



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

# Plano de Ação e Orçamento 2018



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## Índice

### Índice

1. Introdução:	3
2. Análise do Meio Envolvente (Análise SWOT):	4
2.1. Interna;	4
2.2. Externa;	4
3. Objetivos Estratégicos para 2018:	5
4. Recursos Humanos:	7
5. Formação e desenvolvimento dos colaboradores	9
5.1. PLANO DE FORMAÇÃO INTERNA	9
5.1. 1. Ações Técnicas	9
5.1. 2. Ações Formativas	9
6. Orçamento para 2018:	10
7. Conclusões e recomendações:	11
ANEXO I –	12
ORÇAMENTO PARA 2018	12



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## 1. Introdução:

O Lar de São Mateus como Instituição Particular de Solidariedade Social, tem como principais objetivos proporcionar aos seus clientes um serviço de qualidade, satisfazendo as suas necessidades eficazmente, através do funcionamento das respostas sociais Centro de Dia (CD), Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

O Lar de S. Mateus é uma Instituição de referência no âmbito da sua atividade mercê da qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes e pretendemos que assim continue ou mesmo reforce esse reconhecimento.

Ao longo dos 31 anos de existência, muitos foram os problemas e desafios que as diversas Direções a cada momento foram resolvendo da melhor forma e tendo em conta os superiores interesses da Instituição. Cumpre-nos prosseguir o trabalho realizado.

Este Plano de Ação e Orçamento para 2018, constitui um instrumento demonstrativo dos objetivos que o Lar de São Mateus pretende atingir no ano de 2018 e dos meios necessários.

Neste plano encontram-se descritos todos os objetivos estratégicos, operacionais, respetivos indicadores e as metas a atingir, assim como o orçamento para 2018.

De acordo com a Missão, Visão e Valores pelos quais se rege o Lar de S. Mateus, este Plano de Ação e Orçamento tem como objetivo estratégico fundamental, assegurar a sustentabilidade económica, financeira e organizacional da Instituição.

Em anexo é apresentado o Plano de Atividades de Animação Sociocultural, para cada uma das Respostas Sociais, que perante os objetivos operacionais, apresenta as respetivas ações, os responsáveis, a calendarização, estratégia de financiamento e de divulgação.

A Instituição rege-se ainda por uma visão organizacional, onde os seus recursos humanos, físicos e financeiros, bem como os clientes, os significativos, a comunidade e os associados, são sempre colocados em primeiro lugar, pois apenas desta forma poderá continuar a ser considerada uma Instituição de Excelência.





# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## 2. Análise do Meio Envolvente (Análise SWOT):

### 2.1. INTERNA;

#### **Pontos Fortes:**

- Competência, profissionalismo e empenho do pessoal
- Instalações e equipamentos de qualidade
- Qualidade dos serviços prestados reconhecida
- Parcerias e boa rede de fornecedores
- Baixo nº de Reclamações
- Diversidade de áreas de intervenção (medicina, enfermagem, fisioterapia, psicologia, gerontomotricidade)
- Sistema de Gestão da Qualidade
- Situação financeira equilibrada
- Gestão profissionalizada
- Cumprimento rigoroso das normas legais aplicáveis

#### **Pontos Fracos:**

- Dificuldade de preenchimento da capacidade aprovada
- Envelhecimento dos colaboradores
- Reduzida qualificação dos colaboradores
- Elevado absentismo dos colaboradores
- Dificuldade de acesso à formação
- Desgaste elevado de equipamentos

### 2.2. EXTERNA;

#### **Oportunidades:**

- Boa imagem externa da Instituição
- Integração na comunidade
- Envelhecimento da população
- Novas Parcerias

#### **Ameaças:**

- Dependência financeira do Estado
- Maior debilidade e dependência dos idosos / exigência de maiores cuidados

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

- Dificuldade de recrutamento de novos colaboradores
- Baixo rendimento das famílias
- Oferta de serviços por outras Instituições, incluindo informais
- Aumento de encargos com pessoal (salário mínimo e novo contrato coletivo)

Considerando os fatores acima mencionados, foram identificadas as necessidades da Instituição para 2018. No entanto, é importante referir que o diagnóstico de necessidades parte essencialmente da análise dos resultados da satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros. Foram também tidas em conta informações dadas por sócios e outras partes interessadas (entidades externas, fornecedores), que foram consideradas relevantes.

