



1. Caraterização da Instituição

A Fundação Cardeal Cerejeira, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, sediada em Lisboa, na freguesia dos Olivais na Rua Cidade Nova Lisboa, fundada em 11 de abril de 1957, com Estatutos aprovados pelo Sub. Secretário de Estado da assistência Social, D. do Governo nº 92, III Série de 19 abril de 1957, e mais tarde pelo Secretário de estado da Segurança Social, Diário da República nº 291, III série de 19 de dezembro de 1981 e livro 3 das fundações de solidariedade social, sob o nº 90/86, a fls.97 verso da Direção Geral da Segurança Social de 30-12-86.

Os nossos propósitos encaixam-se numa dinâmica com objetivos diferentes, perspetivando a Excelência na Qualidade dos serviços através da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, promovendo desta forma a sustentabilidade na organização, ambicionando ser uma Instituição de referência e de excelência, reconhecida na implementação de políticas e na prestação de serviços qualificados e humanizados no âmbito da solidariedade e de uma gestão e funcionamento exemplar.

Neste sentido, e para dar cumprimento a sua missão, a FCC criou as diferentes respostas sociais destinadas à terceira idade:

- Centro de Dia: criado em 1998;
- Centro de Convívio: em 1975;
- Serviço de Apoio Domiciliário: criado em 1993.

2. Missão, Visão e Valores da Fundação Cardeal Cerejeira

Missão:

Ser uma entidade de referência na comunidade alargada em termos de serviços destinados às pessoas idosas e suas famílias.

Visão:

Prestar serviços diferenciados de Qualidade, humanizados aos nossos clientes e suas famílias.

Valores:

- Responsabilidade
- Ética e Sigilo Profissional
- Solidariedade
- Justiça
- Humanização
- Inovação
- Confiança

Objetivo Geral:

Proporcionar às pessoas mais vulneráveis melhores condições de vida, no âmbito pessoal e social, quer no seu domicílio quer institucionalizados.

Objetivos Específicos:

- a) Fomentar a melhoria continua dos nossos serviços;
- b) Satisfazer as necessidades de quem nos procura;
- c) Alargar o leque de parceiros para a diversificação de serviços.

3. As Respostas Sociais da Fundação Cardeal Cerejeira

As respostas sociais que conformam a Fundação Cardeal Cerejeira (FCC), inserem-se no âmbito social e cobrem uma área bastante alargada em termos territoriais: não só na freguesia dos Olivais, mas também outras limítrofes: Portela – Moscavide, Encarnação, Chelas.

A FCC dá resposta às necessidades/vulnerabilidades da nossa população idosa, partir de 2 respostas sociais que configuram o Centro de Idosos e que apresentamos seguidamente:

3.1. Centro de Dia

O Centro de Dia tem capacidade para 50 utentes, sendo que conta atualmente com 18 utentes. Pretendemos, este ano, aumentar este número em pelo menos 3 %. Esta resposta tem como objetivos satisfazer as necessidades básicas dos utentes: prestar apoio psicossocial, prevenir o isolamento através da promoção de relações interpessoais, interinstitucionais, proporcionar momentos de convívio e lazer através de atividades ocupacionais, manter e/ou desenvolver as capacidades existentes.

Esta resposta social, tem acordo com a Segurança Social para 30 utentes.

3.2. Serviço de Apoio Domiciliário

O serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no próprio domicílio, sempre que idosos, adultos ou famílias, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou atividades da vida diária.

É nosso objetivo prestar serviços de acordo com a legislação em vigor e tendo em conta as orientações da Segurança Social, com quem temos acordo para 50 utentes.

Neste âmbito a FCC disponibiliza os seguintes serviços:

- O fornecimento de refeição (almoço e reforço do jantar);
- Cuidados de higiene pessoal;
- Apoio à medicação
- Apoio à Alimentação
- Tratamento de roupas;
- Higiene Habitacional;
- Serviço de Transporte para ida a consultas ou exames (prévio agendamento).

