



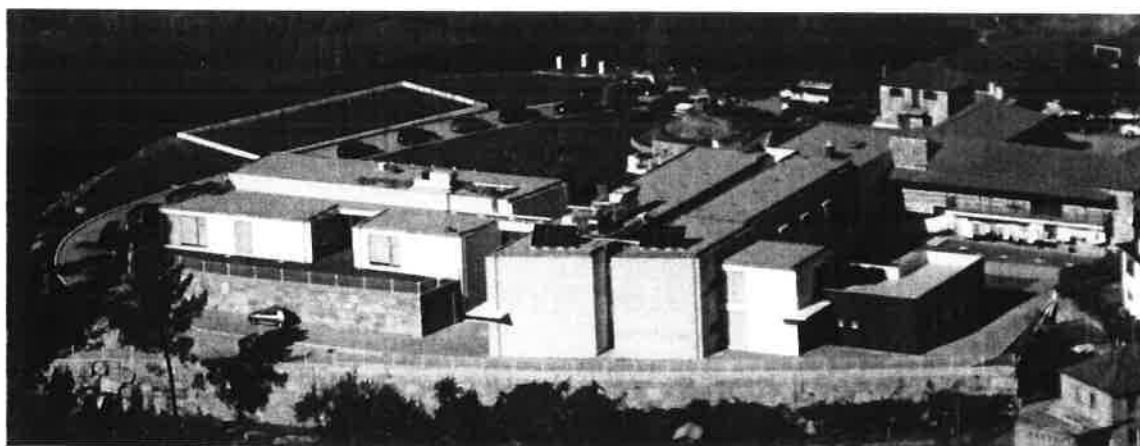
Handwritten signatures and initials.

XIX Anos

Utilidade Pública



Centro Social Santa Maria de Sardoura



Programa de Ação

e

Orçamento

Ano 2020

Cofinanciado por:



MINISTÉRIO DA SAÚDE E SEGURANÇA SOCIAL

Handwritten signatures and initials:
A large signature at the top right.
Below it, the initials "MS" and "ANS" are written.
A large, stylized signature or mark is at the bottom right of this section.

Índice

1. Plano de Ação e Orçamento 2020 – Introdução	3
2. Formação Profissional	4
2.1. Tipologia 1.08 - Formação Modular para Empregados e Desempregados.....	4
2.2. Tipologia 3.01 - Qualificação de Pessoas com Deficiência e/ou Incapacidade.....	6
2.3. Tipologia 3.2 - Cursos de Aprendizagem.....	12
2.4. Tipologia 3.03 - Formações Modulares Certificadas para DLD	13
2.5. Vida Ativa – Qualifica +	14
2.6. Formação Profissional Não Financiada	16
3. Respostas Sociais e Serviços	16
4. Recursos Envolvidos	26
5. Parcerias, Acordos e Protocolos	32
6. Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	39
6.1. Avaliação do Cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade	39
6.2. Avaliação do Plano de Qualidade – Objetivos e Operacionalização.....	40
7. Análise SWOT.....	41
8. Orçamento.....	43
9. Anexos.....
9.1. Parecer do Conselho Fiscal	
9.2. Demonstrações Financeiras 2020	

CENTRO SOCIAL DE SANTA MARIA DE SARDOURA

PLANO DE AÇÃO E ORÇAMENTO 2020

1. Introdução

De acordo com o preceituado estatutariamente, o presente documento – Plano de Ação e Orçamento para o ano 2020 – pretende descrever aquilo que de mais relevante será levado a efeito, tendo em vista uma melhor prestação de serviços ao nível da terceira idade, infância, área social, formação profissional e outros projetos de intervenção e promoção comunitária. A prestação destes serviços tem sempre presente os valores da solidariedade, da responsabilidade, confiança e da qualidade.

Este documento constitui um instrumento facilitador para o conhecimento do/a candidato/a, cliente, pessoa significativa ou outrem, sócio/a, e outros/as, dos objetivos que o Centro Social de Santa Maria de Sardoura (adiante CSSMS) pretende atingir no ano de 2020.

Nele, podem encontrar-se os objetivos estratégicos, bem como respetivos indicadores e as atividades a desenvolver para concretizar o objetivo e avaliar a sua eficácia. Simultaneamente é apresentado o *Plano de Ação*, que perante os objetivos operacionais, apresenta as respetivas ações, o cronograma, o local de realização, os recursos materiais/físicos, financeiros (orçamento) e humanos.

É de salientar que cada resposta social, projeto ou serviço possui o seu próprio *Plano de Atividades* interno (por norma, anual), mais específico, que apresenta os diferentes objetivos correspondentes a cada. Esta documentação encontra-se acessível a todos/as os/as clientes e seus familiares/pessoas significativas no local de funcionamento de cada resposta social e/ou serviço, bem como no *site* da instituição (www.centrosocialdesardoura.com).

Uma preocupação presente no dia-a-dia é a de garantir a sustentabilidade da Instituição, devido à sua localização, inserida num meio rural, relativamente distante das cidades, com baixa empregabilidade na zona, baixa taxa de natalidade e elevado número de idosos dependentes com baixos recursos. Além disso, esta Instituição está inserida num concelho com algum poder concorrencial, com instituições de apoio social em todas as suas freguesias. Deste modo, procurar-se-á promover o crescimento da

Instituição através da aposta na diferenciação positiva, procurando prestar serviços de excelência que sejam uma referência concelhia.

2. Formação Profissional

Relativamente à atividade formativa financiada, o CSSMS prevê para 2020 desenvolver a sua intervenção ao abrigo das seguintes tipologias:

Tipologia 1.08 – Formação modular para empregados e desempregados, da tutela do POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego);

Tipologia 3.01 - Qualificação de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, da tutela do POISE;

Tipologia 3.2 – Cursos de aprendizagem, da tutela do POCH (Programa Operacional Capital Humano);

Tipologia 3.03 – Formações modulares certificadas para DLD, da tutela do POISE;

Transitando do ano de 2019, irá concretizar ainda formação no âmbito da medida *Vida Ativa – Qualifica +*, sob a tutela principal do IEFP (*Instituto do Emprego e Formação Profissional*).

2.1. TIPOLOGIA 1.08 - Qualificação de ativos empregados e desempregados

Caracterização e enquadramento

Adaptar a proposta formativa em função do perfil dos/as destinatários/as e das solicitações e potencialidades do mercado de trabalho constitui um desafio de fundo assumido pelo CSSMS com vista refletir sobre o posicionamento estratégico do concelho, num contexto de acentuada transformação estrutural da economia e da sociedade. É evidentemente importante para o CSSMS prestar serviços às empresas e instituições que visem a introdução de novas práticas e de novas competências, permitindo uma melhor organização e consolidação dos seus negócios, dos seus serviços e/ou das suas respostas. Assim, a proposta formativa integrada nesta tipologia (1.08), integra-se, naturalmente, no tecido económico, social e cultural do concelho de Castelo de Paiva, estendendo-se à NUT III do Tâmega e Sousa (território onde estamos integrados), assim como no plano de desenvolvimento socioeconómico (2015-2020, CLAS de Castelo de Paiva) fixado para o concelho.

Esta tipologia visa dar resposta a necessidades de qualificação dos/as trabalhadores/as de micro e pequenas empresas, no contexto de processos de mudança organizacional e de processos de reestruturação com vista ao aumento da produtividade e competitividade dessas empresas e permitindo ainda aumentar as competências e níveis de qualificação dos ativos empregados

contribuindo para a manutenção do nível de emprego. Visa ainda reforçar a qualidade e celeridade das medidas ativas de emprego para desempregados, em particular a qualificação profissional, e potenciar um regresso mais sustentado ao mercado de trabalho.

A candidatura a esta tipologia (aprovada em finais de 2018) prevê executar em 2020, 17 UFCD'S de (Unidades de Formação de Curta Duração), perfazendo um total de 850 horas, abrangendo 850 formandos/as e um volume de formação de 17000, nas seguintes áreas formativas:

- 621 - Produção agrícola e animal
- 811 - Hotelaria e restauração
- 481 - Ciências informáticas
- 215 - Artesanato
- 582 - Construção civil e engenharia civil
- 761 - Serviços de apoio a crianças e jovens
- 346 - Secretariado e trabalho administrativo
- 862 - Segurança e higiene do trabalho

Área Formativa	UFCD (em candidatura)	Local de realização	Calendarização 2020	N.º Formandos	Volume de Formação
1 Secretariado e Trabalho Administrativo	Noções básicas de fiscalidade e impostos sobre o consumo	Castelo de Paiva	01-03-2020 a 31-03-2020	20	1000
	Acolhimento e encaminhamento (I)	Porto	02-01-2020 a 28-02-2020	20	1000
	Acolhimento e encaminhamento (II)	Porto	01-07-2020 a 31-08-2020	20	1000
4 Produção Agrícola e Animal	Regulação, operação e manutenção de máquinas/ equipamentos de mobilização de solo 50	Castelo de Paiva	01-04-2020 a 31-05-2020	20	1000
	Trator e máquinas agrícolas – constituição, funcionamento, manutenção e regulação	Castelo de Paiva	01-07-2020 a 31-08-2020	20	1000
6 Hotelaria e restauração	Serviço de restaurante – preparação e execução	Castelo de Paiva	01-01-2020 a 28-02-2020	20	1000
	Serviço de restaurante/bar –	Porto	01-06-2020 a 30-06-2020	20	1000

		normas e técnicas e protocolo				
8		Comunicação, vendas e reclamações na restauração	Porto	01-06-2020 a 30-06-2020	20	1000
9		Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	Porto	01-03-2020 a 31-03-2020	20	1000
10	Construção civil e engenharia civil	Lacagem de superfícies interiores de madeira e outras	Felgueiras	02-01-2020 a 28-02-2020	20	1000
11	Ciências informáticas	A definir	Felgueiras	01-04-2020 a 31-05-2020	20	1000
12		A definir	Felgueiras	01-07-2020 a 31-08-2020	20	1000
3	Serviços de apoio a crianças e jovens	Prevenção e intervenção na área da juventude	Porto	01-04-2020 a 31-05-2020	20	1000
14		Educação não formal – métodos e técnicas	Porto	01-04-2020 a 31-05-2020	20	1000
15		Relações interpessoais	Porto	01-03-2020 a 31-03-2020	20	1000
16	Artesanato	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	Porto	02-01-2020 a 28-02-2020	20	1000
17	Segurança e higiene no trabalho	Técnicas de planeamento de prevenção de riscos profissionais	Porto	01-07-2020 a 31-08-2020	20	1000

Os diferentes percursos formativos serão ministrados em três concelhos distintos: Castelo de Paiva, Felgueiras e Porto.

Caracterização do público-alvo

São destinatários da presente tipologia:

- Os ativos empregados, com especial enfoque nos que estão em risco de perda de emprego.
- Os desempregados, que se encontram mais próximos do reingresso no mercado de trabalho, entendendo-se como tal os desempregados não DLD (Desempregado de Longa Duração) e com habilitações iguais ou superiores ao ensino secundário.

