

# A VOZ DAS INSTITUIÇÕES SOCIAIS

JULHO—SETEMBRO DE 2010

## EDITORIAL

### AVALIAR O DESEMPENHO DOS PROFISSIONAIS: PARA QUÊ?

A mudança é um elemento fundamental para o sucesso de toda e qualquer organização, assim como para a melhoria da sua produtividade e qualidade, devendo os directores e trabalhadores adoptar uma atitude positiva e proactiva face à mudança, exigindo-se contudo que esta seja explicada, se possível negociada e acordada com os envolvidos, planeada e implementada de uma forma ponderada, realista, participativa, serena e sustentada por uma profunda honestidade, ética e confiança nos objectivos.

A avaliação do desempenho é fundamental para o sucesso das organizações, não com o único objectivo de penalizar, mas sim com o propósito de identificar novas necessidades de formação, de recompensar os bons desempenhos, de identificar oportunidades de melhoria no exercício de cada função, de promover a motivação e implicação, ...

Avaliar, exige uma prévia definição dos objectivos, os quais devem ser analisados e definidos em conjunto, ou seja entre o director e o trabalhador, e disponibilizados os meios necessários à sua concretização.

Não se ganha uma guerra lutando contra os próprios soldados. Acredito que a generalidade dos profissionais do 3º. Sector quer melhorar o seu desempenho e, como tal, aceita avaliá-lo. Contudo as metodologias utilizadas devem, não só assegurar uma eficaz avaliação, mas também serem consensualizadas, isentas, rigorosas, envolvendo as pessoas, valorizando a cooperação e orientadas para a melhoria individual e de toda a organização.

Se estes princípios não forem assegurados deve questionar-se o interesse em avaliar o desempenho pois uma avaliação errada, injusta e rejeitada pode ter uma influência significativa e marcante na cultura, nos valores e gestão quotidiana das Instituições.

Conscientes da importância desta temática, e do seu interesse para as Organizações enquadradas no 3º. Sector, a XZ Consultores realizará, em Setembro, um Debate sobre a “Metodologias e efeitos da avaliação do desempenho nas IPSS”, com o qual é nosso objectivo potenciar uma análise e discussão e Boas Práticas e Experiências nesta matéria, para o qual desde já convidamos o leitor.

Neste número teremos a oportunidade de apreciar os testemunhos do **CSP de S. Tiago de Silvalde** e da **Fundação Pe. Manuel Pereira Pinho e Irmã**.

**Júlio Faceira Guedes**

*Director Geral da XZ Consultores SA*



**REGRAS E LIMITES PARA SERMOS SAUDÁVEIS!**

“Senhora doutora, não tenho mão nele(a)...! Dou-lhe tudo o que quer! Já não sei o que fazer!” – esta é uma frase que ouço muitas vezes na minha prática clínica com pais... Pais desesperados porque não conseguem controlar os filhos adolescentes... Respondo-lhes então que é exactamente aí que reside o problema: dar-lhes tudo que eles(as) querem...

O comportamento destes adolescentes é, muitas vezes, reflexo do que lhes tem sido transmitido a vida inteira pelos seus pais e educadores. Ao mesmo tempo que a sociedade confere maior atenção e compreensão pelos direitos da criança, os pais e as famílias de hoje parecem ter esquecido os deveres que elas também devem ter! Assistimos a uma permissividade crescente, a uma tolerância exagerada e a uma cedência perante todo e qualquer capricho que o pequeno ser solicite! Talvez por medo de uma acusação, de um olhar reprovador de um estranho, talvez porque se lembrem do quanto “sofreram nas mãos” dos seus pais e não queiram o mesmo para os seus filhos... As razões e os motivos que justificam esta tendência para tudo deixar são várias.

Contudo, há que lembrar que a vida em sociedade exige que haja regras e que estas são essenciais ao saudável desenvolvimento do ser humano. Ao ter regras e limites, as crianças aprendem a ter valores, a fazer escolhas e opções adequadas, a estabelecer relações de respeito com os outros. Ao transmitirmos regras e ao impormos limites estamos, na verdade, a ajudar os nossos filhos a crescer e a encontrar o seu lugar no mundo de forma feliz.