Deste modo, relevam-se ainda como necessidades sentidas:

- Promover a interação dos clientes da instituição nas várias áreas de intervenção, tanto em áreas de partilha de atividades como atividades intergeracionais;
- Apelar à maior participação dos associados na vida da Instituição.

## 3. Objetivos Estratégicos para 2018:

Tendo por base o Plano Estratégico da Instituição definido para o período 2017-2020 e alicerçado na análise SWOT realizada, foi definido um conjunto de Objetivos Estratégicos que pretendemos desenvolver e alcançar durante o ano 2018:

### ***OE1- Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes.***

Procura contínua da qualidade dos serviços prestados, quer pela melhoria global das condições de funcionamento assente em processos de auditoria para a qualidade, quer através de processos de auscultação de clientes, colaboradores e parceiros institucionais.

### ***OE2- Estreitar laços entre a comunidade e o Lar de São Mateus.***

Continuar promover a visibilidade do Lar de São Mateus na comunidade, favorecendo o desenvolvimento de uma imagem positiva dos nossos clientes, através da divulgação daquilo que são capazes de fazer em diversas áreas.

### ***OE3- Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na formação e melhoria contínua.***

Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes, através do investimento nos recursos humanos da Instituição, ao nível da formação, melhorando a qualidade da sua intervenção.





# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## ***OE4- Reforçar os sistemas de informação, comunicação e imagem.***

Projetar a imagem do Lar de São Mateus na comunidade e sociedade em geral, através de diversas plataformas de comunicação, contribuindo para a sensibilização da comunidade para a importância do trabalho desenvolvido pela Instituição.

## ***OE5- Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas.***

Consolidar as atuais e desenvolver novas parcerias como uma estratégia fundamental da ação organizacional, quer ao nível do trabalho direto com os clientes, quer ao nível organizacional, as quais desempenham um papel fundamental no futuro da Instituição.

## ***OE6- Implementar medidas de gestão e organização internas de reforço à qualidade, melhoria contínua da organização e processos de inovação***

Continuar a implementação de medidas de reforço à qualidade, que demonstrem o compromisso do Lar de São Mateus com a melhoria contínua dos seus serviços.

## ***OE7- Criar e desenvolver condições de sustentabilidade do Lar de São Mateus***

Desenvolver iniciativas que permitam contribuir para a sustentabilidade da Instituição, face à conjuntura económico-financeira atual.

## ***OE8- Contribuir para melhoria da qualidade de vida dos clientes.***

Promover atividades que estimulem capacidades e desenvolvam uma maior autonomia e integração social dos clientes, com base nas suas necessidades e expectativas individuais, respeitando o modelo de qualidade de vida da Instituição.

Deste modo e por forma a atingirmos os objetivos estratégicos, é nosso propósito:

- Continuar a promover a melhoria dos serviços prestados.
- Dar a conhecer todas as atividades desenvolvidas pela Instituição
- Continuar a promover a satisfação dos colaboradores.
- Valorizar o potencial estratégico dos Recursos Humanos.
- Melhorar a eficiência financeira e o controlo das aquisições de bens e serviços.
- Melhorar equipamentos e instalações.
- Promover a proximidade da Instituição à comunidade envolvente.
- Garantir a sustentabilidade económico-financeira da Instituição.
- Garantir a sustentabilidade ambiental da Instituição. Política de Qualidade



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

Em relação á Certificação de Qualidade e com a finalidade de atingir os seus objetivos estratégicos, continuando a dar aos seus clientes um serviço de qualidade, satisfazendo as suas necessidades eficazmente, a Direção do Lar de São Mateus decidiu em 2015, iniciar o processo de implementação da Gestão de Qualidade de acordo com a norma ISO9001:2015, visando a obtenção da Certificação de Qualidade.

Já foi realizada a 1ª auditoria interna de acompanhamento ao projeto em julho de 2017, sendo que a próxima será realizada no início de 2018, para que possa ser possível obter a Certificação ISO9001:2015 no decorrer do ano de 2018.

Foram ainda definidas as seguintes linhas de atuação/ação prioritárias:

- Desenvolver competências, garantindo que os serviços prestados são prestados de acordo com o solicitado pelos clientes, sempre com um elevado padrão de qualidade;
- Garantir a sustentabilidade da Instituição, promovendo a modernização e o equilíbrio na vertente financeira mas nunca descurando a vertente social da Instituição.
- Projetar a Instituição, dando a conhecer a sua atividade e os diversos serviços que presta para um maior reconhecimento junto da comunidade.

