Plano Estratégico

2024/2027

COOPfafe

Índice

1. Enquadramento 4

2. Quem Somos? 5

Identificação da instituição **5**

Designação **5**

Endereço **5**

Onde estamos? **5**

Web site **6**

Número de identificação Fiscal **6**

Código de atividade económica principal **6**

Data de fundação **6**

Corpos sociais eleitos e em função **7**

3. Princípios de ação / Respostas sociais 8

O que fazemos? **9**

Atividades: **10**

A creche **11**

Serviço de Apoio Domiciliário e Centro do Dia **13**

SAD **14**

O Banco Alimentar **16**

A Loja Social **16**

Voluntariado **17**

4. Recursos Humanos 18

5. A Nossa casa…. Criar Laços / Impacto na comunidade 21

Áreas de Intervenção da Entidade **21**

6. Equipamento 25

7. Diagnóstico de necessidades numa perspetiva estratégica 27

Análise SWOT **28**

Análise Stakeholder **29**

Análise PEST **30**

8. Formulação da estratégica 33

Comunicação /interação **33**

Colaboradores **33**

Clientes **34**

Métodos inovadores **34**

Responsabilidade Corporativa **34**

9. Da análise diagnóstica surgem os seguintes objetivos e eixos estratégicos 35

Eixos estratégicos: 35
10. Operacionalização das Metas e Objetivos 42
Equipamento 42
Clientes/ Parceiros/ Comunidade 43
Recursos Humanos e competências 44
Gestão Económico/ Financeira 45
11. Monotorização e Avaliação 46

1. Enquadramento

A elaboração do Plano Estratégico para 2024-2027, foi concebido porque é imprescindível o planeamento, a médio prazo, a estratégia de gestão a adotar na COOPfafe, de forma transparente e percetível para toda a Comunidade Institucional.

O presente Plano Estratégico circunscreve o planeamento da atividade da COOPfafe nos próximos três anos, bem como, a vontade de garantir um empenho, de uma forma consistente e consolidada numa análise estratégica refletida e na resultante organização das atividades a desenvolver e dos indicadores para a sua monitorização.

A aprovação do PE e sua execução como documento integrante no Plano Anual de Atividades e Orçamento, garante a presença de contextos apropriados e indispensáveis, à realização da tomada de decisão, baseada em fins, pressuposições e procedimentos de implementação unânime. Pretendemos simplificar a avaliação e readaptação dos objetivos e ação para reformulação futura, bem como, a concretização das metas a atingir.

A concretização deste PE foi baseada na metodologia *Balanced Scorecard,* da necessidade:

a) De utilizar uma ferramenta de avaliação de desempenho da instituição;
b) De certificar o desenvolvimento e a realização de estratégias definidas;
c) De reformular um plano de avaliação;
d) De definir objetivos, indicadores, metas e iniciativas;
e) De definir, priorizar e enumerar investimentos e recursos;

2. Quem Somos?

A COOPfafe tem como público alvo, principalmente crianças em idade de creche, Seniores e famílias com carências a nível alimentar e carências de competências parentais.

Em funcionamento com acordo de cooperação: Creche, Centro de Dia e SAD.

Sem acordo de cooperação, distribuição de géneros alimentares a famílias carenciadas - Banco Alimentar e Loja Social (em remodelação atualmente)

Identificação da instituição
COOPfafe – Criar Laços

Designação
Cooperativa de Solidariedade Social de Fafe CRL - COOPfafe

Endereço

Rua da Cumieira, nº 488, 480-361 Fafe GPS: 41.45889200 -8.16308100

Onde estamos?

O concelho de Fafe possui uma área de 216,72 Km2 aproximadamente, de que fazem parte 24 freguesias, às quais se encontram circundadas pelos concelhos de Cabeceiras e Celorico de Basto, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Felgueiras e Vieira do Minho (…) por toda a evolução da nossa terra (…) sempre se preocupou em trabalhar quer na agricultura (no seu inicio), quer nos outros ramos, indústria e comercio (mais recentemente) para que a nossa terra enriquecesse tanto a nível financeiro, como a nível cultural. Fafe é agora uma terra relativamente desenvolvida, mas que tem na memória o seu passado e as suas origens.

(Citado em http://www.eb1-sede-2.rcts.pt/historia.htm)

Estamos localizados num Bairro Social de Fafe – Bairro da Cumieira.

Web site

www.coopfafe.pt

Número de identificação Fiscal

500 791 759

Código de atividade económica principal

88 910 - Atividades de cuidados para crianças sem alojamento

88 101 - Atividades de apoio social para pessoas idosas sem alojamento

Data de fundação

1985 - Cooperativa de Consumo

2000 - Cooperativa de Solidariedade Social

Corpos sociais eleitos e em função

Mesa da assembleia

Presidente: José Manuel Gonçalves Domingues

1º secretário: João Pedro Leite Castro Frazão

2º secretário: Orlando Nogueira Pereira Silva

Direção

Presidente: Fernando Jorge Rodrigues Oliveira

1º vogal: Amadeu Filipe Monteiro Martins Gonçalves

2º vogal: Miguel Cabral de Almeida Summavielle

Conselho Fiscal

Presidente: Parcidio Matos Summavielle Soares

Secretário: António Amável Marinho Mota

1º vogal: Hélder Manuel Faria Dias Castro

Suplente: Marta Moreno Domingues

3. Princípios de ação / Respostas sociais

Missão

A COOPfafe visa a satisfação das necessidades sociais nomeadamente no apoio a grupos vulneráveis (crianças, jovens e idosos) bem com no apoio a famílias e comunidades socialmente desfavorecidas, com vista à melhoria da sua qualidade de vida.

Visão

Ser organização que aposta na inovação e na qualidade, promovendo a participação ativa dos seus clientes e significativos em todos os processos individuais ou organizacionais.

Valores

Solidariedade: é a essência da atividade desenvolvida pela COOPfafe.

Integridade: intervir respeitando clientes/comunidades/serviços.

Privacidade: agir em função da "pessoa", respeitando os seus espaços e tempos.

Confidencialidade: restringir o acesso aos dados dos clientes aos que deles necessitam para o exercício das suas funções.

Rigor: tomar decisões com base em factos, executar tarefas e registos conforme definido nos procedimentos.

Responsabilidade: agir de acordo com a Missão e as Políticas da Qualidade.

O que fazemos?

Objetivos Gerais:

a) Promover o acesso à educação, formação e integração profissional de grupos socialmente desfavorecidos;
b) Organizar e prestar serviços que contribuam para a formação moral, cultural e social dos seus cooperadores e do público em geral;
c) Criar e gerir estruturas de solidariedade social que visem o bem-estar dos seus cooperadores e do público em geral, prestando apoio a grupos vulneráveis em especial a crianças e jovens, designadamente através da utilização de equipamentos de aproveitamento de tempos livres.

