



**CBESQ**

Centro de Bem-Estar  
Social de Queluz

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social



# PLANO DE ATIVIDADES ORÇAMENTO

**2  
0  
1  
8**



## **CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE QUELUZ**

### **Contactos:**

**Sede Social:** Rua Paulo Reis Gil, 48, 2745-195 Queluz

### **Direção e Serviços administrativos:**

Rua D. Fernando II, 9 - 2745-107 Queluz

telf: 214 352 128

[geral@cbesq.pt](mailto:geral@cbesq.pt)

[www.cbesq.pt](http://www.cbesq.pt)

### **CAI- Complexo de Apoio à Infância**

Equipamento "Sol Dourado" - Rua Paulo Reis Gil,48 - 2745-195 Queluz

telf: 214 342 817 / tlm: 961 968 228

Equipamento "Céu Azul" - Rua Padre António Vieira, 8, Pendão - 2745-073 Queluz

telf: 214 342 819 / tlm: 963 488 386

### **CAIF - Complexo de Apoio ao Idoso e à Família**

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI

Centro de Dia

Rua D. Fernando II, 9 - 2745-107 Queluz

telf: 214 352 128 / 214 365 289 // tlm: 962 024 719

## **ÓRGÃOS SOCIAIS**

**(mandato 2017-2021)**

### **Mesa da Assembleia Geral**

Presidente: António Costa Rodrigues  
1.<sup>a</sup> Secretária: Ana Isabel Pais Pacheco Valente  
2.<sup>o</sup> Secretário: Pedro Ricardo Caldeira da Silva

### **Direção**

Presidente: Fernanda Cruz de Pina Braz  
Vice-Presidente: Paulo Alexandre da Ressurreição Castro  
Secretária: Raquel Mendes Ramalhete Fonseca  
Tesoureira: Ana Cristina Rodrigues Santiago  
1.<sup>a</sup> Vogal: Maria de Fátima Lacueva Mota Eusébio  
2.<sup>a</sup> Vogal: Cristina Paula Folgado da Costa Flor  
3.<sup>o</sup> Vogal: António Fernando Marques Braz

### **Conselho Fiscal**

Presidente: Paula Alexandra da Costa e Sá Gil  
1.<sup>o</sup> Vogal: António Carlos Tavares Martins  
2.<sup>o</sup> Vogal: Carlos Honorato Carvalho Pereira

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>HISTÓRIA</b> .....	8
<b>CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE</b> .....	9
<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES</b> .....	10
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	10
<b>PRINCÍPIOS ORIENTADORES DE GESTÃO</b> .....	10
<b>COMO NOS ORGANIZAMOS</b> .....	11
<i>ÓRGÃOS SOCIAIS</i> .....	11
<i>ORGANIZAÇÃO INTERNA</i> .....	11
<b>BREVE CARATERIZAÇÃO DO CBESQ</b> .....	13
<b>O QUE NOS PROPOMOS FAZER</b> .....	14
<i>MODELO ORGANIZATIVO E FUNCIONAL</i> .....	14
<i>APOIO SOCIAL À COMUNIDADE</i> .....	15
<i>PARCERIAS E ACORDOS DE COOPERAÇÃO</i> .....	15
<i>PARCERIAS DE ÂMBITO SOCIOPEDAGÓGICO</i> .....	15
<i>COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO - INTERNA E EXTERNA</i> .....	16
<i>FORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS</i> .....	16
<i>AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES, UTENTES E/OU FAMILIARES</i> .....	16
<i>AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO</i> .....	16
<i>MEDIDAS DE PREVENÇÃO E PROTEÇÃO DE PESSOAS</i> .....	16
<i>INFORMÁTICA DE GESTÃO E COMUNICAÇÕES</i> .....	17
<i>REQUALIFICAÇÃO DE ESPAÇOS E CONSERVAÇÃO</i> .....	18
<b>RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, PATRIMONIAIS E FINANCEIROS</b> .....	18
<i>RECURSOS HUMANOS</i> .....	19
<i>RECURSOS TECNOLÓGICOS</i> .....	20
<i>RECURSOS PATRIMONIAIS</i> .....	20
<i>RECURSOS FINANCEIROS</i> .....	21
<b>CONCLUSÃO</b> .....	22

### ANEXO I – ORÇAMENTO

### ANEXO II – PLANO DE ATIVIDADES DO COMPLEXO DE APOIO À INFÂNCIA

### ANEXO III – PLANO DE ATIVIDADES DO COMPLEXO DE APOIO AO IDOSO E À FAMÍLIA



## INTRODUÇÃO

O plano anual de atividades assume-se como um documento de planeamento que define os objetivos, as formas de organização e de programação das atividades bem como a identificação dos recursos necessários à sua execução. Trata-se de um documento dinâmico, sujeito a monitorização, verificação e revisão, de acordo eventuais alterações das circunstâncias inicialmente previstas.