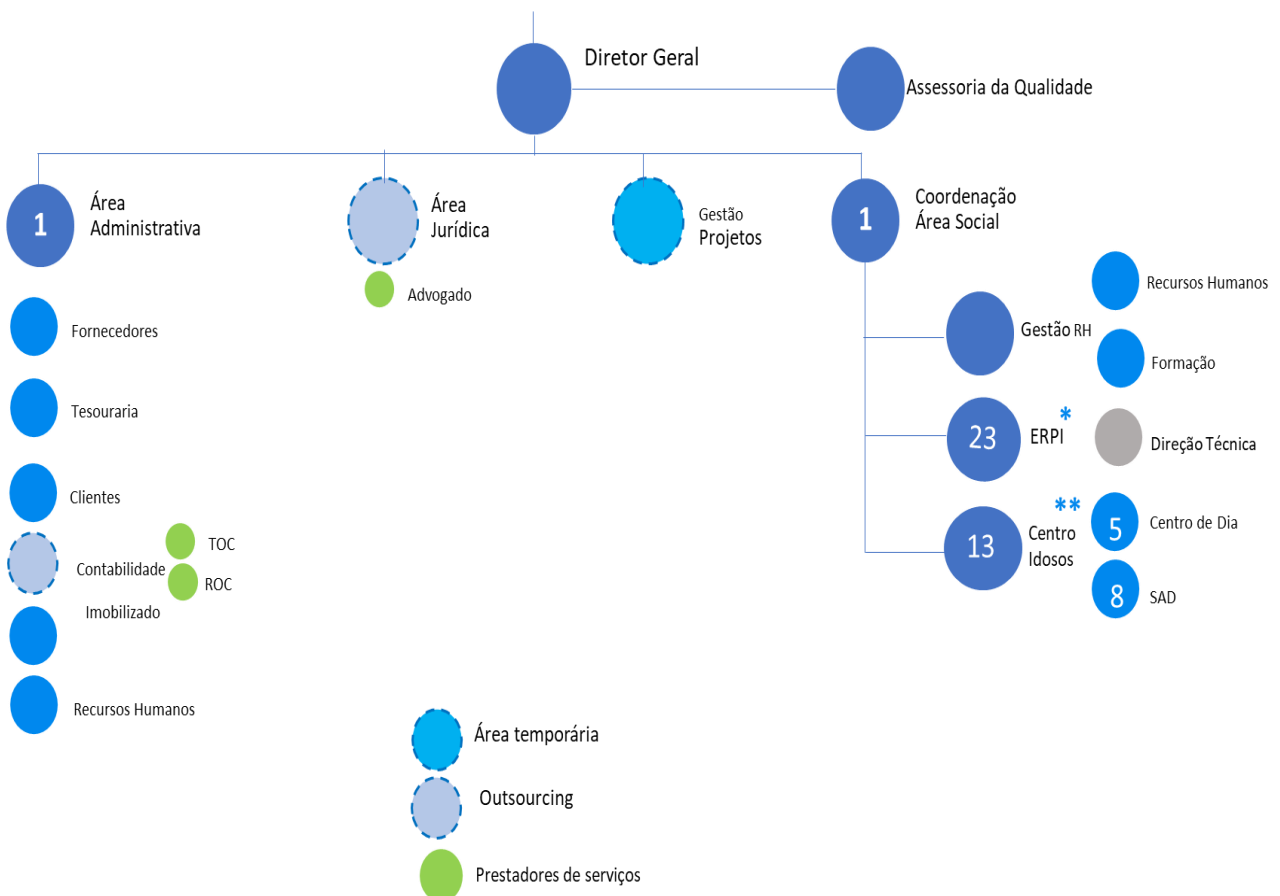
4. Parcerias

A FCC conta com um leque diversificado de parceiros, que vão desde a Administração Pública, entidades privadas até Grandes Superfícies comerciais. São os seguintes: Junta de freguesia Olivais; Banco Alimentar; Bombeiros de Sintra; Rede Social de Lisboa; Câmara Municipal de Lisboa; Centro de Saúde; PSP; Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Fundação Ageas; Continente; Pingo Doce; Bens Doados; Hospitais; Junta de freguesia de S. Pedro; Câmara Municipal de Sintra, Escola Superior de Saúde de Lisboa; Escola Profissional Magestil.

Temos apresentado várias candidaturas ao Programa CEI do Instituto de Emprego e Formação Profissional, IEFP.IP. Pretendemos, também, este ano, continuar com a apresentação das referidas candidaturas.

5. Estrutura Organizacional

A estrutura da FCC está dividida por várias áreas (Administrativa, Projetos, Jurídica e Coordenação Social) que visam promover uma intervenção organizada e sustentada, que valoriza a competência, o dinamismo e motivação de todos os seus trabalhadores.