A Cooperativa tem como objetivos específicos:

a) Apoiar a infância e juventude, incluindo as crianças e jovens em perigo;
b) Apoiar a família;
c) Apoiar as pessoas idosas;
d) Apoiar as pessoas com deficiência e incapacidade;
e) Apoiar a integração social e comunitária;
f) Proteger socialmente os cidadãos nas eventualidades da doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
g) Prevenir, promover e proteger a saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação e assistência medicamentosa;
h) Educar e formar profissionalmente os cidadãos;
i) Resolver problemas habitacionais das populações;
j) Outras respostas sociais não incluídas nas alíneas anteriores, desde que sirvam para contribuir e efetivar os direitos sociais dos cidadãos.

Secundariamente, a Cooperativa propõe-se desenvolver os seguintes objetivos:

a) Suprir as necessidades imediatas de cidadãos socialmente mais vulneráveis;
b) Fomentar o sentimento de responsabilidade cívica dos cidadãos.

Atividades:

a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade de cada utente sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
b) Cuidados de higiene pessoal, habitacional, tratamento de roupa e transporte quando necessário;
c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade (de acordo com o Plano de Atividades em vigor) em função da idade e necessidades específicas do utente;
d) Disponibilização de informação à família/cuidadores, sobre o funcionamento da resposta social e desenvolvimento do utente;
e) Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;
f) Proporcionar uma gama de atividades integradas num projeto de animação sociocultural em que o utente tome parte, tendo como base o maior respeito pela pessoa;
g) Manter um estreito relacionamento com a família e a comunidade, numa perspetiva de parceria, tendo em vista, e sempre em primeiro lugar o superior interesse do utente;
h) Promover o sucesso escolar e o bem-estar integral da criança e jovem;

Paralelamente:

a) Atividades que favorecem a inclusão escolar, atividades artesanais e de lazer;
b) Atividades de gerenciamento de comunicação, financeiro e manutenção de saúde;
c) Estabelecimento e manutenção de casa, preparação de alimentos e limpeza;
d) Atividades relacionadas com cuidar de outras pessoas e criação de filhos.
e) Ajuda alimentar e suporte de bens de primeiras necessidades.

A creche

Capacidade: 78 Clientes (Capacidade de 78, com acordo de cooperação para 62 clientes), 16 clientes sem acordo.

O funcionamento da creche passa por dar enfoque ao superior interesse da criança, dando primazia à qualidade das relações estabelecidas quer com os seus pares quer com os adultos. Esta resposta suplementar para os cuidados das crianças fora do contexto familiar, oferece, um local de desenvolvimento integral aos mais diversos níveis, social, emocional, pedagógico, cognitivo e físico, com acesso a uma panóplia de atividades a mais variada possível e consequentemente com colaboradores capazes, com base num projeto pedagógico adequado à sua idade e potenciador do seu desenvolvimento. Como tal, importa atuar o ajustamento desta resposta social às novas exigências, aliando uma gestão eficiente e eficaz dos meios a uma gestão da qualidade e segurança das estruturas físicas, concebendo, também, desta forma, ferramentas que facilitem o aumento da sua rede.

Objetivos da Creche:

a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

As Atividades e serviços da creche:

a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
c) Cuidados de higiene pessoal;
d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

Serviço de Apoio Domiciliário e Centro do Dia

Capacidade: 15 clientes + 25 clientes

As respostas sociais, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, destinam-se a responder socialmente a *"uma melhor prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária."* (Direcção-Geral de Ação Social 1996), melhorando assim a resposta ao envelhecimento para idosos com carências económicas, sociais e afetivas.

Objetivos do Centro de Dia:

a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

Cuidados e Serviços de Centro de Dia:

a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço e o lanche;
c) Administração de fármacos quando prescritos;

d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
e) Cuidados de higiene pessoal;
f) Cuidados de imagem;
g) Suplemento noturno;
h) Tratamento de roupa;
i) Transporte;
j) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
k) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente (por exemplo, serviços de apoio domiciliário complementares);

Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

SAD

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário, famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

Objetivos do SAD:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
k) Promover a intergeracionalidade;
l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Cuidados e Serviços do SAD:

a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
d) Cedência de ajudas técnicas;
e) Apoio psicossocial;

f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis

Em suma, as respostas sociais direcionadas para a terceira idade, têm como principal objetivo aumentar a qualidade de vida através de uma prestação de serviços, num ambiente de estabilidade e segurança, capaz e adequado ás necessidades e idiossincrasias dos utentes.

O Banco Alimentar

A COOPfafe, é a entidade promotora do Banco Alimentar em Fafe, mensalmente distribuímos um cabaz de géneros alimentares a cerca de 70 famílias carenciadas.
Antecipadamente é feito um levantamento diagnostico de necessidades, nomeadamente rendimentos e despesas. Posteriormente a responsável faz uma avaliação, quem preencher os requisitos ser-lhe-á entregue um cabaz., durante seis meses, findo este período, se necessário o agregado é reavaliado outra vez.
Todas as terceiras semanas de cada mês, a COOPfafe dirige-se à Sede do Banco Alimentar em Braga para a recolha de géneros Alimentares. Este transporte é cedido por uma transportadora local que amavelmente cede uma viatura para o efeito. Na semana seguinte um grupo de voluntários (incluindo os funcionários) procedem à entrega dos géneros alimentares às respetivas famílias.

A Loja Social

A Criação da Loja Social surgiu devido à conjuntura nacional e ao claro aumento de pedidos de auxílio (2010), quer no que respeita à ajuda alimentar quer no que diz respeito a vestuário e calçado, assim a COOPfafe com a colaboração da Câmara Municipal de Fafe, criou um espaço de ajuda alimentar (parceria com o Banco

Alimentar Contra a Fome de Braga). Ao lado existe um espaço destinado à reciclagem de papel e à triagem de vestuário, calçado e mobiliário de pequeno porte. Assim, o principal objetivo da Loja Social é Suprir as necessidades imediatas de cidadãos socialmente mais vulneráveis, mediante a recolha de diferentes géneros, nomeadamente, alimentos, vestuário, mobiliário e eletrodomésticos de pequeno porte, doados por particulares e/ou Banco Alimentar.

Voluntariado

O trabalho de voluntariado efetuado na COOPfafe esta intimamente ligado com o Banco alimentar e Loja Social, portanto toda a atividade desempenhada reverte-se a favor do serviço e do trabalho com objetivos em comum, em termos de necessidades básicas, daqueles que mais necessitam. Visa o bem-estar social, logo tem as pessoas no centro do desenvolvimento.

