

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2014 ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL O TECTO

### 1. INTRODUÇÃO

Desde março de 2013, e pelo período de 18 meses, com termo em junho de 2014, O Tecto integrou o projeto FAS3, que tinha como objetivo principal o de proporcionar às ipss's participantes a oportunidade de acesso a apoio técnico qualificado, no apoio à sustentabilidade e certificação da qualidade dos seus serviços. Procedeu-se, então, à elaboração de um plano de intervenção, baseado no levantamento participado das necessidades formativas, do plano de melhorias e do diagnóstico económico-financeiro, com vista à implementação de um Programa de Gestão orientado para a Sustentabilidade, ao reforço das competências dos seus colaboradores e dirigentes e à certificação dos seus serviços.

Assim neste âmbito e ao nível interno ficaram definidos vários processos de gestão a seguir identificados:

- ADF – Avaliação de desempenho de fornecedores;
- GD – Gestão Documental;
- SM – Reclamações e sugestões;
- API – Avaliação das partes interessadas;
- FA – Financeiro e administrativo;
- TNC – Tratamento de Não Conformidades;
- INF – Processos da Infância;
- CD – Processos de Centro de Dia;
- SAD – Processos de Apoio Domiciliário
- ERPI – Processos Estrutura Residencial Para Idosos;
- GRH – Gestão de Recursos Humanos;
- GC – Gestão de Compras;
- GIE – Gestão de Infraestruturas e Equipamentos;
- NA – Nutrição e Alimentação.

O Tecto definiu como prioridade a certificação das respostas da terceira idade (GIRASSÓIS – Residência Sénior) por considerar que é importante investir na qualidade dos seus serviços, bem como na certificação dos mesmos. Quais os benefícios?

Os objetivos que se pretendem atingir com a implementação de um Sistema de Gestão Qualidade, de acordo com a ISO 9001, são entre outros:

1. Otimização de processos de trabalho;
2. Substituição de hábitos inadequados por procedimentos harmonizados;
3. Definição clara das responsabilidades e tarefas de cada colaborador : quem faz o quê;
4. Aumento da motivação dos colaboradores;
5. Aumento da credibilidade no mercado e no público em geral do equipamento agora em funcionamento;
6. Aumento da satisfação dos clientes;
7. Aumento da competitividade : diferenciação através da qualidade;
8. Implementação de um cultura de melhoria contínua : saiba como aprender com os "erros";
9. Definição de objetivos e indicadores da qualidade : saiba se está a melhorar ou a piorar.

Ainda no âmbito do FAS3 procedeu-se à definição de nova Missão, Visão, Política e Valores para a entidade que se apresentam a seguir:

#### MISSÃO

Prestar serviços sociais a crianças, idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade, oferecendo serviços que respondam às atuais realidades sociais, tendo por base uma visão transparente, humanista e inovadora.

#### VISÃO

Respondendo aos compromissos definidos e assumidos no estabelecimento da sua Missão estabeleceu-se como principais vetores de Visão para a instituição os seguintes:

- Manter e consolidar a sustentabilidade operacional das atividades e respostas sociais da instituição;
- Alargar a abrangência das suas atividades a outras que se enquadrem nas reais necessidades da comunidade e consequentes aos propósitos da sua Missão;
- Ser uma instituição de referência a nível local, na prestação de serviços e na capacidade e credibilidade técnica e organizacional;
- Ser reconhecida como um centro de recursos de desenvolvimento social aberto à comunidade e adaptado às reais necessidades do cliente / família, percebida como uma entidade de atitudes pró ativas, na procura dos melhores desempenhos de responsabilidade e solidariedade social;
- Ser uma IPSS dinâmica, bem equipada, inovadora que prima pela diferença na qualidade dos serviços.