6. Os Recursos Humanos

Quanto aos recursos humanos, dispomos de uma equipa de profissionais adaptada às necessidades dos nossos utentes de Centro de Dia e do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD): com formação multidisciplinar adequada, proveniente da área das ciências sociais. Promovemos a formação dos nossos trabalhadores com vistas, à valorização dos recursos humanos e a sua melhoria contínua ao nível do desempenho e das competências profissionais, no âmbito dos cuidados à terceira idade.

A FCC cumpre todas as normativas legais e convencionais em vigor, e outros regulamentos aplicáveis à Instituição, assumindo sempre o compromisso de assegurar de forma consistente e sistemática, serviços de qualidade às pessoas idosas e suas famílias. Este compromisso envolve toda a estrutura organizacional, dos dirigentes aos trabalhadores e os seus efeitos são diariamente transmitidos a todos os que beneficiam dos nossos serviços.

O Quadro de Pessoal é constituído por técnicos e trabalhadores com diferentes categorias, conforme mostra a tabela:

Equipa Técnica		Pessoal de Apoio	
Diretora Coordenadora	1	Ajudantes Ação Direta	10
Animadora Socioeducativa	1	Trabalhadores Serviços Gerais	2
Administrativa	1		

7. Estratégia Organizacional da Fundação Cardeal Cerejeira para o ano de 2023

O presente plano assenta nas seguintes linhas estratégicas:

- Fomentar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos clientes;
- Promover a participação e envolvimento de todas as partes interessadas: utentes e suas famílias e/ou vizinhos;
- Apostar na melhoria da comunicação interna e externa;
- Aumentar a eficácia dos recursos humanos, assegurando as competências e motivações necessárias;

As definições destas linhas estratégicas tiveram como base uma análise mais aprofundada de todos os âmbitos de intervenção da FCC, através de uma análise SWOT, tendo obtido os seguintes resultados.

Forças

Quais são as principais competências e forças da organização?

- Atendimento personalizado
- Instituição pequena
- Prestação de serviços de qualidade
- Parcerias
- Acordos de Cooperação com a SS
- Existência de metodologia de Qualidade e boas práticas
- Reconhecimento da instituição por parte da comunidade
- Bom relacionamento com as entidades oficiais locais

Fraquezas

Quais as fragilidades internas que podem causar problemas no futuro?

- Estratégia de incentivos e motivação aos colaboradores
- Não utilização do espaço exterior
- Nível tecnológico e de inovação
- Baixos salários
- Baixo nível de aprovação de candidaturas
- Sustentabilidade das respostas sociais

Oportunidades

Que oportunidades existem no setor interessantes para a organização?

- Relação de proximidade com a comunidade
- Certificação da Qualidade nas respostas sociais
- Freguesia com elevada população jovem
- Freguesia com urbanizações recentes
- Localização / Proximidade da Capital
- Rede pública de transportes
- Proximidade e existência de Unidades de Saúde (Hospital, Centro de Saúde e USF)
- Proximidade e Existência de Entidades de Serviço Público (Loja do Cidadão e IAFP)
- Proximidade e existência de Sistemas de Ensino Superior
- Proximidade com escolas públicas: 1º, 2º, 3º ciclos e secundário
- Reconhecimento da Instituição a nível do concelho
- Respostas Sociais únicas na freguesia
- Mecenato
- Articulação em rede com diferentes parceiros locais

Ameaças

Para que ameaças externas a organização se deve preparar?

- Outras Instituições, rede privada e pública, que oferecem os mesmos serviços
- Redução nos apoios e acordos privados
- Taxa elevada de desemprego
- Sustentabilidade das IPSS
- Conjuntura económica e capacidade financeira das famílias
- Fracos recursos financeiros e de políticas locais
- Dependência dos apoios estatais
- Tabela salarial das IPSS pouco atrativa

Desta análise, surgiram outras conclusões: como o facto de ser necessário apostar mais no marketing da FCC para dar divulgar e dar a conhecer os nossos serviços quer à nossa freguesia quer as freguesias limítrofes. Ao mesmo tempo, pretendemos aumentar o número de entidades parceiras, e adquirir novas competências de gestão de

organizações sem fins lucrativos e novas formas de angariação de fundos.