2.2. TIPOLOGIA 3.01 - Qualificação de pessoas com deficiência e/ou incapacidade

Caracterização e enquadramento

As ações para pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidade continuarão a ser uma aposta da instituição, visto que no concelho de Castelo de Paiva continua-se a registar um nível significativo da

população com baixos níveis de qualificação e escolaridade, que mais evidente se torna no caso de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, conforme evidenciado nos diagnósticos de levantamento de necessidades formativas realizados junto da população desde 2007, com última atualização reportada a 2019. Por forma a adequar os projetos e as propostas formativas às respetivas necessidades da população, outros diagnósticos têm sido assegurados nos polos para os quais esta instituição se expandiu – como é o caso de Alpendorada e Arouca, mais recentemente.

Face a esta realidade, definimos como objetivo principal da intervenção junto deste público, no sentido de potenciar a progressão escolar e qualificação profissional, para que possam garantir a sua efetiva inclusão e subsistência no mercado de trabalho, em áreas convergentes com o tecido empresarial do concelho onde estamos sedeados (Castelo de Paiva), bem como nos de mais onde iremos intervir (Cinfães, Melres, Canedo, Paredes, Termas de S. Vicente, Alpendurada, Várzea, Torrão e Arouca).

Para 2020, esta instituição manterá esta intervenção nos **7 contextos** identificados anteriormente, ao nível da formação profissional inicial e contínua para pessoas portadoras de deficiências e/ou incapacidades – Castelo de Paiva, Cinfães, Santa Maria da Feira (freguesia de Canedo), Gondomar (freguesia de Melres), Paredes, Penafiel (freguesia de Termas de S. Vicente) e no concelho do Marco de Canaveses (freguesia de Alpendurada, Várzea e Torrão). Iniciará em dezembro de 2019, mantendo em 2020, a formação nesta tipologia num novo concelho – Arouca, somando um total de **8 contextos formativos**.

Para 2020, sob aprovação de candidaturas ao POISE na tipologia referida anteriormente, o CSSMS propôs 71 cursos, distribuídos pelas modalidades de inicial e contínua, das diferentes áreas de formação (trabalho social e orientação; artesanato; secretaria e trabalho administrativo; hotelaria e restauração; indústrias do têxtil, vestuário, calçado e couro; indústrias alimentares; floricultura e jardinagem; produção agrícola e animal; construção civil e engenharia civil; construção e reparação de veículos a motor; materiais - indústrias da madeira, cortiça, papel, plástico, vidro e outros). Assim em 2020, 71 cursos darão resposta a 953 formandos/as.

Cronograma e localização das ações

Pólo: Castelo de Paiva

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Oleiro/a*	02-01-2020 a 19-05-2020	12	744	8928
2	Empregado/a de Andares*	02-01-2020 a 15-09-2020	12	1157	13884

ANSW

3	Mecânico de automóveis Ligeiros*	02-01-2020 a 30-06-2020	9	870	7830
4	Operador/a de Jardinagem*	02-01-2020 a 28-09-2020	8	1213	9704
5	Carpinteiro de Limpos*	02-01-2020 a 25-09-2020	11	1199	13189
6	Pintor/a de Construção Civil ***	02-01-2020 a 02-04-2020	12	264	3168
7	Pasteleiro/a – Padeiro/a (III) ***	02-01-2020 a 11-03-2020	12	200	2400
8	Costureiro/a modista ***	03-02-2020 a 29-06-2020	12	400	4800
9	Tecelão/Tecedeira ***	01-06-2020 a 30-10-2020	12	400	4800
10	Pasteleiro/a Padeiro/a (IV) ***	01-07-2020 a 18-11-2020	12	400	4800
11	Tratador/a /Desbastador/a de Equinos ***	06-07-2020 a 18-11-2020	12	400	4800
12	Cozinheiro/a (II) ***	03-02-2020 a 29-06-2020	12	400	4800
13	Cozinheiro/a (II) ***	08-06-2020 a 29-10-2020	12	400	4800
14	Mecânico de Serviços Rápidos ***	01-07-2020 a 18-11-2020	12	400	4800
15	Empregado/a de Mesa ***	03-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800
16	Operador/a Agrícola – Horticultura e Fruticultura ***	01-10-2020 a 14-12-2020	12	400	4800
17	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário ***	01-10-2020 a 14-12-2020	12	400	4800
18	Assistente Administrativo/a ***	06-01-2020 a 25-05-2020	12	400	4800
19	Mecânico/a de Automóveis Ligeiros ***	03-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800
20	Tratador/a /Desbastador/a de Equinos **	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1624	19488
21	Pedreiro **	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1624	19488
22	Operador/a Agrícola – Horticultura e Fruticultura **	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1624	19488
23	Oleiro/a ***	03-02-2020 a 29-06-2020	12	400	4800

* Cursos entre 2018-2020 e que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional, sendo que alguns transitam de 2019.

Pólo: Canedo

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Costureiro/a Modista*	02-01-2020 a 08-2020	12	1241	14892
2	Pasteleiro/a / Padeiro/a*	02-01-2020 a 11-2020	12	1570	18840
3	Cozinheiro/a**	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1657	19884
4	Operador/a de Jardinagem**	03-01-2020 a 31-12-2020	12	1800	21600
5	Operador/a Agrícola – Horticultura e Fruticultura***	02-01-2020 a 25-03-2020	12	228	4800
6	Empregado/a de Mesa***	02-01-2020 a 26-05-2020	12	400	4800
7	Apoio Familiar e de Apoio à Comunidade***	01-04-2020 a 24-08-2020	12	400	4800
8	Bordador/a***	02-05-2020 a 23-09-2020	12	400	4800
9	Operador/a de Jardinagem***	01-06-2020 a 22-10-2020	12	400	4800
10	Empregado/a de Mesa***	01-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800

11	Operador/a Agrícola – Horticultura e Fruticultura***	01-09-2020 a 17-12-2020	12	300	3600
----	--	-------------------------	----	-----	------

* Cursos entre 2018-2020 e que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional, sendo que alguns transitam de 2019.

Pólo: Melres

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Operador/a de Jardinagem**	02-01-2020 a 21-12-2020	12	1800	21600
2	Empregado/a de Mesa***	02-01-2020 a 26-05-2020	12	400	4800
3	Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade***	02-01-2020 a 26-05-2020	12	400	4800
4	Operador/a Agrícola***	02-03-2020 a 24-07-2020	12	400	4800
5	Costureiro/a de Modista***	01-06-2020 a 23-10-2020	12	400	4800
6	Operador/a de Jardinagem***	01-07-2020 a 11-11-2020	12	400	4800
7	Assistente Administrativo/a***	03-08-2020 a 24-12-2020	12	400	4800

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional.

Pólo: Cinfães

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Operador/a Agrícola – Horticultura e Fruticultura*	02-01-2020 a 26-05-2020	11	807	8877
2	Operador/a de Jardinagem***	02-01-2020 a 22-05-2020	12	400	4800
3	Pasteleiro/a - Padeiro/a***	03-02-2020 a 26-06-2020	12	400	4800
4	Empregado/a de Andares***	01-06-2020 a 22-10-2020	12	400	4800
5	Operador/a de Jardinagem***	01-06-2020 a 16-09-2020	12	300	3600
6	Mecânico/a de Automóveis Ligeiros***	03-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800
7	Operador/a Agrícola – Horticultura e Fruticultura***	01-07-2020 a 18-11-2020	12	400	4800
8	Cozinheiro/a**	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1800	21600
9	Operador/a Agrícola**	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1800	21600

* Cursos entre 2018-2020 e que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional.

Pólo: Alpendorada

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Operador/a de Jardinagem*	02-01-2020 a 14-05-2020	12	996	11652
2	Pedreiro/a***	01-02-2020 a 30-06-2020	12	400	4800
3	Operador/a Agrícola – Horticultura e Fruticultura***	02-06-2020 a 25-11-2020	12	400	4800

4	Operador/a de Jardinagem***	03-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800
5	Costureiro/a de Modista**	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1800	21600
6	Assistente Administrativo/a***	01-07-2020 a 18-11-2020	12	400	4800

* Cursos entre 2018-2020 e que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional.

Pólo: Paredes

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Cozinheiro/a**	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1800	21600
2	Operador/a de Acabamentos de Madeira/Mobiliário***	02-01-2020 a 25-05-2020	12	400	4800
3	Estofador/a***	03-02-2020 a 26-06-2020	12	400	4800
4	Agente em Geriatria***	01-07-2020 a 18-11-2020	12	400	4800
5	Assistente Administrativo/a***	03-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional.

Pólo: Penafiel - Termas de S. Vicente

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Empregado/a de Mesa**	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1800	21600
2	Assistente Administrativo/a***	15-01-2020 a 05-06-2020	12	400	4800
3	Operador/a de Jardinagem***	10-02-2020 a 06-07-2020	12	400	4800
4	Operador/a de Hidrobalneoterapia***	18-05-2020 a 08-10-2020	12	400	4800
5	Empregado/a de Mesa***	01-07-2020 a 18-11-2020	12	400	4800
6	Cozinheiro/a***	01-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800
7	Assistente Administrativo/a***	01-08-2020 a 23-12-2020	12	400	4800

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional.

Pólo: Arouca

	Curso	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Empregado/a de Mesa**	02-01-2020 a 31-12-2020	12	1800	21600
2	Operador/a de Jardinagem**	15-01-2020 a 05-06-2020	12	1800	21600
3	Costureiro/a de Modista***	10-02-2020 a 06-07-2020	12	400	4800

** Cursos entre 2019-2021 que conferem certificação escolar e profissional (formação na modalidade inicial).

*** Cursos da modalidade contínua (total de 400 horas) que confere certificação profissional.

Distribuição do público-alvo por polo:

Pólo	Total de formandos/as no ano de 2020
Castelo de Paiva	268
Canedo	242
Arouca	36
Cinfães	107
Paredes	60
Melres	84
Termas de S. Vicente	84
Alpendorada	72

São destinatários da presente tipologia:

- a) Destinatários da formação inicial: pessoas com deficiência e incapacidade que pretendam ingressar ou reingressar no mercado de trabalho e não possuam uma habilitação profissional compatível com o exercício de uma profissão ou ocupação de um posto de trabalho ou, tendo já desenvolvido uma atividade profissional, se encontrem em situação de desemprego, inscritos nos Centros do IEFP, I.P., e pretendam aumentar as suas qualificações noutras áreas profissionais facilitadoras do seu reingresso rápido e sustentado no mercado de trabalho. Podem ainda ser destinatárias da formação inicial pessoas com deficiência adquirida ou que, na sequência do seu agravamento, necessitem de uma nova qualificação ou de reforço das suas competências profissionais, salvo se a respetiva responsabilidade estiver cometida a outra entidade por força de legislação especial, nomeadamente no âmbito do regime dos acidentes de trabalho e doenças profissionais.
- b) Destinatários da formação contínua: pessoas com deficiência e incapacidade, empregadas e desempregadas, que pretendam melhorar as respetivas qualificações visando a manutenção do emprego, a progressão na carreira ou o reingresso no mercado de trabalho, ajustando ou aumentando as suas qualificações, de acordo com as suas necessidades, das entidades empregadoras e do mercado de trabalho.

2.3. TIPOLOGIA 3.2 – CURSOS DE APRENDIZAGEM

Caracterização e enquadramento

A presente tipologia de intervenção pretende proceder à formação de jovens com vista à obtenção de uma progressão escolar, bem como uma qualificação profissional, com o objetivo de priorizar a prossecução de estudos para o ensino superior, ou com vista à integração profissional.