Cumprindo o estatutariamente previsto a Direção do Centro de Bem-Estar Social de Queluz - CBESQ, apresenta o Orçamento e o Plano de Atividades para 2018, procurando, assim e de forma sistemática, enunciar aquelas que serão as principais linhas orientadoras de ação para o próximo ano.

O presente Plano de Atividades, elaborado tendo como premissa a estrutura dos Objetivos Estratégicos e os Princípios Orientadores da Gestão, reveste-se de grande relevância, pois constitui um instrumento onde se reflete a realidade do CBESQ e procede à identificação dos recursos humanos, financeiros, tecnológicos e patrimoniais existentes, de modo a contribuir para a eficácia, eficiência e qualidade, de todos os projetos/atividades a realizar durante o próximo ano.

Neste sentido, o CBESQ perspetivou o desenvolvimento da sua atividade para o ano de 2018, assente na sua missão e atribuições, tendo em atenção as áreas que enquadram a sua estrutura organizacional, sendo elas o Complexo de Apoio à Infância e o Complexo de Apoio ao Idoso e à Família.

No âmbito das respostas à infância procuramos que as ações se desenvolvam em torno de projetos didático-pedagógicos, focalizados no desenvolvimento da criança e pautados na interdisciplinaridade dos eixos norteados pelas orientações curriculares.

No que respeita à população idosa, pretendemos a promoção de ações/interações que possam ser levadas a efeito com os seniores e que contribuam para potenciar a sua autonomia, aproveitando e estimulando as suas capacidades e uma vivência saudável no decurso do processo de envelhecimento.

Ainda no âmbito das respostas sociais da infância e do idoso, pretendemos promover o desenvolvimento de projetos impulsionadores do relacionamento intergeracional, através da realização de atividades pedagógicas, culturais e recreativas, em grupo com crianças e idosos ou através do intercâmbio de vivências e experiências entre ambas as gerações.

As atividades programadas para o ano de 2018, tem duas componentes: uma de atividades da responsabilidade da Direção e uma outra, mais técnica, da responsabilidade das Coordenadoras Técnicas do Complexo de Apoio à Infância e do Complexo de Apoio ao Idoso e à Família, cujos respetivos Planos de Atividades constituem parte integrante deste documento.

O Orçamento do Centro de Bem-Estar Social de Queluz para 2018 é apresentado em anexo ao presente documento.

## HISTÓRIA

O Centro de Bem-Estar Social de Queluz teve a sua génese na **Comissão de Melhoramentos de Queluz**, inaugurada em 4 de agosto de **1942**, com o intuito de, com a cooperação da população e das entidades oficiais, locais e nacionais, promover a melhoria das condições de vida dos habitantes da, então, freguesia de Queluz, nas mais variadas áreas, mas sobretudo, no apoio a crianças e jovens.

Em cumprimento desse desígnio e após a cedência de um terreno, por parte do Conde Almeida Araújo, foi instalado na alameda com o mesmo nome, um parque infantil. Em 1955, ao primitivo parque infantil foi anexada uma sala de ocupação de tempos livres, para 25 crianças, filhas de mães trabalhadoras.

Em 1959, como reconhecimento do excelente trabalho realizado pela Comissão de Melhoramentos de Queluz, a Direção Geral de Fazenda Pública cedeu à Comissão um outro terreno, sito na rua Paulo Reis Gil, com vista à instalação de um novo parque infantil.

Entre 1959 e 1972, a Comissão de Melhoramentos de Queluz diligenciou no sentido de obter autorização oficial e apoios que permitissem transformar o projeto existente noutra de maior impacto social – a criação de uma creche / jardim-de-infância.

Face à envergadura do projeto a que se propunha, tornava-se necessário dotar a Comissão de Melhoramentos de Queluz de uma estrutura e natureza jurídica diferentes. Assim, em 9 de dezembro de **1972** é constituído o **Centro de Bem-Estar Social de Queluz**, com a natureza jurídica de Associação e cujos primeiros estatutos foram publicados no Diário do Governo de 2 de janeiro de 1973, como Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e, mais tarde, como Instituição de Utilidade Pública.

Após vicissitudes várias, em novembro de **1980** ficou concluída a construção do complexo infantil, agora denominado “**Sol Dourado**”, inaugurado já durante o ano de 1981, com as respostas sociais de creche, pré-escolar e atividades de tempos livres (ATL).

Em 1996, na sequência da constituição da Comissão de Acompanhamento ao Realojamento – PER – no Pendão, o Centro de Bem-Estar Social de Queluz é convidado, pela Câmara Municipal de Sintra, para gerir o futuro Equipamento de Apoio à Infância do Pendão, sito na rua Padre António Vieira, cuja construção ficou concluída em dezembro de 1998.

Em janeiro de **1999** iniciaram-se as atividades de Creche e ATL e de Pré-Escolar a 1 de março do mesmo ano, no equipamento agora denominado “**Céu Azul**”.