Neste momento a COOPfafe tem 6 voluntários responsáveis pela distribuição dos cabazes alimentares e bens de primeira necessidade para famílias carenciadas, depois de ser efetuado o levantamento de necessidades das mesmas.

4. Recursos Humanos

Quadro de Recursos Humanos

Nome	**Categoria Profissional**
Ana Luísa Pereira Damasceno	Coordenação Pedagógica
Manuela Saleiro Cardoso	Administrativa
Cristina Milene Aguiar Costa	Educadora de Infância
Marta Janine Lopes Silva	Educadora de Infância
Emília Sofia da Costa Sampaio	Educadora de Infância
Milene Margarete Marques	Educadora de Infância
Verónica Ribeiro Castro	Educadora de Infância
Marta Raquel Pires	Educadora de Infância
Ana Sofia Santos Mogo	Ajudante da Ação Educativa
Lígia Maria Monteiro Oliveira	Ajudante da Ação Educativa
Cláudia Sofia Silva Costa	Ajudante da Ação Educativa
Ana Sofia Sampaio Teixeira	Ajudante da Ação Educativa
Rita Barros Gonçalves	Ajudante da Ação Educativa
Andreia Cristina Martins carneiro	Ajudante da Ação Educativa
Joana Gonçalves Ferreira	Ajudante da Ação Educativa
Marta Andreia carvalho F. Leite	Ajudante da Ação Educativa
Maria Felismina Peixoto Ribeiro	Técnica Superior de Educação Social
Vânia Patrícia Pereira Soares	Ajudante familiar
Joana Cláudia Leitão Nogueira	Ajudante familiar
Vânia Sofia Freitas Lobo	Ajudante familiar
Sandra Marina Lemos	Ajudante familiar
Ademar Silva Freitas	Ajudante familiar
Jaime Silva Barros	Ajudante familiar
Tânia Elisabete R. Lopes	Cozinheira
Mónica Teixeira	Ajudante de Cozinheira
Celsa do Céu Novais da Costa	Auxiliar de Serviços Gerais
Ana Flávia Teixeira Cunha	Auxiliar de Serviços Gerais

Saber-Ser

FUNÇÕES	ÉTICA	CRIATIVIDADE	DISPONIBILIDADE	FLEXIBILIDADE	T. EM EQUIPA	R. INTERPESSOAIS	COMUNICAÇÃO	LIDERANÇA	CONH. DOS CLIENTES
Direção	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Coordenação	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Direção Técnica	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Equipa Técnica	4	4	4	3	4	4	4	2	4
Administrativa	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Auxi. Ação Edu./Familiar	4	3	4	3	4	4	4	1	4
Cozinheiro	4	4	4	2	4	4	4	3	2
Ajudante de cozinha	4	4	4	2	4	4	4	1	2
Motorista	4	3	4	4	4	4	4	1	3
Aux. Serviços Gerais	4	3	4	4	4	4	4	1	2

1-Pouca relevante 2-Alguma relevância 3-Relevante 4-Muito relevante

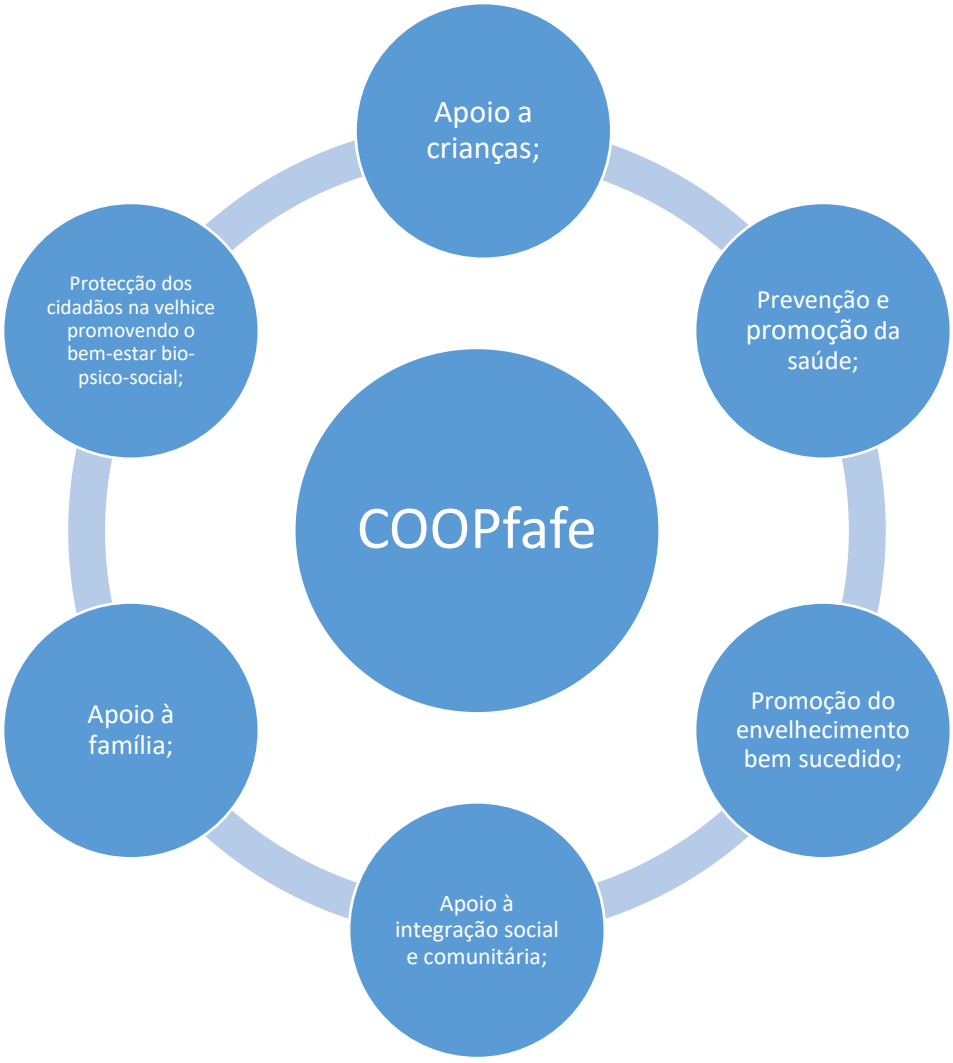
A COOPfafe tem a seguinte estrutura organizacional:

a) Órgãos Sociais
b) Coordenador (a)
c) Equipa Técnica
d) Administrativo (a)
e) Colaboradores: Cozinheiro (a); Ajudante de cozinha; Motorista; Auxiliar de ação Educativa/ Familiar; Auxiliar de Serviços Gerais



5. A Nossa casa…. Criar Laços / Impacto na comunidade

Áreas de Intervenção da Entidade:



O foco de intervenção transcende a função primordial da satisfação das necessidades instrumentais das pessoas principalmente em situações de crise ou situações quotidianas adversas.

