das competências sociais básicas, potenciando os recursos e saberes existentes;





Todas estas ações são planeadas e delineadas com a articulação permanente dos Gestores de Processo e têm o objetivo último de desenvolver atividades de carácter distintas, na comunidade ou ao domicílio com vista a melhorar a qualidade de vida das famílias e da sua inserção e integração social.

A multidisciplinaridade das equipas confere a possibilidade de uma abordagem mais inclusiva e global de cada caso.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Acompanhar socialmente as famílias de RSI e Ação Social	Número previsto de famílias atendidas mensalmente
	Número previsto de famílias que contam com pelo menos uma visita domiciliária mensal
	Número de visitas realizadas às famílias efetuadas de RSI
	Número de visitas realizadas às famílias efetuadas de Ação Social
1.2 - Acompanhar socialmente os menores de famílias beneficiárias de RSI	Realizar atendimentos/ VDs 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	Encaminhar utentes para emprego através da articulação com o IEFP
	Encaminhar utentes para formação profissional através da articulação com o IEFP
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 - Elaborar diagnóstico Social na área da Saúde Mental nos beneficiários de RSI	Identificar dos casos de saúde mental sem acompanhamento
	Identificar dos casos de saúde mental com acompanhamento
	Identificar parcerias na área da saúde mental
1.6 - Acompanhamento/ articulação com os serviços externos	Acompanhamento aos serviços camarários
	Acompanhamento aos serviços públicos
	Acompanhamento a outros serviços





Objetivos Operacional	Ações
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)
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 de NLI
	Representar a Instituição nas reuniões de Técnicos de Gestores de Processo
	Representar a Instituição nas reuniões da Equipa de Acompanhamento
	Registo fotográfico das ações
	Criar e articular as peças de comunicação
6.2 – Assegurar a elaboração/ avaliação dos documentos Estratégicos da Instituição	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
	Articular com instituições ligadas à área social
7.1 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Elaborar o Plano Estratégico/Plano de Atividades cumprindo o prazo estipulado





Cantina 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 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), isto é, 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 de refeições. O número de refeições a disponibilizar diariamente é estipulado pela entidade financiadora, aquando da assinatura da adenda. Durante o mês de fevereiro de 2022 foi acordada a diminuição das refeições diárias protocoladas para 40 devido à melhoria da situação pandémica e diminuição das solicitações de apoio alimentar, pelo que durante o ano de 2025 e se não existir qualquer alteração no protocolado, esse será o número de refeições a ser distribuída. O Serviço é prestado de Segunda-feira a Domingo.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Registar o pedido de atendimento
	Atender os AF com pedido de apoio alimentar
	Realizar a análise do processo e enviar para aprovação
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
2.1 - Cumprir o prazo estipulado para o cumprimento do protocolo da Cantina Social com a Entidade Financiadora	Assegurar a existência de famílias o para número de refeições protocolado
	Data de prazos estipulados vs. Data do envio da estatística
	Imprimir, arquivar e enviar por email a estatística para aprovação
	Distribuir anualmente entrega especial de Natal





Objetivos Operacional	Ações
3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos beneficiários	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais
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 nas reuniões da Comissão de Freguesia Registo fotográfico e envio para publicação dos eventos nas redes sociais Criar/Atualizar as peças de comunicação
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





PAS Projeto Alimentar Sorrisos



O Projeto Alimentar Sorrisos 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 protocolo com o Movimento 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 e Prior Velho 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.

Segundo dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística, referentes ao período 2022 -2023, a percentagem de pessoas em risco de pobreza aumentou para 17%. Em 2023 mais de dois milhões encontravam-se em risco de pobreza ou exclusão social. As campanhas do Banco Alimentar alertam a sociedade civil para uma realidade que não pode nem deve deixar ninguém indiferente. A rede de instituições de solidariedade social desempenha, portanto, um papel ímpar e insubstituível na ajuda aos mais necessitados e o apoio alimentar é determinante nesta ajuda.