Desde a criação do CBESQ, e não obstante estar estatutariamente prevista a prestação de apoio social a idosos, só em 1995, com a aquisição de um terreno na rua D. Fernando II, foi possível dar início a diligências com vista à concretização desse objetivo, que culminaram com a construção do **Complexo de Apoio ao Idoso e à Família**. Foi inaugurado em novembro de **2001**, com a resposta social de Centro de Dia e em maio de 2002, com a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos.



## CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE

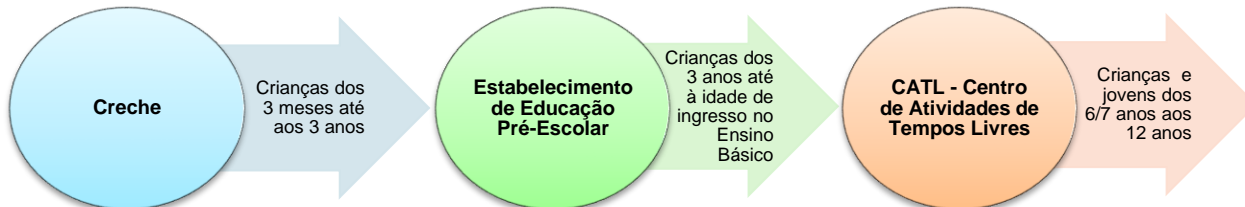
O Centro de Bem Estar Social de Queluz é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sob a forma de Associação, sem fins lucrativos, regida pelas disposições da lei aplicável e, em especial, pelos seus estatutos.

O CBESQ tem como principais objetivos os seguintes:

- Apoio a crianças e jovens, cooperando com as famílias na educação dos seus filhos;
- Apoio à família, visando a sua integração social e comunitária;
- Apoio aos cidadãos que na velhice e invalidez careçam de ajuda moral e material;
- Apoio a outras iniciativas de índole cultural e de ocupação de tempos livres que visem o bem-estar da população.

Desenvolve o seu objetivo estatutário em valências nas áreas da infância e do idoso.

Na **área da infância**, presta serviços nas seguintes respostas sociais:



Na **área do idoso**, presta serviços nas seguintes respostas sociais:



## MISSÃO, VISÃO E VALORES

### MISSÃO:

- O Centro de Bem-Estar Social de Queluz é uma IPSS dedicada a apoiar a infância e o idoso e tem por missão desenvolver respostas qualificadas no âmbito da ação social, através da prestação de um serviço de referência dirigido à população das freguesias da cidade de Queluz, nomeadamente, de Queluz e Belas, e de Massamá e Monte Abraão.

### VISÃO:

- Ser uma IPSS de referência no concelho, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados à infância e ao idoso, baseada no trabalho de equipa, na valorização pessoal e profissional de todos os seus colaboradores e pela adoção de boas práticas que conduzam a uma gestão sustentável.

### VALORES:

- Os Valores são os princípios condutores desta Instituição, os quais estão presentes em todas as atividades: Respeito, Dignidade, Afetividade, Solidariedade, Dedicção, Ética, Responsabilidade, Profissionalismo, Inovação e Sustentabilidade.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**Apostar na prestação de um serviço de excelência a todos os clientes e respetivas famílias**



**Desenvolver projetos que promovam a sustentabilidade económica, social e ambiental**



**Assegurar a operacionalidade do CBESQ, procurando obter ganhos de eficácia e eficiência e melhorar a sua imagem interna e externa**

## PRINCÍPIOS ORIENTADORES DE GESTÃO

O CBESQ regerá a sua atuação pela missão e atribuições que lhe estão cometidas, mas também pela necessidade de modernizar os seus serviços, torná-los mais eficazes e eficientes e com níveis superiores de qualidade.

Tendo em conta este propósito foram delineados os princípios orientadores da gestão que se materializam nos seguintes objetivos:

- Promover o equilíbrio financeiro;
- Melhorar procedimentos alinhados com as melhores práticas de gestão, valorizando o trabalho em equipa e as capacidade e polivalência dos recursos humanos;
- Desenvolver uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho;
- Melhorar as competências dos seus recursos humanos e sistemas, designadamente através do desenvolvimento do seu capital humano e promoção de uma cultura de excelência focada no cliente;
- Garantir os recursos necessários à prossecução dos objetivos.

## COMO NOS ORGANIZAMOS

### ÓRGÃOS SOCIAIS

Os órgãos sociais do Centro de Bem-Estar Social de Queluz são a Assembleia-Geral, a Direção e o Conselho Fiscal.

#### **Assembleia-Geral**

A Assembleia-Geral é o órgão soberano, representa a universalidade dos seus associados e é constituída por todos os sócios que estejam no pleno gozo dos seus direitos associativos. É dirigida pela respetiva mesa que é composta por um presidente, um 1.º secretário e um 2.º secretário.

