



Relatório Final
Projecto Qual_IS
QUALIFICAR A INTERVENÇÃO SOCIAL – ALENTEJO - BEJA



ÍNDICE:

1 – SUMÁRIO EXECUTIVO	
1.1.SINTESE DO PROCESSO.....	3
2 - CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE	
2.1 – ENQUADRAMENTO HISTÓRICO.....	4
2.2 – SERVIÇOS PRESTADOS.....	5
3 – ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	
3.1 – MISSÃO, VISÃO, VALORES.....	8
4 – DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	
4.1– SWOT ORGANIZACIONAL.....	10
4.2 – ANÁLISE DE CONTEXTO – PEST (LE).....	12
5 – PLANEAMENTO ESTRATÉGICO	
5.1 – EIXOS, OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATÉGIAS, OBJECTIVOS OPERACIONAIS/PLANO DE ACÇÃO.....	14
6 – PLANO DE AVALIAÇÃO / MONITORIZAÇÃO.....	20
Conclusão	
BIBLIOGRAFIA	

Agradecimentos

O Lar Jacinto Faleiro, agradece a toda a equipa técnica do Qual_Is – Qualificar a Intervenção Social, pelo empenho e dedicação a todo o desenvolvimento na 1ª Fase deste Projecto. Assim, como também agradece à Rede Europeia Anti-Pobreza – Portugal por ter seleccionado a Instituição e a toda a equipa de formadores que nos acompanharam na formação.

Um agradecimento à Logframe – Formação e Consultoria, em especial ao Dr. Pedro Antunes, que nos acompanhou em todo o processo sempre disponível para esclarecimento de dúvidas e acompanhamento do mesmo.

A nível técnico, agradecemos a todos os membros do concelho de qualidade bem como à Direcção, em especial ao Presidente António José da Luz Paulino que participou sempre que possível e aos outros membros do concelho por terem participado de forma bastante activa neste projecto, visto que é um projecto bastante enriquecedor, tanto a nível profissional, como institucional.

Um especial agradecimento ao Dr. Marcos Olímpio e à Dr.ª Julieta Pancada, bem como a todos os colegas de Instituições que participaram neste processo e que juntos percorreram todo um caminho de partilha e troca de experiências e saberes, tornando este projecto muito mais enriquecedor.

I – SUMÁRIO EXECUTIVO

1.1 – Síntese do Processo

O presente relatório resulta de dados recolhidos e analisados que surgem no desenvolvimento da 1ª Fase do projecto Qual_Is Alentejo – Tipologia 3.1.2 do programa de Formação Acção para Entidades da Economia Social, financiado pelo POPH/QREN e promovido pela Rede Europeia Anti-Pobreza – Portugal.

Este relatório identifica as diferentes etapas e objectivos desenvolvidos no âmbito das várias sessões de Consultoria, caracterizando-as com grelhas e respectivas análises. Estes dados foram recolhidos e analisados pelo Conselho de qualidade, em parceria com o consultor Dr. Pedro Antunes.

No âmbito do Projecto Qual_Is, o lar jacinto Faleiro, obteve acesso a reuniões de Consultoria, onde foram realizadas diversas análises, nomeadamente do Meio Envolvente Contextual, Transaccional e Stakeholders, que, deram origem à Missão, Visão, Valores e Política de Qualidade da Instituição. Realizou-se um brainstorming, nas áreas de Cliente ou Beneficiários/famílias; Aspecto Financeiro, Organização Interna (Processos Internos) e Aprendizagem e Conhecimento que, deram origem à Análise Swot. A partir da Swot, foi elaborado o Plano Estratégico da Instituição, definindo assim, os Objectivos Estratégicos, Iniciativas, Metas, Indicadores para um período de 2 anos.

Do Plano Estratégico, elaborou-se o Plano de Acção, com o respectivo plano de monitorização.

