

# PLANO ESTRATÉGICO 2022-2025



**Comunidade  
Vida e Paz**

Reconstruindo Sentidos de Vida.

# ÍNDICE

A. ENQUADRAMENTO

B. MISSÃO, VISÃO E VALORES

C. BALANÇO 2021

D. EIXOS ESTRATÉGICOS

1- Intervenção

2- Gestão de Pessoas

3- Marketing e Comunicação

4- Sustentabilidade

E. INVESTIMENTOS E CUSTOS OPERACIONAIS (WIP)

# A. Enquadramento

A Direção procedeu ao levantamento e sistematização dos problemas e das necessidades atuais - em conjunto com a Diretora geral, Diretora dos Serviços Administrativos, Financeiros e de Apoio Geral, os Diretores dos Centros de Tratamento e Reabilitação e os responsáveis das restantes Unidades de intervenção - tendo sido identificados os grandes desafios com que a instituição se tem vindo a confrontar e que se prevêem vir a manter nos próximos anos:

- 1) Manter em funcionamento as atuais respostas sem perda da qualidade dos serviços prestados e criar as que assegurem a qualidade de vida dos utentes atingida no final dos programas onde foram admitidos e frequentaram;
- 2) 2. Suprir a falta de respostas complementares que dêem continuidade ao trabalho desenvolvido junto dos utentes sem autonomia e à satisfação das suas necessidades;
- 3) 3. Reconhecer o mérito dos colaboradores;
- 4) 4. Responder às necessidades de conservação do património que a insuficiência recorrente de recursos financeiros não tem permitido satisfazer.

Considerando tais desideratos, definiu a Direção o presente Plano Estratégico contendo as principais linhas orientadores para a sua atuação no quadriénio 2022-2025.

# B. Missão, Visão e Valores

## MISSÃO

A Comunidade Vida e Paz tem como missão ir ao encontro e acolher pessoas em condição de sem-abrigo, ou em situação de vulnerabilidade social, ajudando-as a recuperar a sua dignidade e a (re)construir o seu projeto de vida, através de uma ação integrada de prevenção, reabilitação e reinserção.

## VISÃO

Pretendemos ser uma organização de referência na criação e dinamização de respostas às necessidades e potencialidades das pessoas em condição de sem-abrigo ou em situação de vulnerabilidade social.

## VALORES

Esperança  
Comunidade  
Equidade  
Solidariedade  
Verdade  
Compromisso  
Tolerância  
Espiritualidade  
Compaixão  
Gratidão

# C. Balanço 2021

## IR AO ENCONTRO

O Centro de Intervenção de Primeira Linha (CIPL) tem a sua ação centrada na identificação das necessidades e expectativas das PSSA, na promoção da qualidade de vida e na procura de respostas alternativas à situação das pessoas atendidas.

- Utentes - 485 EVR, 393 ETR Lx, 51 ETR Amadora, 108 ETR Loures, 60 ETR (PIO) Odivelas, 465 EAD Chelas, 78 EAD Amadora, 62 UIPSSA em 2021
- 600 voluntários em 2021 (540 a 31/12)
- 177.310 ceias distribuídas
- 34 colaboradores
- 10 respostas
- 7 apartamentos/ 27 camas / 37 utentes

## TRATAMENTO E REABILITAÇÃO

Tratar e reabilitar pessoas com problemáticas aditivas promovendo atividades terapêuticas, pedagógicas e ocupacionais;

Capacitar pessoas em situação de sem-abrigo ou de vulnerabilidade social através do desenvolvimento das competências pessoais, sociais e profissionais necessárias à sua reinserção.

### 2 Comunidades Terapêuticas

(Tomada e Fátima)

135 camas, 122 convencionadas  
254 Utentes em 2021  
64 colaboradores  
Acordo SICAD

### 2 Comunidades Inserção

(Tomada e Quinta do Espírito Santo)

82 camas  
129 utentes em 2021  
46 Colaboradores  
Acordo ISS

## REINSERÇÃO

Assegurar suporte social, apoio no alojamento, na procura e manutenção de emprego aos utentes que concluíram os Programas de Tratamento e/ou Reabilitação, de acordo com os níveis de autonomia alcançados.