Nesta perspetiva este formato de intervenção orienta-se para aquilo que de mais importante parece emergir ao nível da promoção das competências parentais, as competências requerem oportunidades para praticarmos, a aprendizagem requer habilidades para poder utilizar as oportunidades que surgem, e o reconhecimento social emerge enquanto promotor motivacional e aperfeiçoamento das próprias habilidades.

Tal intervenção permite ainda atuar simultaneamente ao nível da resiliência familiar, especialmente em família de risco psicossocial, considerando que "equipar" os pais ao nível das qualidades das práticas educativas protege as crianças expostas a contextos adversos. Concretamente uma emocionalidade parental positiva, protetora e sensível às necessidades dos filhos, protege a influência dos fatores contextuais adversos.

Paralelamente, este apoio social assume um carácter primordial nas famílias de risco, quebrando o isolamento social tão comum nos casos de maus tratos infantis, melhorando o bem-estar físico e psicológico dos pais, as suas práticas educativas e oferecendo oportunidades aos filhos de aprendizagem social, reduzindo o impacto dos acontecimentos stressantes e promovendo sentimentos de identidade, autoestima e bem-estar.

O cariz comunitário e preventivo desta intervenção destaca-se, assumindo um carácter proactivo, e não meramente reativo, em situações de risco ou dificuldades. Tal pressupõe que as intervenções sendo veiculadas através de ações comunitárias se dirijam a todas as famílias, mobilizando uma maior coordenação e coresponsabilização por parte dos diversos serviços de apoio familiar e permitam aceder a um leque diversificado e heterogéneo de pais, especialmente os que apresentam um maior risco de exclusão social.

Subjacente a esta intervenção na família ou com a família, está a conceção de família enquanto "instituição prioritariamente responsável por favorecer ou alterar o crescimento e o desenvolvimento das crianças" (Machado & Morgado, 1992, p. 43).

Trata-se, porém, de um poder exterior a uma lógica determinista, de causa, consequência, sendo que, o poder que a família detém é o de agir, alterando o curso da história, e assim melhorar ou mesmo prevenir (Vale & Costa, 1994/1995).

A nossa intervenção passa também por um público alvo sénior que cada vez mais tem necessidades especificas, assim, um dos objetivos da COOPfafe é proporcionar a estes clientes um ambiente de estabilidade e segurança afetiva, adequada ao desenvolvimento global de todas as suas capacidades e competências, respeitando as características individuais de cada um, colmatando as necessidades de carater biopsicossocial, através da otimização dos espaços destinados ao lazer e à interação social. Paralelamente, contribuir para a permanência dos idosos no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas. Bem como, a prestação de cuidados às necessidades individuais dos utentes e promoção de estratégias de desenvolvimento da autonomia.

A COOPfafe ao longo desta última década tem vindo a expandir a sua linha de ação. Acreditamos que o impacto da Instituição na comunidade é muito relevante, dado que as necessidades de prestação do nosso serviço no concelho de Fafe são reais, esta perceção advém não só da lista de espera em algumas respostas sociais, como também pela satisfação dos nossos clientes. Vimos com satisfação e fruto da nossa atividade, ser aprovadas uma mão cheia de candidaturas que foram claramente o ponto de viragem da instituição.

Frota Montepio – com a aquisição deste veículo e outro similar doado pela junta de Freguesia de Fafe, não só renovamos a frota destinada às respostas sociais Centro de Dia e SAD, como podemos alargar nosso campo territorial, melhorando a qualidade que nos define.

Norte 2020 – equipamentos Sociais – CIM do Ave. Investimento na saúde e nas infraestruturas sociais que contribuam para o desenvolvimento, nacional, regional e local, para a redução das desigualdades de saúde, para a promoção da inclusão social através de melhor acesso aos serviços sociais, culturais e de recreio, assim como para a transição de serviços institucionais para os serviços de base comunitária. O objetivo foi

a realização de obras de restauro das fachadas e correção de patologias do edifício no que respeita a infiltrações de água, melhoramento térmico do edifício.

PRR- Mobilidade Verde - Veículos elétricos SAD - Esta candidatura permitiu a aquisição de uma viatura elétrica para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, melhorando assim a qualidade dos serviços prestados.

Investimento RE-C03-I01 - Nova Geração de equipamentos e Respostas Sociais - O objetivo desta candidatura foi o alargamento da Resposta Social Creche, dado que temos uma lista de inscrições extremamente extensa, assim com vista à promoção da natalidade, bem como da conciliação entre a atividade profissional e a vida pessoal e familiar.
Estão em curso as obras de melhoramento de requalificação das futuras instalações da Resposta Social CAFAP, tendo já parecer favorável (Técnico social e de licenciamento) por parte da Segurança Social, e do CLAS.

Acreditamos que o período pandémico foi fundamental para a maturação da instituição. O esforço que nos foi exigido serviu para percecionarmos que conseguimos responder em situações adversas proactivamente aos problemas que surgiram no imediato, como também diagnosticar as fraquezas de natureza institucional e funcional.

É urgente a aposta na qualificação dos profissionais para que a intervenção com os cidadãos e com a comunidade seja de garantir o seu bem-estar e a uma vida digna. A necessidade da restruturação na gestão dos serviços e da própria intervenção, por forma a encontrar resposta mais eficazes no que se refere à sustentabilidade dado que a dependência financeira das instituições depende essencialmente dos acordos de cooperação com a Segurança Social, colocando-nos numa situação de vulnerabilidade financeira, sob pena de não cumprirmos a nossa missão de proteção dos cidadãos.

A COOPfafe para além de desempenhar um papel essencial na economia do Terceiro Setor como geradorde emprego no reforço da coesão social, da economia local e regional, promovendo a cidadania ativa, a solidariedade e os valores democráticos, perspetiva, a médio prazo, um crescimento da Instituição, no que respeita ao alargamento de

resposta social creche, desta forma ao encontro das necessidades devidamente identificadas junto da comunidade.

6. Equipamento

Este equipamento social funciona em instalações próprias, na rua da Cumieira, no lado esquerdo no sentido Fafe, Medelo. Apresenta uma exposição solar boa, predominante de nascente e sul, estando parcialmente em sombra a poente. As acessibilidades viárias são garantidas através da praceta interior existente que deriva da rua principal. O espaço urbano envolvente ao edifício está destinado a estacionamentos ou passeios. Inserida numa zona exclusivamente residencial, com densidade populacional elevada, bastante movimentada, rodeada por espaços verdes. O Espaço interior da instituição tem condições de ventilação e iluminação natural adequada.