Para o Projecto Qual-Is, estão envolvidos 366 clientes/beneficiários e suas famílias; 120 colaboradores e 7 prestadores de serviços; e todos os outros Stakenholders (fornecedores de bens e serviços, bem como a própria comunidade.

II – CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

2.1.– Enquadramento Histórico

O Lar Jacinto Faleiro, Instituição Particular de Solidariedade Social, nasceu após alteração da denominação Misericórdia e Hospital de Castro Verde – Instituição de Beneficência Morais Sarmiento.

Aos 7 dias do mês de Maio de 1988, reuniu em Assembleia a “ Misericórdia e Hospital de Castro Verde” com um ponto único de reformulação de Estatutos, bem como alteração de denominação.

Alteração justificada segundo a Acta da Assembleia, pelo facto de haver necessidade da adaptação ao DL-119/8, e ainda pela inexistência Interna de Práticas Religiosas de acordo com o espírito das Misericórdias.

Refere se ainda na dita Acta de denominação oficialmente reconhecida a de Instituto Morais Sarmiento, arrastara ao longo dos tempos o nome de Misericórdia ou Santa Casa da Misericórdia, por ter origem na antiga Confraria da Misericórdia existente em Castro Verde e existe há largas décadas.

De facto o vigário Geral da Diocese de Beja em carta de 17 de Abril de 1987, confirma efectivamente que não existe qualquer referência à eleição canónica da Misericórdia, nem á prática de actos de culto, foram apresentadas algumas propostas de denominações, todas em homenagem ao benemérito Jacinto Manuel Faleiro, tais como, Instituto de Beneficência Jacinto Manuel Faleiro, casa de Solidariedade Social, Jacinto Manuel Faleiro, e por último Lar Jacinto Faleiro, a qual mereceu a aprovação da maioria dos presentes.

Desde essa data até hoje vem mantendo a mesma designação, embora se reconheça que tal alteração produziu alguma polémica a qual ainda se mantém nos dias de hoje.

2.2 – Serviços Prestados/ Respostas Sociais

O Lar Jacinto Faleiro, Instituição particular de Solidariedade Social, com Sede no Largo Victor Guerreiro Prazeres nº 4 em Castro Verde, tem Estatutos próprios aprovados em Assembleia Geral, realizada no dia 2 de Novembro de 1989 de acordo com o Decreto-Lei nº 519-62/79 de 29 de Dezembro, tendo sido estes Estatutos reformulados de acordo com o Decreto-Lei nº 129/83 de 25 de Fevereiro e aprovados em Assembleia Geral a 07 de Maio de 1998.

É uma Associação de Solidariedade Social com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e com o objectivo de facultar serviços nas seguintes áreas:

- a) – Apoio a Crianças e Jovens;
- b) Apoio à Família;
- c) Apoio à Integração Social e Comunitária;
- d) Protecção dos Cidadãos na Velhice e Invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- e) Promoção e protecção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
- f) Educação e Formação Profissional dos Cidadãos

A Instituição é composta por várias respostas sociais tais como:

Lar Polo I – Internamento de Idosos

Lar Polo II – Internamento de Idosos

Centro de Dia

Serviço de Apoio Domiciliário

Serviços de Apoio Domiciliário Integrado

Creche e Jardim de Infância

Intervenção precoce

O lar Jacinto Faleiro tem assumido ao longo dos anos, uma prestação de serviços que visa fundamentalmente a manutenção e expansão das valências existentes, entendendo neste momento que poderá ser possível alargar a sua intervenção a outras áreas de actividade de forma a existir uma conseqüente melhoria da qualidade dos serviços actualmente prestados.

Quanto aos utentes do Lar Jacinto Faleiro, aproximadamente 366, sendo estes na sua maioria crianças e idosos, os beneficiários das nossas acções e constituindo a humanização do funcionamento da Instituição, uma preocupação cada vez mais preponderante para a vida Institucional, o plano de actividade existente contempla um conjunto de acções que visam a qualidade e a promoção da participação de todos os utentes na vida institucional e na comunidade em geral.