Em 2020, está previsto dar continuidade à execução dos 3 cursos que transitaram de anos anteriores, nas seguintes condições:

“Técnico de Gestão da produção em Madeiras e Mobiliário”, iniciado em 28-11-2017, serão ministradas 545 horas em 2020, e finalizará neste ano.

“Técnico/a Auxiliar de Saúde” (1), iniciado a 29-10-2018, serão ministradas 1481 horas em 2020, finalizando igualmente neste ano.

“Técnico/a Auxiliar de Saúde” (2), iniciado a 28-10-2019, serão ministradas 1606 horas no ano de 2020, prevendo-se o seu término no ano de 2021.

Cronograma e localização das ações

	Curso	Local	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Técnico de Gestão da Produção em Madeiras e Mobiliário *	Castelo de Paiva	02-01-2020 a 29-04-2020	11	545	5995
2	Técnico/a Auxiliar de Saúde (1)	Castelo de Paiva	02-01-2020 a 07-12-2020	13	1481	19253
3	Técnico/a Auxiliar de Saúde (2)	Castelo de Paiva	02-01-2020 a 31-12-2020	20	1606	32120

* Cursos que transitaram de 2019.

Caracterização do público-alvo

São destinatários da presente tipologia:

- Jovens com idade entre os 15 e os 25 anos.
- 9.º ano de escolaridade ou mais, sem conclusão do ensino secundário.

Em situações excecionais, o IEFP, enquanto organismo intermédio da operação, pode aprovar a integração de formandos/as que se encontram fora da faixa etária acima descrita, cumpridas as condições fixadas no nº 7 do art.º 14.º da Portaria n.º 60-C/2015, de 2 de março.

2.4. TIPOLOGIA 3.03 – Formações Modulares Certificadas para DLD

Caracterização e enquadramento

Com o desenvolvimento das ações formativas que integram a presente tipologia de intervenção, pretendemos promover o regresso mais célere e sustentado ao mercado de trabalho, dos públicos que há mais tempo dele se encontram afastados, priorizando os detentores de baixas qualificações. Estas pessoas, regra geral, passam por processos de desmotivação e de perda de competências que dificultam a sua participação na vida ativa.

Cronograma e localização das ações

Para o ano de 2020 está prevista a execução de 30 UFCD's (*Unidades de Formação de Curta Duração*), perfazendo um total de 1500 Horas, 600 formandos/as e um volume de formação de 30000 horas, nas seguintes áreas formativas:

811 – Hotelaria e restauração

541- Indústrias Alimentares

481 - Ciências informáticas

215 – Artesanato

582 – Construção civil e engenharia civil

	Área Formativa	Local de realização	Calendarização 2020	N.º Formandos	Volume de Formação
1	Hotelaria e Restauração	Castelo de Paiva e Alpendurada	A definir	220	11000
2	Indústrias Alimentares	Castelo de Paiva	A definir	80	4000
3	Ciências Informáticas	Alpendurada	A definir	60	3000
4	Artesanato	Alpendurada	A definir	80	4000
5	Construção Civil e Engenharia Civil	Castelo de Paiva	A definir	160	8000

Caracterização do público-alvo

São destinatários da presente tipologia:

- Os desempregados, mais afastados do (re)ingresso no mercado de trabalho (ou seja, de longa duração ou DLD) e os desempregados não DLD, detentores de habilitações inferiores ao ensino secundário.

2.5. Medida Vida Ativa – Qualifica +

Caracterização e Enquadramento

Os cursos no âmbito da *Medida Vida Ativa - Qualifica +*, caracterizam-se por percursos de formação modular certificada, com duração pré-definida, mas de composição flexível, que incluem uma componente de formação prática em contexto de trabalho. Estes cursos pretendem aumentar os níveis de qualificação e melhorar a empregabilidade dos/as ativos/as, dotando-os de competências ajustadas às necessidades do mercado de trabalho. Pretendem ainda reduzir significativamente as taxas de analfabetismo, literal e funcional, combatendo igualmente o semianalfabetismo e a iliteracia e corrigir o atraso estrutural do país em matéria de escolarização no sentido de uma maior convergência com a realidade europeia. É também objetivo adequar a oferta e a rede formativa às necessidades do mercado de trabalho e aos modelos de desenvolvimento nacionais e regionais.

Um dos eixos fundamentais para a concretização do *Programa Qualifica*, é a ativação da rede de *Centros Qualifica* e o incremento das parcerias entre os operadores do território e estes *Centros Qualifica*. Neste âmbito, é valorizada a articulação entre esta entidade e os *Centros Qualifica*, nomeadamente nos processos de orientação e encaminhamento para percursos de formação adequados ao perfil de cada um. Esta instituição celebrou, para o presente projeto, 6 protocolos com os seguintes *Centros Qualifica*: *Centro Qualifica Rui Pena & Associados*, *Centro Qualifica Agito, Formação e Serviços, Lda.*, *Centro Qualifica de Pinheiro*, *Centro Qualifica da Associação Empresarial de Penafiel*, *Centro Qualifica da Escola Profissional e Tecnológica Profensino*, e *Centro Qualifica do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto*, estando a articular atualmente com três dos centros (*Centro Qualifica Agito, Formação e Serviços, Lda.*, *Centro Qualifica de Pinheiro* e *Centro Qualifica do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto*).

Cronograma e localização das ações

Para o ano de 2020 está prevista a execução de 3 ações que transitam, ou seja tiveram o seu início em 2019, e finalizarão em 2020. Esta medida abrange 60 formandos/as, perfazendo um total 2100 horas, e um volume de formação de 42000 horas, conforme abaixo se discrimina:

	Curso	Local	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
1	Calceteiro/a*	Castelo de Paiva	02-01-2020 a 22-04-2020	20	700	14000
2	Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade*	Castelo de Paiva	02-01-2020 a 07-2020	20	700	14000
3	Pedreiro/a*	Castelo de Paiva	02-01-2020 a 07-2020	20	700	14000

* Cursos que transitaram de 2019.

Caracterização do público-alvo

- Adultos que possuem o 4.º ano, mas não concluíram o 6.º ano de escolaridade;
- Adultos que detêm o 6.º ano, mas não concluíram o 9.º ano de escolaridade.

Objetivos para a formação profissional financiada:

Para o ano de 2020, e ao nível dos objetivos para a formação profissional financiada, pretende-se:

Objetivos Anuais	Indicador	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
Apresentar 2 novas candidaturas para o desenvolvimento de ações de formação profissional.*	Nº de candidaturas/projetos apresentados.	- Analisar avisos de abertura; - Elaborar candidaturas/projetos de formação, submetendo-os às respetivas entidades de análise.	Semestral
Reduzir o nº de faltas por formando/a, mantendo uma taxa igual ou inferior a 5% das horas ministradas em cada curso frequentado.	Taxa de presenças	- Registrar a assiduidade de cada formando; - Elaborar mapas mensais de assiduidade; - Quando o/a formando/a se aproxima do valor de faltas (5%) proceder a sensibilizações e implementação de ações.	Mensal
Manter uma taxa de conclusão das ações em 95%.	Nº de desistências	- Registrar a assiduidade de cada formando/a; - Elaborar mapas mensais de assiduidade.	Mensal
Obter uma taxa de 90% de satisfação global com a formação frequentada.	Nº total de avaliações com nível 5 e 6/nº total de respostas aos questionários	- Aplicação de questionários de avaliação; - Tratamento e análise de dados; - Divulgação dos resultados.	No final de cada ação
Obter uma taxa de 90% de satisfação global com o desempenho dos/as formadores/as.	Nº total de avaliações com nível 5 e 6/nº total de respostas aos questionários	- Aplicação de questionários de avaliação; - Tratamento e análise de dados; - Divulgação dos resultados.	No final de cada ação
Diminuir o valor despendido em rendas e alugueres para o desenvolvimento de ações formativas, assim como a dispersão de recursos.	Aquisição de um imóvel no concelho/freguesia de implementação da instituição (CSSMS) para desenvolvimento das ações formativas em diferentes áreas.	- Análise de ofertas de imóveis no mercado; - Negociação de empréstimo para a respetiva aquisição; - Concentração de ações/projetos formativos num mesmo local; - Análise dos custos/benefícios.	Anual
Alargar a oferta e intervenção ao nível da formação profissional a um novo contexto/polo formativo.	Nº de cursos desenvolvidos num novo polo formativo - Arouca.	- Divulgar e organizar ações formativas num novo contexto; - Recrutar formandos/as;	Anual

		- Desenvolver cursos de formação (inicial e contínua) num novo contexto geográfico.	
--	--	---	--

*A concretização deste objetivo estará sempre condicionada pelos avisos de abertura dos diferentes programas operacionais.

Os indicadores anteriormente discriminados, foram definidos em função dos objetivos perspetivados para uma boa execução física e financeira dos projetos da instituição e ponderados por estatísticas de referência, apuradas com base em relatórios de execução anteriores no âmbito das diferentes tipologias.

2.6. Formação Profissional Não Financiada

Caracterização e Enquadramento

Em 2020, o CSSMS prevê executar 2 novas ações formativas não financiadas do curso “Formação Pedagógica Inicial de Formadores/as”. O Curso de *Formação Pedagógica Inicial de Formadores* tem por objetivo fornecer um conjunto de competências pedagógicas indispensáveis para o exercício da atividade de formador/a.

Cronograma e localização das ações

Curso				Local	Calendarização 2020	N.º Formandos	Total de Horas	Volume de Formação
Formação Ped. Inicial de Formadores/as: Ação 1				Castelo de Paiva	A definir	12	90	1080
Formação Ped. Inicial de Formadores/as: Ação 2				Castelo de Paiva	A definir	12	90	1080

Caracterização do público-alvo

São destinatários da presente ação licenciados/as, detentores de cursos superiores que não confirmam grau de licenciatura e outros que pretendam iniciar a atividade de monitoragem de ações de formação, desde que detentores da escolaridade obrigatória para a respetiva idade.

3. Respostas Sociais e Serviços

Ao longo dos seus **19 anos** de existência e serviço na comunidade humana em Santa Maria de Sardoura, muitas foram as mudanças e alterações vivenciadas sempre no intuito de melhorar a qualidade dos seus serviços e deste modo ir ao encontro das necessidades e apoio às famílias. Ao nível das respostas sociais/serviços, a instituição tem protocolo de cooperação com o Instituto de Segurança Social, I.P.,

para o funcionamento da creche, CATL, serviço de apoio domiciliário (SAD), centro de dia, estrutura residencial para pessoas idosas (ERPI) e cantinas sociais. Há ainda outros protocolos de cooperação, nomeadamente com a Câmara Municipal de Castelo de Paiva para o funcionamento do prolongamento escolar, refeições escolares e mobilidade escolar/transporte, assim como outros projetos que sustentam outras respostas ou serviços como o Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas (POAPMC). O CSSMS desenvolve ainda outra resposta típica, mas para a qual não detém, ainda, protocolo de cooperação com o Instituto de Segurança Social para o seu financiamento – o CAARPD (*Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade*).