## 4. Recursos Humanos:

No âmbito dos recursos humanos, a Instituição dispõe atualmente de uma equipa no total de 46 colaboradores, sendo distribuídos da seguinte forma:

Diretor Geral	1
Diretora Técnica	1
Apoio direto	18
Cozinha	8
Serviços Gerais	9
Lavandaria	2
Animação	1
Enfermagem	1
Serviços Administrativos	3
Médico, Psicóloga, Fisioterapeuta, Professora Gerontomotricidade	4
	50





# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

Tipo de contrato:

Contratos a termo certo	5
Contratos sem termo	39
Contratos a termo incerto	2
Prestadores de serviço externos	Médico Fisioterapeuta Psicóloga Prof. <sup>a</sup> Gerontomotricidade
Voluntários	2

Absentismo:

Nº de colaboradores de baixa (clínica + acidente de trabalho) superior a 30 dias	6
--	---

Em complemento aos serviços prestados com os colaboradores internos, temos outros serviços especializados, que são prestados com o recurso a prestadores de serviço externos, sendo o seu custo suportado integralmente pela Instituição, e com os quais pretendemos dar a maior qualidade de vida, cuidados de saúde e bem estar aos nossos clientes.

Assim temos:

*Cuidados Médicos:*

Presta o serviço nas nossas Instalações, 2 dias por semana.

*Fisioterapeuta:*

Presta nas nossas Instalações o serviço de fisioterapia, 3 dias por semana.

*Psicóloga:*

Presta nas nossas Instalações o serviço de fisioterapia, 4 dias por mês.

*Professora de Gerontomotricidade:*

Presta nas nossas Instalações o serviço de ginástica na área da gerontomotricidade, 1 dia por semana.

De referir que para o ano de 2018, existe a possibilidade de a distribuição por áreas de trabalho vir a ser ligeiramente alterada, devido à avaliação em curso e ajuste pontual de algumas categorias profissionais.





# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## 5. Formação e desenvolvimento dos colaboradores

O Plano de Formação Interna irá sofrer algumas alterações nomeadamente quanto à forma como as ações de formação são disponibilizadas quer no agendamento mas também na forma de desenvolvimento.

Tem sido difícil compatibilizar o trabalho do dia-a-dia com a formação dos profissionais, e tem-se mostrado cada vez mais aceite e motivadora a tendência de ações de menor dimensão, mobilizadoras e apoiadas em metodologias de aprendizagem em conjunto (workshops, seminários, encontros, demonstrações etc...). Por outro lado, manter-se-á disponibilidade para reforçar as necessidades específicas dos profissionais com recurso formações externas de acordo com as necessidades e possibilidades financeiras.

Assim, para o ano de 2018, iremos procurar desenvolver um Plano construído do seguinte modo:

### 5.1. PLANO DE FORMAÇÃO INTERNA

#### 5.1. 1. AÇÕES TÉCNICAS

Ações de formação internas de curta duração, com incidência nas áreas de maior necessidade para os serviços prestados aos nossos clientes.

As ações serão desenvolvidas em contexto de trabalho ou em períodos de maior disponibilidade. Neste caso, serão desenvolvidas ações com incidência:

- Na elaboração de planos e programação;
- Na melhoria da prestação dos serviços correspondentes a cada uma das repostas sociais;
- No âmbito da Prevenção de Sinistralidade, Segurança, Riscos e outras.

#### 5.1. 2. AÇÕES FORMATIVAS

- Ações de formação dirigidas fundamentalmente à melhoria da qualidade do serviço prestado e à motivação dos colaboradores;
- Workshops, Encontros e Seminários, destinados a aprofundar temáticas de conhecimento transversal ou a potenciar atualização e especialização em certos domínios de competências;
- Encontros de partilha de práticas e de incentivo às "Boas Práticas" de trabalho organizacional;



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

Todas estas ações, sempre que possível, serão efetuadas com IPSS's vizinhas para que se possa partilhar informação, conhecimento, situações vividas, formas de resolução de problemas, potenciando assim o relacionamento entre técnicos e colaboradores das diferentes Instituições.

Estas ações serão agendadas preferencialmente para períodos de maior disponibilidade dos destinatários.