#### **Direção**

A Direção é o órgão colegial de administração e é constituída por sete membros: um presidente, um vice-presidente, um secretário, um tesoureiro e três vogais.

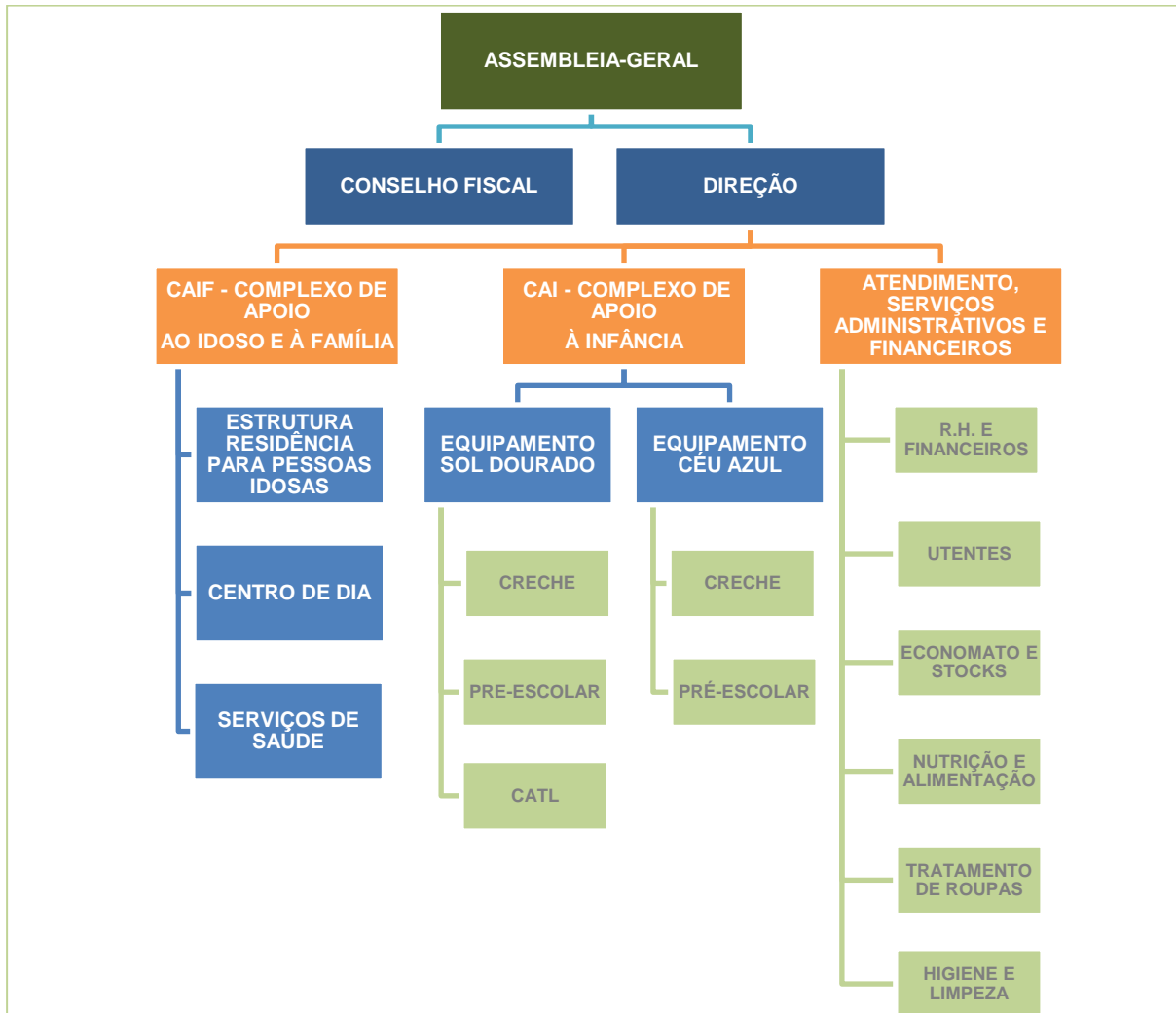
#### **Conselho Fiscal**

O Conselho Fiscal é o órgão de controlo e fiscalização e é composto por três membros: um presidente e dois vogais.

### ORGANIZAÇÃO INTERNA

A estrutura orgânica do Centro de Bem-Estar Social de Queluz encontra-se representada no organograma seguinte.