Na atribuição de alimentos distinguem-se dois tipos de cabazes de alimentos, o cabaz semanal e o saco SOS. Este último ocorre em situações excecionais através de pedidos internos, pedidos provenientes do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social da Câmara Municipal de Loures (SAAS) ou outra entidade pública.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

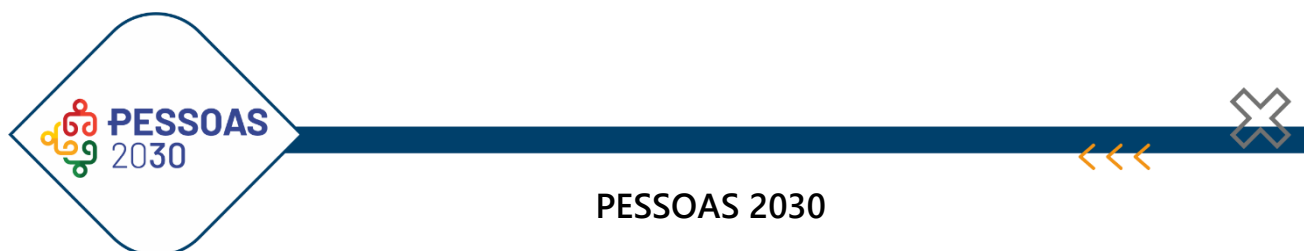
Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Avaliar todos os pedidos de apoio alimentar registados no serviço	Atender os AF com pedido de apoio alimentar
1.2 - Apoiar famílias em situação de vulnerabilidade social com cabaz de géneros alimentares	Realizar atendimento dos processos ativos que transitam de ano





Objetivos Operacional	Ações
3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos beneficiários apoiados pelo PAS	Reforçar a reciclagem e reutilização de materiais
3.2 - Realizar a reciclagem dos produtos utilizados no 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 nas reuniões da Comissão de Freguesia Registo fotográfico e envio para publicação dos eventos nas redes sociais Criar/Atualizar as peças de comunicação
6.2 – Assegurar a elaboração/avaliação dos documentos Estratégicos da Organização	Elaborar o 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





PESSOAS 2030

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 PESSOAS 2030.

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 PESSOAS 2030 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 IV 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 1 entidade Coordenadora.

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.

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, este número de beneficiários manteve-se até dezembro de 2024.

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, 4 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.

Em 2025, O consorcio submeteu uma nova candidatura ao Programa Pessoas 2030, onde iremos manter o número de beneficiários abrangidos. A alteração nesta edição, será a implementação de cartões alimentares, onde o objetivo serão distribuir cartões sociais a 220 destinatários finais. O PESSOAS 2030 que tem como objetivo a distribuição indireta de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade através da atribuição de cartões eletrónicos para a sua aquisição, nos estabelecimentos comerciais aderentes, a pessoas mais carenciadas do território de LOURES, bem como o desenvolvimento de medidas de acompanhamento com vista à inclusão social.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
1.1 - Executar a operação do Pessoas 2030 nos termos e condições aprovados até dezembro de 2025	Taxa de cumprimento dos registos no SI FEAC
	Nº de dias mensais disponibilizados para a distribuição
	Emissão e submissão de credenciais B referentes a cada distribuição e especificas para cada agregado familiar.
	Número de beneficiários identificados vs Número de cartões entregues
	Confirmar os produtos pedidos pela START.SOCIAL vs produtos entregues pela Sogenave
	Confirmar os lotes e as validades dos produtos vs guias de remessas





Registrar as incongruências entre os produtos pedidos e os entregue/ solicitar guia de devolução

