

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015 ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL O TECTO

1. INTRODUÇÃO

No decorrer da implementação do Sistema de Gestão de Qualidade “O Tecto” definiu como nova 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.”**

Com base nesta nova missão O Tecto definiu em 2015 a projeção de serviços mais adequados, adaptados e diferenciadores, produzindo uma imagem de maior valor na comunidade. Entendeu-se, desta forma, que as respostas sociais da entidade deveriam ter uma maior projeção do seu trabalho junto da comunidade e dos parceiros e que a certificação das mesmas seria uma mais valia para a imagem diferenciadora que se pretende da instituição, face ao meio em que está inserida.

Numa análise institucional definiu-se, e como consequência da abertura do novo equipamento para a terceira idade, que seriam as respostas sociais afetas a este equipamento, Lar, Centro de Dia e SAD, as primeiras respostas sociais a se certificarem. Procura-se, assim, evidenciar o trabalho já produzido nesta área e de se projetar um trabalho de diferenciação perante as restantes entidades do concelho.

Desta forma a certificação das respostas sociais da terceira idade da Estrutura Residencial Para Idosos surge como uma das grandes prioridades de trabalho para 2015.

Todo o trabalho desenvolvido pela Direção e Técnicos da instituição, as horas de consultoria havidas e as auditorias realizadas foram no sentido de capacitar a instituição para a implementação do Sistema de Gestão Qualidade (SGQ) no âmbito da Norma ISO 9001.

Como avaliação final de toda a atividade desenvolvida durante o ano concluímos que os esforços envidados no âmbito do SGQ permitiu um melhoramento da organização institucional, de uma forma mais eficaz, rápida e clara, nomeadamente ao nível da Gestão Documental e da **uniformização de processos de atuação.**

40 ANOS DE O TECTO (1974 - 2014)

Salienta-se durante o ano que decorreu os festejos dos 40 anos de atividade de O Tecto, que teve o seu auge com a atividade “Fórum Família(s)”, que decorreu nos dias 29 e 30 de janeiro, no auditório municipal de Vila do Conde.

Um fórum que contou com a participação de oradores nacionais e internacionais de renome nas diversas áreas profissionais, destacando-se ao nível internacional a participação das universidades da Bélgica, Galiza e França.

O evento teve como objetivo refletir e dar visibilidade ao tema da Família, e das mudanças que se operam no seu seio familiar no dia a dia e da própria noção de Família, bem como salientar as dificuldades e problemas inerentes a essas mesmas mudanças.

O programa concebido para o evento proporcionou uma enorme adesão do público dado sua diversidade e pertinência dos temas.

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE (SGQ)

Com a implementação do Sistema de Gestão Qualidade, no âmbito da Norma ISO 9001 foi possível melhorar a organização nos seguintes aspetos:

Otimização de processos de trabalho: tem sido um instrumento para a melhoria da prestação dos serviços institucionais da terceira idade, a partir da simplificação e da otimização das atividades, contribuindo para uma melhor utilização dos recursos disponíveis e maior qualidade dos serviços.

A Otimização de processos permite assim a substituição de hábitos inadequados por procedimentos mais adequados.

A metodologia da Gestão de Processos desenvolvida por esta entidade, através da criação de uma Rede de Processos, tem contribuído para a melhoria de processos estratégicos, do planeamento e controle, dos processos operacionais, dos processos de suporte e dos processos de análise, de monitorização e avaliação.

A rede de processos estabelecida permite a implantação de melhorias e o alcance de maior qualidade e agilidade no atendimento aos clientes; permite um melhor alinhamento das informações disponibilizadas, bem como um maior controle e segurança das referidas informações, tendo-se para o efeito promovido uma melhoria da política de backup's da documentação.

Gestão Documental: foram criados documentos e registos mais eficazes, melhor estruturados e com informações mais relevantes para o funcionamento, que permitem a disponibilização da informação de uma forma mais rápida, adequada e atualizada.

No SGQ O Tecto trabalha com base nas conformidades/não conformidades e tratamento das mesmas, que permite no imediato uma verificação e intervenção mais adequada à situação e de resolução mais atempada. No âmbito dos Recursos Humanos procedeu-se, entre outros documentos, à elaboração de manuais de apoio à gestão desses recursos entre eles: Manual de Ética; Manual de Acolhimento do Colaborador; Manual de Funções; Regulamento Interno.