**Organograma**



## BREVE CARATERIZAÇÃO DO CBESQ

<b>O CBESQ</b>	<p>O Centro de Bem-Estar Social de Queluz foi fundado em 9 de dezembro de 1972. E uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sob a forma de Associação, sem fins lucrativos.</p> <p>Número de Pessoa Coletiva N.º 500845565</p> <p>Número de Identificação da Segurança Social n.º 20004661975</p>
<b>ESTATUTOS</b>	<p>Os primeiros Estatutos foram publicados no Diário do Governo n.º 7, III Série, de 9 de janeiro de 1973.</p> <p>Os Estatutos em vigor foram aprovados em Assembleia Geral em 29/03/85, registados no Cartório Notarial de Queluz, em 14/05/85 e publicados no Diário da República n.º 124, III Série, de 30 de maio de 1985.</p> <p>As alterações estatutárias, decorrentes da publicação da Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, que alterou o Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, foram aprovadas em Assembleia Geral, aguardando-se a respetiva publicação.</p>
<b>LEGISLAÇÃO APLICÁVEL</b>	<p>Estatuto das IPSS: Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro. <i>(alterado pelos Decretos-lei n.º 89/85, de 1 de abril, n.º 402/85, de 11 de outubro, n.º 29/86, de 19 de fevereiro, n.º 172-A/2014, de 14 de novembro e Lei 76/2015, de 28 de julho)</i></p> <p>Código do Trabalho</p> <p>Contrato Coletivo de Trabalho entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional de Educação (FNE)</p> <p>Contrato Coletivo de Trabalho entre a Associação dos Estabelecimentos de Ensino Particular e Cooperativo (AEEP) e a Federação Nacional dos Professores (FENPROF)</p>
<b>ÓRGÃOS</b>	<p>Assembleia Geral (1 presidente e 2 secretários)</p> <p>Direção (1 presidente, 1 vice-presidente, 1 secretária, 1 tesoureira e 3 vogais)</p> <p>Conselho Fiscal (1 presidente e 2 vogais)</p>
<b>ATIVIDADE</b>	<p>CAI - Complexo de Apoio à Infância</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Creche</li> <li>✓ Pré-escolar</li> <li>✓ CATL</li> </ul> <p>CAIF - Complexo de Apoio ao Idoso e à Família</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI</li> <li>✓ Centro de Dia</li> </ul>
<b>PRINCIPAIS INDICADORES</b>	<p>CAI - Complexo de Apoio à Infância – 234 crianças (todas abrangidas por acordo de cooperação)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipamento “Sol Dourado”: 160 crianças <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creche: 42</li> <li>• Pré-escolar: 100</li> <li>• CATL: 18</li> </ul> </li> <li>✓ Equipamento “Céu Azul”: 74 crianças <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creche: 30</li> <li>• Pré-escolar: 44</li> </ul> </li> </ul> <p>CAIF - Complexo de Apoio ao Idoso e à Família – 90 idosos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ERPI: 65 utentes (60 abrangidos por acordo de cooperação, 15 dos quais referenciados pela Segurança Social e 5 em regime extra acordo)</li> <li>• Centro de Dia: 25 utentes</li> </ul>

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p>Colaboradores (quadro) 83</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Coordenadora Técnica (Pedagógica)</li> <li>1 Coordenadora Técnica</li> <li>1 Coordenadora Administrativa</li> <li>10 Educadoras de Infância</li> <li>2 Educadoras Sociais</li> <li>19 Ajudantes de Ação Educativa</li> <li>24 Ajudantes de Ação Direta</li> <li>16 Auxiliares de Serviço Geral</li> <li>2 Cozinheiras(os)</li> <li>2 Ajudantes de Cozinha</li> <li>4 Escriturárias Administrativas</li> <li>1 Animadora Sociocultural</li> </ul> <p>Prestadores de Serviços: 12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Médico</li> <li>5 Enfermeiras(os)</li> <li>1 Terapeuta Ocupacional</li> <li>1 Advogada</li> <li>1 Professora de Educação Física</li> <li>2 Professores de Expressão Musical</li> <li>1 Rececionista (Portaria)</li> </ul> <p>Voluntários / Outros: 17</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>13 Membros dos Órgãos Sociais</li> <li>1 Prestador de Serviços de Manutenção</li> <li>1 Professor de Pintura</li> <li>1 Pároco</li> </ul> <p>Grupo de Visitadores da Paróquia (Católico), mas estamos abertos a todas as confissões religiosas</p>
<b>RECURSOS FINANCEIROS</b>	<p>Orçamento anual: de ± 2 277 000€ do lado da receita, e de ± 2 218 000€ do lado da despesa</p> <p>Atividade: cerca de 50% provém de receitas próprias (mensalidades) e cerca de 50% de subsídios da Segurança Social, apoios da Câmara Municipal de Sintra e da Junta de Freguesia de Queluz e Belas, de quotizações dos associados, de donativos e outros.</p>

## O QUE NOS PROPOMOS FAZER

Em 2018 prosseguiremos as ações e projetos iniciados em 2017, nomeadamente:

### **MODELO ORGANIZATIVO E FUNCIONAL**

No plano interno, pretendemos fortalecer o modelo organizativo e funcional iniciado em 2017, assumindo como primordial, a atenção acrescida a aspetos como a comunicação e o envolvimento de todos como chave do sucesso, associados a novas metodologias e procedimentos de trabalho mais inovadores eficientes e eficazes suportados em soluções modernas e atuais, promovendo uma salutar comunicação organizacional, por forma a potenciar a qualidade do serviço prestado.