Horário/cronograma, capacidade e localização das respostas/serviços

Resposta Social/ Serviço	Local de Funcionamento	Período de Funcionamento	Nº de Utentes (Out. 2019)
Creche	Edifício da ERPI/ creche (Quinta da Devesa)	Das 7h.00m às 19h.30m, de segunda a sexta-feira. Encerra aos fins-de-semana e feriados, feriado municipal, 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval; segunda-feira após o domingo de Páscoa; 3 últimos dias úteis do mês de agosto.	34
Prolongamento Escolar	- Sala na Escola do 1º Ciclo de EB de Sá - Sala na Escola do 1º Ciclo de EB de Pereire - Sala no Jardim de Infância de Crava	Das 15h.00m às 18h.00m, de segunda a sexta-feira em períodos letivos; das 9h.00m às 18h.00m em períodos não letivos/férias. Encerra aos fins-de-semana e feriados, feriado municipal, 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval, segunda-feira após o domingo de Páscoa; 3 últimos dias úteis do mês de agosto.	23 (P.E. Crava) 20 (P.E. Pereire) 14 (P.E. Sá) (total 57)
C.A.T.L.	Edifício sede (Quinta da Devesa)	Das 7h.30m às 19h.00m, de segunda a sexta-feira em períodos letivos e não letivos/férias. Encerra aos fins-de-semana e feriados, feriado municipal, 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval e segunda-feira após o domingo de Páscoa.	50
Serviço de Apoio Domiciliário	Edifício sede (Quinta da Devesa)	Das 7h.30m às 20h.00m, de segunda a domingo. Encerra nos dias 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval, segunda-feira após o domingo de Páscoa e dia 15 de agosto.	77

Centro de Dia	Edifício da ERPI/ creche (Quinta da Devesa)	Das 8h.00m às 17h.00m, de segunda a sábado. Encerra aos domingos e feriados, feriado municipal, 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval e segunda-feira após o domingo de Páscoa.	20
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	Edifício da ERPI/ creche (Quinta da Devesa)	Das 0h.00m às 24h.00m. Em funcionamento todos os dias do ano, 24 horas por dia.	28
Cantinas Sociais	Edifício sede - cozinha (Quinta da Devesa)	Das 12h.00m às 20h.00m, de segunda a domingo. Encerra nos dias 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval, segunda-feira após o domingo de Páscoa e dia 15 de agosto.	31 refeições
CAARPD	Devesa – Stª Mª de Sardoura	Das 9h às 17h. Encerra aos fins-de-semana e feriados, feriado municipal, 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval e segunda-feira após o domingo de Páscoa.	60
POAPMC/PAC	Edifício sede (Quinta da Devesa) Sá – Santa Maria de Sá (armazém de produtos)	Distribuição mensal, a calendarizar de acordo com a distribuição/entrega dos produtos por parte dos fornecedores.	73

Além das respostas/serviços acima identificados, a instituição detém também protocolo formalizado para o funcionamento dos seguintes serviços:

Serviço	Local de Funcionamento	Período de Funcionamento	Pretensão para 2020
Transporte Escolar/ Mobilidade*	- Escola EB1 de Pereire; - Escola EB1 de Oliveira Reguenga; - Escola EB1 da Cruz da Agra; - Escola EB1 de Nojões; - Escola EB1 de Sobrado.	Das 8h.00m às 9h.00m e das 17h.00m às 18h.00m, de segunda a sexta. Não funciona nos períodos de férias letivas.	Manter o protocolo com as Juntas de Freguesia de Santa Mª de Sardoura e S. Martinho de Sardoura, cobrindo as mesmas escolas do 1º ciclo do ensino básico.
Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC)*	- Escola EB1 de Pereire; - Escola EB1 de Cruz da Agra; - Escola EB1 de Oliveira Reguenga.	Variável, de acordo com o horário da escola (entre as 16h.00m e as 17h.00m). Não funciona nos períodos de férias letivas.	Manter o protocolo com a Câmara Municipal e Agrupamento de Escolas de Castelo de Paiva, abrangendo as mesmas escolas do 1º ciclo do ensino básico.
Refeições Escolares*	- Escola EB1 e jardim-de-infância de Pereire; - Escola EB1 de Cruz da Agra; - Escola EB1 e jardim-de-infância de Oliveira Reguenga; - Jardim-de-infância de Sá;	Das 12h.00m às 14h.00m, de segunda a sexta. Não funciona nos períodos de férias letivas (apenas no CATL).	Manter o protocolo com a Câmara Municipal de Castelo de Paiva, cobrindo as mesmas escolas do 1º ciclo do ensino básico e jardins-de-infância, mantendo o

Ali
ANS/D

	<ul style="list-style-type: none"> - CATL no edifício sede (abrange os jardins de infância Crava, Vista Alegre e Vila Verde); - Jardim-de-Infância de Oliveira Reguenga; - Escola EB1 do Picão; - Escola EB1 e jardim-de-infância da Póvoa; - Escola EB1 e jardim-de-infância de Serradelo; - Escola EB1 e jardim-de-infância da Raiva; - Jardim-de-infância de Oliveira do Arda. 		mesmo nº médio de refeições.
--	--	--	------------------------------

* Estes serviços, anualmente, dependem das diretrizes das entidades parceiras/entidades que detêm a sua tutela, sendo que a sua implementação será sempre condicionada por essas mesmas orientações.

No ano letivo de 2019/2020, além de assegurar o serviço de refeições das escolas do 1º ciclo do ensino básico (do *Agrupamento de Escolas de Castelo de Paiva*), o CSSMS assumiu o compromisso de assegurar as refeições em quatro novas escolas do 1º ciclo e 4 jardins-de-infância do *Agrupamento de Escolas do Couto Mineiro do Pejão*.

Algumas respostas sociais não recebem do Instituto da Segurança Social, I. P., financiamento para todas as vagas reconhecidas ao nível da sua capacidade, sendo intenção, sempre que exista orientações para essa possibilidade, pedir a comparticipação financeira privada do I.S.S. para a maioria das vagas preenchidas, conforme quadro que abaixo se apresenta.

Resposta Social/Serviço	Capacidade	Financiamento Privado 2019 (S. Social)		Pretensão para 2020*
Creche	34	29	34	<ul style="list-style-type: none"> - Alargar o seu funcionamento com proposta de serviços atípicos; - Aquisição de novo material e equipamento – parque infantil exterior; - Manter a taxa de ocupação nos 100%, garantindo o prolongamento de horário (funcionamento superior a 11h), com financiamento do I.S.S.
C.A.T.L.	50	50	50	<ul style="list-style-type: none"> - Aquisição de novo material e equipamento;

				<ul style="list-style-type: none"> - Manter a taxa de ocupação nos 100%; - Adaptação das casas de banho das crianças.
Serviço de Apoio Domiciliário	100	77	80	<ul style="list-style-type: none"> - Manutenção do sistema de teleassistência – 6 clientes; - Reforço do equipamento de apoio (marmitas isotérmicas); - Aquisição de nova viatura (1) devidamente adaptada para o serviço de SAD; - Aumentar o número de clientes.
Centro de Dia	20	20	20	<ul style="list-style-type: none"> - Melhoramento do espaço de centro de dia; - Manter a taxa de ocupação nos 100%; - Gestão da resposta por plataforma informática.
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	28	24	28	<ul style="list-style-type: none"> - Reforços das ajudas técnicas; - Manutenção dos espaços; - Gestão da resposta por plataforma informática; - Manter a taxa de ocupação nos 100%; - Elaboração e apresentação de projeto para alargamento da resposta social (criação de nova estrutura) e, eventual, candidatura a programa de financiamento.
Cantinas Sociais	31 (refeições)	31 (refeições)	31	<ul style="list-style-type: none"> - Manter o protocolo de cooperação, para financiamento do maior número de refeições possível (no mínimo manter as 31 refeições).
POAPMC	80	73	80	<ul style="list-style-type: none"> - Executar o previsto em candidatura, com a distribuição mensal de géneros alimentares por todos os beneficiários; - Aumentar o número de beneficiários até à capacidade máxima protocolada (80).
CAARPD*	60	0	60	<ul style="list-style-type: none"> - Aquisição de material de reabilitação cognitiva e física; - Formalização do acordo de cooperação com o I.S.S., I.P., para financiamento.

* O CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social de Pessoas Portadoras de Deficiência/Incapacidade e suas Famílias – encontra-se a aguardar a celebração de acordo com o I.S.S., tendo atualmente a licença de funcionamento (nº 05/2017) emitida por essa entidade.

O CSSMS assegura ainda os seguintes serviços de apoio à comunidade, em articulação com os respetivos parceiros:

Serviço	Local de Funcionamento	Parceiro	Pretensão para 2020
Atendimento e apoio psicológico de crianças e jovens	Sede – CSSMS (Quinta da Devesa – Sta. Maria de Sardoura) e nas instalações dos diferentes parceiros.	<ul style="list-style-type: none"> - Agrupamento de Escolas de Castelo de Paiva; - Agrupamento de Escolas do Couto Mineiro Pejão; - Outras IPSS's; - Autarquia/CPCI; - Unidade de Saúde Familiar Paiva Douro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manter as parcerias, o serviço e o nº de crianças jovens/ atendimentos. - Alargar o serviço aos/às familiares dos trabalhadores/as da instituição.
Gabinete da Saúde	Edifício da ERPI/ creche (Quinta da Devesa)	<ul style="list-style-type: none"> - ARS Norte; - USF Paiva Douro; - Farmácias concelhias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manter a avaliação e acompanhamento ao nível da saúde dos clientes (psicológica, nutricional, física/médica); - Alargamento de ações de promoção da saúde a outros beneficiários (trabalhadores e outros); - Promoção de ações de informação/sensibilização promotoras da saúde; - Dinamização de atividades promotoras da saúde em datas comemorativas (por ex. dia mundial da saúde mental, outras).
Gabinete de apoio ao emprego a pessoas portadoras de deficiência ou incapacidade	Sede – CSSMS (Quinta da Devesa – Sta. Maria de Sardoura)	IEFP	<ul style="list-style-type: none"> - Integração profissional de 6 pessoas com deficiência com contrato de trabalho (incluindo através da medida "Contrato Emprego Inserção +"); - Assegurar o acompanhamento pós-colocação a 12 (ex) formandos/as (medida do IEFP); - Apoio à integração dos formandos na prática em contexto de trabalho.
Participação no Núcleo Local de Inserção (NLI)	Instalações da Segurança Social Local – Sobrado Castelo de Paiva	Serviço Local da Segurança Social de Castelo de Paiva (Aveiro)	Apoiar no processo de acompanhamento das situações de RSI (Rendimento Social de Inserção) nas freguesias