No prosseguimento da obra social que lhe está inerente o lar Jacinto Faleiro irá segundo o plano de actividades para o ano corrente desenvolver esforços no sentido de melhorar a oferta social à população do Concelho de Castro Verde, nomeadamente no que concerne ao alargamento da Valência Polo II, Rua da Liberdade nº 2

No sentido de concretizar os objectivos propostos com o projecto o Lar Jacinto Faleiro enquanto parceiro da rede social do Concelho de Castro Verde pretende acima de tudo como resultados beneficiar as pessoas idosas e suas famílias aumentando a capacidade e qualidade instalada para a prestação dos serviços.

Quanto aos recursos humanos existentes, muito embora a Instituição detenha um quadro de pessoal numericamente significativo, prevemos que o aumento de serviços a implementar levará a algumas reestruturações e também a ampliação do referido quadro.

Concretamente no que se refere às acções e serviços específicos da Instituição poderemos afirmar que ao nível da creche e jardim de Infância no ano 2009-2010, estamos a prestar apoio a cerca de 130 crianças.

Ao nível das valências de protecção aos cidadãos na velhice temos a valência de Lar, com a existência de 2 Polos, que funciona em regime de internamento, prestando apoio a 91 idosos. Ao nível social presta apoio psicossocial aos utentes, tendo como objectivo principal estabelecer a relação idoso/família/comunidade e garantir a efectiva prestação dos

cuidados básicos ao idoso, tentando que cada residente seja tratado com consideração e respeito pela sua individualidade.

O Centro de Dia do Lar Jacinto Faleiro apoia neste momento 33 utentes que permanecem na Instituição e na qual participam activamente, quer na rotina diária quer na animação sociocultural da mesma.

O Serviço de Apoio Domiciliário iniciou a prestação de serviços à população no ano de 1999, contando neste momento com 81 utentes, que recebem apoio todos os dias da semana incluindo fins-de-semana e feriados, em todos os aspectos inerentes ao serviço. Expandiu-se o serviço às Freguesias do Concelho por forma a responder à comunidade de uma forma equilibrada e com qualidade de serviços.

O Lar Jacinto Faleiro fomenta e participa ainda, em parcerias locais, existindo vários acordos com outras áreas como é o caso da saúde em que o Lar disponibiliza 2 camas para doentes em recuperação, prestando cuidados preventivos e de reabilitação.

Existe também uma Equipa de Intervenção Precoce, constituída por Assistente Social, Educadora de Infância, Terapeuta da Fala, Fisioterapeuta, Enfermeira, sendo abrangidos 33 crianças com idades compreendidas entre os 0 e os 6 anos.

Esta equipa actua em situação de risco ambiental, biológico e estabelecido.

A Intervenção Precoce é uma medida de apoio integrado, centrada na criança e na família, mediante acções de natureza preventiva e habilitativa, designadamente no âmbito da educação, da saúde e da acção social.

A Intervenção Precoce foi enquadrada legalmente através do despacho conjunto 891/99, publicado no Diário da Republica II Série nº 244, de 19 de Outubro.

Relativamente ao contexto de actuação da equipa, esta desenvolve a sua actuação em Creche, Jardim de Infância, no Domicilio e da Sede da equipa.

3 – Enquadramento Estratégico

3.1 – Missão, Visão, Valores

No seguimento das várias análises tanto ao nível organizacional como ao meio envolvente e transaccional, foi possível definir, envolvendo os vários sectores da Instituição inclusive Direcção, embora em momentos separados, a Missão da Instituição, a Visão e os Valores que guiam a Instituição.

O Lar Jacinto Faleiro pretende oferecer serviços que respondam às necessidades identificadas na comunidade, rentabilização do património e responder às solicitações de entidades oficiais.