A família é o primeiro agente na educação da criança e o principal transmissor de valores, ou seja, o primeiro contexto onde a criança deve ter contacto com regras e limites. Sejam pais “democráticos”, na linguagem de Diana Baumrind, psicóloga americana que iniciou os seus estudos nos anos 60: pais compreensivos mas exigentes, que promovem a autonomia dos filhos mas dentro de limites bem estabelecidos, que ouvem a opinião dos mais pequenos mas que detêm a decisão final. Estes são pais que usam a negociação e o compromisso como estratégias disciplinares, que incentivam à participação dos seus filhos na elaboração das regras que estes devem cumprir e que não hesitam quando há falhas. Estes pais têm maior probabilidade de ter filhos com uma boa autoestima, com competências de assertividade e de resolução de problemas, capazes de estabelecer relações de amizade e que se interessam pela participação em diferentes actividades escolares e/ou lúdicas.

As regras devem, então, ser: simples, claras e objectivas; adequadas às diferentes idades; enunciadas e relembradas várias vezes. Da mesma forma, as consequências estipuladas para quando as regras não são cumpridas devem seguir princípios semelhantes.

Tenhamos então em mente que, mais do que uma necessidade, a existência de regras e limites desde tenras idades, é um dever para todos os pais que querem ver os seus filhos a fazer um percurso escolar de sucesso, a manter relações interpessoais saudáveis e a tornarem-se adultos responsáveis e de valor.

**Andreia Cabral***Psicóloga*

Implementação de Sistemas de Segurança Alimentar /HACCP (segundo o Codex Alimentarius);

Auditorias a Sistemas HACCP

Acções de Formação em Boas Práticas de Higiene e Implementação de Sistemas HACCP

Realização do Serviços de Controlo de Pragas

**TESTEMUNHO: CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE S. TIAGO DE SILVALVE**

O Centro Social Paroquial de S. Tiago de Silvalde é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção Geral de Segurança Social, em 30 de Maio de 1990. A sede social situa-se na Av. Albergarias nº 116, na freguesia de Silvalde, concelho de Espinho onde funcionam as seguintes valências: Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Lar de Idosos. Possui ainda dois edifícios na Av. S. João de Deus, também na freguesia de Silvalde, onde funcionam a Creche e o Jardim de Infância.

O Centro Infantil de Silvalde (CIS) é um estabelecimento com resposta na área da Infância, orgânica e funcionalmente dependente do Centro Social Paroquial de Silvalde em parceria com a Segurança Social e o Ministério da Educação. O seu objectivo principal consiste em oferecer um serviço de educação de infância de qualidade, assegurado por uma equipa de profissionais credenciados e competentes.



A Creche, frequentada por crianças com idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses, possui acordo de cooperação para 40 utentes e o Jardim de Infância para 66, com crianças entre os 3 anos e a idade legal de ingresso no 1º ciclo do Ensino Básico.

O Centro Social Paroquial encontra-se a implementar, o Sistema de Segurança Alimentar (HACCP) e, paralelamente, com o apoio da empresa XZ Consultores, SA iniciou-se, em Junho de 2009, a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade em todas as respostas sociais de acordo com o Manual da Gestão da Qualidade das

Respostas Sociais do Instituto da Segurança Social.

Em termos operacionais optou-se por iniciar a implementação no sector da infância para que, no início do presente ano lectivo tudo estivesse preparado para o arranque do ano. Passou-se à escrita de todos os procedimentos existentes ao nível do funcionamento no que diz respeito às candidaturas e admissão dos clientes e aos cuidados pessoais e de saúde. O Projecto Curricular de Turma e a Ficha de Avaliação Diagnóstica são documentos já existentes mas que foram reformulados à luz das orientações da Segurança Social. Algumas destas questões já vinham sendo trabalhadas mas implicou da parte da Instituição, um abreviar no tempo a implementação de determinados registos.

É muito importante salientar que toda a comunidade escolar foi chamada a participar neste processo: foram efectuadas formações às colaboradoras, as reuniões de pais aconteceram com mais regularidade, participando todos activamente. É necessária muita persistência e força de vontade para conseguirmos levar a bom porto a certificação. Implica da parte de todos um esforço muito grande para se conseguir fazer face às dificuldades do quotidiano, acrescidas às inerentes da implementação de um processo novo, como é o Sistema de Gestão de Qualidade.