## 6. Orçamento para 2018:

Para o desenvolvimento da atividade e objetivos do Lar de S. Mateus, abrangendo as valências de Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Apoio Domiciliário, o Orçamento para o ano de 2018 teve na sua base, os seguintes pressupostos:

- 6.1. No ano de 2018 o Lar de S. Mateus pretende, no seguimento de anos anteriores, continuar a prestar serviços através dos acordos estabelecidos com a Segurança Social, dentro da habitual qualidade e ação humanitária e familiar de que os nossos clientes necessitam.
- 6.2. Durante o ano de 2018, face ao trabalho desenvolvido no ano de 2017, os custos de e sobre equipamentos, serão condicionados às despesas essenciais para a sua manutenção. Os trabalhos necessários ao seu funcionamento terão um controle que terá em linha de conta a continuidade da operacionalidade e eficiência dos equipamentos e instalações.
- 6.3. A situação económica em perspetiva, determina cautelas acrescidas no cálculo previsional das receitas, nomeadamente no que se refere aos donativos, doações e vendas de ativos, além de que os aumentos verificados nas diversas rubricas de custos, estão calculados em função das variações anuais e da inflação.
- 6.4. Os cálculos de custos de mão-de-obra foram revistos, face à necessidade da sua adequação às exigências contratuais, incluindo a revisão obrigatória por via da atualização da legislação que venha a ser publicada sobre as remunerações nela prevista.
- 6.5. O relacionamento com os fornecedores de serviços e produtos será mantido dentro da observância da qualidade/preço exigível para uma prestação de serviço de bom nível.
- 6.6. A Instituição Lar de S. Mateus cumpre e cumprirá escrupulosamente toda a legislação aplicável, incluindo as normas contabilísticas aplicáveis ao setor.

Pelo exposto e levando em linha de conta as variáveis descritas, as contenções necessárias e as reduções possíveis, o Resultado Líquido Previsional para o ano de 2018 é de 5.800,00€.

No Anexo I encontram-se detalhados todos os Custos e Receitas.





# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## 7. Conclusões:

Este Plano de Ação e Orçamento que irá pautar a vida desta Instituição durante o ano de 2018 incorpora dois grandes objetivos: melhorar o serviço prestado aos nossos clientes e garantir a sustentabilidade financeira.

Apesar de aparentemente ultrapassado um período difícil para o nosso país, são ainda muitas as incertezas que não permitem perspetivar o futuro com segurança.

Deste modo o Plano de Atividades e o Orçamento que o suporta, embora prosseguindo os Objetivos Estratégicos definidos, são suficientemente prudentes para evitar que alguma circunstância não prevista possa colocar em causa o objetivo de sustentabilidade acima referido.

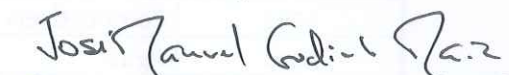
O objetivo de melhoria da qualidade do serviço prestado aos nossos clientes passa fundamentalmente pelo nosso corpo técnico e pelos(as) nossos(as) colaboradores(as), qualquer que seja a função que desempenhem. Estamos certos que poderemos contar com todos.

Junceira, 20 de Novembro de 2017

O Diretor Geral

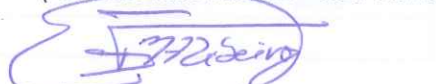
  
(Rui Lopes)

A Direção


  
(José Maia – Presidente)


  
(Manuel Filipe Antunes – Vice-Presidente)

  
(António José Morais – Secretário)

  
(Fernando Ribeiro – Tesoureiro)

  
(Luís Marques – Vogal)

  
(Manuel Abreu – Vogal)

  
(Vitor Silva – Vogal)



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## ANEXO I – ORÇAMENTO PARA 2018

### CUSTOS

#### Serviços Especializados

Conta		Orçamentado
6221	Trabalhos Especializados	10.000,00€
6224	Honorários	26.500,00 €
6226	Conservação e Reparação	14.000,00 €
6227	Serviços Bancários	100,00 €
Totais		50.600,00 €

#### Materiais

Conta		Orçamentado
6231	Ferramentas e Utensílios de Desgaste rápido	3.500,00 €
6233	Material de Escritório	3.250,00 €
6234	Artigos para Oferta	1.500,00 €
6235	Rouparia	100,00 €
6236	Atividades de Utentes	2.500,00 €
Totais		10.850,00 €

#### Energia e fluidos

Conta		Orçamentado
6241	Eletricidade	29.000,00 €
6242	Combustíveis	4.500,00 €
6243	Água	3.000,00 €
6244	TX. S/Consumo	6.000,00 €
Totais		42.500,00 €