Existem outras áreas, nomeadamente área dos jovens – Centro de Acolhimento também para jovens/ou Lar residencial para jovens, bem como áreas de promoção de cultura em que o Lar gostaria de vir a desenvolver.

Estas organizações distinguem-se pelo facto, de se encontrar com as competências bem definidas ao nível dos sectores, estabilidade no órgão directivos, bem como dirigentes que pretendam desenvolver por parte da equipa um trabalho com autonomia, abertos a processos de mudança, equipas multidisciplinares e colaboradores com qualificação adequada e sujeitos a formação continua.

●Missão

Servir a comunidade, de forma solidária, indo ao encontro das suas necessidades, promovendo a melhoria e eficácia dos serviços através das diversas respostas sociais.

●Valores

Humanização

Lidamos com os utentes/clientes, respeitamos as diferenças e a individualidade de cada um, desenvolvendo relações de empatia, proximidade e baseadas em afectos.

Justiça

Garantindo o acesso aos serviços a todos os que necessitam

Igualdade

Não discriminamos qualquer utente

Profissionalismo

Desenvolvemos o nosso trabalho com competência. O acesso de utentes a colaboradores é facilitada. Estamos atentos a sugestões para melhoria dos serviços. Garantimos que as equipas têm as competências necessárias

Solidariedade

Direccionamos a nossa intervenção para os mais carenciados (os que apresenta, maiores vulnerabilidades)

Transparência

Os actos e decisões estão disponíveis para o conhecimento de colaboradores

•Visão

O Lar Jacinto Faleiro é uma instituição de referência com qualidade certificada, capacidade de resposta a um maior número e diversidade de solicitações, e dotado de infraestruturas adequadas ao funcionamento dos serviços.

4 – Diagnóstico Organizacional

4.1 – Swot Organizacional

Após identificação de pontos fortes e fracos ao nível Institucional foi elaborado o plano estratégico, para 2 anos.

Para a realização da análise Swot, foram chamadas a participar todos os elementos do Conselho de Qualidade.

Foram identificados como pontos fortes da Instituição a existência de recursos humanos qualificados, equipas multidisciplinares o que facilita a comunicação entre equipas para o exterior, bem como a facilidade nos processos de decisão da Direcção, uma localização central das instalações (Polo I, Creche, Intervenção Precoce), sendo que estes são alvo permanente de investimentos que permitem uma melhoria dos serviços prestados.

No que concerne à resposta de creche sendo que esta é a única do Concelho e tendo em conta a qualidade e a flexibilidade dos serviços, permite ter uma posição privilegiada em termos de Concelho.

A continuidade entre Creche e Jardim de Infância constitui também um ponto preponente para a Instituição ao nível da Comunidade.

Relativamente aos pontos fracos/fraquezas da Instituição foram assinalados os seguintes:

- A localização das instalações do Polo I, Lar de Idosos, as condições das instalações da Intervenção Precoce, a necessidade de ampliação da Creche e Jardim de Infância, a necessidade de formação contínua, bem como a existência de gabinetes/salas de reunião/actividades para o Polo I e Polo II.

Como oportunidade a Instituição dispõe de um edifício em zona central que podem permitir desenvolver alguns projectos, possui um espaço em construção/ampliação no Polo II, bem como propriedades rurais que poderão ser exploradas na área de lazer e turismo.

Por último a participação no projecto Qual-Is foi sem dúvida uma oportunidade para a Instituição, na medida em que é um projecto cujo desfecho nos permitiu fomentar a capacitação da organização para o desenvolvimento de processos de qualificação e organização que visam a melhorar a eficácia da Instituição e a promoção de respostas sociais mais adequadas para o combate à pobreza e exclusão social.

Foram consideradas ameaças para a Instituição, a Visão da Comunidade em relação à estrutura do Polo I, por ser uma estrutura direccionada para os mais dependentes, bem como o número de utentes residentes no Polo I, que deve ser redimensionada em função de critérios como conforto e qualidade de serviços.