<p>Projeto “P’los Trajetos da Vida II” – Programa de Respostas Integradas do Território de Castelo de Paiva</p>	<p>Sede – CSSMS (Quinta da Devesa – Sta. Maria de Sardoura) e nas instalações dos diferentes parceiros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CRI Porto Oriental/DICAD - Agrupamento de Escolas de Castelo de Paiva e do Couto Mineiro do Pejão - Junta de Freguesia de Sardoura - Câmara Municipal de Castelo de Paiva/CPCJ de Castelo de Paiva - Casa de Acolhimento “Crescer a Cores” - Unidade de Saúde Familiar Paiva Douro - Outras IPSS e Misericórdia de Castelo de Paiva - Comissão para a Dissuasão da Toxicodependência de Aveiro - GNR de Castelo de Paiva - Serviço Local da Segurança Social de C. Paiva 	<p>de Stª Maria de Sardoura e S. Martinho.</p> <p>Promover e executar as ações do projeto apresentado ao programa de respostas integradas ao nível da prevenção dos comportamentos aditivos e dependências (envolvendo 265 participantes diretos e 83 indiretos até 31/01/2020).</p> <p>Obter a prorrogação do projeto por mais 12 meses, a partir de 01/02/2020.</p>
<p>Projeto “(Re)Conectar o Futuro” – Programa Escolhas</p>	<p>CooperatiPaiva e Sede – CSSMS (Quinta da Devesa – Sta. Maria de Sardoura) e nas instalações dos diferentes parceiros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agrupamento de Escolas de Castelo de Paiva - Agrupamento de Escolas do Couto Mineiro do Pejão - Associação dos Familiares das Vítimas da Tragédia de Entre-os-Rios” - Centro Social de Real - CPCJ de Castelo de Paiva - Centro Social Sol Nascente de Santo Ildefonso - Castelo de Paiva - CooperatiPaiva – Cooperativa de Agricultura e Serviços CRL - Vale do Gilde – Exploração Agrícola e Turismo, Lda 	<p>Execução das ações previstas para o 2.º ano de vigência do projeto, na Medida II - <i>Emprego e Empreendedorismo</i>, com o objetivo de promover a integração profissional e apoiar iniciativas empreendedoras e na Medida III - <i>Consciencialização e Promoção do Conceito de Cidadania</i>, em que através da realização de atividades de âmbito comunitário, lúdico ou pedagógicas, se perspetiva que os beneficiários consolidem a consciencialização, sobre os direitos e deveres cívicos e comunitários.</p> <p>Abranger 96 e 60 participantes diretos</p>



de di
AASD
P

			e indiretos, ao abrigo das medidas II e III, respetivamente
Padaria Social	Carangosa – Sta. Maria de Sardoura)	ICA – Incluir Cooperativa Artesanal Cooperatipaiva	Dinamizar o espaço, criando novos produtos (pão), promovendo o emprego (incluindo de pessoas com deficiência) e abrindo a novos públicos.
Oficina de Costura	Carangosa – Sta. Maria de Sardoura)	ICA – Incluir Cooperativa Artesanal Cooperatipaiva	Manter e promover um serviço de costura (arranjos rápidos), abrindo ao público em geral.
Oficinas Tradicionais	Sede – CSSMS (Quinta da Devesa – Sta. Maria de Sardoura)	ICA – Incluir Cooperativa Artesanal Cooperatipaiva	Criar novas condições de sustentabilidade da instituição, promovendo o emprego e a divulgação de produtos artesanais/regionais: cozinha/doçaria (pão de ló, bolachas), cerâmica, tapeçaria e tecelagem.
Oficina de Mecânica	Devesa – Santa Maria de Sardoura	-----	Criar novas condições de sustentabilidade da instituição abrindo uma oficina auto para reparação e manutenção das viaturas da instituição, estando prevista a construção de nova infraestruturas.
Oficina de Carpintaria	Carangosa – Sta. Maria de Sardoura)	ICA – Incluir Cooperativa Artesanal Cooperatipaiva	Criar novas condições de sustentabilidade e manutenção da instituição assegurando e dinamizando uma carpintaria que irá garantir a recuperação, requalificação e criação de mobiliário e peças em madeira, estando prevista a construção de nova infraestruturas. Manter e promover um serviço de carpintaria (criação de novas peças em madeiras e restauros), abrindo ao público em geral.

Objetivos

Para o ano de 2020, e ao nível dos objetivos para as diferentes respostas sociais e serviços que a instituição promove, são identificados 15 objetivos principais sendo que para a sua concretização serão implementadas as atividades que a seguir se apresentam:

Objetivos Anuais	Indicador	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
Manter/aumentar (sempre que exista capacidade para) o nº de clientes nas diferentes respostas.	Nº de clientes de cada resposta serviço	- Divulgar as respostas e serviços; - Oferecer outros serviços extra; - Diversificar os serviços/criar novos serviços; - Registo das presenças/frequências de utentes nos respetivos mapas.	Trimestral
Celebrar novos acordos com o Instituto de Segurança Social, I. P.	Nº de acordos/adendas aos já existentes	- Apresentação da(s) memória(s) descritiva(s) e estimativa(s) de custos à entidade competente; - Análise dos acordos celebrados e revisões de acordos; - Análise das transferências das participações.	Anual
Obter uma taxa de 70% de participação no preenchimento dos questionários para a avaliação da satisfação global com as respostas sociais e serviços do CSSMS.	% de satisfação	- Aplicar questionários de avaliação de satisfação de clientes.	Anual
Manter uma taxa global de satisfação dos/as clientes igual ou superior a 4.	Média de satisfação global numa escala de 1 a 5.	- Analisar quantitativamente e qualitativamente os dados; - Divulgação dos resultados.	Anual
Obter uma taxa de execução de 90% dos serviços contratualizados pelos diferentes serviços.	% de execução	- Análise da execução/concretização do(s) plano(s) de atividades e serviços contratualizados; - Avaliação dos serviços pelos utentes e famílias.	Mensal
Manter/aumentar o número de instituições parceiras e protocolos.	Nº de novas parcerias/protocolos	- Contactar instituições de interesse para parceira no âmbito das diferentes atividades da instituição; - Contabilizar e analisar todos os protocolos/parcerias estabelecidos.	Anual
Obter uma taxa igual ou inferior a 5% de desistências/rescisões de contratos por resposta/serviço por motivo imputável à instituição/serviço.	% de desistências	- Assegurar um acompanhamento próximo e individualizado dos diferentes utentes/famílias; - Registrar o nº de rescisões e desistências e análise das suas causas; - Calcular globalmente por serviço a taxa de rescisão.	Semestral
Apresentar projetos inovadores nas áreas de intervenção da instituição, de acordo com os seus estatutos.	Nº de projetos apresentados.	- Exploração e análise de avisos de abertura a concursos, no âmbito de diferentes programas nacionais. - Estudos de diagnóstico;	Anual

		<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecimento de parcerias; - Candidaturas a programas de financiamento. 	
Assegurar a inovação nas diferentes respostas e serviços, através da sua gestão através de plataformas informáticas/ plataformas online.	Nº de respostas/ processos que passam a ser geridos por plataforma.	<ul style="list-style-type: none"> - Formação dos envolvidos (pessoal técnico e não técnico) para a gestão de diferentes processos via plataforma; - Passagem gradual da gestão para via plataforma; - Divulgação da(s) estratégia(s) por outro pessoal. 	Mensal
Expandir e melhorar a divulgação das atividades e serviços da instituição.	Nº e tipo de estratégias	<ul style="list-style-type: none"> - Definir um plano de marketing; - Registrar todas sugestões dos <i>stakeholders</i>; - Introdução de estratégias inovadoras para a divulgação das atividades; - Renovar o <i>site</i> da instituição. 	Semestral
Melhorar as condições e infraestruturas dos diferentes edifícios que acolhem as respostas/serviços.	Nº de intervenções	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar o projeto/obra para alargamento da cozinha principal; - Efetuar e acompanhar as intervenções de melhoramento nos diferentes espaços; - Construir uma carpintaria para construção de mobiliário e outros recursos de apoio ao funcionamento da instituição, assim como uma oficina auto - pavilhões. 	Anual
Reduzir os custos com a manutenção/reparação dos veículos da instituição.	Custos anuais	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de um espaço próprio (oficina auto) para a manutenção/reparação dos veículos da instituição; - Rentabilização de um recurso interno, com competência na área, para serviço de mecânica; - Controlo e balanço dos custos em impresso próprio: mensal dos custos por veículo e de custos de todos os veículos. 	Mensal
Promover a rentabilização de recursos e o aproveitamento de sinergias na instituição.	Nº de ações	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar campanhas junto da instituição para poupança energética; - Adesão a projetos de sensibilização ambiental/campanhas ecológicas. 	Semestral
Aumentar a participação dos financiadores particulares.	Valor recebido em 2019 VS 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Promover a instituição e as suas respostas/serviços, angariando e envolvendo mais sócios; - Promover a realização de quermesses e outras atividades de cariz solidário; - Angariar patrocínios e donativos; - Cobrar as quotas; - Registrar o valor recebido; - Execução do balanço orçamental. 	Mensal

4. Recursos Envolvidos

Recursos Humanos

A política de recursos humanos da instituição rege-se pelo *Contrato Coletivo de Trabalho* aplicável às IPSS e demais legislação em vigor. Foi criado um regulamento interno do/a trabalhador/a, que expõe de forma mais simplificada as orientações ao nível de diferentes procedimentos, incluindo ao nível do regime de assiduidade, faltas, férias, horários, direitos e deveres. Cada resposta/serviço possui um organograma próprio no qual consta as respetivas categorias profissionais hierarquicamente.

Dada a dimensão e crescimento da instituição, por forma a garantir a qualidade dos serviços e relação com os/as clientes, em outubro de 2019 a instituição contava com 139 trabalhadores/as, excluindo voluntários/as e outros/as integrados/as em medidas do IEFP (como os CEI ou CEI+). A assiduidade, por exemplo, constitui um dado importante, garantia que os serviços são assegurados dentro daquilo que era previsto, ao nível dos horários, regularidade e qualidade assim como ao nível da motivação interna dos/as trabalhadores/as. Da mesma forma, seguindo uma política da qualidade e assegurando a atualização e aperfeiçoamento de competências dos/as seus /suas trabalhadores/as, são definidos objetivos ao nível da formação interna.

Assim sendo, numa coerência lógica de continuidade, para 2020 são traçados os seguintes objetivos:

Objetivos Anuais	Indicador	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
Obter uma taxa de execução de 80% do plano de formação prevista para os/as trabalhadores/as.	- Total de ações formativas frequentadas/ total de ações formativas previstas.	- Elaborar o diagnóstico de necessidades formativas junto dos/as trabalhadores/as; - Elaborar e divulgar o plano de formação interno; - Registrar a informação sobre cada ação frequentada pelos/as trabalhadores/as; - Cálculo da taxa de frequência de formação.	Semestral
Promover formação profissional para um mínimo de 75% dos/as trabalhadores/as.	- Taxa de trabalhadores/as que frequentaram formação.	- Promover ações de formação de relevo para os/as trabalhadores/as de acordo com a área de trabalho/função desempenhada.	Anual
No total da avaliação do plano de formação obter uma taxa inferior a 5% nos parâmetros "Não Demonstra" e "Demonstra Pouco".	- Avaliação do plano de formação (%).	- Avaliação dos/as trabalhadores/as em todas as ações de formação promovidas ao nível da atualização, melhoria do desempenho e autonomia/capacidade;	Anual

Obter uma taxa de 80% de participação no preenchimento dos questionários para a avaliação da satisfação global do/a trabalhador/a.	% de satisfação.	- Tratamento e análise dos dados. - Aplicar questionários de avaliação de satisfação de trabalhadores/as;	Anual
Manter ou superar a média de satisfação do/a trabalhador/a obtida em 2019 (média global de 4).	Média de satisfação global numa escala de 1 a 5.	- Analisar quantitativamente e qualitativamente os dados; - Divulgação dos resultados.	Anual
Promover o envolvimento institucional, o bem-estar e saúde mental dos/as trabalhadores/as.	- Nº de ações promovidas; - Taxa de trabalhadores/as que participam.	- Analisar quantitativamente e qualitativamente os dados.	Anual

Todos/as os/as trabalhadores/as da instituição dispõem de um processo individual atualizado anualmente e sempre que necessário. A ficha do/a trabalhador/a é informatizada, facilitando a introdução e tratamento de dados relativos à sua situação (formação profissional, férias, faltas, atestados/baixas médicas, licenças, progressões na carreira, consultas de medicina no trabalho, entre outros elementos).