Desta forma, consideramos, também ao longo deste ano, que seria muito positivo ter a possibilidade de frequentar alguma ação de formação na área da gestão, destinada à direção, aos técnicos e poder abranger também os trabalhadores. Iremos fazer uma pesquisa, e faremos diversos contactos que nos ajudem neste sentido.

8. Funções e Competências dos diferentes profissionais da FCC

Diretora Coordenadora

Cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento do mesmo. Seguem-se as funções da Diretora Coordenadora:

a) No âmbito da Gestão:

Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal; cria e mantém uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a instituição de maneira eficaz; colaborar na determinação da política da instituição; providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, do economato, dos serviços clínicos de apoio ao Estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação; Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria; Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento; Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s); Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento; Elaborar o horário de trabalho do pessoal; propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija; Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo; Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis; Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção; Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal.

b.) No âmbito do Serviço Social:

Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, sempre que necessário à

visita domiciliária; Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos; Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração; Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, através da elaboração do PIC de cada utente; Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral; Tomar conhecimento da saída dos utentes.

8.1. Equipa Centro de Dia e SAD

Ajudante de ação direta:

1- Trabalha diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

- a)* Recebe os utentes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
- b)* Procede ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
- c)* Assegura a alimentação regular dos utentes;
- d)* Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- e)* Presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- f)* Substitui as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- g)* Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;
- h)* Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- i)* Conduz, se habilitado, as viaturas da instituição.

2- Caso a instituição assegure apoio domiciliário, compete ainda ao ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes.

Técnico superior de animação sociocultural

Planeia e implementa projetos de intervenção comunitária. Planeia, organiza e promove/desenvolve atividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo, em contexto institucional, na comunidade ou ao domicílio, tendo em conta o serviço em que está integrado e as necessidades do grupo e dos indivíduos, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a qualidade da sua inserção e interação social.

Incentiva, fomenta e estimula as iniciativas dos indivíduos para que se organizem e decidam o seu projeto lúdico ou social, dependendo do grupo alvo e dos objetivos da intervenção. Acompanha as alterações que se verifiquem na situação dos utentes que afetem o seu bem-estar e atua de forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento, solidão e outras.

Em resumo, organiza, coordena e desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da instituição. Acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

Trabalhador auxiliar (serviços gerais)

Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetua o transporte de cadáveres; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra

9. O Plano de Atividades para 2023

O plano de atividades para 2023 pretende seguir a linha de trabalho dos anos anteriores, proporcionando diferentes serviços, atividades e experiências direcionadas para os diferentes níveis de autonomia e dependência, dos nossos utentes. A nossa intervenção assentará na aposta constante em estabelecer parcerias de forma a fomentar a partilha com pessoas e entidades externas à Fundação, para partilha de experiências e discussão construtiva de novas formas de intervir, diversificado em idades e experiências.

Neste plano será traduzido o compromisso de toda a equipa para vencer os desafios aos que nos enfrentamos diariamente, também para este ano de 2023, e irá enquadrar-se nas linhas orientadoras e respetivos objetivos/atividades. Como qualquer plano, está sujeito a reajustamentos, assim que forem necessários. O plano divide-se em objetivos táticos/operacionais e atividades, em que cada área de intervenção define o que é da sua responsabilidade, com elementos que possibilitam fazer a necessária (re)avaliação.

Perspetiva	Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Periodicidade	Responsável
Desenvolvimento dos serviços: Cliente	Ampliar a qualidade e o leque de serviços prestados aos utentes, com base na sua satisfação	- Executar o Plano de Atividades (definido na análise SWOT);	Taxa de execução do Plano de atividades das áreas técnicas	>80	Janeiro a dezembro	Todos os trabalhadores
		- Realizar atividades no âmbito social e de saúde, que promovam inclusão, autonomia e bem-estar dos utentes, indo de encontro às suas necessidades;	Nº de atividades realizadas com resultado positivo	>70	Janeiro a dezembro	Direção/ Equipa de AAD
	Criar novas parcerias com entidades públicas e privadas,	- Divulgar os projetos às entidades locais, que possam vir a ser nossos parceiros, no âmbito da responsabilidade social;	Nº de protocolos celebrados	1 protocolo	Janeiro a dezembro	Direção Equipa Técnica
		- Elaborar propostas de Estágios Curriculares e Profissionais;		2 protocolos		
Promover melhoria serviços	Registrar as reclamações no Livro de Reclamações;	Nº de reclamações registadas	Nenhuma	Sempre que se verifique	Diretora Coordenadora	