#### POLÍTICA

A política orientadora da atuação da Associação O Tecto na sua relação com todas as partes interessadas na sua atividade é marcada globalmente por um comportamento de gestão e funcionamento proativo, cooperante, construtivo, transparente, rigoroso e valorizador de todas as partes, tendo em consideração quatro perspetivas de gestão:

- Perspetiva da sustentabilidade: projetando em contínuo a sustentabilidade;
- Perspetiva dos Clientes: garantir um serviço de qualidade;
- Perspetiva Interna: promover a eficiência e a qualidade operacional;
- Perspetiva do Conhecimento e Aprendizagem: proporcionar as adequadas condições de trabalho aos colaboradores, estimular e promover a sua formação contínua.

#### VALORES

- Solidariedade
- Transparência
- Equidade Social
- Confiança
- Partilha
- Humanismo

#### CENTRO DE ESTUDOS

No que concerne à resposta social de ATL, e numa perspetiva de um trabalho mais dirigido para as reais necessidades das crianças desta faixa etária e com mais especificidades ao nível escolar e das exigências para cada grau de ensino, procedeu-se, então, à criação de um Centro de Estudos que englobe o apoio escolar, sala de estudo e explicações particulares, para alunos de qualquer grau de ensino. Para o bom funcionamento e desenvolvimento do Centro de Estudos definiu-se como prioritário a contratação de professores habilitados. Ainda no âmbito do Centro de Estudos procedeu-se à elaboração de uma tabela própria, bem como de uma brochura informativa, acerca dos novos conteúdos e preçários desta resposta criada.

Com base em todo o exposto anteriormente apresentado definiu-se a cessação com o Centro Distrital de

Segurança Social do Porto do Acordo de Cooperação da Resposta Social de ATL, que, e apesar dos esforços envidados, se tornou uma resposta social deficitária financeiramente para a entidade, resultantes de todas as alterações políticas governamentais estabelecidas.

#### ACORDOS DE COOPERAÇÃO

Destaca-se a elaboração de acordos de cooperação para mais 25 utentes de lar bem como o alargamento do acordo de cooperação de Centro de Dia, de 30 para 35 utentes.

#### EVENTOS

Destaca-se no ano de 2014 o evento CHAMA DA SOLIDARIEDADE, que teve lugar no dia 5 de junho, uma organização nacional da UDIPSS e uma organização local da Associação O Tecto, em parceria com 2 outras entidades locais o MADI e a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde. Esta atividade integrou, igualmente, a convite do Tecto a freguesia de Guilhabreu, terra natal do exmo. sr. Padre Lino Maia. Este projeto envolveu um grande numero de participantes de ipss's e organizações locais.

#### CANDIDATURAS

Aprovada candidatura apresentada por esta entidade ao Fundo de Reestruturação do Setor Solidário (FRSS) com o objetivo de a entidade proceder a uma reestruturação financeira, com a inclusão de um plano de investimento.

#### 40 ANOS DE O TECTO (1974 - 2014)

No ano de 2014 O Tecto comemorou os 40 anos de trabalho na área da Ação Social, tendo sido elaborado um conjunto de atividades das quais se destacam:

- Elaboração de uma lona comemorativa;
- Gala da primavera;
- Programação de um fórum denominado "Fórum Famílias - na Vertigem do Tempo e dos Afetos", a ter lugar em janeiro de 2015;
- Elaboração de um vídeo institucional dos 40 anos de atividade;
- Realização de uma sessão fotográfica do Tecto, sob o slogan "O Tecto são as pessoas".

Identificam-se a seguir as grandes áreas de intervenção realizadas em 2014:

#### **a) Formação**

##### FAS3

A formação no âmbito do FAS3 – Formação Ação Solidária, para dirigentes e colaboradores, teve o seu termo em junho de 2014.

Esta ação que assumiu diferentes fases, iniciou com o Curso de Gestão para Dirigentes; numa segunda fase realizou-se reuniões de acompanhamento e de definição de um plano de melhoria e de atuação institucional; numa terceira fase, que decorreu em 2014, realizaram-se formações para os diretores técnicos das diferentes respostas sociais.