Anualmente, os/as trabalhadores/as frequentam formação interna, promovida pela instituição de acordo com o diagnóstico de necessidades e plano interno. A área de HACCP, assim como a área da saúde e segurança no trabalho, estão obrigatoriamente incluídas e asseguradas por empresa externa.

Apresenta-se de seguida os recursos humanos existentes, afetos por resposta social, serviço ou projeto, e a manter ou a afetar em 2020.

Creche		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica*	(6) Ajudantes de Ação Educativa	(1) Administrativo*
(2) Educadoras de Infância	(1) Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	
(1) Professor de Educação Física*	(1) Cozinheira	
(1) Nutricionista*	(1) Ajudante de cozinha*	
	(1) Motoristas*	
Prolongamento Escolar		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica*	(3) Ajudantes de Ação Educativa	(1) Administrativo*
(3) Educadoras de Infância	(1) Cozinheira*	
(1) Professor de Educação Física*	(1) Ajudante de cozinha*	
(1) Nutricionista*	(6) Motoristas*	
	(1) Trabalhadora Auxiliar de Serviços Gerais*	
CATL		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica*	(3) Ajudantes de Ação Educativa	(1) Administrativo*
(1) Animadora Socioeducativa	(1) Cozinheira*	
(1) Professora de 1º Ciclo com funções de Animadora	(1) Ajudante de cozinha*	

(1) Monitor de Karatá**	(1) Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais*	
(1) Nutricionista *	(10) Motoristas *	
(1) Psicóloga *		
(1) Professor de Educação de Educação Física *		
Refeições Escolares		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica *	(11) Ajudantes de Ação Educativa *	(1) Administrativo *
(1) Animadora Socioeducativa *	(2) Cozinha	
(5) Professoras/Educadoras *	(1) Ajudante de cozinha	
(1) Nutricionista *	(1) Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais *	
	(10) Motoristas *	
Transportes Escolares/Mobilidade		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Coordenadora/Professora de 1º Ciclo *	(10) Motoristas *	(1) Administrativo *
Centro de Dia		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica *	(2) Ajudantes de Ação Direta (Centro de Dia)	(1) Administrativo *
(1) Técnica Superior de Serviço Social *	(2) Ajudantes Familiares (SAD) *	
(1) Animadora Cultural	(2) Cozinha *	
(1) Médico *	(1) Ajudante de Cozinha *	
(2) Enfermeira *	(1) Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais *	
(1) Psicóloga *	(5) Motoristas *	
(1) Nutricionista *		
(1) Professor de Educação Física *		
(1) Educadora Social *		
Serviço de Apoio Domiciliário		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica *	(16) Ajudantes de Ação Direta	(1) Administrativo *
(1) Técnica Superior de Serviço Social	(1) Cozinha	
(1) Animadora Sociocultural *	(1) Ajudante de cozinha	
(1) Nutricionista *	(4) Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais *	
(1) Educadora Social *	(1) Motoristas *	
(1) Psicóloga *		
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica *	(1) Encarregada de Serviços Gerais	(1) Administrativo *
(1) Técnica Superior de Serviço Social *	(10) Ajudantes de Lar	
(1) Animadora Sociocultural *	(1) Cozinha *	
(1) Nutricionista *	(1) Ajudante de cozinha	
(1) Médico	(1) Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais *	
(2) Enfermeira *	(1) Motoristas *	
(1) Educadora Social *		
(1) Professor de Educação Física *		
(1) Psicóloga *		
CAARPD		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica (Psicóloga) *	(1) Ajudantes de Ação Direta	(1) Administrativo *
(1) Psicóloga *	(1) Cozinha *	
(1) Nutricionista *	(1) Ajudante de cozinha *	
(1) Professor de Educação Física *	(1) Ajudante de Ação Educativa *	
(4) Outros/as monitores/as ou formadores/as *	(3) Motoristas *	
Projeto do PRI - "P'los Trajetos da Vida"		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Coordenadora *	(1) Ajudante de Ação Educativa	
(1) Técnica Superior de Serviço Social *	(1) Motorista *	
(1) Psicóloga		
(1) Educadora Social *		
(1) Enfermeira **		
(1) Professor de Educação Física *		
Formação Profissional		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO

(1) Responsável pela Formação	(10) Ajudantes de Ação Educativa	(9) Administrativos
(50) Formadores Externos**	(3) Ajudantes de Estabelecimento de Apoio a Pessoas com Deficiência	
(17) Formadores Internos	(5) Tarefeiras	
(7) Coordenadores Pedagógicos	(3) Ajudantes de Ação Direta	
(2) Coordenadores Financeiros		
(1) TOC		
(3) Psicólogas		
(1) Técnicos de Reabilitação Funcional		
(1) Técnica de apoio à formação		
(1) Técnica de apoio ao emprego		
(1) Técnico de Reabilitação Social		
(1) Médico**		
(2) Enfermeira**		
(1) Advogado**		
Projeto do Programa Escolhas – “(Re)Conectar o Futuro”		
TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Coordenador técnico-financeiro	(1) Ajudante de Ação Educativa	
(1) Psicóloga		
(3) Monitores (prestadores de serviços)		

* Pessoal comum a outras respostas ou serviços da instituição.

** Prestadores de serviços.

Está previsto o reforço da equipa, no caso da formação profissional, dependente da aprovação de novas candidaturas aprovadas.

Serão ainda integrados (ou mantidos), no âmbito de medidas do IEFP, os recursos humanos que se discriminam no quadro abaixo:

Categoria/Função	Nº	Medida	Estado (2020)
Jardineiro	3	CEI + (Contrato Emprego Inserção +)	A terminar em março
Agricultor	1	CEI + (Contrato Emprego Inserção +)	A terminar em outubro
Ajudante Familiar	1	CEI + (Contrato Emprego Inserção +)	A terminar em outubro
Carpinteiros e Similares	1	Estágio Profissional	A terminar em abril

De modo global, para 2020, os/as trabalhadores/as mantêm-se, mas se as candidaturas apresentadas forem aprovadas será assegurado o recrutamento de mais pessoal.

Recursos Físicos Existentes

De seguida destacam-se de forma discriminada alguns dos recursos e espaços que a instituição dispõe:

Recursos Físicos/Estruturas	Nº	Locais	Respostas/Serviços
Salas de formação teórica/TIC	5	CSSMS – Quinta Devesa	Formação Profissional CATL (1 sala de TIC) (Canedo – 1 sala de TIC)
	1	Fundo do Adro- Stª Mª Sardoura	
	9	CooperatiPaiva – Sobrado	
	1	Melres	

Assi
ANSO



	5 2 4 4 2 2	Canedo Paredes Cinfães/Souselo Alpendorada, Várzea e Torrão Termas de S. Vicente Arouca	
Carpintaria	1	Devesa – Sta. Maria de Sardoura	Formação Profissional Respostas Sociais (apoio à manutenção dos espaços)
Oficina de mecânica	1	Lagartas - Stª Mª Sardoura	Respostas Sociais e outros Serviços
Gabinetes de apoio técnico/atendimento	7 2 1 1 1	CSSMS – Quinta Devesa CooperatiPaiva – Sobrado Canedo Souselo-Cinfães Arouca	Respostas Sociais Formação Profissional
Gabinetes administrativos	3 2 1	CSSMS – Quinta Devesa CooperatiPaiva – Sobrado Devesa - Stª Mª Sardoura	Respostas Sociais Formação Profissional Outros Serviços
Sala de formação de cozinha/pastelaria	2 1 1	CSSMS – Quinta Devesa Devesa-Santa Mª de Sardoura CooperatiPaiva Souselo	Formação Profissional
Salas de aulas/atividades (área infância)	6 1 1 1	CSSMS – Quinta Devesa Sá – Stª Mª Sardoura Pereire – Stª Mª Sardoura Crava	Creche e CATL Prolongamento Escolar Prolongamento Escolar Prolongamento Escolar
Gabinete de atendimento clínico/enfermagem	1	CSSMS – Quinta Devesa	Formação Profissional, ERPI e Centro de Dia
Viaturas de 9 lugares	10	Vários	Formação Profissional, Mobilidade Escolar, CATL Refeições Escolares, Creche, Centro de Dia
Viatura de 9 lugares adaptada para 4 cadeiras de rodas	1		Formação Profissional Respostas Sociais
Viaturas de 2 lugares	6		SAD
Viaturas de 5 lugares	2		Centro de Dia, Formação Profissional
Salas de reabilitação física	1 1	CSSMS – Quinta Devesa CooperatiPaiva - Sobrado	
Salas de convívio/ outras atividades	2 2 1	CSSMS – Quinta Devesa CSSMS – Quinta Devesa CooperatiPaiva - Sobrado	ERPI/Centro de Dia Formação Profissional/CAARPD Formação Profissional/CARRPD
WC	37 9 2 2 2	CSSMS – Quinta Devesa CSSMS – Quinta Devesa Carangosa - Stª Mª Sardoura Sá – Stª Mª Sardoura Pereire – Stª Mª Sardoura	Respostas sociais Formação Profissional/CAARPD Serviços (PE e refeições) Serviços (PE e refeições)

	2 2 2 1 5 3 2 2 3 2 2 2 1	Crava – Stª Mª Sardoura Oliveira – Stª Mª Sardoura Cruz da Agra - S. Martinho J. F. Santa Mª Sardoura CooperatiPaiva – Sobrado Canedo Melres Paredes Cinfães/Souselo Alpendorada, Várzea e Torrão Termas de S. Vicente	Serviços (PE) Serviços (refeições) Serviços (refeições) Serviços (refeições) Formação Profissional Formação Profissional
Quartos	16	CSSMS – Quinta Devesa	Respostas Sociais (ERPI)
Cozinhas	3 1 1	CSSMS – Quinta Devesa CooperatiPaiva – Sobrado Carangosa – Stª Mª Sardoura	Respostas sociais/serviços Formação Profissional
Despensas	10 3	CSSMS – Quinta Devesa CooperatiPaiva – Sobrado	Respostas sociais/serviços Formação Profissional
Refeitórios	2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	CSSMS – Quinta Devesa Cruz da Agra – S. Martinho Sá – Stª Mª Sardoura Pereire – Stª Mª Sardoura Oliveira Reguenga Picão Póvoa Serradelo Oliveira do Arda Raiva CooperatiPaiva	Respostas sociais, serviços e formação profissional Serviços (PE e refeições) Serviços (PE e refeições) Serviços (PE e refeições) Formação Profissional
Receções	3 1	CSSMS – Quinta Devesa CooperatiPaiva - Sobrado	Respostas sociais, serviços e formação profissional
Lavandarias	2	CSSMS – Quinta Devesa	Respostas sociais, serviços e formação profissional

Além dos espaços acima discriminados, a instituição dispõe de vasto espaço exterior que é destinado à concretização de vários objetivos, nomeadamente ao nível da formação profissional para os cursos relacionados com a agricultura e jardinagem, assim como para as respostas sociais e outros serviços (espaço lúdico e pedagógico, parque e campo de futebol, recreativo e de lazer).

