



GOLTZ DE CARVALHO | IPSS

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

missão

Instituição em fase de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

ANÁLISE EXTERNA - AVALIAÇÃO do ano 2022

Oportunidades	Ameaças
<p>Formação interna gratuita, a colaboradores, através de Programas cofinanciados.</p> <ul style="list-style-type: none">- Participação em Projetos em parceria com outras Instituições.-Envelhecimento da população idosa e aumento da esperança média de vida, o que implica novas respostas sociais.- Novos problemas social que geram pobreza – Guerra, refugiados, emigrantes.- Candidaturas a programas e projetos de âmbito nacional.- Certificação – ISO 9001-2015.	<ul style="list-style-type: none">-Subsidiodependência.- Dependência das Entidades financiadoras para a sustentabilidade da Instituição.- Transferência de competências do terceiro setor para as Autarquias.- Falta de revisão de acordo de cooperação com o ISS,IP ou exigências desadequadas à realidade da Instituição, que impossibilitam as candidaturas. Redução de Acordos de cooperação.- Pandemia – COVID - 19

FORÇAS - Análise interna AVALIAÇÃO do ano 2022

- Proximidade e boa comunicação entre colaboradores e Direção.
 - Flexibilidade na gestão do funcionamento, nomeadamente horários e serviços.
 - Equipa de colaboradores com espírito jovem, na sua maioria coesa, motivada, solidária e empreendedora.
 - Colaboradores com espírito jovem, inovador e dinâmico, com desempenho e motivação para desenvolver projetos inovadores na Instituição e na comunidade.
 - A maioria dos colaboradores possuem boa capacidade para aceitar novos desafios e abertura à mudança no sentido de melhoria contínua.
- .

- Boa formação dos recursos humanos e adequada no desempenho das suas funções.
- Diversidade de intervenção sócio comunitária, abrangente a todas as idades, nomeadamente crianças, adolescentes, adultos e idosos
- Existência de várias respostas, diferenciadoras, destinadas a público excluído ou em risco de exclusão social, bem como restantes públicos da comunidade em geral.
- Forte cultura de Parceria entre a Instituição e Entidade Públicas e Privadas (CMFF, CPCJ, ISS,IP, Instituições de Saúde e de Ensino; RIAVVD, Rede Social, CME, entre outros).

FORÇAS - Análise interna

AValiação do ano 2022

- Medidas para a motivação dos colaboradores, nomeadamente direito a gozar o dia de aniversário; o dia de aniversário de um filho (se não tiver, tem direito a gozar um dia); dois dias se for 100% assíduo e um dia se faltar até dois dias e meio. A Instituição está sempre encerrada nas vésperas do Natal e Passagem de Ano ou nos dias a seguir, caso os dias festivos sejam no fim de semana.
- Respostas existentes financiadas pelo ISS,IP.
- Admissão de clientes e sua lotação, tendo em conta a capacidade abrangida pelos Acordos de Cooperação.
- Controlo de assiduidade e pontualidade dos colaboradores através do sistema biométrico.
- Existência de voluntariado organizado

FORÇAS - Análise interna

AVALIAÇÃO do ano 2022

- Existência de estratégia de divulgação dos serviços e respostas da Instituição;
- Investimento na formação certificada destinada a todos os colaboradores da Instituição
- Oferta diferenciada dos serviços prestados pela Instituição.
- Existência, no quadro de pessoal, de colaboradores com várias competências e habilidades extra às suas funções, proporcionando o enriquecimento da intervenção nos vários grupos alvo e respostas da Instituição.
- Existência de Política de Qualidade da Instituição;
- Sistema de Segurança instalado na Creche e Jardim de Infância, destinado a pais e familiares autorizados, através do controlo biométrico.

- Excelente localização geográfica e acessibilidades das Respostas da Instituição.
- Área geográfica de intervenção abrangente no concelho da Figueira da Foz.
- Inexistência de registo no livro de reclamações devido à Qualidade na prestação de serviços, estando todas as Respostas da Instituição lotadas e havendo lista de espera
- Existência de Identidade corporativa, imagem e estratégias de divulgação adequadas às Respostas da Instituição.
- Reconhecimento e notoriedade da Instituição no concelho da Figueira da Foz, no distrito de Coimbra e a nível nacional.