Objetivos Operacional	Ações
1.2 - Reunir com o consórcio sempre que se justifique para delineamento de estratégias e elaboração de instrumentos de trabalho	Taxa de elaboração de atas de reunião
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.	Desperdício Alimentar
	Armazenamento adequado dos produtos
	Gestão do orçamento familiar
2.1 - Cumprir o programa com a entidade financiadora e consórcio	Número de utentes abrangidos mensalmente pelo programa
3.1 - Promover a sensibilização de práticas ecológicas e ambientais junto dos utentes apoiados pelo Pessoas 2030	Percentagem de papel e cartão reciclados
	Percentagem de plástico reciclados
4.1 - Garantir que o grau de satisfação dos beneficiários do Pessoas 2030 seja ≥ 3	Cumprir os requisitos de Qualidade, no atendimento ao Público
	Contactar/convocar os beneficiários do Pessoas 2030 para aplicação de questionários de satisfação
4.2 - Garantir a confidencialidade dos clientes do Pessoas 2030	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 Pessoas 2030	Registrar fotograficamente 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
	Apresentação dos resultados no Meeting START.SOCIAL
7.1 Promover intercâmbio com outras equipas de Pessoas 2030 de forma a potenciar as boas práticas	Articular, contactar com equipas Pessoas 2030, 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
1.1 - Envolver crianças e jovens em atividades de promoção do sucesso escolar, promoção da inclusão digital, corresponsabilização dos encarregados de educação no processo educativo e encaminhamento da comunidade para formação, emprego e outros serviços. MEDIDA I	Promover o sucesso escolar e contribuir para a transição de ano letivo
	Realizar assembleias de jovens - Futuro Jovem
	Promover a corresponsabilização dos encarregados de educação no processo educativo dos seus educandos
1.2 - Promover a educação para a cidadania global através do envolvimento de crianças, jovens e adultos em atividades lúdicas, pedagógicas, artísticas, desportivas e/ou comunitárias, inclusão digital e da promoção da saúde MEDIDA II	Encaminhar para outros serviços
	Desenvolver competências de cidadania
	Desenvolver competências digitais
2.1 - Cumprir o protocolo com Entidades Financiadoras - especificamente PROGRAMA ESCOLHAS	Desenvolver competências promotoras da saúde
	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, PTA's)
3.1- Gestão de papel, recursos equiparados, resíduos diários e material de desgaste	Cumprir os prazos dos desafios solicitados pelas escolhas
	Continuidade de um sistema de reciclagem para separação de resíduos: papel/cartão, plástico, vidro e indiferenciáveis
3.2 - Sensibilizar para a poupança de recursos hídricos e energéticos	Incentivar à reutilização de matérias nas atividades do projeto
	Colocação de mensagens em pontos estratégicos que promovam a poupança energética
	Colocação de mensagens em pontos estratégicos que promovam a poupança hídrica
3.3 - Gestão do consumo de energia	Realizar ações de sensibilização que consciencializem para a poupança energética e hídrica
	Eliminar a utilização desnecessária de consumo de energia elétrica nomeadamente, a iluminação nos momentos de ausência ou pausa
4.1 - Garantir a confidencialidade dos participantes do Projeto	Realizar os atendimentos em espaço adequado
	Garantir que os processos físicos ficam guardados/registados de forma sigilosa, onde só a equipa tem acesso





Guardar e manter o sigilo sobre as informações pessoais/dados de cada participante;

Objetivos Operacional	Ações
4.2 - Garantir o cumprimento dos procedimentos Internos/Institucionais	Enviar as folhas de comunicações/requisições/anomalias, respeitando o prazo (6 dias) por correio interno Cumprir as requisições de pedido de material, salas, outros, com 45 dias de antecedência, da data pretendida; Solicitar as requisições de pedido de transporte, com 2 meses de antecedência, da data pretendida;
5.1 - Responder às solicitações da respectiva Entidade Gestora e Financiadora	Participação no Plano de Formações para Coordenadores e Equipa do Programa Escolhas Participação em formações facultativas, sempre que necessário no âmbito de melhorar as competências profissionais e pessoais
6.1 - Divulgar a Imagem Institucional e o trabalho concreto desenvolvido pelo Projeto	Registo fotográfico das atividades do Projeto Criação de uma Agenda Mensal para as atividades do projeto (temáticas e/ou pontuais) Divulgar as atividades do Projeto nas redes sociais sempre que existir uma atividade ou iniciativa que o justifique Edição e Produção do jornal do Projeto "Jornalistas do Mocho"
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 - Promover o alargamento da 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
7.2 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições





Serviços Partilhados



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 2025, 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	Aluguer do serviço Balão Mágico
2.6 - Viabilizar outros negócios	Disponibilizar um produto





2.7 - Angariar donativos através de campanhas, Ações e Eventos	Campanhas
	Eventos
	Consignação do IRS

Objetivos Operacional	Ações
2.8 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos vencimentos/prestações de serviço	Realizar o pagamento mensal dos vencimentos dos/as colaboradores/as/ prestadores de serviços
2.9 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos fornecedores	Realizar o pagamento mensal das faturas dos fornecedores
2.10 - Assegurar a existência de valores para liquidação dos impostos	Realizar o pagamento mensal dos impostos
3.1 - Melhorar a qualidade ambiental das instalações no que se refere à poupança de água e energia	Substituição e adaptação dos equipamentos por outros mais ecológicos
3.2 Contribuir para a mobilidade Verde	Aquisição de uma viatura de 9 lugares elétrica
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