A cada resposta social, assim como no âmbito da formação profissional, estão afetos vários materiais e equipamentos, entre material informático, meios audiovisuais, consumíveis, jogos, livros/manuais, brinquedos, mobiliário, entre outros materiais e equipamentos, em número suficiente para garantir o bom funcionamento dos serviços.

5. Parcerias, Acordos e Protocolos

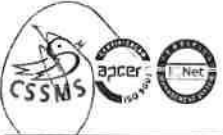
O CSSMS, para prossecução do seu objeto estatutário e objetivos estratégicos que vai definindo, numa perspetiva de melhoria contínua da capacidade de resposta às necessidades locais e fortalecimento das intervenções, tem estabelecido uma multiplicidade de acordos, protocolos e parcerias. No âmbito do desenvolvimento das atividades inerentes à formação profissional, respostas sociais/serviços e outros projetos, o CSSMS preocupa-se em manter as parcerias já existentes e constituir novas, de acordo com as necessidades identificadas e com os contextos em que vai, entretanto, intervindo.

Formação Profissional

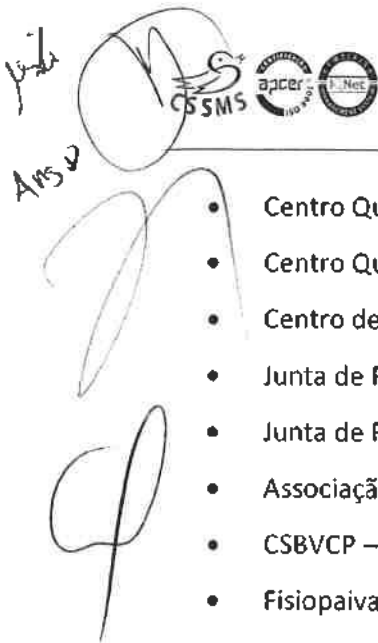
Neste âmbito foram mantidas e reforçadas diversas parcerias, para desenvolvimento das ações de formação e execução da componente de formação prática em contexto de trabalho, já a decorrer em vários polos formativos, bem como serão estabelecidas novas parcerias, pertinentes para o desenvolvimento de novas ações formativas, nomeadamente:

- Câmara Municipal de Castelo de Paiva
- Junta de Freguesia de Santa Maria de Sardoura
- Agrupamento de Escolas do Couto Mineiro do Pejão
- Agrupamento de Escolas de Castelo de Paiva
- Gabinete de Inserção Profissional de Castelo de Paiva
- Centro de Emprego e Formação Profissional de S. João da Madeira
- Centro de Emprego e Formação Profissional de Penafiel
- Centro de Emprego e Formação Profissional de Valongo
- Centro de Emprego e Formação Profissional de Gondomar
- Centro de Educação e Formação Profissional Integrada do Porto
- Centro Social do Couto Mineiro do Pejão
- Centro Social de Real
- APPACDM Castelo de Paiva
- Santa Casa da Misericórdia de Castelo de Paiva
- Centro de Reabilitação de Gaia
- Cooperatipaiva – Cooperativa de Serviços e Agricultura CRL
- ICA - Incluir Cooperativa Artesanal CRL
- Joaquim Ferreira do Carmo, unipessoal
- Just Begin II Lda.

Assi
AUSD



- Silva e Vales, Lda.
- Susana e Fernando, Lda.
- Cooperativa Coopdourocatering CRL
- As Ramadinhas Café Restaurante Lda.
- Ecocogumelos Lda.
- Susana e Fernando, Lda.
- António José Oliveira Sousa Lda.
- Associação de Solidariedade Social de Bairros “Os Cucos”
- Café Vila Verde
- Douro pão
- José Filipe Martins Soares
- Além do planalto, Unipessoal, Lda.
- Paiva Doce – Fabrico e comércio de artigos de pastelaria, Lda.
- Tropicália
- Associação Equiterapêutica do Porto e Matosinhos
- Otilogia, Lda
- Centro Social e Cívico Viver S. Martinho
- Lídia da Silva Moreira Magalhães “Casa Magalhães”
- Labiritendências, Unipessoal, Lda.
- Restaurante típico Casa S. Pedro
- PintaPaiva, Lda.
- Auto Santos Correia e Monteiro, Lda.
- Via Paivense reparação e Manutenção de Automóveis, Lda.
- Leaves Labyrinth, Lda.
- Legenda Silvestre, Lda.
- Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (CRPG)
- CerciMarante
- Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC)
- Centro Qualifica Rui Pena & Associados
- Centro Qualifica Agito, Formação e Serviços, Lda.
- Centro Qualifica de Pinheiro
- Centro Qualifica da Associação Empresarial de Penafiel



- Centro Qualifica da Escola Profissional e Tecnológica Profensino
- Centro Qualifica do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto
- Centro de Educação e Formação Profissional Integrada
- Junta de Freguesia de Santa Maria de Sardoura
- Junta de Freguesia de Real
- Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Castelo de Paiva
- CSBVCP – Clínica Saúde Bombeiros Voluntários de Castelo de Paiva, Unipessoal, Lda
- Fisiopaiva – Clínica Fisiátrica, LDA.
- Medicinfães, Lda
- USF – Alpendorada/Tabuado
- Casa de Strecht's – Alojamento Local

Pólo de Canedo

- União de freguesias de Canedo, Vale e Vila Maior
- José Silva e Florisbela Lda.
- Horto Mozelos
- Aromáticas Lobanense
- Mountain Passion, Lda.
- Fábrica da Igreja de Canedo
- Centro Social Padre José Coelho
- Centro Social da Lomba
- O Jardim – Centro Social de Canedo
- Associação de Solidariedade Social de Lever
- Pronto-a-vestir "Sãozinha"
- Urban Style
- 5 à Sec – Sodicanedo
- Pontos e Pontos
- Marias Atelier de Costura
- Celines's Boutique,
- SIL'ARTE
- Tesoura CrYstal
- Café-Churrasqueira Entre Amigos


- Padaria do Centro
- Sodicanedo - Supermercados
- O Cantinho Jardim
- Forno de Canedo
- Café Concerto
- Restaurante Quim da Rampinha
- Supermercado Mirante

Pólo de Cinfães

- Camara Municipal de Cinfães
- Junta de Freguesia de Espadanedo
- Junta de Freguesia de Tarouquela
- Junta de Freguesia de Santiago de Piães
- Junta de Freguesia de São Cristóvão de Nogueira
- Junta de Freguesia de Souselo
- Gabinete de Inserção Profissional de Fornelos
- Gabinete de Inserção Profissional de Cinfães
- Agrupamento de Escolas de Souselo
- Agrupamento de Escolas de Cinfães
- Centro Qualifica - Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto - Cinfães
- Associação de Solidariedade Social de Espadanedo
- Associação de Solidariedade Social de Souselo
- Rui Miguel Silva Montenegro, Unipessoal;
- Mara Ricardina Pereira Lopes, Unipessoal;
- Mário Luís Correia da Silva, Unipessoal;
- M^ª Augusta Pereira Andrade Cardoso Borges, Unipessoal.

Pólo de Melres

- União de Freguesias de Melres e Medas
- Gabinete de Inserção Profissional de Gondomar
- Associação Sebolido Ativo
- Associação de Reformados das Medas
- Santa Casa da Misericórdia de Vera Cruz de Gondomar

- 
- Associação para o desenvolvimento da freguesia de Rio Mau
 - Bombeiros Voluntários de Melres
 - Café LasCasas
 - Mercearia Judite e Susana
 - Célia Pereira Rocha, Lda.
 - Quinta da Bandeirinha
 - Plants Taste and Color
 - Filipe Semedo Trindade

Pólo de Paredes

- Junta de freguesia de Cristelo
- Junta de freguesia de Cête
- Emaús – Associação de Apoio ao Deficiente Mental
- Pastelaria Pão Quente Belmiro Meireles Unipessoal
- Bazar da Cavada
- Restaurante Solar da Pedra
- Associação para o Desenvolvimento Integral da Sobreira
- Camélias do Tempo, Lda.
- Gloripanorama, Lda
- Mário Fernando Moreira Barbosa – Mobiliário
- Titaflora – Florista decor bazar pastelaria e perfumaria
- Asa de Anjo, Paredes pastelaria e pão quente, Lda.
- Patrícia Ferreira, cabeleireiros
- Marta Bessa – advogada
- André Filipe Moreira Cunha – Mobiliário
- Liliana Alexandra Nunes de Sousa – cabeleireira
- Carlos Silva Moreira Barbosa, Lda.
- Maria Isabel Graça Moreira Pereira Leite de Meireles, Seguros

Pólo de Penafiel (Termas de S. Vicente)

- Junta de freguesia das Termas de S. Vicente

*Justiça
Agrup*

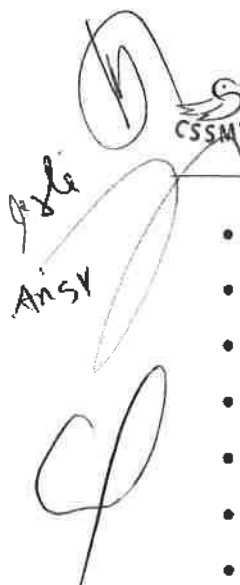
9

Pólo de Alpendorada e Matos

- Junta de freguesia de Alpendorada e Matos
- Agrupamento de Escolas de Alpendorada e Matos
- Centro Social e Paroquial da Vila de Alpendorada
- Horto Flor do Penedo, Lda.
- Jardim de Infância Quinta do Bairro
- Alpenóleo, Lda.

Pólo de Arouca (novo)

- Câmara Municipal de Arouca
- Junta de Freguesia de Escariz
- Junta da União de Freguesias de Arouca e Burgo
- Junta freguesia de Moldes
- Churrascaria Central
- Surpresa Suplente, Lda.
- Atelier de Costura Maria Ferreira
- Abadessa Isacc Rios
- Cooperativa Agrícola de Arouca
- Casa dos Doces Conventuais
- Talhos Santa Mafalda, Lda.
- Ourivesaria Esteves, Lda.
- Amorim & Rocha, Lda. “Confeitaria Rainha”
- Costa, Silva & Dias
- Restaurante Parlamento “Plenário Place”
- Lavandaria e retosaria “O alfaiate”
- Serenodespertar supermercado, Lda.
- Noites, Lda. “Comércio e reparação de automóveis”
- Gisela Camisão Sociedade Unipessoal, Lda.
- GMC & Filhos, Lda.
- Carlos Fernando Mendes & Filhos, Lda.
- Café Dunas
- União Panificadora Central Arouquesa “Padaria da Vila”
- António Belém e Santos, Lda.