##### FRSS

No âmbito do Fundo de Reestruturação e no seguimento do diagnóstico e plano de reestruturação definiu-se um plano formativo para os colaboradores desta entidade, a ter lugar nos anos subsequentes, nas áreas de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos, Higiene e Segurança no Trabalho e Ergonomia, a decorrerem repetivamente em 2015, 2016 e 2017.

## FORMAÇÃO CONTÍNUA

O Tecto ao longo do ano de 2014 procedeu a um plano de formação contínuo que permita o desenvolvimento de competências profissionais dos seus colaboradores, nomeadamente nas áreas de Prestação de Serviços, Desempenho Operacional, Segurança no Trabalho e na Implementação do Plano de Emergência.

Ainda no âmbito das formações, e estando o departamento de marketing em desenvolvimento o Tecto frequentou, através daquele departamento o Módulo Marketing / Angariação de Fundos – do projeto MAIS – Melhor Ação e Inovação Social.

### **b) Espaço Físico, Equipamentos e Viaturas**

- Realizou-se a manutenção e a conservação dos equipamentos dos serviços de lavandaria (máquinas e caldeira), elevadores, cozinha e viaturas;
- Manutenção e conservação nas áreas de pichelaria, eletricidade, serralharia;
- Manteve-se o espaço do Clube Sénior em Vila do Conde;
- O Espaço S manteve-se como apoio ao CAFAP, pela maior proximidade com os beneficiários, sendo também um local de fácil acesso aos meios de transporte públicos para beneficiários das freguesias;
- Foi aprovado pedido de apoio ao Fundo de Socorro Social para aquisição de 2 viaturas de 17 lugares, com o objetivo de substituição dos presentes autocarros de transporte coletivo das crianças, cuja legislação dá como termo de transporte os 16 anos de atividade;
- Procedeu-se à reparação do arruamento de acesso à residência sénior;
- Aquisição de material informático (computadores) e serviços de assistência técnica;
- Aquisição de fritadeira elétrica para cozinha da sede;
- Aquisição de material e serviço de montagem para a sala multissensorial da residência sénior.

### **c) Participação**

- Para um contacto mais direto das famílias dos utentes com a direção são disponibilizados meios para a apresentação de sugestões e críticas como a caixa de sugestões/críticas, o site e o facebook;
- as famílias podem ainda fazer chegar a sua comunicação via carta ou solicitar agendamento de reunião;
- As Campanhas de Angariação de Fundos, continuam a ser uma forma de participação dos funcionários, direção, colaboradores e voluntários da comunidade nas ações de angariação de fundos;
- No ano de 2014 e no âmbito da Comissão de Angariação de Fundos (CAF) procedeu-se à organização e realização de atividades internas e externas de angariação de fundos, com a participação ativa dos colaboradores e voluntários.
- Como habitualmente a entidade participou na Feira Social de Vila do Conde, feira onde se permite uma mostra dos trabalhos institucionais locais;
- O Tecto foi ainda convidado, tal como no ano anterior, para gerir o Stand da Raposeira, na Feira da Gastronomia de Vila do Conde, feira de cariz social.
- Procura-se um maior envolvimento dos seus associados na instituição, quer na realização de voluntariado, quer nas campanhas de angariação de fundos, bem como na sensibilização dos mesmos para as questões de cariz social e económico da instituição;
- Procurou-se a envolvimento da comunidade local, através da realização de campanhas de angariação de fundos e no apoio e participação nas atividades realizadas por esta instituição;
- Procurou-se a dinamização do mecenato, embora conscientes das dificuldades atuais da sociedade;
- Procurou-se, igualmente, investir na promoção da responsabilidade social das empresas, procurando uma maior consciencialização, participação e intervenção das mesmas;
- Realização de Jantar de Natal e Reunião de Início de Ano letivo: nestas atividades a direção procura envolver e motivar os colaboradores d' O Tecto, criando um sentimento de pertença.