MAPA DE RISCO - Análise interna AVALIAÇÃO do ano 2022

- Subsidiodependência.
- Dependência das Entidades financiadoras para a sustentabilidade da Instituição.
- Abertura do setor social a lógicas de financiamento economicista.
- Impacto das políticas sociais e outras na sustentabilidade da Instituição.
- Transferência de competências do terceiro setor para as Autarquias.
- Falta de revisão de acordo de cooperação com o ISS,IP ou exigências desadequadas à realidade da Instituição, que impossibilitam as candidaturas.

MAPA DE RISCO - Análise interna AVALIAÇÃO do ano 2022

- Subsidiodependência do Estado e programas do Fundo Social Europeu.
- Inexistência de infraestruturas próprias para alargamento de respostas.
- Elevados investimentos em edifício alugado, onde funcionam os serviços e respostas de apoio à infância, idosos e públicos em exclusão social
- Fraco poder negocial junto de alguns fornecedores.
- Ausência de Certificação das Respostas da Instituição.
- Imagem das carrinhas deteriorada e desgastada

- Forte dependência das regras impostas pelo ISS,IP.
- Grande dependência da Banca para investimentos financeiros.
- Desajuste de subsídios dos Acordos de Cooperação face à atualização dos custos operacionais e necessidades da Instituição.

MAPA DE RISCO - Análise interna AVALIAÇÃO do ano 2022

- Ausência de reposição de subsídio, pelo ISS, IP, para três clientes, relativos ao Acordo de Cooperação de Creche, existindo capacidade teto para acolher mais três crianças até aos três anos de idade.

EIXOS ESTRATÉGICOS 2023

- **INVESTIMENTO NO CAPITAL HUMANO** – Promover a formação, motivação e melhoria contínua.
- **CERTIFICAÇÃO** – implementar um modelo de Sistema de Gestão de Qualidade.
- **SUSTENTABILIDADE** – assegurar a sustentabilidade em todas as áreas de intervenção.
- **INOVAÇÃO** – Consolidar a cultura de inovação em todas as respostas da instituição.
- **PARCERIAS** – Reforçar e alargar as parcerias de intervenção sócio comunitária.
- **IDENTIDADE CORPORATIVA** – Trabalhar a imagem Institucional apresentando planos de melhoria.

POLÍTICA DE QUALIDADE 2023

- 1. ORGULHO NOS SEUS COLABORADORES**
- 2. RESPEITO PELOS SEUS CLIENTES**
- 3. RESPONSABILIDADE POR CADA SERVIÇOS PRESTADO**
- 4. CULTURA DE PARCERIA**
- 5. ÉTICA NA POLÍTICA AMBIENTAL**

NECESSIDADES E EXPETATIVAS PARA 2023

Parte Interessada	Necessidade e expetativa	Monitorização	Resultado/Avaliação
Direção	Investimento no capital humano, sustentabilidade, foco no cliente e inovação.	Avaliação satisfação Serviços externos	Grau satisfação Inquéritos de avaliação de satisfação a clientes, colaboradores e fornecedores.
Clientes	Oferta de serviços com qualidade a todas as franjas da população. Creche – 32 clientes; Jardim de Infância – 20 clientes; SAD – 45 cliente; Centro Comunitário – 200 clientes	Avaliação satisfação	Grau satisfação Inquéritos de avaliação de satisfação a clientes, colaboradores e fornecedores.
Colaboradores	Bom ambiente de trabalho e desempenho e cumprimento de condições contratuais.	Avaliação satisfação	Grau satisfação Inquéritos de avaliação de satisfação a clientes, colaboradores e fornecedores.
Comunidade	Oferta de serviços com qualidade a todas as franjas da população.	Realização de Estudo diagnóstico e inquérito de avaliação	Grau satisfação Inquéritos de avaliação de satisfação.
Entidades Oficiais	Resolução de situações problemáticas dos nossos clientes	Inquérito de avaliação	Grau satisfação Inquéritos de avaliação de satisfação a clientes, colaboradores e fornecedores.
Empresas /Fornecedores	Boa articulação institucional e prestação do serviço.	Avaliação satisfação	Grau satisfação Inquéritos de avaliação de satisfação a clientes, colaboradores e fornecedores.
Entidades Parceiras	Articulação institucional na resolução de problemas	Avaliação da qualidade das parcerias	Reuniões e ações conjuntas