- 
- SDD – Soluções em Madeira, Lda.
 - ARCMilimétrica, sociedade unipessoal, Lda.
 - LMP Auto “Luís Miguel e Almeida, Lda.
 - V.M.C – Pneus e Manutenção Automóvel
 - Pingo Doce S.A
 - Adriano de Sousa & Filho, Lda. “Cavadinha Meu Super”
 - Associação de Agricultores Concelho Arouca (A.A.C.A)

Respostas sociais/serviços

- Instituto da Segurança Social
Acordos de cooperação estabelecidos entre o CSSMS e o ISS, I.P., que subsidiam e acompanham as respostas sociais Creche, CATL, Centro de Dia, Cantinas Sociais, Serviço de Apoio Domiciliário, ERPI e o CAARPD.
- Câmara Municipal de Castelo de Paiva
Entidade promotora da componente de Atividades de Animação e Apoio à Família – prolongamento escolar e Atividades de Enriquecimento Escolar; fornecimento de refeições às crianças do pré-escolar/1ºciclo.
- Juntas de Freguesia de Santa Maria de Sardoura e São Martinho de Sardoura
Colaboração no âmbito da mobilidade/transporte escolar (e outros projetos).
- Agrupamento de Escolas de Castelo de Paiva
- Agrupamento de Escolas do Couto Mineiro do Pejão
- Farmácia Marques Lopes
- Farmácia Central
- Unidade de Saúde Familiar Paiva Douro
- Bombeiros Voluntários de Castelo de Paiva

Outros projetos

- IEFP
- Serviço Local de Segurança Social
- Alto Comissariado para as Migrações
- Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa
- Centro Social do Couto Mineiro do Pejão
- ARPIP – Associação de Reformados, Idosos e Pensionistas de Pedorido

- 3/26
01/2020
- 9
- Santa Casa da Misericórdia de Castelo de Paiva
 - Centro Cívico “Viver S. Martinho”
 - Centro Social de Real
 - Patronato – Centro Paroquial e Social Santa Mafalda
 - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Castelo de Paiva
 - Associação dos Familiares das Vítimas da Tragédia de Entre-os-Rios/CAT “Crescer a Cores”
 - SICAD - *Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências*
 - DICAD – *Divisão de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências*
 - AADOP - Associação de Apoio a Doentes Oncológicos Paivenses
 - ACUP – Associação de Combatentes do Ultramar Português
 - CRI (Centro de Respostas Integradas) Porto Oriental
 - CDT (Comissão para a Dissuasão da Toxicodependência) de Aveiro
 - GNR de Castelo de Paiva
 - Vale do Gilde – Exploração Agrícola e Turismo, Lda.
 - Centro Social Sol Nascente de Santo Ildefonso – Castelo de Paiva

6. Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade

6.1. Avaliação do cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

O Centro Social de Santa Maria de Sardoura implementou o sistema de gestão da Qualidade em 2010, no âmbito de uma decisão estratégica, que visa ajudar a melhorar o desempenho global da instituição e proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável. Anualmente a instituição é sujeita a auditorias externas, realizadas por auditores da APCER (entidade certificadora), tendo mantido o seu certificado de qualidade, que abrange todas as respostas e serviços.

Neste sentido o funcionamento da instituição assenta em 5 macroprocessos e 24 processos. O cumprimento dos princípios do sistema da qualidade ISO9001 - depende do grau de cumprimento dos seus indicadores.

Objetivos anuais	Fonte	Atividades a desenvolver	Periodicidade da monitorização
Consolidação contínua do sistema de gestão da qualidade base na norma ISO9001.	- Procedimentos do SGQ	- Acompanhamento regular de todos os processos e objetivos do SGQ pela equipa da qualidade; - Análise de todos os processos com auditoria interna anual; - Avaliação e análise de todos os processos com auditoria externa de acompanhamento anual da APCER.	Trimestral Anual (auditorias interna e externa)
Cumprir 95% dos indicadores dos processos do CSSMS.	Manual da qualidade; Mapa de objetivos.	- Avaliar todos os indicadores; - Registrar todos os elementos nos respetivos impressos de monitorização; - Análise crítica do mapa de objetivos e "matriz x".	Varia conforme o indicador, podendo ser trimestral, semestral e/ou anual.

6.2. Avaliação do Plano de Qualidade – objetivos e operacionalização

O *Plano de Qualidade* é o instrumento que reflete toda a dinâmica da organização ao nível do seu compromisso com a qualidade e a contínua intervenção para o aumento daquela.

Este *Plano de Qualidade* compila todas as ações de melhoria/corretiva resultantes de ocorrências, sugestões, auditorias e reclamações, e ainda o seu grau de concretização, retratando o grau de eficácia dos serviços e do funcionamento do Centro Social de Santa Maria de Sardoura. A instituição continuará a sua aposta na melhoria contínua de todo o seu sistema de Gestão da Qualidade, cujo reflexo será ao nível das diferentes respostas sociais, privilegiando a satisfação das necessidades dos/as nossos/as clientes e de todas as partes envolvidas, pelo que as ações de melhoria/ corretivas/ preventivas do ano de 2020 (que surjam neste ano ou provenientes do ano transato) devem ser registadas, devendo ser monitorizada a sua concretização e eficácia.

Objetivos anuais	Indicador(es)	Atividades a desenvolver	Periodicidade da monitorização
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro dos prazos definidos.	Registo das reclamações (data de entrada e data de resposta).	- Rececionar as reclamações; - Encaminhar segundo os procedimentos predefinidos; - Enviar resposta ao/à reclamante dentro do prazo; - Implementar as medidas necessárias à correção, se necessário; - Avaliar posteriormente a satisfação do/a reclamante com as decisões da instituição.	Trimestral

Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas.	% da eficácia das ações corretivas	- Relatório da Auditoria ou registo de ocorrência/reclamação; - Análise e avaliação do impresso "ações preventivas, corretivas e oportunidades de melhoria".	Anual
Obter uma taxa de 90% de eficácia das oportunidades de melhoria sugeridas.	% da eficácia das oportunidades de melhoria	- Relatório da Auditoria ou registo de ocorrência/reclamação; - Análise e avaliação do impresso "ações preventivas, corretivas e oportunidades de melhoria".	Anual
Obter uma taxa igual ou superior a 90% de satisfação dos/as clientes e/ou familiares.	% de satisfação dos/as clientes e/ou familiares	- Aplicação e análise dos inquéritos de satisfação dos/as clientes e/ou familiares aplicados anualmente.	Anual
Executar 90% das atividades planificadas anualmente.	% de atividades realizadas	- Registos de presença; - Atas de reuniões; - Relatórios de atividades.	Anual
Executar 100% das auditorias, dentro dos prazos planeados.	% de auditorias realizadas; Prazos definidos	- Elaborar um plano de auditorias; - Relatório da auditoria.	Anual

7. Análise SWOT

Os objetivos estratégicos e operacionais a que a instituição se propõe para 2020 foram definidos com base na análise estratégica de todo o contexto interno e externo da Instituição, refletindo-se na seguinte análise *swot*:

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> - Valores adequados à natureza da instituição (foco no cliente, trabalhadores/as, pessoas; inovação/competência e motivação) - Cumprimento dos princípios e orientações da qualidade; - Um conjunto diversificado de respostas sociais e serviços destinados a crianças, idosos, pessoas portadoras de deficiência, público em situação de vulnerabilidade, e comunidade em geral; - Contínua preocupação em dar resposta/solução às necessidades e problemas da população local; - Direção dinâmica e coesa; - Trabalho em equipa; - Equipa diversificada (diferentes áreas profissionais), jovem, dinâmica, pro ativa; - Foco no empreendedorismo; - Preocupação em manter o posto de trabalho do/a trabalhador/a; 	<ul style="list-style-type: none"> - Desfasamento ao nível do desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores/as; - Dificuldade no cumprimento do plano de formação interno definido, na sua totalidade; - O comodismo e resistência à mudança por parte de trabalhadores/as e clientes, tornando difícil a evolução; - Estratégias estáveis e duradouras geradoras de um crescimento sustentável insuficientes; - Dispersão dos recursos; - Falta de dotação orçamental (obras); - Desperdício do tempo de trabalho; - Perda de informação; - Mau uso da informação disponível; - Dificuldades no cumprimento de normas internas de funcionamento; - Dificuldades e esforços adicionais para cumprir o exigido em legislação (alguns procedimentos legais demasiado caros);

- Integração profissional de pessoas com deficiência na instituição, assim como homens/mulheres em trabalho tipicamente femininos ou masculinos, respetivamente;
- Flexibilidade e respeito pela conciliação da vida pessoal/familiar e profissional;
- Atenção particular aos incentivos de apoio ao emprego;
- Procura constante de novos projetos (respostas/serviços/ atividades) que promovam o crescimento da instituição/sua sustentabilidade;
- Preocupação em executar os objetivos fixados;
- Reforço das parcerias para complementaridade de recursos;
- Domínio ao nível do conhecimento das áreas de intervenção;
- Grande frota de viaturas;
- Comunicação de proximidade com os/as trabalhadores/as;
- Abertura para a comunicação;
- Reconhecimento do trabalho da instituição na comunidade, incluindo extra concelhia;
- Elevada taxa de antiguidade de recursos existentes – forte experiência dos recursos humanos;
- Investimento em recursos materiais e físicos adaptados às necessidades;
- Manutenção do número de clientes estabelecidos nos acordos de cooperação;
- Bom nível de satisfação dos/a clientes/inexistência de reclamações;
- Atividades diversificadas e essencialmente centradas na comunidade;
- Acreditação pela DGERT;
- Estatutos da instituição com várias áreas de intervenção reconhecidas.

- Burocracia em alguns processos;
- Dificuldades em reduzir e rentabilizar os impressos associados a algumas das respostas;
- Dificuldades em simplificar os procedimentos das respostas sociais;
- Dificuldades em cumprir algumas orientações da Seg. Social, em termos de comparticipações (aumento) e serviços (nº mínimo de 3) (SAD);
- Dependência de recursos financeiros externos;
- Necessidade de melhoria de alguns dos sistemas de informação para a gestão;
- Alguma dispersão dos serviços/respostas/formação profissional;
- Estrutura burocrática e administrativa demasiado pesada;
- Localização geográfica (afastada dos centros e sem rede de transportes);
- Falta de condições de algumas infraestruturas (cozinha principal e outros);
- Atrasos nos reembolsos aos pedidos no âmbito dos projetos financiados;
- Concertação concelhia deficitária ao nível de estratégias de intervenção;
- Estratégias de sustentabilidade instáveis e pouco duradouras, geradoras de um crescimento sustentável;
- Deficitária cultura de prevenção.

Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Existência de programas de financiamento adequados a algumas das necessidades da instituição; - Sensibilização do setor empresarial para a responsabilidade social; - Incentivo das políticas governamentais para a ação social; - Partilha de recursos com entidades; - Abrangência de novos territórios de intervenção; - Desenvolvimento de ações na área da deficiência; - Política da qualidade reconhecida pela APCER; - Grande procura pelas respostas e serviços oferecidos; - Gestão informatizada de algumas respostas/serviços (através de plataformas, por exemplo); - Forte rede de relações estabelecida com organismos intermédios e entidades parceiras; - Voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redução dos financiamentos públicos a médio prazo; - Diminuição da capacidade económica das famílias; - Atraso nos financiamentos/comparticipações e verbas/adiantamentos; - Dispersão geográfica dos/as clientes; - Legislação cada vez mais rigorosa que se traduz em custos acrescidos para a instituição; - Resistência às novas tecnologias; - Aumento de organizações públicas/privadas no mesmo setor de atuação/com as mesmas ofertas/ competitividade na área social.