A representação social da Instituição constitui também uma ameaça, uma vez que está conotada como sendo uma Instituição com alguma riqueza o que aumenta as suas exigências e dificulta os seus financiamentos.

Com o surgimento de novos equipamentos sociais no Concelho, nomeadamente lares de idosos e tendo em conta que a Instituição actualmente depende do financiamento da Segurança Social, poderá vir a sofrer de algumas ameaças ao nível da competitividade.

AMOSTRA

4.2 - ANÁLISE DE CONTEXTO INSTITUCIONAL – PEST (LE)

A análise PEST é uma ferramenta importante que considera o ambiente que as rodeia, ou seja, constitui uma dimensão macro da realidade e pode condicionar a actividade da Instituição tanto a curto como a longo prazo.

Contexto Político

Foi considerado o facto de ser um ano de eleições nomeadamente as Autárquicas o que poderá influenciar em projectos/dinâmicas Institucionais.

Contexto Económico

Relativamente ao contexto económico Castro Verde tem um nível de empregos e salários acima da média de outro território, tendo em conta a sua localização geográfica e a existência da Mina de Neves Corvo que tem um forte impacto ao nível das participações financeiras da Instituição, no entanto não podemos deixar de reflectir todo o contexto de crise actual.

Contexto Social

A Instituição insere-se num meio rural, em que os rendimentos dos utentes relativamente às pensões auferidas são baixas, muito embora como já foi referido anteriormente, existam algumas mais valias no que concerne á população mais jovem devido á existência de recursos como a Mina de Neves Corvo, o que permite que as contribuições familiares nesta faixa sejam um pouco mais elevadas, contrabalançando a resposta social dos idosos.

Contexto Tecnológico

Ao nível deste contexto a Instituição tem como preocupação implementar novos processos que permitam responder ás exigências relativas á qualidade, reformulados o que já existia e criando novos processos:

- Ex: HACCP

Pretende-se também manter e criar novas parcerias estáveis.

Contexto Legal

Preocupa a Instituição ao nível legal:

- Surgimento de novas normas relativas às respostas para idosos.
- Contexto Ambiental (enviromental)
- Exigências relativas á higiene e segurança nas explorações agrícolas.
- Inserção na rede natura

AMOSTRA

5 – PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

O Planeamento das actividades serve para a previsão das actividades a desenvolver e sua calendarização.

A fase de implementação é um momento de re-planeamento, de re-diagnóstico possibilitando ganhos quer em eficiência, quer em eficácia.

5.1 – EIXOS, OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATÉGIAS, OBJECTIVOS OPERACIONAIS/PLANO DE ACÇÃO

Na sequência do trabalho que foi desenvolvido pelo Conselho de qualidade, surgiu o plano de acção para 2 anos, onde se encontram os eixos, objectivos estratégicos, estratégias, objectivos operacionais, bem como actividades e sua calendarização, que foram elaboradas de acordo com o diagnóstico interno realizado.

O plano de acção assenta em 4 eixos fundamentais.

- 1-Nível de qualidade dos serviços (NIQS)
- 2-Satisfação dos utentes, família e colaboradores
- 3-Espaço para brincar e aprender
- 4-Comunicação externa (Intervenção Precoce)