Ao nível da Gestão das Infraestruturas foi possível agilizar todo o procedimento de atuação, tendo em conta o considerável aumento dos equipamentos institucionais, resultado da existência de mais um edifício. Os planos e registos implementados de verificação, manutenção e correção das avarias e/ou anomalias permitem uma perceção mais rápida do funcionamento e histórico dos equipamentos.

O processo de análise e avaliação do desempenho dos fornecedores numa instituição é imprescindível para a verificação do desempenho e qualidade dos seus serviços/produtos, tendo em conta a qualidade, quantidade, preços e prazos de entrega. Para esta avaliação é aplicado o Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF) que nos permitirá uma melhor decisão.

Numa instituição com uma política de melhoria contínua a avaliação das partes interessadas como clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores é um processo importante, pois permite através da avaliação de terceiros o conhecimento do desempenho funcional, de forma a se melhorar ou eliminar os pontos mais negativos e acentuar os pontos positivos.

As Auditorias e avaliação de desempenho organizacional resultam em relatórios onde se registam todas as Não Conformidades (NC), bem como as Sugestões de Melhoria (SM) e onde se definem as ações corretivas/preventivas a serem implementadas. A análise a estas informações permitem igualmente verificar do grau de cumprimento e eficácia das ações programadas e da reprogramação de novas ações.

No final do ano podemos verificar que as não conformidades apresentadas no relatório final diminuiram face ao primeiro relatório de auditoria interna.

2. ÁREAS DE INTERVENÇÃO

No seguimento do trabalho social desta entidade identificam-se a seguir as áreas de intervenção realizadas em 2015:

a) Formação

Realizou-se no âmbito da implementação do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) as horas de consultoria e auditorias agendadas da seguinte forma:

AUDITORIAS INTERNAS	
DATAS	Nº DE HORAS
14 DE JULHO	8
15 DE JULHO	3,5
30 DE JULHO	3,5
5 DE AGOSTO	3,5
4 DE DEZEMBRO	8
10 DE DEZEMBRO	4

CONSULTORIA	
DATAS	Nº DE HORAS
18 DE JUNHO	3
15 DE JULHO	2
30 DE JULHO	2
5 DE AGOSTO	3,5
20 DE AGOSTO	3,5
27 DE AGOSTO	3,5
19 DE NOVEMBRO	3,5
17 DE DEZEMBRO	3,5

Formação em noções básicas de higiene (30H) - no âmbito da higiene e segurança no trabalho.

FORMAÇÃO		
Ação	Horas / Nº de Colaboradores	Mês
Noções básicas de higiene	3H / 10	março e julho

b) Espaço Físico, Equipamentos e Viaturas

Procedeu-se à realização de obras no edifício sede, nomeadamente no melhoramento das casa de banho da infância, seguindo as orientações legais e da Direção Geral dos Estabelecimentos de Ensino (DGEST), no espaço da cozinha, no melhoramento das salas de aulas e de acolhimento, bem como em todo o espaço envolvente.

No âmbito do FRSS procedeu-se ao fecho do pátio exterior do ERPI, com objetivos de abertura de um ginásio de Fisioterapia.

Procedeu-se a obras de melhoramento do espaço de Centro de Estudos, por forma a uma melhor resposta do serviço.

Ainda no âmbito do Centro de Estudos procedeu-se à aquisição de mobiliário necessário ao seu funcionamento.

Tendo em conta as necessidades dos diversos serviços existentes nesta entidade relativamente à utilização de transportes decidiu-se pela aquisição de uma viatura de 7 lugares.

Foram realizadas obras de recuperação no ERPI.

Procedeu-se à manutenção e a conservação dos equipamentos dos serviços de lavandaria, cozinha e viaturas. Aquisição de um minibus de 17 lugares, com o apoio do Fundo de Socorro Social, para colmatar o facto de os autocarros institucionais estarem em data limite de circulação para transporte coletivo de crianças.

Relativamente às instalações do Clube Sénior de Vila do Conde mantêm-se as instalações arrendadas em Vila do Conde e as parcerias com entidades do concelho para outros espaços.

Não foi possível concretizar-se em 2015, como projetado, a abertura de uma Policlínica.

Procedeu-se à aquisição de vários equipamentos de escritório para melhoramento do serviço de CAFAP.

c) Serviços

Apresenta-se a seguir os pontos de maior intervenção a realizar nas diferentes respostas sociais:

c.1) INFÂNCIA:

Com a realização das obras nas respostas sociais de creche e de pré-escolar procedeu-se ao pedido de revisão dos acordos de cooperação para 54 utentes de creche.