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
Subsidiodependência do Estado e de outros programas de financiamento.	Possuir um projeto de execução de obras para construção de um edifício para o funcionamento da USO e do CAES.	DEZ. 2023	
Abertura do setor social a lógicas de financiamento economicista.	Celebrar um Protocolo com a Segurança Social, criando um CAES - Centro de Acolhimento e Emergência Social, destinado a apoiar situações de sem abrigo e refugiados.	DEZ 2023	Direção
Impacto das políticas sociais e outras na sustentabilidade da Instituição.	Avaliar, Reformular e desenvolver novas atividades do Centro Comunitário	DEZ 2023	
Transferência de competências do terceiro setor para as Autarquias.	<ul style="list-style-type: none">- Gabinete do idoso e do cuidador informal- Gabinete de psicologia, Banco de recursos- Consultório das Famílias, Espaço de pensamentos- Gabinete do Serviço Social, Ajuda alimentar- Gabinete de apoio à vítima do Cancro - castelos no feminino; Gabinete sem violência; Gabinete de estudos da comunidade		

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
<p data-bbox="80 576 797 671">Inexistência de licenciamento das respostas de SAD e Centro Comunitário</p> <p data-bbox="80 922 797 1145">Desajuste de subsídios dos acordos atípicos de Centro Comunitário e Protocolo RSI, face aos custos operacionais e necessidades da Instituição.</p>	<p data-bbox="819 472 1606 715">Obter as licenças de utilização para as respostas de Serviço de Apoio Domiciliário e serviços na sede sita Rua Professora Salvadora, nº 4. Obter as licenças de utilização para obter o licenciamento do Centro Comunitário e Serviços no edifício/sede na rua professora Salvadora.</p> <p data-bbox="819 863 1606 1278">Elaboração de um projeto de legalização dos espaços físicos para as respostas sociais identificadas. Contratar gabinete técnico de arquitetura/engenharia para tratar do processo junto da Autoridade Nacional de Proteção Civil, Instituto da Segurança Social, da Autoridade de Saúde e da Câmara Municipal da Figueira da Foz.</p>	<p data-bbox="1628 810 1794 842">DEZ. 2023</p>	<p data-bbox="1861 810 1980 842">Direção</p>

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
<p>Grande dependência da Banca e entidades financiadoras para investimentos financeiros e respetiva sustentabilidade.</p> <p>Insuficiente poder negocial junto de alguns fornecedores.</p>	<p>Realizar uma campanha de angariação de fundos ao abrigo do mecenato e de ações de sensibilização na comunidade.</p>	<p>DEZ 2023</p>	<p>Direção</p>
	<p>Organizar uma forte campanha de angariação de sócios.</p>	<p>DEZ 2023</p>	
	<p>Reduzir os custos com funcionamento, implementando procedimentos de controlo das aquisições de bens e serviços.</p>	<p>DEZ 2023</p>	
	<p>Candidatar a projetos de financiamento para atividades e equipamentos.</p>	<p>DEZ 2023</p>	
	<p>Assegurar o cumprimento dos compromissos com clientes, colaboradores, fornecedores e financiadores, reduzindo prazos de pagamento.</p>	<p>DEZ 2023</p>	

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
Inexistência de Programa informático atual face às necessidades da Gestão organizacional.	Aquisição de programa para a implementação do RGPD – Regulamento Geral Proteção de Dados e outros de apoio à Gestão.	DEZ 2023	Direção