Apesar de tudo isto, prossegue a realização de variadas actividades (previstas no Projecto Educativo) com as crianças que frequentam o CIS. Durante o ano realizamos variadas actividades: a Desfolhada, as Vindimas, o Magusto, a Festa de Natal, o Desfile de Carnaval, a Hora do Conto no nosso Centro e a comemoração do Dia da Criança no Parque do Buçaquinho, entre outras. Realizaram-se, também as seguintes visitas: ao Dolce Vita de Ovar, à Defesa de Espinho, ao Museu de Papel em Paços de Brandão, ao Cinanima, ao Hospital dos Pequenininos (Hospital de Stº António), à Festa de Natal no FACE, ao MarMarionetas no Centro Multimeios de Espinho, à Biblioteca de Espinho, visita à "Praça da Alegria" na RTP, à padaria AIPAL e à Bracalândia. Planeou-se ainda para o mês de Julho, como vem sendo habitual, a Festa de Finalistas logo no início do mês (não queremos que as crianças falhem porque os pais têm de ir de férias), a saída do Jornal do CIS, de nome "Os Espertalhões" que, todos os anos conta quais foram as actividades realizadas no ano lectivo que está a acabar e ainda o favorito de todos as crianças, a abertura da época balnear, que nos permite, devido à nossa localização e, caso o tempo seja favorável, levá-las à praia todas as manhãs, durante duas semanas, onde podem correr e brincar sempre com a supervisão necessária.

Para um maior conhecimento das valências e actividades que realizamos podem consultar o nosso *site*: [www.centrosocialsilvalde.pt](http://www.centrosocialsilvalde.pt)

## TESTEMUNHO: FUNDAÇÃO PE. MANUEL PEREIRA PINHO E IRMÃ

### História

A Fundação Padre Manuel Pereira Pinho e Irmã (FPMPPi) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social constituída como Fundação de Solidariedade Social em 13 de Fevereiro de 1967 com a designação de “Asilo Padre Manuel Pereira Pinho e Irmã”, vulgarmente conhecida por Lar Paroquial de Santa Maria. Esta Fundação foi criada em cumprimento de disposição testamentária da Sra. D<sup>a</sup> Maria José Rodrigues, oriunda do lugar de Vilar, da Freguesia de Válega. Nos Estatutos desta Instituição foi consagrado o seguinte objectivo: “Acolher crianças e idosos naturais da freguesia de Válega, ou nela residentes, em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência.”

A 25 de Julho de 1984, a Fundação Padre Manuel Pereira Pinho e Irmã iniciou a actividade nas valências de Creche e Jardim-de-Infância especialmente destinadas às crianças da Freguesia. A 6 de Agosto de 1986, a instituição obteve o registo no livro das Fundações de Solidariedade Social e, a 25 de Setembro do mesmo ano, a publicação em Diário da República da sua constituição como Instituição Particular de Solidariedade Social. As valências de Centro de Dia e A.T.L. (agora designada de C.A.T.L.) foram criadas em Outubro de 1991 e Novembro de 1997, respectivamente. Finalmente, em 2000 foi colocado em funcionamento o Serviço de Apoio Domiciliário.

Actualmente, a actividade desta IPSS distribui-se por dois pólos localizados na Freguesia de Válega, concelho de Ovar e atinge a seguinte população alvo:

- Creche – 56 utentes;
  - Pré-escolar – 59 utentes;
  - C.A.T.L. de 1º Ciclo – 25 utentes;
  - Centro de Dia – 32 utentes;
- Serviço de Apoio Domiciliário – 43 utentes.



### Santos Populares

A comemoração dos Santos Populares é uma das actividades que pretende promover a interacção da FPMPPi com a comunidade local, aproximando colaboradores e clientes. Em 2010 realizou-se a 2ª edição deste evento, com uma grande adesão dos valguenses (contando cerca de 500 participantes). As pessoas que compareceram puderam deliciar-se com os pratos típicos destes festejos (sardinha assada, caldo verde, broa, porco no espeto, bifanas, sangria), numa noite bem animada por karaoke.