No âmbito do Centro de Estudos esta entidade conseguiu manter a mesma frequência de alunos do ano transato, incluindo os períodos de pausas e férias escolares. Os pais mantêm a sua pretensão nos serviços do Tecto.

Procedeu-se a várias atividades de angariação de fundos, com a realização de Vendas de Primavera, de Natal, entre outras.

Atividades lúdicas extracurriculares: futebol, natação, dança, xadrez, inglês, educação musical (atividade realizada desde as idades de creche).

c.2) TERCEIRA IDADE:

Procedeu-se à elaboração de mais 15 acordos de cooperação para a resposta de ERPI, num total de 25 utentes.

Definiu-se com o centro Distrital de Segurança Social a integração do Centro de Dia, no estabelecimento de ERPI, para uma melhor organização dos serviços de terceira idade.

Ainda no seguimento do ponto anterior definiu-se como capacidade máxima de frequência para centro de dia o total de 35 utentes.

Procurando-se melhorar e apresentar cada vez mais serviços adequados aos utentes de terceira idade O Tecto promoveu a junção dos serviços de animação e de fisioterapia, nas respostas de Centro de dia e de Lar, com a programação de atividades complementares das duas profissões, por forma a melhor respondermos às necessidades reais dos idosos.

c.3) CAFAP:

O Centro Distrital de Segurança Social do Porto procedeu à revisão do acordo de cooperação destareposta social, tendo no entanto avaliado o acordo em baixa, pelo que o número de famílias apoiadas diminuiu de 50 para 36, bem como procedeu à alteração do quadro de pessoal, com uma diminuição da carga de horário de trabalho para 50% dos técnicos afetos.

c.4) RSI:

Manteve-se o protocolo realizado com o Centro Distrital de Segurança Social.

d) Participação

Cumprindo um dos objetivos pretendidos que era o da maior envolvência possível da comunidade local nas atividades de angariação de fundos realizadas, O Tecto conseguiu uma grande participação e colaboração por parte da comunidade, e com uma larga participação dos familiares dos utentes da infância, quer no evento “Caminhada Noturna em Família”, quer no apoio na venda de rifas.

Conseguiu-se igualmente, embora em menor escala, o envolvimento das empresas da comunidade, na cedência e doação de artigos necessários à realização das atividades programadas. Procurou-se envolver os mesmos nas atividades e no reconhecimento e consciencialização dos trabalho das ipss’s, nomeadamente do trabalho de ação social d’O Tecto.

e) 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, com a participação de voluntários internos: colaboradores, familiares de utentes e utentes da universidade sénior; e de voluntários externos provenientes da parceria com o Banco de Voluntariado Local.

Procedeu-se, no decurso da parceria com o banco alimentar contra a fome à distribuição de géneros alimentares pelas famílias carenciadas, num total anual de cerca de 198 cabazes.

Salienta-se que o número de cabazes diminuiu relativamente ao ano anterior resultante igualmente da diminuição de géneros alimentares provenientes do próprio banco alimentar.

f) Política Ambiental

Manteve a política de gestão e redução de consumos de eletricidade, de água, do uso e reciclagem de papel e da reciclagem de óleos alimentares.

Manutenção de contrato com empresa de recolha de material e resíduos hospitalares.

g) Comunicação, Imagem Institucional e Eventos

Procedeu-se à divulgação das atividades e respostas sociais de O Tecto através do DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E ANGARIAÇÃO DE FUNDOS, nomeadamente através da página do facebook, newslet-

ters internas emitidas, circulares informativas, cartazes e flyers de divulgação, entre outras comunicações. Contactou-se os jornais e rádios locais para divulgação das ações da entidade. Manteve-se a tiragem trimestral do jornal institucional.

Participação no evento Feira Social, no âmbito da sua integração na rede social.

Um dos eventos organizados de angariação de fundos e de aproximação à comunidade foi o evento “Caminhada Noturna em Família”, que teve lugar na cidade de Vila do Conde, no dia 9 de junho, e que contou com uma enorme participação da comunidade local e institucional, que de uma forma alegre e descontraída contribuíram para a entidade e fizeram do evento um sucesso para além do esperado.

h) Organização e Gestão

Anualmente procede-se à reorganização dos serviços e da reestruturação de todos os serviços seguindo uma política de contenção de gastos.

i) Política de Recursos Humanos

As contratações dos colaboradores acompanha o aumento do número de utentes, pelo que, por este facto, as contratações que se realizaram foram para colmatar os serviços com falta de pessoal.

Outras contratações que se realizaram foram para substituição dos colaboradores com baixas médicas ou outras situações legais.