#### **d) Responsabilidade Social**

- A instituição manteve a sua participação na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens; na Rede Social e na Proteção Civil;
- Mantiveram-se as reuniões de direção, quinzenal, de direção técnica, mensal e de serviços, mensal.
- O Tecto mantém a profissionalização e reintegração no mercado de emprego de pessoas desempregadas de longa duração ou com outras características de exclusão social, através da empresa de inserção e de outros programas do Instituto de Emprego e Formação Profissional, IEFP, cujo objetivo principal é o de colocar em contexto de trabalho pessoas com dificuldades de inserção no mercado de trabalho. Por este facto, foram desenvolvidos contratos ao nível dos Contratos de Emprego e Inserção + (CEI's), destinados a beneficiários do rendimento social de inserção (RSI), candidaturas a estágios profissionais e medidas estímulo, como se identifica no espaço destinado aos recursos humanos;
- Mantiveram-se os contratos com as empresas de auditoria nas áreas da Segurança e Higiene no Trabalho e da Segurança e Higiene Alimentar, cumprindo os requisitos legais;
- Realizaram-se as ações de voluntariado no Banco Alimentar Contra a Fome, nos meses de maio e dezembro e a distribuição de géneros alimentares pelas famílias carenciadas. Relativamente à distribuição de géneros alimentares segue o número de famílias apoiadas, bem como o período dessa prestação, num total anual de cerca de 396 cabazes, como a seguir se indicam:

Serviço solicitador	Nº situações	Freguesia	Duração do apoio (2014)
<b>C. A. F. A. P. (Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental)</b>	2	Fajozes	Janeiro a Dezembro
	1	Macieira	Janeiro a Junho
	2		Janeiro a Dezembro
	1	Modivas	Janeiro a Abril
	1		Junho a Dezembro
	1		Janeiro a Novembro
	1	Canidelo	Janeiro a Março

	2		Abril a Dezembro
	1	Vila de Pinheiro	Janeiro a Junho
	1	Mosteiró	Janeiro a Dezembro
	1	Vila do Conde	Janeiro a Dezembro
	<b>14 (Totais)</b>	-	-
R. S. I. (Rendimento Social de Inserção)	1	Vilar de Pinheiro	Janeiro a Março
	2		Janeiro a Dezembro
	2	Areia	Janeiro a Dezembro
	1		Abril a Dezembro
	1	Azurara	Janeiro a Maio
	2	Mosteiró	Janeiro a Dezembro
	1		Janeiro a Abril
	1	Árvore	Janeiro a Dezembro
	1		Janeiro a Maio
	1		Abril
	1	Mindelo	Janeiro a Dezembro
	1	Vila Chã	Janeiro a Abril
	1	Vila do Conde	Janeiro a Dezembro
	1		Janeiro a Março
	1	Canidelo	Abril a Dezembro
	1	Gião	Abril a Dezembro
<b>19 (Totais)</b>	-	-	
Total de situações apoiadas: 33 Famílias mensais			

#### e) Política Ambiental

- Durante 2014 manteve-se a política de gestão e redução de consumos de eletricidade, de água, do uso e reciclagem de papel e da reciclagem de óleos alimentares;
- Ainda dentro da política ambiental manteve a receção de objetos fora de uso, com dois objetivos o de entregar equipamento velho nos locais apropriados, protegendo assim o meio ambiente e o de angariar fundos com a obtenção de créditos junto da Worten, com a entrega destes equipamentos velhos, no âmbito de um protocolo realizado;
- Realização de contrato com empresa de recolha de material e resíduos hospitalares.

#### f) Comunicação, Imagem Institucional e Eventos

- Publicitou as suas ações e atividades nos jornais e rádios locais, veículos de excelência de transmissão de informação institucional, mais céleres e abrangentes;
- Realizou as comemorações do Dia do Tecto, com abertura à comunidade da instituição;
- Manteve-se a participação da entidade no evento Feira Social, no âmbito da sua integração na rede social.