A aposta em actividades deste âmbito tem permitido divulgar o trabalho desenvolvido e os serviços que colocamos à disposição da comunidade, primando sempre pela qualidade.

## ACTIVIDADE DE RESPONSABILIDADE SOCIAL: HABITAT

No passado dia 19 de Junho, a Equipa da XZ Consultores trabalhou em colaboração com a ONG *Habitat for Humanity Portugal*, sediada em Braga, dedicando um dia de trabalho numa fase de construção de uma casa de uma família carenciada, no Distrito de Braga. Com estas actividades pretende-se contribuir para a diminuição do problema da carência habitacional em Portugal e a melhoria das condições de vida da população que mais precisa, caso comprovado da família à qual se destinava a habitação. Foi evidente o empenho e a boa disposição em todo o dia de trabalho, sendo o resultado final o sentir do dever cumprido por parte dos colaboradores da XZ e a expressão sincera de gratidão por parte da família apoiada. Os parabéns ao espírito de Equipa e união demonstrados para concretização de mais um objectivo e uma agradecimento especial à Habitat que nos apoiou em todo o processo. Assim, a XZ consolida a sua responsabilidade social, com a certeza que muitas actividades desta natureza estão no horizonte e que ainda podemos fazer muitas pessoas felizes.



**CICLO DE FORMAÇÃO PARA IPSS'S**

Curso	Início
Promoção de Eventos e Actividades nas IPSS's	Julho 2010
Gestão do Plano de Desenvolvimento Individual na Infância	Julho 2010
Princípios de Nutrição para IPSS'S	Julho 2010
Animação Sociocultural para a Pessoa Idosa	Julho 2010
Gestão do Marketing das Instituições de Solidariedade Social	Julho 2010
Gestão Estratégica das Instituições de Solidariedade Social	Agosto 2010
Gestão Financeira das Instituições de Solidariedade Social	Agosto 2010
Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade para IPSS's	Agosto 2010
Gestão de IPSS's	Setembro 2010
Exigências Legais para IPSS's	Setembro 2010
Requisitos Organizacionais para IPSS's	Setembro 2010



Implementação dos Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (Segurança social)

Sistemas de Gestão EQUASS

Auditorias e Diagnósticos Integrados (Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Investigação, Desenvolvimento e Inovação, Risco, ...);

Implementação e Melhoria de Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Investigação, Desenvolvimento e Inovação, Risco, ...)

Gestão de Sistemas de Gestão (outsourcing)

**Equipa Editorial:**

Júlio Faceira Guedes

Emília Costa

Filipa Rodrigues

Helena Araújo



XZ consultores®

## Prémio XZ/Universidade Portucalense

No âmbito da sua Responsabilidade Social, a XZ Consultores, em parceria com a Universidade Portucalense, irá atribuir anualmente o “Prémio Departamento de Ciências Económicas e Empresariais/XZ Consultores” ao melhor aluno de um conjunto de unidades curriculares dos cursos de licenciatura de Economia ou Gestão, de acordo com o respectivo Regulamento definido pelo Departamento de Ciências Económicas e Empresariais. Este prémio será entregue numa cerimónia pública pretendendo, também, desta forma, evidenciar e valorizar o mérito do aluno ao qual se destina.

### Sistemas de Gestão/*Lean Management*/Segurança e Higiene no Trabalho/Segurança Alimentar/Gestão de IPSS's

Rua da Cruz, 3A, Loja J - Celeirós - 4705-406 Braga

Tel.: 253 261 670/253 257 007 – Fax: 253 257 008 — E-mail: geral@xzconsultores.pt

### Departamento de Formação e XZ Lab – Ensaios Laboratoriais

Av. Padre Júlio Fragata, 112, 1ª Sala 9 4710-413 Braga

Tel.: 253 257 141/2 – Fax: 253 257 143 — E-mail: formacao@xzconsultores.pt e xzlab@xzconsultores.pt

Para mais informações consulte-nos em [www.xzconsultores.pt](http://www.xzconsultores.pt)