PLANO DE ACÇÃO

Áreas-Chave/Eixos	Objectivo (s) Estratégico(s)	Objectivo (s) Operacional (ais)	Actividades P: A (ano 09)	Cronograma	
				Início	Fim
1-NIQS-Nível de qualidade dos serviços	Garantir aos clientes da instituição a qualidade dos serviços. (Valências tipificadas)	1- Elaborar o diagnóstico de cada valência relativamente aos requisitos dos manuais de qualidade.	1.1-Consulta dos Manuais de Qualidade das diversas respostas sociais; 1.2- Reunião dos grupos de trabalho para efectuar a check-list dos manuais; 1.3-Elaboração do documento de diagnóstico de cada valência.	Maio de 2009	
		2- Criar e adaptar os instrumentos no âmbito da aplicação dos Manuais de Qualidade.	2.1- Criação ou adaptação dos instrumentos no âmbito da aplicação dos manuais de qualidade: creche, SAD, lar, e centro de dia.	Maio de 2009	Setembro de 2009
		3-Criar evidências de procedimentos da Instituição necessárias ao cumprimento dos requisitos dos manuais de qualidade.	3.1-Realização de reuniões sectoriais no sentido de dar a conhecer os novos instrumentos; 3.2-Colocar em prática todos os instrumentos e dá-los a conhecer aos beneficiários.	Janeiro de 2010	Dezembro de 2010
		4-Validar e interiorizar nas práticas da instituição todos os procedimentos necessários ao cumprimento dos manuais.	4.1-Reunião com Direcção para validação dos documentos; 4.2-Reunião com o conselho de qualidade; 4.3-Reunião com a segurança social -Certificação da validação dos documentos.	Dezembro de 2010	Março de 2010

Áreas-Chave/Eixos	Objectivo (s) Estratégico(s)	Objectivo (s) Operacional (ais)	Actividades P: A (ano 09)	Cronograma	
				Início	Fim
2.Satisfação dos clientes, familiares e colaboradores	Priorizar as melhorias a realizar nos serviços da instituição	1-Produzir relatório relativo á aplicação dos inquéritos de satisfação aplicado aos clientes, familiares e colaboradores da instituição	1.1-Criação dos inquéritos de satisfação de lar, SAD e centro de dia; 1.2- Aplicação de inquéritos de satisfação de lar , e centro de dia a familiares, clientes e colaboradores dos dois pólos; 1.3-Análise de inquéritos de satisfação; 1.4- Elaboração de plano de melhorias; 1.5- Criação dos inquéritos de satisfação de creche e jardim de infância; 1.6- Aplicação de inquéritos de satisfação a familiares, clientes e colaboradores da creche e jardim de infância; 1.7 Análise dos inquéritos de satisfação; 1.8- Elaboração do plano de melhorias	Maio de 2009	Dezembro de 2009
		2-Elaborar um plano para a introdução das melhorias necessárias e possíveis	2.1- Reunião de equipa para distribuição de tarefas referentes ao plano de melhorias.	Novembro de 2009	Janeiro de 2010

Áreas-Chave/Eixos	Objectivo (s) Estratégico(s)	Objectivo (s) Operacional (ais)	Actividades P: A (ano 09)	Cronograma	
				Início	Fim
3. Espaço para brincar e aprender	Enriquecer as actividades extra-curriculares existentes e dinamizar os acolhimentos (creche e jardim de infância)	1-Apresentar candidatura ao PRODEP (2 fase), para melhoria das instalações de equipamentos para crianças	1.1 Reunir toda a documentação necessária para a candidatura ao PRODEP.	Junho de 2009	Setembro de 2009
		2-Elaborar pré projecto para a quinta pedagógica (incluindo orçamento e estudo de viabilidade)	2.1 Elaboração de um pré-projecto feito por um gabinete específico da área.	Janeiro de 2010	Junho de 2010

Áreas-Chave/Eixos	Objectivo (s) Estratégico(s)	Objectivo (s) Operacional (ais)	Actividades P: A (ano 09)	Cronograma	
				Início	Fim
4. Formação	Garantir aos colaboradores as competências necessárias para o desempenho das suas funções	1 - Definir metodologia para identificação das necessidades de formação, elaboração do plano de formação e avaliação da eficácia da formação	1.1-Definição da metodologia para a identificação das necessidades de formação; 1.2 - Elaboração do plano de formação; 1.3 - Avaliação da eficácia da formação (no final das acções de formação realizadas).	Agosto de 2009	
		2 - Abranger todos os funcionários ao nível da formação	2.1 - Elaboração, aplicação e análise de um inquérito aos colaboradores, no sentido de se saber em que áreas sentem necessidade de formação; 2.2 - Identificação de outras áreas de formação necessárias; 2.3 - Elaboração do plano de formação; 2.4 - Contactos com parcerias para efectivar as formações; 2.5 - Acções de formação das áreas específicas do plano; 2.6 - Avaliação da eficácia da formação (no final das acções de formação realizadas).	Janeiro de 2010	Setembro de 2010