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 é umas das Instituições consignatárias da APPDI 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 2025, 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 - Implementar práticas promotoras da diversidade	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 - Implementar o Canal de Denúncia	Garantir o acesso ao canal Denúncia
2.1 - Elaboração 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 Afixação do quadro de pessoal nas diversas áreas e departamentos
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	Recorrer à Criação de arquivos digitais
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 Equipa de RH	Atualizar a estrutura documental, e dos procedimentos de Equipa de RH, no Âmbito do SGQ
4.2 - Aferir a satisfação do cliente interno, face ao serviço de Equipa de RH	Potenciar medidas de conferência e prevenção de erros, no âmbito de GEquipa de RH

Objetivos Operacional	Ações
5.1 - Estudar o Clima e Cultura Organizacionais	i)-Recolher de dados primários; ii)-Avaliar o questionário; iii)-Elaborar o relatório; iv)-Apresentação dos resultados aos/às Colaboradores/as.
5.2 - Avaliar o Desempenho dos Colaboradores/as	Recolha de Dados e informações; Reunião com a hierarquia; Preenchimento do Formulário; Reunião com o/a Colaborador/a sobre o resultado da avaliação.
5.3 - Identificar oportunidades/ necessidades de desenvolvimento, com base no resultado da Avaliação de Desempenho	Elaborar relatório com input para oportunidades/ necessidades de desenvolvimento Elaborar a resposta formativa às necessidades identificadas
5.4 - Promover a integração de novos/as Colaboradores/as	Atualizar o manual de acolhimento Realizar sessões de acolhimento, com apresentação do conteúdo do manual de acolhimento Desenvolver plano de formação inicial
5.5 - Aplicação dos Planos de Ação Individual (PAI's)	Distribuir os PAI's a cada colaborador/a
5.6 - Entrega dos PAI's (Plano Ação Individual Inicial) aos/as colaboradores/as (que não ainda não se encontram em regime de efetividade)	Distribuir os PAI's a cada colaborador/a
5.7 - Realizar eventos, de comemoração/ partilha, em datas significativas	Realizar o Dia d@ Colaborador@ Realizar o Meeting 2024
5.8 - Caraterizar o off-boarding de Colaboradores/as	Realizar os procedimentos de off-boarding a todos/as Colaboradores/as que saírem
5.9 - Promover espaços de descanso e pausa	Realizar projeto e orçamentar o mesmo
6.1 - Divulgar boas práticas e/ ou exemplos de Equipa de RH nas redes sociais	Desenvolver conteúdos para divulgação nas redes sociais: -Diversidade na Equipa de RH; -Clima e Cultura Organizacionais; -Equipa de RH no contexto pós-pandémico; -Perfil de gestão no terceiro setor; -Motivar equipas em contextos sociais desfavorecidos; -A importância de medir e avaliar na Equipa de RH
	Avaliar o desempenho das atuais parcerias





7.1 - Potenciar as parcerias existentes e desenvolver novas parcerias	Identificar oportunidades de novas parcerias (áreas)
	Aumentar a rede de parceiros
8.1 - Criar Workshop no âmbito da Inovação Social	Envolver os colaboradores/as na construção de modelos de negócios sociais inovadores através da aplicação de práticas sustentáveis



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
	Críar e atualizar peças de comunicação
	Sinalizar o dia internacional do/a voluntário/a
	Realização Ações com o envolvimento de atividades externas
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	Criação de arquivos digitais





4.1 - Procedimento a gestão do voluntariado	Atualizar os procedimentos 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 Caraterizar 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 cm 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

A área de Comunicação e Marketing surge na START.SOCIAL 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, 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 respectivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
2.1 - Garantir a realização dos Eventos de Angariação de fundos	Campanha IRS
2.2 - Efetuar pedidos no âmbito da Responsabilidade Social	Pedidos de Doações Equipamentos/ Bens /Patrocínios
	Assegurar as contrapartidas a todos os sponsors
	Ação de Charme/Boas Festas



2.3 - Angariação de sponsors no âmbito da Responsabilidade Social

Realização de ações no âmbito da Responsabilidade Social

Objetivos Operacional	Ações
2.4 - Efetuar candidatura	Candidaturas Institucionais
3.1 - Contribuir para a consciencialização da preservação do ambiente	Reciclar os equipamentos informáticos e multimédia obsoletos
	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
3.1 - 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 30 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
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 ELO	Articular e Acompanhar o Técnico da ELO 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)