Perspetiva	Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Periodicidade	Responsável
Desenvolvimento dos serviços: Cliente		- Manter os Regulamentos Internos das respostas sociais atualizados;	Nº de dias de atraso na atualização após nova deliberação	≤10	Quando haja alterações no regulamento interno e/ou legislação	Diretora Coordenadora
		- Garantir a correta distribuição de refeições no exterior, obedecendo os requisitos de segurança;	Registo de temperaturas das refeições e acondicionamento	≥ 65	Diário	Diretora Coordenadora Cozinheira
	Assegurar o cumprimento das atividades da FCC	- Proceder à organização e respetiva supervisão dos serviços e registo diário de tarefas;	Nº de falhas no registo semanal de tarefas (ERPI)	< 1x semana	Semanal	Diretora Coordenadora
		- Certificar as limpezas habitacionais em SAD;	Nº de falhas no registo semanal de tarefas (SAD)	< 1 mês	Mensal	Diretora Coordenadora
Processos Internos	da FCC	- Assegurar a reparação de avarias e posteriormente, a resolução de falhas nos equipamentos, veículos e materiais da instituição;	Taxa de ocorrências registadas e resolvidas Custo anual das reparações	90% <2.000 €		Administrativa

Perspetiva	Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Periodicidade	Responsável
Processos Internos		- Controlar a quilometragem e gastos dos veículos;	Registo Mensal de km e combustível	100%	Trimestral	Administrativa
		- Assegurar a aquisição e requisição dos materiais/produtos necessários;	Nº de requisições tratadas	90%	Semanal	Administrativa
		- Arquivar a documentação, fazendo a separação de acordo com o assunto e tipo de documento;	Manter mensalmente o arquivo atualizado até ao último dia do mês	80%	2 vezes mês	Administrativa
		- Receber e expedir o correio de forma expedita	Nº de dias decorridos entre a receção, o tratamento e a expedição	< 2 dias	Diário	Administrativa
	Desenvolver os canais de divulgação de informação	- Atualizar e manter a informação institucional nas redes sociais (Facebook);	Nº de atividades divulgadas	20 %	Semanal	Animadora
		- Manter e atualizar a informação institucional no site;	Nº de atividades divulgadas	>1	Mensal	Animadora
	Contribuir para um ambiente adequado à atividade da FCC	- Divulgar o código de Ética e Conduta; - Divulgar o Código Prevenção de Maus tratos;	Registo de entrega dos documentos	95%	Janeiro a dezembro	Diretora Coordenadora

		- Elaborar a escala mensal de serviço atendendo às necessidades do serviço; - Legislação Laboral	Nº de escalas que foram alteradas	90% cumprimento	Mensal	Diretora Coordenadora
Financeira	Promover a sustentabilidade financeira/económica da FCC	- Manter atualizada a base de dados das receitas e despesas da instituição;	Nº de dias necessário para a atualização da base de dados	< 5	Semanal	Administrativa
		- Percentagem de aumento do valor recebido	Mês anterior ao início do prazo de entrega da declaração de IRS	10%	Anual	Direção; Contabilista Administrativa
		- Realizar operações de caixa e registo do movimento relativo a transações da gestão da instituição;	Taxa de preenchimento da Folha de caixa	100%	Diário	Administrativa
		- Processar faturas, receber numerários e processar os respetivos recibos, incluindo transferências bancárias;	Nº de utentes com a mensalidade paga dentro do prazo estipulado	>90%	Mensal	Administrativa
Aprendizagem e Crescimento	Melhorar o desempenho e formação profissional	- Manter o dossiê de contabilidade atualizado;	Nº de dias em atraso na atualização	< 5	Semanal	Administrativa
		- Aplicar os questionários de diagnóstico das necessidades formativas a todos os trabalhadores - Realizar o Plano de formação até ao dia 30 de janeiro;	Nº de questionários aplicados Nº de ações de formação programadas	100% 3	Anual Anual	Diretora Coordenadora

<p>Aprendizagem e Crescimento</p>	<p>Melhorar o desempenho e formação profissional</p>	<p>Executar o Plano de Formação; Avaliar o resultado da formação;</p>	<p>Nº de ações de formação executadas Nº de participantes nas ações</p>	<p>➤ 3 ações de formação</p>	<p>Anual</p>	<p>Diretora Coordenadora e equipa de AAD</p>
--	--	---	---	------------------------------	--------------	--