As contratações são realizadas no âmbito das medidas do Instituto de Emprego e Formação Profissional, principalmente para a integração dos colaboradores do ERPI.

Ao nível dos salários procedeu ao aumento do ordenado mínimo, como definido por lei, tendo-se realizado um ajuste relativamente às tabelas salariais.

j) Recursos Humanos

Programas no âmbito do IIEFP	<ul style="list-style-type: none"> - CEI+; - CEI; - Estágio Profissional; - Medida Reativar; - Medidas Estímulo; - Empresa de Inserção. 	<ul style="list-style-type: none"> - CEI+; ajudantes de limpeza; - CEI: (3) ajudantes de limpeza; - Estágio Profissional: (1)Psicóloga (CAFAP); Medida Reativar: (1) Porteiro; - Medidas Estímulo: (1) Assistente Social (CAFAP); - Empresa de Inserção: (5) ajudantes de ação direta
Voluntários	<p>Áreas: motorista; auxiliar saúde; apoios gerais (recolha banco alimentar); auxiliar de limpeza.</p> <p>No âmbito da Infância para apoio no período de férias escolares (auxiliares de educação)</p>	<p>motorista;</p> <p>auxiliar de saúde;</p> <p>Auxiliares de educação;</p> <p>(1) auxiliar de limpeza;</p> <p>apoios gerais (recolha banco alimentar)</p>
Parcerias / Protocolos	<ul style="list-style-type: none"> - IIEFP: Estágios Profissionais Curriculares; - FORMAR; - CESAE; - Direção Geral de Reinserção Social: Serviços Comunitários; - Faculdade Ciências da 	<ul style="list-style-type: none"> - Estágios Profissionais Curriculares; técnico auxiliar de saúde (420H); - (1) técnico de controle de qualidade alimentar (400h); - (1) Técnico de gestão administrativa (250h).

Educação do Porto;
- Faculdade de Medicina do
Porto.

- Serviços Comunitários:
(4) serviços gerais (141,30h)

- Estágios curriculares:
ciências da educação;
(1) Faculdade de Medicina.

Nº de COLABORADORES (DADOS A DEZEMBRO DE 2015)

Nº de Funcionários Efetivos	77
Nº de Funcionários a Termo	19
Membro Estatutário	1
Total colaboradores em Dezembro de 2015	97

Nº de Contratações Realizadas	6
-------------------------------	---

CESSAÇÃO DE CONTRATO	5
RESCISÃO	1 (em substituição)

PRESTADORES DE SERVIÇO

FUNÇÃO	NÚMERO
Médico	1
Fisioterapeuta	1
Enfermeiro	2
Contabilista	1
Jurista	1
Nutricionista	1
Professores ateliers (natação, xadrez, inglês, futebol, dança, música)	7
Total	14

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

K) Política de Sustentabilidade

O Tecto concorreu, como habitualmente, à consignação de 0,5% sobre IRS, pelo qual solicitou o apoio da comunidade.

Aguarda fecho da candidatura ao Programa Overbooking, do quadro comunitário.

Procedeu-se a uma reavaliação dos fornecedores tendo em conta a política de gestão e redução de custos.

Procedeu-se à reavaliação anual das mensalidades e dos serviços inerentes às respostas sociais. Aguarda revisão dos acordos de cooperação com a Segurança Social nomeadamente para creche. Manteve-se uma estreita colaboração com entidades locais para apoio na realização de eventos. Realizaram-se campanhas de angariação de fundos, com envolvimento comunitário.

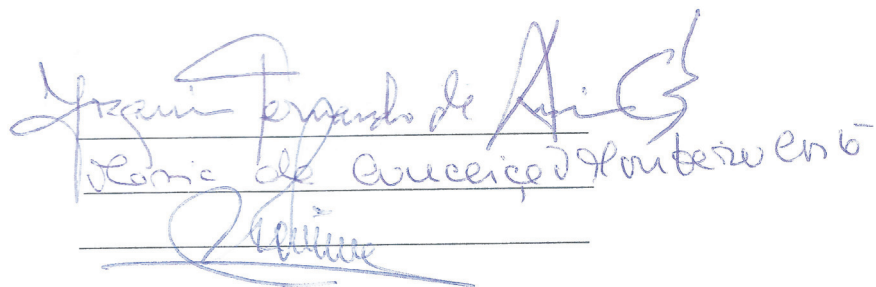
I) Parcerias

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, 9 de Março de 2016



Joana Fergando de Almeida
Direção do Centro de Intervenção em Fajozes