---

## **APOIO SOCIAL À COMUNIDADE**

Reforçar a colaboração com a Junta de Freguesia de Queluz e Belas no apoio a famílias carenciadas no âmbito do Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carentes;

Dar continuidade ao fornecimento de refeições a famílias carenciadas.

---

## **PARCERIAS E ACORDOS DE COOPERAÇÃO**

Manter e fortalecer as parcerias e acordos já celebrados com entidades públicas, quer ao nível do governo central, através da Segurança Social, quer ao nível do poder local, através da Câmara Municipal de Sintra e das Juntas de Freguesia da Cidade de Queluz, bem como com outras instituições e parceiros sociais;

Fomentar o bom relacionamento e a parceria com outras associações e coletividades quer de natureza social, quer de natureza cultural, desportiva ou recreativa, que tenham como razão fundamental a prestação de serviços de qualidade à comunidade.

---

## **PARCERIAS DE ÂMBITO SOCIOPEDAGÓGICO**

Manter a presença do CBESQ, através das Coordenadoras Técnicas do CAI e do CAIF, nas seguintes Comissões e Grupo de Trabalho:

CAF - Comissão de Acompanhamento a Famílias de Queluz: Comissão promovida pela Câmara Municipal de Sintra através da Divisão da Saúde e Ação Social, cujo objetivo é responder aos problemas das famílias deste território através de um modelo de intervenção multidisciplinar e em rede.

Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) de Sintra Oriental: Comissão alargada, cuja finalidade é a prevenção no interesse superior da criança no momento de intervenção precoce (risco).

Ciclos Temáticos de Intervenção Psicossocial: promovidos pelo Centro Social da Sagrada Família e pela Creche Sempre em Flor com a parceria da Câmara Municipal de Sintra. Os Ciclos proporcionam um espaço de reflexão e debate sobre temas de interesse na Intervenção Psicossocial levando a uma confluência de ideias e de partilha de conhecimento e boas práticas.

Equipa de Cuidados Continuados: promovida pelo Centro de Saúde de Queluz cujas reuniões fomentam a discussão e partilha de casos sociais assim como a intervenção nesses casos quando necessário.

Grupo de Apoio à Idade Maior: promovido pela União de Freguesias de Queluz e Belas, tem como finalidade a elaboração do diagnóstico social da freguesia, a partilha de conhecimentos e a promoção de interajuda entre as Instituições parceiras, por forma a dar resposta aos idosos residentes em Queluz e Belas.

---

## **COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO - INTERNA E EXTERNA**

Estreitar e aperfeiçoar os canais de comunicação internos e externos.

A **nível interno**, consideramos imprescindível a prossecução de uma estratégia de comunicação como instrumento facilitador da promoção do trabalho em equipa, da responsabilização individual, do espírito de iniciativa e da confiança, por forma a otimizar os níveis de participação de todos na vida da Instituição.

A **nível externo**, dar continuidade ao desenvolvimento da **página oficial da internet** do CBESQ, elemento primordial de toda a estratégia de comunicação, sendo fundamental dotá-la, continuamente, de toda a informação relevante e útil para todos.

Continuar a apostar na utilização das **redes sociais** por se tratar de uma importante forma de divulgação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas.

---

## **FORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS**

Continuar a apostar na valorização e qualificação profissional de todos os trabalhadores, incentivando a frequência de ações de formação, de informação e de sensibilização.

Também em 2018, pretendemos concretizar os seguintes projetos:

---

## **AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES, UTENTES E/OU FAMILIARES**

Implementar mecanismos de audição e participação dos colaboradores, utentes e/ou familiares com o objetivo de os auscultar sobre o modo como percecionam a Instituição, bem como aferir a qualidade dos serviços prestados, identificar áreas-chave para a satisfação dos utentes e orientar a gestão numa perspetiva de reforçar a qualidade do serviço prestado;

---

## **AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO**

Implementar um Sistema de Avaliação de Desempenho, a todos os trabalhadores, contribuindo, assim, para o desenvolvimento e melhoria do desempenho profissional e, consequentemente, melhoria da qualidade dos serviços prestados e, ao mesmo tempo, promover uma motivação profissional e uma dinâmica de mudança.

---

## **MEDIDAS DE PREVENÇÃO E PROTEÇÃO DE PESSOAS**

- Proceder à revisão/adequação do Sistema de Segurança contra Incêndios e Medidas de Autoproteção do CAIF;
- Implementar procedimentos de prevenção de Acidentes de Trabalho, promovendo ações de formação e adequando os equipamentos a uma utilização minimizadora do risco.



---

## **INFORMÁTICA DE GESTÃO E COMUNICAÇÕES**

O projeto de informatização e modernização informática iniciado em 2017 com a aquisição de hardware e software dedicado a IPSS's, permitiu lançar as bases de um Sistema Integrado de Gestão na Instituição.