Este dividido pelas seguintes áreas:

Comum, Serviço, Centro de Dia, creche e administrativa.

Áreas comuns:

- 2 Átrios
- Receção
- Núcleo administrativo de apoio
- Instalações sanitárias
- Quarto de isolamento/ Gabinete Médico
- Garagem
- Sala de carrinhos
- Pátio exterior
- Sala de pessoal
- Sala de atividades/ Biblioteca

Áreas de serviços:

- Arrecadação geral
- Entrada de serviço
- Arrecadação geral

- Entrada de serviço
- Cozinha
- Despensa dia
- Copa limpa
- Zona de frio
- Copa de sujos
- Instalações sanitárias de homens e mulheres
- Balneários de homens e de mulheres
- Zona de lixos
- Vasilhame
- Estendal
- Lavandaria
- Arrumos de limpeza

Áreas Administrativas:

- Sala de reuniões
- Gabinete Médico e WC
- Gabinete do Diretor Técnico
- Instalações Sanitárias

Áreas de Creche:

- 2 Refeitórios Creche
- 2 Berçários
- 2 Zonas de Higienização
- 2 Copas de leites
- Vestiário
- 4 Salas de Atividades
- Instalações Sanitária
- Sala polivalente

Áreas de Centro de dia

- Duas salas de convívio
- Uma sala de atividades
- Um quarto de repouso
- Instalações Sanitárias
- Instalações Sanitárias para menos válidos
- Áreas de atividades de tempos livres
- Três Salas de atividades lúdico pedagógicas
- Um refeitório polivalente
- Uma copa
- Um recreio interior
- Um recreio exterior
- Instalações Sanitárias
- Instalações Sanitárias para menos válidos

Espaço exterior existente tem condições para os utentes estarem livremente e em segurança, em atividades de grupo ou individuais.

7. Diagnóstico de necessidades numa perspetiva estratégica

O PE é sem qualquer sombra de dúvidas, uma planificação elaborada para a tomada de decisões e ações fundamentais que formam e guiam o que a instituição pretende saber para rentabilizar melhor os seus recursos, e porquê, assente em boas práticas. É fundamental basear a planificação deste documento, numa visão partilhada, suportada na missão e valores da instituição direcionada para a sua ação.

É um processo participativo pela comunidade institucional, devendo ser elaborado como instrumento de apoio numa perfectiva de melhoria na qualidade da prestação de serviços e em constante mutação.

Para a concretização deste diagnóstico temos em linha de conta as seguintes ferramentas, através dos subsequentes níveis de análise:

- **SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.**

- **Stakeholders - Parceiros;**
- **PEST - Political, Economic, Social and Technological.**

Tivemos como referencial de variáveis, a posição económica, financeira e social, não só da COOPfafe, como também de todo a conjuntura local e nacional, com o objetivo de reconhecer as principais disposições para a nossa intervenção estratégica e consequentemente a evolução estrutural da COOPfafe de 2021 a 2024.

Análise SWOT

A análise SWOT (*STRENGTHS* – Forças; *WEAKENESSES* – Fraquezas; *OPPORTUNITIES* – Oportunidades; *THREATS* – Ameaças), é uma ferramenta técnica criada por Albert Humphrey, de análise não só de fatores externos com internos das organizações, com o objetivo para a elaboração do diagnóstico estratégico, tornando-se num elemento facilitador da formulação estratégica. Considerando a análise interna e o contexto de atuação da COOPfafe, reconhecem-se os seguintes pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades.

Stregths

Forças

Ambiente Intimista;

Localização;

Quadro de recursos humanos estabilizado;

Aposta na formação profissional;

Potencial da equipa.

Weaknesses

Fraquezas

Dependência financeira dos Acordos de Cooperação;

Equipa Técnica sem formação contínua.

Opportunities

Oportunidades

Parcerias com as mais diversas Entidades;

Grande procura pela resposta social Creche;

Envelhecimento da população;

Falta de respostas sociais;

Reconhecimento da comunidade.

Threats

Ameaças

Redução do poder de compra;

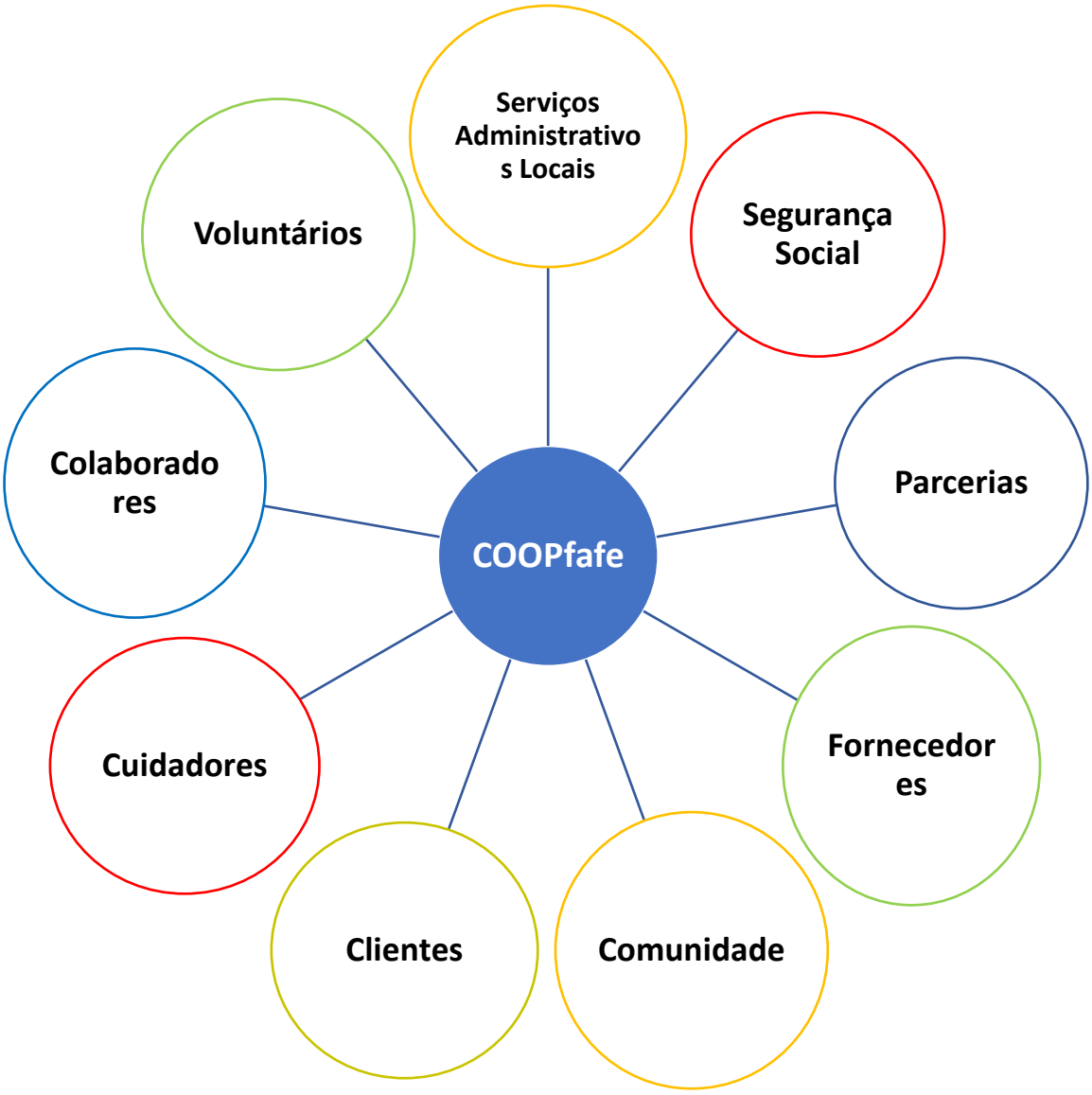
Aumento da oferta de Resposta Sociais.