Áreas-Chave/Eixos	Objectivo (s) Estratégico(s)	Objectivo (s) Operacional (ais)	Actividades P: A (ano 09)	Cronograma	
				Início	Fim
5. Comunicação Externa (Intervenção Precoce)	Valorizar os resultados alcançados pela intervenção precoce, garantindo uma melhor intervenção de respostas disponíveis às crianças e famílias	1 - Disponibilizar mais recursos para a intervenção precoce, no que concerne à colocação de psicólogo e terapeuta da fala.	1.1 - Organização e realização de reunião com parceiros para a apresentação de dados relativos à intervenção precoce; 1.2 - Avaliação do impacto da reunião realizada.	Maio de 2009	Dezembro de 2009

AMOSTRA

6 - Plano de Avaliação

O Processo de avaliação é a construção de um determinado processo, sendo uma actividade técnica, quer a monitorização quer a avaliação do plano pretendem promover um acompanhamento de todo o trabalho desenvolvido pelo projecto Qual Is de maneira a equacionar os resultados obtidos com a participação ao nível deste projecto.

A monitorização e Avaliação do Plano Estratégico/Acção será efectuada pelo Conselho de Qualidade desta Instituição sendo neste processo utilizada a auto-avaliação.

O processo de acompanhamento será contínua e pressupõe uma avaliação e melhoria constante, através de uma metodologia baseada nas reuniões de trabalho, Focus Group e inquéritos por questionários.

O Conselho de Qualidade reunirá em datas a precisar e sempre que necessário para a operacionalização e acompanhamento do plano de acção e seu cronograma:

AMOSFERA

Conclusão

Ao terminar o relatório QUALIS é com satisfação que o Lar Jacinto Faleiro, confirmou mais uma vez a excelente oportunidade que nos proporcionou ao participar neste projecto.

Foi sem dúvida mais um desafio e mais uma experiência para todos os que nele participaram.

Foi um percurso interessante, particularmente interactivo, que permitiu uma troca de experiências na Instituição e entre Instituições, que sem este não seria possível.

Não deixou de ser um processo exigente, que somente através da motivação de toda a equipa, pertencente ao Conselho de Qualidade foi possível realizar.

Temos uma longa caminhada no entanto é caminhando que se aprende e é trabalhando que se alcança objectivos. Tanto o trabalho em parceria como o trabalho desenvolvido com a restante equipa do projecto foi notório, nomeadamente com o Dr. Marcos Olímpio e a Dr.^a Julieta Pancada que estiveram sempre atentos às nossas dificuldades e disponíveis quando solicitados, tendo sido de um profissionalismo e envolvimento total.

Relativamente às colegas de jornada o bom relacionamento, a entre ajuda e a troca de experiências irá concertiza trazer frutos da semente lançada.

Um muito obrigado, ao Dr. Pedro Antunes pelo seu profissionalismo e empenho para com a Instituição.

Bibliografia

- Amaro; Rogério Roque, Desenvolvimento local em Portugal – As lições do Passado e as Exigências do Futuro. Oeiras, Celta Editora, 1994.
- Estratégia nacional para Protecção Social e Inclusão Social, Portugal, 2008-2010 (Setembro, 2008).
- Nazareth; J. Manuel, Introdução à Demografia. Editorial Presença, Lisboa, 1996.
- Manuais de Boas Práticas/Segurança Social

AMOSTRA