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
<p>Frota automóvel envelhecida e desadequada face aos serviços que presta.</p>	<p>Modificar a imagem de toda a frota automóvel, divulgando a missão da Instituição.</p> <p>Submeter toda a frota automóvel a pequenas reparações por forma a evitar o envelhecimento e danos na chaparia.</p> <p>Adaptar os veículos para transporte de refeições e tratamento de roupas. No apoio à Creche, Jardim de Infância e Serviço de Apoio Domiciliário.</p>	<p>DEZ 2023</p>	<p>Direção</p>

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
Melhorar a comunicação organizacional	<p>Publicitar os equipamentos, serviços e ações ao longo do ano civil, utilizando os meios de comunicação social e redes sociais –Facebook e instagram.</p> <p>Ativar o Conselho de Qualidade, proporcionando a troca de experiência entre serviços das várias Respostas de Creche, Jardim de infância, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro Comunitário</p> <p>Elaborar planos de formação assegurando o permanente conhecimento sobre as necessidades dos colaboradores, incentivando os seus níveis de participação e avaliação de satisfação.</p> <p>Investir a formação interna, na realização de reuniões e na avaliação de satisfação de todos os clientes, colaboradores e stakeholders.</p> <p>Melhorar o site Institucional.</p> <p>Ativar a Newsletters Institucional.</p> <p>Realizar ações de divulgação junto da comunicação social.</p>	DEZ 2023	Direção

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
Ausência de certificação das respostas da Instituição.	Implementar um modelo de Gestão de Qualidade – certificação ISO 9001 – 2015 em todas as Respostas/Serviços da Instituição.	DEZ 2023	Direção

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
Consolidar a cultura de inovação que permita em todas as áreas de intervenção o surgimento de novas ideias e respetiva valorização	Realização de reuniões bimensais com Instituições oficiais e particulares, nomeadamente, Autarquia, CPCJ, IRS, CRAC, CRI-ET, ISS, EMAT, IEFP, Escolas, Juntas de freguesias, Misericórdias, IPSSs, ONGs, entre outras.	DEZ 2023	Direção
	Alargar e aprofundar as parcerias interinstitucionais realizando benchmarking e networking e propiciar a formalização das referidas parcerias através de protocolos.	DEZ 2023	
	Avaliar e reformular o Gabinete do Apoio e Proteção ao Idoso.	DEZ 2023	
	Criar uma rede de voluntariado organizado de apoio a todas as Respostas da instituição	DEZ 2023	
	Comemorar o 26º aniversário da Goltz de Carvalho.	MARÇO 2023	
	Realização de um Congresso de âmbito nacional	MARÇO 2023	

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
Inexistência da avaliação de desempenho	<p>Garantir que todos os colaboradores possuem as suas funções e responsabilidades redefinidas.</p> <p>Lançar um inquérito de avaliação de pré-diagnóstico aos colaboradores.</p> <p>Definir o modelo de avaliação de desempenho.</p> <p>Negociar a avaliação com os colaboradores.</p> <p>Aplicar a avaliação de desempenho a todos os colaboradores.</p> <p>Lançar inquéritos de avaliação junto de colaboradores, clientes e fornecedores.</p> <p>Tratamento de dados e avaliação dos resultados obtidos nos inquéritos.</p>	DEZ 2023	Direção

GOLTZ DE CARVALHO IPSS

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Identificação do Risco ou Oportunidade	Ações a incluir no planeamento da Atividade	Prazo de Implementação	Responsáveis
Parceria com Empresa/Instituições de formação	<p>Realizar uma ação de formação a colaboradores com formação não superior com a duração de 25h de formação.</p> <p>Realizar uma ação de formação a colaboradores com formação superior com a duração de 25h de formação.</p> <p>Avaliar o impacto e resultados produzidos com a formação, realizando para o efeito reuniões com os formandos internos, assegurando o permanente conhecimento sobre as necessidades dos colaboradores, incentivando os seus níveis de participação e avaliação de satisfação.</p>	DEZ 2023	Direção



GOLTZ DE CARVALHO | IPSS

**Pretendemos antecipar
necessidades esperando
superar expetativas.**

Instituição em fase de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.