#### Deslocações, Estadas e Transportes

Conta		Orçamentado
6251	Deslocações e Estadas	2.150,00 €
6258	Outros	50,00 €
Totais		2.200,00 €

#### Serviços Diversos

Conta		Orçamentado
6261	Rendas e Alugueres	4.300,00 €
6262	Comunicação	4.200,00 €
6263	Seguros	4.000,00 €
6265	Contencioso e Notariado	500,00 €
6266	Despesas de Representação	500,00 €
Totais		13.500,00 €





# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## Custos com Pessoal

Conta		Orçamentado
632	Remunerações do pessoal	460.000,00 €
635	Encargos sobre Remunerações	103.000,00 €
636	Seguros	4.700,00 €
638	Outros	400,00 €
Totais		568.400,00 €

## Outros Gastos e Perdas

Conta		Orçamentado
681	Impostos	500,00 €
6881	Correção Períodos Anteriores	500,00 €
6882	Donativos	5.300,00 €
6883	Quotização	300,00 €
Totais		6.600,00 €

Sub - Total 694.650,00 €

## Gastos e Perdas Financeiros

Conta		Orçamentado
691	Juros Suportados	25,00 €
698	Outros Gastos Financeiros	25,00 €
Totais		50,00 €

Sub - Total 694.700,00 €

## Depreciações

Conta		Orçamentado
642	Ativos Fixos Tangíveis	30.000,00 €
Totais		30.000,00 €

Sub - Total 724.700,00 €

## Compras

Conta		Orçamentado
31211	Géneros Alimentares	95.000,00 €
31221	Material Clínico e de Higiene Corporal (saldo)	6.000,00 €
31222	Material Hoteleiro	5.000,00 €
31223	Medicamentos/farmácia	500,00 €
31224	Consumíveis Higiene/Limpeza	17.000,00 €
31228	Combustíveis e Gás Cozinha	20.000,00 €
Totais		143.500,00 €

Total de Custos: 868.200,00 €



# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## RECEITAS

### Prestação Serviços

Conta		Orçamentado
721	Matriculas e Mensalidades	545.000,00 €
722	Quotas do ano	4.500,00 €
Totais		549.500,00 €

### Subsídios e Doações

Conta		Orçamentado
751	Segurança Social	270.000,00 €
752	Subsídios a outras entidades	- €
753	Doações e Heranças	5.000,00 €
754	Legados	- €
Totais		275.000,00 €

### Outros Rendimentos e Ganhos

Conta		Orçamentado
781	Rendimentos Suplementares	15.000,00 €
782	Descontos pronto pagamento obtidos	2.000,00 €
783	Recuperação dívida a receber	- €
784	Ganhos em inventários	- €
787	Rendimentos e ganhos em inv.ñ financeiros	- €
7881	Correções Exercícios Anteriores	2.500,00 €
7882/7	Rendimentos e Ganhos em Ativos	20.000,00 €
7885	Restituição impostos	- €
788	Outros	6.000,00 €
Totais		45.500,00 €

### 79 - Juros e Rendimentos Similares

Conta		Orçamentado
791	Juros e Rendimentos Similares	4.000,00 €
Totais		4.000,00 €





# Plano de Ação e Orçamento - 2018

Data: 01-01-2017

Versão: 1

Revisão: 0

## RESUMO

### CUSTOS

Conta	Receitas Orçamentadas
622 - Serviços Especializados	50.600,00 €
623 - Materiais	10.850,00 €
624 - Energia e Fluidos	42.500,00 €
625 - Deslocações, Estadas e Transportes	2.200,00 €
626 - Serviços Diversos	13.500,00 €
63 - Custos com Pessoal	568.400,00 €
68 - Outros Gastos e Perdas	6.600,00 €
69 - Gastos e Perdas Financeiros	50,00 €
64 - Depreciações	30.000,00 €
31 - Compras	143.500,00 €
<b>Total de Custos</b>	<b>868.200,00 €</b>

### RECEITAS

Conta	Receitas Orçamentadas
72 - Prestação Serviços	549.500,00 €
75 - Subsídios e Doações	275.000,00 €
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	45.500,00 €
79 - Juros e Rendimentos Similares	4.000,00 €
<b>Total Receitas</b>	<b>874.000,00 €</b>

**Resultado Previsional:****5.800,00 €**