### g) Organização e Gestão

- O Tecto continuou a sua política de contenção de gastos, realizando contratações, apenas quando necessário e reestruturando os serviços internos;
- Recorreu aos programas do Instituto de Emprego e Formação Profissional, nomeadamente para a integração dos funcionários para a Casa dos Girassóis, neste sentido reorganizou internamente os recursos humanos técnicos, administrativos, ajudantes de ação direta, pessoal auxiliar e de cozinha, tendo em conta as novas necessidades que surgiram com o início do funcionamento da nova estrutura;
- Procurou implementar de medidas de gestão e organização de reforço à qualidade e da melhoria continua da organização;
- Procurou otimizar os recursos humanos, logísticos e materiais, tendo em conta as novas necessidades e os novos espaços;
- Manteve a avaliação dos seus fornecedores tendo em conta preço/qualidade, bem como rapidez de fornecimento;
- Aplicação inquéritos de satisfação aos colaboradores, aos clientes, aos parceiros de forma a uma melhoria contínua.

### h) Política de Recursos Humanos

Programas no âmbito do IEFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEI+;</li> <li>- Estágio Profissional;</li> <li>- Medidas Estímulo;</li> <li>- Empresa de Inserção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEI+:</li> <li>(2) ajudante de cozinha: com contrato posterior em empresas de inserção;</li> <li>(1) auxiliar de limpeza: com contrato posterior em empresas de inserção).</li> <li>- Estágio Profissional:</li> <li>(2) Psicóloga (3ª Idade – contratação para medida estímulo) e CAFAP (desistiu));</li> <li>(1) Educadora Social (CAFAP)</li> <li>(1) ajudante ação direta (desistiu);</li> <li>(1) ajudante da ação educativa;</li> <li>(1) monitor na área da infância;</li> <li>(1) fisioterapeuta.</li> <li>- Medida Estímulo:</li> <li>(1) lavadeira;</li> <li>(1) psicóloga (GIRASSÓIS);</li> <li>(1) mediadora familiar (CAFAP);</li> <li>(1) ajudante de cozinha</li> <li>(1) ajudante de limpeza</li> <li>(1) ajudante da ação direta</li>   <li>- Empresa de Inserção:</li> <li>(5) ajudantes de ação direta</li> </ul>
Voluntários	<p>Áreas: motorista; ajudante de ação direta; auxiliar saúde; auxiliar de limpeza; apoios gerais (recolha banco alimentar); auxiliar de educação; psicólogo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) motorista;</li> <li>(1) ajudante de ação direta;</li> <li>(1) auxiliar saúde;</li> <li>(1) auxiliar de limpeza;</li> <li>(1) apoios gerais (recolha banco alimentar)</li> <li>(1) auxiliar de educação)</li> </ul>

Parcerias / Protocolos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IEFP: Estágios Profissionais Curriculares;</li> <li>- Direção Geral de Reinserção Social: Serviços Comunitários;</li> <li>- ISSSP: Curso de Serviço Social;</li> <li>- CESAE: técnica de saúde</li> <li>- Afonso Sanches</li> </ul>	(1) psicólogo  - Estágios Profissionais Curriculares: (1) ajudantes de cozinha (2) auxiliar de geriatria; (1) apoio à comunidade; (2) técnico de saúde  - Serviços Comunitários: (1) serviços gerais;  - Estágios curriculares: (2) serviço social; (1) técnica de saúde; (1) Artes Gráficas.
------------------------	--	---

#### DADOS DE DEZEMBRO DE 2014

Nº de colaboradores Efetivos	63
Nº de colaboradores a Termo	19
Nº de Contratações Realizadas	9
Nº total de Contratações das Medidas do IEFP	6
Total colaboradores em Dezembro de 2014	97

CESSAÇÃO DE CONTRATO	1
RESCISÃO	1

#### PRESTADORES DE SERVIÇOS

FUNÇÃO	NÚMERO
Médico	1
Fisioterapeuta	2
Enfermeiro	2
Contabilista	1
Jurista	1
Nutricionista	1
Marketing	1
Professores ateliers (natação, xadrez, capoeira, inglês, futebol, dança)	9
Total	18

NOTA: Os prestadores de serviço da Universidade Sénior serão identificados posteriormente no âmbito da terceira idade.