Polarização da informação

Análise Stakeholder

Parece-nos que o sucesso da concretização dos nossos objetivos passa pelas sinergias articuladas com os com parceiros da COOPfafe. Esta análise permite identificar e analisar a dimensão de trocas entre os nossos parceiros, no que respeita às relações, expetativas, atuação de ambas as partes, bem como as necessidades dos interessados.

Numa primeira fase, foram identificados os stakeholders da seguinte forma:



Análise PEST

Esta análise corresponde a um plano de diagnóstico estratégico do ambiente que esta fora do controlo direto da COOPfafe, tem como base de analise o ambiental em fatores políticos, económicos, socioculturais e tecnológicos:

Fatores Políticos – A mudança do poder político, trouxe alterações a nível de funcionalidade, para além de ser um governo minoritário, parece-nos pertinente salientar a imprevisibilidade dos modelos políticos implementados.

Fatores Económicos – A economia portuguesa mantém um crescimento equilibrado no horizonte de projeção. As pressões inflacionistas externas deverão manter-se moderadas. O dinamismo do rendimento disponível continuará a refletir uma evolução favorável do mercado de trabalho, com aumento do emprego e dos salários, e o impacto das medidas orçamentais. A transição gradual para taxas de juro mais baixas e as entradas de fundos europeus apoiarão um maior crescimento do investimento. A procura externa dirigida à economia portuguesa acelera no horizonte de projeção, mas a evolução das exportações é condicionada pelo esgotamento do impulso da recuperação pós-pandemia dos serviços, em particular dos associados ao turismo.

Fatores socioculturais - Assistimos a um claro envelhecimento da população, bem como a uma mudança de paradigma de tipologia familiar. O desenho populacional tem vindo a mudar, não só pela chegada de emigrantes oriundos do Brasil como também de outros locais. Existe claramente uma mudança de valores morais e a economia foi preterida em relação à democracia.

Fatores tecnológicos - As novas tecnologias multiplicaram o acesso a tudo, pautado pelo espetáculo, no consumo, na ficção e tudo o que é vivido torna-se representação. Para contrabalançar e evolução tecnológica permite-nos a um aumento significativo de acesso a um maior e melhor conforto.

P (Fatores politicos)

Atual guerra na Europa/ Oriente;

Fundos Europeus;

Excessiva burocracia;

Mudança de paradigma política;

Elevada Inflação.

E (Fatores económicos)

Crise económica financeira pela instabilidade política;

Preços elevados;

Dependência excessiva dos acordos de cooperação;

Subida exponencial dos combustíveis e matérias e bens de primeira necessidade.

S (Fatores socioculturais)

Envelhecimento da população;

Incentivo à natalidade.

Alteração de valores morais

Uso excessivo de redes sociais

T (Fatores tecnológicos)

Dependência excessiva de uso das redes sociais;

Investimento em tecnologia;

Internet como ferramenta de trabalho;

Sustentabilidade energética.



8. Formulação da estratégica

A Política de funcionamento terá como base de envolvimento a qualidade de toda a comunidade institucional:

Comunicação /interação

Usar a comunicação com ferramenta de trabalho, para a otimização do funcionamento da COOPfafe.

Criar e manter novos canais de partilha de informação clara, acessível, eficaz e credível para a comunidade institucional.

Colaboradores

Fortalecer relações internas, manter sempre os colaboradores informados sobre as políticas de funcionamento e metas a atingir.

Incrementar práticas que se regem por padrões éticos de prestação de serviços de civismo, competência, responsabilidade e exigência.

Estimular o compromisso institucional, através de reforços positivos de competências individuais e de equipa.

Fomentar a consciencialização da responsabilidade das ações de cada um, numa atitude proactiva, tendo como pilar a comunicação como via na promoção do bem comum.

Implementar uma gestão de recursos de forma racionada e equilibrada, para o crescimento da COOPfafe, num ambiente harmonioso e de bem-estar de todos os que dela fazem parte.

Clientes

Prestar serviços de qualidade, prevendo sempre o que de melhor serve ao cliente, assente na convergência e espírito de equipa,

Desenvolver predicados e regras de excelência, de otimização permanente e reconhecimento.

Métodos inovadores

Facilitar o acesso à informação/formação com fim na melhoria de competências individuais;

Promover a modernização e inovação através de melhores praticas de gestão e de acesso ás novas tecnologias;

Estimular o estudo, o questionamento constante e experimentação de novas metodologias e aprender com os resultados obtidos, não ter medo da mudança.

Responsabilidade Corporativa

Implementar políticas de desenvolvimento pessoal e social dos colaboradores, a promoção de saúde, segurança, educação, formação, conciliação da vida profissional e pessoal, equidade de oportunidades;

Criar sinergias entre parceiros com o objetivo de sermos capazes de fazer a diferença para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

9. Da análise diagnóstica surgem os seguintes objetivos e eixos estratégicos

A COOPfafe tem vindo a cimentar o seu âmbito de ação, não só na vertente financeira como também na vertente técnica organizacional.

O plano de gestão financeira da instituição é baseado obrigatoriamente pela implementação de uma gestão planeada e priorizada de acordo com as necessidades e controlo, com base na dotação orçamental da instituição demonstrada em sede própria.

Os objetivos a alcançar são agora formalizados e avaliados, para assim complementar a nossa missão. São comunicados à equipa e definidas as metas e prazos a cumprir.