### **Sistema Integrado de Gestão**

Atualmente a Instituição dispõe aplicações que permitem o controlo rigoroso de Faturação e Gestão de Utentes, Tesouraria, Gestão de Compras e Stocks, Gestão de Salários, Contabilidade e Gestão de Sócios, melhorando os processos de gestão e otimizando o trabalho administrativo.

### **Um posto em cada Sala**

A estratégia de modernização informática terá a sua continuidade em 2018 com a propagação de rede e meios aos Equipamentos da Infância “Sol Dourado” e “Céu Azul”, concretizando a total integração de sistemas em todas as áreas da Instituição.

Nos primeiros meses de 2018, será já possível ter um Posto Informático em cada sala de Infância, permitindo a cada Educadora o acesso ao processo de cada aluno bem como o desenvolvimento de atividades letivas com recurso a tecnologias de informação.

### **Processo clínico – Plano Individual de Cuidados (PIC)**

A implementação da infraestrutura informática abre também espaço a novas áreas e métodos de trabalho.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas conhecerá uma das mais significativas evoluções com a implementação, em 2018, de uma aplicação de gestão “Processos Clínicos”.

Esta aplicação permitirá o controlo de todos os procedimentos de cuidados prestados aos utentes, centralizados num Plano Individual de Cuidados (PIC), acessível e operado pelos profissionais de Enfermagem, Médicos e quadros de Ação Direta, dentro ou fora da Instituição.

Dos cuidados de higiene aos atos de enfermagem, da aplicação de escalas de avaliação de riscos ao *cardex* de prescrição médica, o novo método incrementará, significativamente, a qualidade de serviço prestado em ERPI.

A sua interligação como os sistemas de gestão possibilitará também uma maior eficiência no controlo de custo / stocks relacionados com cada ato de cuidado, resultando em vantagens tangíveis para o utente e para a Instituição.

### **Comunicações e Gestão de Contacto**

Também as comunicações de voz e dados serão alvo de novos projetos. Instaladas as estruturas de rede interna descritas anteriormente, torna-se possível o recurso a soluções de gestão de comunicação de Voz e Dados optimizadoras de custos com manifesto incremento de eficiência.

Ip Centrex será a solução implementada em 2018 e incluirá entre outras funcionalidades:

- Acesso dedicado de Internet.
- Interligação de todos os edifícios.
- Cobertura de rede em todos os locais dos edifícios.
- Gestão virtual e centralizada de custos e funcionalidades.
- WorkFlow dos contactos externos. (*call centre* virtual)
- Postos fixos e portáteis sem faturação.

## **REQUALIFICAÇÃO DE ESPAÇOS E CONSERVAÇÃO**

- Requalificar os gabinetes médico e de enfermagem;
- Equipar um dos wc do CAIF com um fraldário “sénior” com o objetivo de proporcionar melhores condições de higiene e conforto;
- Proceder à requalificação do pavimento e wc de alguns quartos (projeto a apresentar no âmbito do PAFI - Programa de Apoio Financeiro às Instituições Sem Fins Lucrativos Promotoras de Desenvolvimento Social e de Saúde;
- Concretizar a criação do centro de estudos/explicações no novo edifício do Equipamento “Sol Dourado”, logo que seja emitida a licença de utilização;
- Em termos globais, executar o plano de manutenção das instalações, por forma a mantê-las em boas condições de funcionamento e conservação.

## **RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, PATRIMONIAIS E FINANCEIROS**

A prossecução dos objetivos traçados pela organização depende não só da sua capacidade intrínseca para os atingir, mas também dos recursos disponíveis para a concretização das tarefas que consubstanciam esses objetivos.

Deste modo, a afetação prevista dos recursos humanos, tecnológicos, materiais e financeiros concorrem para a concretização dos objetivos, sendo muito importante o seu planeamento adequado e vital a sua realização.

## **RECURSOS HUMANOS**

Ao nível de recursos humanos o mapa de pessoal, em 1 de janeiro de 2018, deverá ser composto por **83** trabalhadores, distribuídos conforme no quadro abaixo. Contudo, pressupomos no decurso de 2018 dotar algumas áreas funcionais de mais e melhores recursos.

<b>Pessoal do Quadro: 83</b>	
1	Coordenadora Técnica (Pedagógica)
1	Coordenadora Técnica
1	Coordenadora Administrativa
10	Educadoras de Infância
2	Educadoras Sociais
19	Ajudantes de Ação Educativa
24	Ajudantes de Ação Direta
16	Auxiliares de Serviço Geral
2	Cozinheiras(os)
2	Ajudantes de Cozinha
4	Escriturárias Administrativas
1	Animadora Sociocultural
<b>Prestadores de Serviços: 12</b>	
1	Médico
5	Enfermeiras(os)
1	Terapeuta Ocupacional
1	Advogada
1	Professora de Educação Física
2	Professores de Expressão Musical da Escola Invento Musical
1	Rececionista (Portaria)

Contamos também com todos aqueles que, de acordo com as suas aptidões colaboram, de forma gratuita, em prol da Instituição, em convergência e harmonização com os seus objetivos, cultura e valores.