Objetivos Operacional	Ações
4.6 - Articulação com a ALTICE	Proceder às articulações necessárias
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- Divulgar a Imagem da Instituição	Aniversário da Instituição Realização de Fóruns no âmbito da Inovação da Economia Social Articulação com a área de Educação e 1ª Infância - Aniversário da Creche Crescer Saudável Articulação com a área de Educação e 1ª Infância Aniversário da Creche O Vale Encantado Articulação com a área sénior Casa da Ponte Criação de Peças de Comunicação Tratamento das imagens antes da sua publicação, em articulação com as diversas áreas Criação/Tratamento das imagens Atualização das redes sociais Dinamizar/atualização o Site Institucional Promover a Evolução do Site Institucional Garantir a atualização do vídeo Institucional Registo fotográfico das atividades Institucionais sempre que solicitado 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

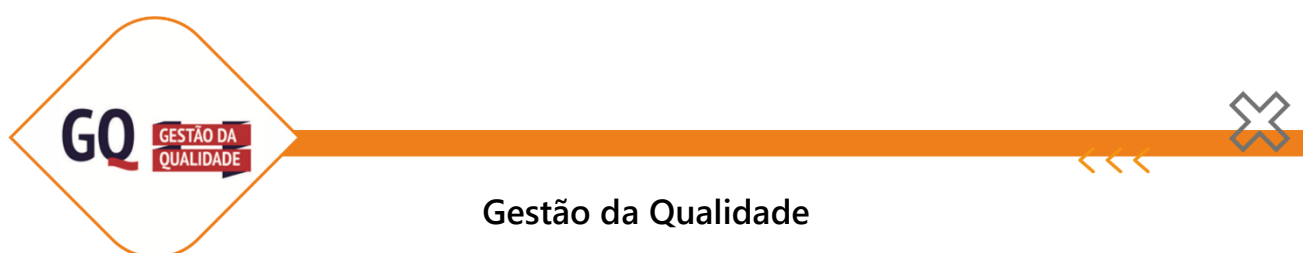




6.3 - Uniformizar /Atualizar a Identidade Corporativa da Instituição	Uniformização/Atualização de peças que compõem a Identidade Corporativa
	Manter atualizado o manual de Identidade Corporativa e Visual e as respectivas normas
	Apoiar as diversas áreas na atualização, Criação e Formatação de Documentos sempre que solicitado pelas áreas.

Objetivos Operacional	Ações
6.4 - Utilização da escrita inclusiva	Aplicação nos documentos e meios institucionais
6.5 - 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	Articular com as diversas áreas
7.2 - Dinamizar a rede de parcerias nacionais/ internacionais	Articular com instituições
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 STAR.SOCIAL.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
	Elaborar calendário de avaliações: -Questionários de satisfação de utentes/beneficiários;





2.1 - Promover o conhecimento das operações, baseado em dados objetivos, para a tomada de decisão	Stakeholders; fornecedores; -Questionários de desempenho dos fornecedores; parcerias Atualizar e manter o registo de melhorias
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

Objetivos Operacional	Ações
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 acesamento 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 - Cumprir o Manual dos Processos-Chave na ERPI	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 e Secretarias
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



Serviços Gerais



Os Serviços Gerais 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.

Os Serviços Gerais dividem-se nas seguintes subáreas, economato, cozinha e transportes e 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 - Cumprir o plano de poupança de energia	Substituir todas as lâmpadas por lâmpadas LED dos equipamentos sociais
	Aquisição de material e equipamentos com classe energética baixa





3.2 - Manter 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 - Manter 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	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP
4.2 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Residência Sénior	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP

Objetivos Operacional	Ações
4.3 - Verificar a qualidade das refeições e a quantidade no empratamento das refeições da Cantina	Proceder à confeção das refeições de acordo com os procedimentos e normas da HACCP
4.4 - Responder às solicitações do Programa PESSOAS 2030	Proceder ao recebimento da mercadoria e armazenamento e distribuição dos produtos alimentares
4.5 - Contribuir para o Protocolo Programa Desperdício Zero	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos
4.6 - 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
4.7 - Contribuir para o cumprimento do protocolo dos Bens Doados	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos
4.8 - Contribuir para o cumprimento do protocolo dos BUS	Gerir logística, transporte, separação e organização dos produtos
4.9 - Proceder aos registos no âmbito do Manual da Qualidade e normas Institucionais de acordo com os procedimentos estabelecidos para a Serviços Gerais	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)
4.10 - Cumprir os procedimentos do Manual da Qualidade no âmbito do serviço prestado pela Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos do Manual da Qualidade definidos para a Serviços Gerais
4.11 - Assegurar a manutenção e organização da Serviços Gerais	Validar e dar resposta (feedback), às requisições recebidas no prazo estipulado, via email, presencial ou contacto





	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 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
4.12 - Garantir o cumprimento do plano de manutenção das Infraestruturas	Cumprir a calendarização e ações do plano de manutenção
4.13- Garantir o cumprimento do plano de manutenção das carrinhas	Cumprir a calendarização e ações do plano de manutenção
4.14 - Encaminhar os pedidos solicitados quando o Serviços Gerais 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

Objetivos Operacional	Ações
4.15 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais
4.16 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais
4.17 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sénior - Casa da Ponte pelos Serviços Gerais	Cumprir diariamente os procedimentos pelos Serviços Gerais
4.18 - 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 pelos Serviços Gerais
4.19 - Garantir a confidencialidade dos Clientes/utentes das respostas sociais de Creches 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
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



Serviços Administrativos



Os Serviços Administrativos da START.SOCIAL desempenha um papel fundamental, uma vez que é responsável por um conjunto de ações e tarefas que garantem o bom funcionamento das operações diárias. Mantendo uma relação estreita com a área da contabilidade e faturação.

Objetivos Operacionais e respetivas Ações – em anexo

Objetivos Operacional	Ações
2.1 - Cumprir as tarefas inerentes ao trabalho de secretaria, administrativo e tesouraria da Instituição	Organizar, classificar e arquivar documentos
	Executar tarefas inerentes ao trabalho administrativo
	Executar tarefas inerentes à tesouraria
2.2 - Cumprir as tarefas inerentes ao trabalho administrativo e contabilidade da Instituição	Organizar, classificar e arquivar documentos
	Gerir os processos de colaboradores/as e gerir o sistema biométrico
	Gerir os processos financeiros
	Gestão do fundo manei





2.3 - Levantamento do processamento salarial de todos/as os/as colaboradores/as e prestadores de serviço	Garantir a elaboração do processamento salarial
2.4 - Elaborar o mapa dos fornecedores para posterior liquidação	Garantir a elaboração do mapa dos fornecedores
2.5 - Elaborar os mapas fiscais para posterior liquidação	Garantir a elaboração do mapa dos impostos
3.2 - Manter a reciclagem do papel e pilhas	Recolher todo o papel, cartão, tinteiros, pilhas e plásticos das diferentes áreas
4.1- Assegurar a organização das Secretarias	Proceder ao atendimento do público de acordo com os procedimentos estabelecidos e tarefas estabelecidas
4.2 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche Crescer Saudável pela Secretaria	Cumprir diariamente os procedimentos
4.3 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Creche O Vale Encantado pela Secretaria	Cumprir diariamente os procedimentos

Objetivos Operacional	Ações
4.4 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sênior - Casa da Ponte pela Secretaria	Cumprir diariamente os procedimentos
4.4 - Garantir a Satisfação dos Clientes da Residência Sênior - Casa da Ponte pela Secretaria	Cumprir diariamente os procedimentos
4.5 - Garantir a confidencialidade d	Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade relativamente aos dados financeiros Cumprir o Procedimento no âmbito da Confidencialidade dos Clientes/utentes de acordo com os níveis de confidencialidade
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 Parcerias Proceder à monitorização da grelha de parcerias





5. Matriz do Plano de Atividades 2025

Ordem de apresentação da matriz:

1. Creche Crescer Saudável;
2. Creche O Vale Encantado;
3. ERPI Casa da Ponte;
4. GAAS Gabinete de Atendimento de Ação Social;
5. Cantina Social;
6. PAS - Projeto Alimentar Sorrisos;
7. PESSOAS 2030;
8. Projeto Esperança E9G;
9. Área Financeira;
10. Recursos Humanos;
11. Voluntariado;
12. Comunicação e Marketing;
13. Gestão da Qualidade;





14. Serviços Gerais

15. Serviços Administrativos