Contudo ambicionamos mais, a principal preocupação é a redefinição de novos objetivos estratégicos de fácil medição, acompanhamento e avaliação, sendo sobretudo longitudinais a toda a comunidade organizacional. Pois só assim é possível não só ampliar o nosso âmbito de ação, como também otimizar a prestação serviços.

Nunca é demais referir que o objetivo deste plano é que seja uma ferramenta de trabalho disponível a todos e para todos.

Eixos estratégicos:

1º Equipamentos

2º Clientes/ Parceiros/ Comunidade

3º Comunicação e imagem

4º Maturidade e Crescimento interno

5º Económica/ Financeira

1º Eixo Equipamento

A COOPfafe depois de ter aberto a creche, pretende manter a qualidade das instalações e equipamentos.

É notória as mutações da evolução das necessidades a nível social, cada vez mais é preponderante a atualização da informação /formação por parte da equipa para ir ao encontro das necessidades dos nossos clientes, pretendemos continuar a prestar serviços com a qualidade que nos define.

2º Eixo – Clientes/ Parceiros/ Comunidade

A estratégia neste momento passa claramente na criação e fortalecimento de redes e sinergias com os stakeholders já existentes e consequentemente pela criação de novas parcerias. Cujo principal objetivo passa não só pelo aperfeiçoamento, mas também pela inovação de metodologias capazes e eficientes para dar resposta às necessidades dos nossos clientes.

3º Eixo – Comunicação e imagem

A comunicação é uma ferramenta vital para o bom funcionamento de qualquer entidade, assim é fundamental a aposta na imagem, que passa não só pela qualidade das redes digitais, sítio na internet, como também pela divulgação dos nossos serviços e atividades juntos da comunidade.

Acreditamos que reforçar a reputação da imagem, traz consigo benefícios que contribuirão para a execução da nossa missão.

4º eixo - Maturidade e Crescimento Interno

A COOPfafe tem a ambição durante o ano de 2022 implementar o modelo de ISO9001, para assim obter o certificado de qualidade, conscientes que é um passo bacilar para a melhoria de processos internos e paralelamente para atingirmos um nível de excelência na qualidade dos serviços prestados.

No que respeita ao crescimento interno, parece-nos que a motivação e o reforço positivo, devem estar presentes diariamente quer com os colaboradores, clientes,

parceiro e comunidade institucional. A promoção do espírito de pertença, de equipa e motivação elevam os padrões de eficiência e qualidade de serviços.

A definição de um plano de formação que passa pelo levantamento de necessidades, orçamento e âmbito de ação de acordo com as funções de cada colaborador.

5º Eixo - Gestão Económica/ Financeira

No que respeita ao aumento de fontes de receitas, a política da COOPfafe continua a ser uma análise de prospeção mercado, com vista à aquisição de produtos com preços mais apelativos no sentido de diminuir custos.

Para obtenção de equipamento móveis, procuramos sempre através de diversas candidaturas para o efeito e/ou da doação dos mesmos.

A pretensão do alargamento da resposta social creche visa a promoção da natalidade e a promoção da autonomia e da conciliação entre a atividade profissional e a vida pessoal e familiar, bem como, o aumento de comparticipação no acordo de cooperação com a Segurança Social.

Seleção das Metas e Indicadores

Chegados aqui pretendemos criar um conjunto de metas e indicadores que permitam não só auxiliar, como acompanhar e avaliar os objetivos traçados na estratégia a seguir pela instituição. São propostas que só depois de estudadas e examinadas, podem ser ou não implementadas no Balanced Scorecard.

É fundamental a sua avaliação periódica, assim é preciso indicadores que permitam não só a medição, mas também a informação que podemos extrair, por forma a melhorar a nossa ação. A nossa ambição é que este P.E. contemple informação até ao ano de2024 que servirá de ferramenta para as metas propostas.

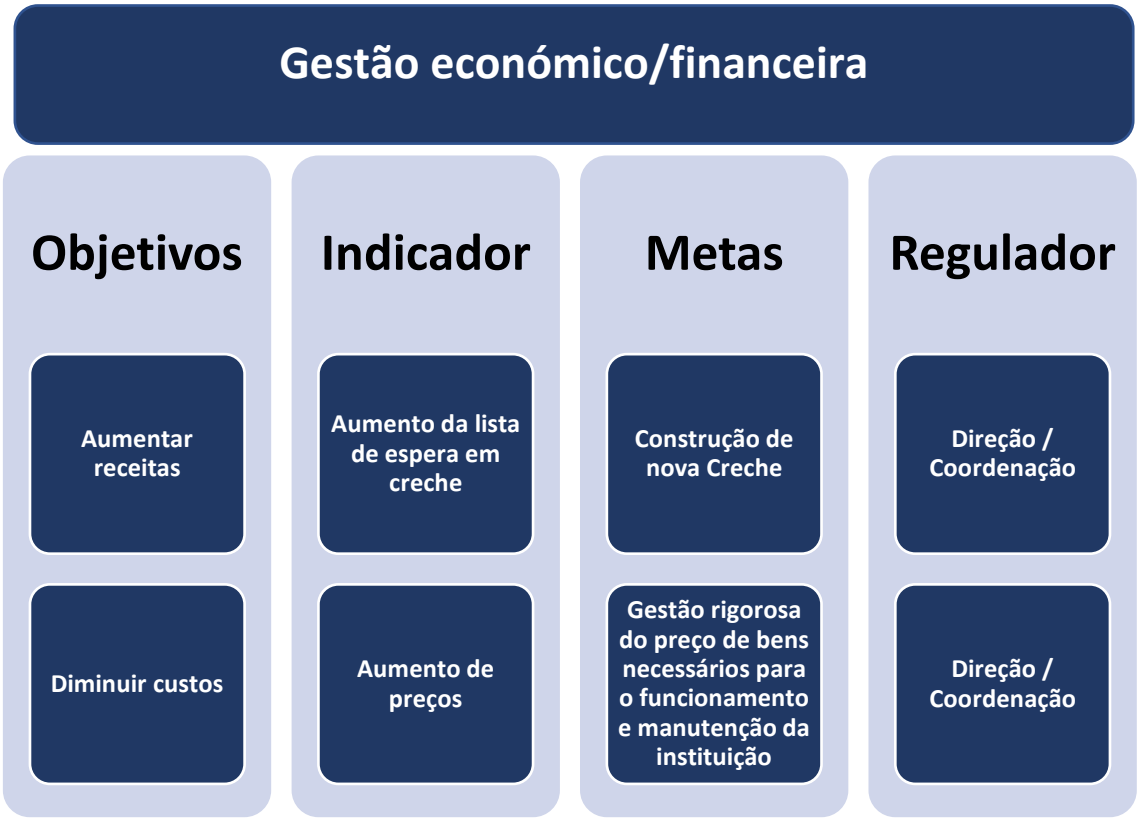
Passaremos então a enunciar nas tabelas que se seguem os objetivos para compreensão dos indicadores, metas e iniciativas, dos eixos estratégicos.