Incluem-se neste conjunto de pessoas:

13	Membros dos Órgãos Sociais
1	Prestador de Serviços de Manutenção
1	Professor de Pintura
1	Pároco
Grupo de Visitadores da Paróquia (Católico), contudo estamos abertos a todas as confissões religiosas	

Também, no âmbito de protocolos de colaboração com diversos estabelecimentos de ensino, continuaremos a receber **estagiários** para formação em contexto de trabalho / Iniciação à prática profissional contribuindo, assim, ativamente para a qualidade na formação de futuros profissionais.

---

## **RECURSOS TECNOLÓGICOS**

A nível do sistema de informação (TIC) o CBESQ foi dotado de software e infraestruturas tecnológicas integradas de suporte/gestão, específicas para o setor da Economia Social, designadamente:

- ✓ Contabilidade;
- ✓ Gestão de Salários;
- ✓ Gestão de Sócios;
- ✓ Gestão de Stocks;
- ✓ Gestão de Tesouraria;
- ✓ Gestão de Utentes.

Dispõe, ainda, de acesso generalizado a serviços de correio eletrónico e Intranet/Internet;

---

## **RECURSOS PATRIMONIAIS**

### **Instalações**

O património imobiliário do Centro de Bem-Estar Social de Queluz é constituído por:

- Edifício da Sede Social, onde funciona o Equipamento “Sol Dourado” (Creche, Pré-Escolar e CATL),
- Edifício destinado ao Centro de Estudos e de Atividades;
- Edifício CAIF - Complexo de Apoio ao Idoso e à Família, onde funcionam as Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI e Centro de Dia e ainda os Serviços Administrativos e a Direção.

### **Parque Automóvel**

O parque automóvel é composto por 3 viaturas:

- Carrinha Renault Kangoo (1999), matrícula 25-02-MQ: para serviços gerais;
- Carrinha Renault Kangoo (2006), matrícula 55-CJ-37: adaptada para a distribuição das refeições para os equipamentos da infância;
- Carrinha Citroën Jumper, 9 lugares (2003), matrícula 99-77-VU: para o transporte ocasional de utentes.

## **RECURSOS FINANCEIROS**

De acordo com o Orçamento para 2018, em anexo, apresentamos de forma sucinta os meios financeiros disponibilizados para o funcionamento, agrupados por proveitos e por gastos.

<b>AGRUPAMENTO POR PROVEITOS</b>			
<b>CONTA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ORÇAMENTO 2018</b>	<b>ESTRUTURA (%)</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2 277 153,92</b>	<b>100,00%</b>
71	VENDAS	50 000,00	2,20%
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	1 148 084,63	50,42%
75	SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO	997 904,50	43,82%
78	OUTROS RENDIMENTOS	81 044,79	3,56%
79	JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS SIMILARES	120,00	0,01%

<b>AGRUPAMENTO POR GASTOS</b>			
<b>CONTA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ORÇAMENTO 2018</b>	<b>ESTRUTURA (%)</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2 218 630,54</b>	<b>100,00%</b>
61	CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS	170 000,00	7,66%
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	434 793,50	19,60%
63	GASTOS COM O PESSOAL	1 506 823,05	67,92%
64	GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E DE AMORTIZAÇÃO	84 688,03	3,82%
68	OUTROS GASTOS	21 125,96	0,95%
69	GASTOS DE FINANCIAMENTO	1 200,00	0,05%

---

## CONCLUSÃO

Para 2018 perspetivamos um ano equilibrado na gestão e execução orçamental, assumindo o compromisso de otimização dos recursos, mantendo os padrões de qualidade na prestação do serviço, garantindo uma perspetiva de valor nas atividades sociais que empreendemos e, simultaneamente, olhar para o CBESQ e para a sua ação numa dinâmica de sustentabilidade atual e futura.

Assim, continuaremos a trabalhar no sentido de corresponder às necessidades e expectativas dos nossos clientes/utentes, colaboradores e da comunidade em geral, sendo nossa pretensão que este Plano de Atividades seja um reflexo disso mesmo.

A Direção do CBESQ, consciente das suas responsabilidades procurará dar resposta às necessidades identificadas sem descurar o equilíbrio financeiro da Instituição e a qualidade dos serviços por esta prestados. O cabal cumprimento destes propósitos exige o envolvimento ativo de todos, a colaboração estratégica dos demais órgãos sociais e o empenho continuado de todos os colaboradores.

A reflexão que este Plano de Atividades suscitou, torna claro que há, ainda, um grande caminho a percorrer para que se continue a aprofundar a qualidade da nossa intervenção nos serviços que prestamos.