#### Segurança no Trabalho

No que se refere ao serviço desenvolvido pelos colaboradores O Tecto está igualmente ciente dos benefícios da implementação e certificação de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho porque permite:

- Redução de Riscos de acidentes e de doenças profissionais;
- Melhoria da Imagem da Organização;
- Compromisso para o cumprimento da legislação em vigor;
- Redução de Custos (acidentes de trabalho, faltas ao serviço);
- Melhoria da satisfação e motivação dos colaboradores pela promoção e garantia de um Ambiente de trabalho saudável e seguro;
- Redução das taxas de absentismo.

#### Novas Orientações

No ano de 2014 introduziu-se uma alteração na política dos recursos humanos, tendo-se decidido da atribuição de mais 1 dia de férias por cada 10 anos de serviço.

#### Convívio Institucional

Definiu-se igualmente a realização de atividades de convívio institucional entre colaboradores e direção como forma de motivação dos colaboradores.

#### **i) Política de Sustentabilidade**

- Anualmente o Tecto concorre à consignação de 0,5% sobre IRS, pelo qual solicita à comunidade apoio;
- Também anualmente concorre ao programa de expansão e desenvolvimento da Educação Pré-escolar da DREN para apoio aos salários das educadoras de infância;
- Elaborou no presente ano candidatura ao Programa Overbooking, do quadro comunitário agora a terminar;
- Prosseguiu-se a contenção de despesas salariais, não se tendo procedido à revisão das carreiras profissionais;
- Manteve-se a política de gestão e redução de custos na electricidade, na água, no uso e reciclagem de papel e na reciclagem de óleos alimentares;
- Procedeu-se à reavaliação anual das mensalidades e dos serviços inerentes às respostas sociais;
- Reavaliou-se os acordos de cooperação com a Segurança Social nomeadamente com a possibilidade de aumento de vagas em creche;
- Procedeu-se à elaboração de acordos de cooperação para mais 25 utentes de lar;
- Procedeu-se à cessação do acordo de cooperação com a Segurança Social da resposta social de ATL, em virtude de a mesma não ter viabilidade financeira, tendo-se definido pela criação de um Centro de Estudos;
- Foi alargado o acordo de cooperação do Centro de Dia de 30 para 35 utentes;
- Manteve-se uma estreita colaboração com entidades locais para a realização de eventos, e com apoios dos mesmos;
- Manteve-se uma campanha de angariação de fundos, com envolvimento comunitário;
- Manteve-se uma campanha de angariação de mecenato e promoção da responsabilidade social das empresas.

#### **j) Parcerias**

- O Tecto manteve um conjunto de parcerias, nomeadamente com universidades e escolas profissionais, com o objetivo de proporcionar estágios académicos e curriculares, que considera importante

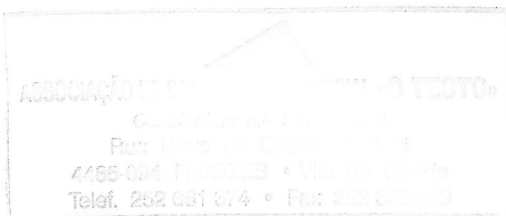
para o desenvolvimento institucional, num sentido de troca de partilhas e de obtenção de novas formas de atuação, bem como de novos conhecimentos.

Realizou ainda protocolos com entidades formadoras, para colocação em contexto de trabalho de alunos dos diferentes cursos profissionais.

**A Direção**

Fajozes, 23 de Março de 2015

João Luís Fernandes de Aguiar  
Director de Coeducação Profissionais CITE  
Carlos da Anunciação



**Aprovado em Assembleia Geral**

Fajozes, 24 de Março de 2015

Maria de Lurdes Castro Alves