Equipamento
Objetivos
Manutenção e aquisição de equipamento necessário para o bom funcionamento
Criação da Nova Resposta Social CAFAP
Indicador
Situação economico-financeira saudavel
Parecer Favoráveis da Segurança Social
Metas
Edificio em bom estado de conservação e equipamento necessario
Regulador
Direção
Direção / Município


Clientes/Parceiros/Comunidade
Objetivos
Indicador
Metas
Regulador
Inovação de atividades pedagogicas na s respostas sociais
Lista extensa de inscrições
Aperfeiçoamento na qualidade dos serviços prestados
Coordenação/Direção
Criar a nova Resposta Social CAFAP
Inexistência da Resposta em Fafe
Know-how
Abertura da Resposta;
Qualidade nos serviços prestados
Coordenação/Direção
Melhorar a qualidade dos serviços prestados
Grau de satisfação dos clientes
Zero número de reclamações
Aumento no número de solicitações dos serviços
Implementação do modelo de ISO9001 e certificado de qualidade;
Reforço de formação dos colaboradores
Coordenação/Direção
Fomentar novas Parcerias
Protocolos de Cooperação
Pelo menos 2 anuais
Direção /Coordenação
Reforçar e reputação e imagem da COOPfafe
Crescimento da Instituição
Aumento da interatividade Digital
Coordenação/Direção

Maturidade e crescimento interno

Objetivos	Indicador	Metas	Regulador
Otimizar a qualidade dos serviços prestados	Lista extensa de inscrições	Certificado de qualidade	Direção /Coordenação
Implementar melhorias nos canais de divulgação e informação	Número de notícias colocados nas redes sociais e página Web	Uma vez por semana	Técnico responsável
Fomentar o voluntariado	Número reduzido de voluntários	12 voluntários em permanência	Técnico responsável pelo B. A. E loja social
Alargar o Plano de Formação anual	% de colaboradores que aderem à formação	Aumentar para 80% o número de colaboradores que fazem formação	Coordenação
Fomentar um bom ambiente e motivar os colaboradores	Resultados da avaliação de desempenho; Atividades com a equipa de colaboradores	Mínimo de 80% de atividades fora do âmbito de trabalho para motivação da equipa	Coordenação


Gestão económico/financeira
Objetivos
Aumentar receitas
Diminuir custos
Indicador
Aumento da lista de espera em creche
Aumento de preços
Metas
Construção de nova Creche
Gestão rigorosa do preço de bens necessários para o funcionamento e manutenção da instituição
Regulador
Direção / Coordenação
Direção / Coordenação

10. Operacionalização das Metas e Objetivos

Seguem-se as prioridades, ações e projetos que desejamos desenvolver para atingir as metas previstas. No entanto este Plano Estratégico é um plano aberto, dado que temos que nos adaptar rapidamente a situações circunstanciais que estão fora do nosso alcance. As instituições de cariz social têm que ser capazes de se reinventarem, é imperativo sermos resilientes. Parece-nos pertinente referir que é importante estarmos recetivos à mudança.

Equipamento

Objetivos:	**Metas:**
Otimizar a qualidade de serviços; Criar a nova resposta social CAFAP.	Manutenção e aperfeiçoamento do equipamento; Formação os colaboradores; Abertura do CAFAP.

Clientes/ Parceiros/ Comunidade

Objetivos:	**Metas:**
Aumentar e inovar a qualidade das respostas sociais; Promover novas parcerias; Melhorar a qualidade de serviços prestados.	Criação da nova resposta social CAFAP; Prestação serviços de qualidade, consistentes com as necessidades dos clientes; Aumento a taxa de cumprimento global dos planos individuais; Desenvolvimento de um plano operacional de crescimento; Elevação da qualidade dos serviços transversais à Instituição, promovendo a formação especializada de colaboradores e adoção de procedimentos de maior eficácia; Realização de inquéritos a clientes e familiares; Prospeção ativa de parcerias; Promoção ativa de Eventos. Reforço de parcerias

Recursos Humanos e competências

Objetivos:

Fomentar o bom ambiente e a motivação entre os colaboradores;

Otimizar sistemas de informação e comunicação.

Maior oferta de formação.

Metas:

Cimentação de parcerias;

Atualização da imagem do website;

Atualização periódica da informação do website e nos restantes meios de informação;

Dinamização das redes sociais;

Realização de questionários aos clientes;

Criação de estratégias que minimizem o estado de burnout;

Aumento de participação e envolvimento efetivo de colaboradores;

Aumento dos níveis de motivação dos colaboradores.

Gestão Económico/ Financeira

Objetivos:

Aumentar receitas;

Diminuir Custos.

Metas:

Solicitação periódica de orçamentos para aquisição de bens (analise a fornecedores e comparação com o mercado):

Contratação de preços especiais em produtos e serviços;

Avaliação de fornecedores;

Redução ao gasto de consumíveis.

11. Monotorização e Avaliação

A monotorização e avaliação deste PE serão realizadas a nível interno e externo à instituição. Esta tarefa estará a cargo da direção e coordenação, não só através do plano atividades e orçamento, como também pelo Relatório anual de contas, implementação de projeto de inovação, sistemas de monotorização e avaliação de desempenho. A cargo da coordenação ficará o acompanhamento técnico a nível da avaliação de desempenho de cada colaborador e o plano pedagógico de cada resposta social. O sistema de avaliação e monotorização do funcionamento da COOPfafe, conta com uma série de ferramentas capazes de fornecer informação para assim podermos continuar a delinear a nossa estratégia de aperfeiçoamento e otimização de prestação de serviços.

A previsão temporal de concretização dos objetivos explanados neste PE tem um período de exequibilidade de quatro anos.

Constituem resultados da monotorização e avaliação:

- Relatório anula de Atividades e contas;
- Ações devidamente descritas;
- Custo reais e previstos das medidas adotadas.

Os órgãos responsáveis podem rever PE e efetuar alterações que considerem significativas nos mais diversos níveis; político, económico, funcionamento interno e externo, submetendo à aprovação da Assembleia geral.

O relatório final de avaliação deverá servir de reflexão tendo sempre em conta o seu principal objetivo - **Ser uma instituição de referência na prestação de serviços de elevada qualidade tendo em vista o reconhecimento pela comunidade. Profissionalismo, valorização das pessoas e ética.**