- 6 Apartamentos / 37 Camas / 56 utentes em 2021
- 11 colaboradores a tempo parcial e 1 a tempo inteiro

# C. Balanço 2021

	GASTOS			RENDIMENTOS			RESULTADOS LÍQUIDOS			
	2020	2021	Orç 2022	2020	2021	Orç 2022	2020	2021	Orç 2022	Diferenças
<b>CENTRO DE INTERVENÇÃO DE 1ª LINHA</b>	727 283	996 378	1 300 160	569 498	784 592	1 122 842	-157 786	-211 786	-177 318	34 467
<b>TRATAMENTO E REABILITAÇÃO</b>	2 739 888,18	2 716 877,39	2 678 667,02	2 943 769,41	2 811 194,94	2 862 070,08	203 881,23	94 317,55	183 403,06	89 085,51
<b>REINSERÇÃO</b>	166 264,46	156 463,77	150 148,29	144 276,39	152 961,97	150 834,90	-21 988,07	-3 501,80	686,62	4 188,42
Serviços Centrais - Alvalade	589 929,35	554 478,17	567 968,83	576 634,41	668 643,44	487 177,61	-13 294,94	114 165,27	-80 791,22	-194 956,49
FNPSSA	47 978,02	57 128,36	52 428,31	106 980,12	118 101,99	101 063,99	59 002,10	60 973,63	48 635,68	-12 337,95
Apoio a famílias carenciadas	34 191,29	23 536,42	13 516,00	33 145,99	22 506,51	12 424,72	-1 045,30	-1 029,91	-1 091,29	-61,38
<b>TOTAL</b>	<b>4 305 534,74</b>	<b>4 504 861,72</b>	<b>4 762 888,53</b>	<b>4 374 304,23</b>	<b>4 558 000,79</b>	<b>4 736 412,94</b>	<b>68 769,49</b>	<b>53 139,07</b>	<b>-26 475,59</b>	<b>-79 614,66</b>

# D. Eixos Estratégicos

## 1- INTERVENÇÃO

Garantir a qualidade da intervenção para cumprir o carisma, missão, visão e valores

## 2- GESTÃO DE PESSOAS

Garantir o apoio ao desenvolvimento profissional e individual sustentado dos colaboradores

## 3- MKT/COMUNICAÇÃO

Consciencializar a sociedade quanto à relevância e abrangência da atividade desenvolvida e assegurar a comunicação fluente entre colaboradores e serviços

## 4- SUSTENTABILIDADE

Assegurar os recursos necessários por via da diversificação das fontes de proveniência das receitas

# 1- Intervenção

## Objetivos Estratégicos

1.1- Ajustar as Respostas existentes e os Serviços prestados às necessidades dos utentes e sua adaptação à mudança de perfil destes

## Iniciativas

### 1ª Linha

Criar uma equipa de 2 elementos responsável pela triagem e encaminhamento dos casos para os Centros e imputação dos custos aos mesmos;  
Pedir à CML revisão de financiamento do COID no EAD Chelas para reforço dos efetivos das carreiras de auxiliar de serviços gerais, administrativo, motorista, técnicos - incluindo o coordenador;  
Afetar a EID às equipas voluntárias de rua não abrangidas pela ETR, mantendo acordo com o ISS (3 técnicos, podendo acrescentar-se um par);  
Conseguir acordo com o ISS para CI diurna no EAD Amadora;  
Solicitar revisão do protocolo do Apartamento Partilhado da Amadora para aumentar o número de camas e obter financiamento para o apartamento de Venda Nova, Amadora (BPI);  
Acordar com a CML o aumento do valor do financiamento da UIPSSA e procurar outras fontes.

### Tratamento e Reabilitação

Elaborar estudo de construção e instalação de CI Cohousing para 10 pessoas em Odivelas (Projeto Modelar);  
TOMADA: Reabilitar e afetar a antiga unidade de desabituação à Comunidade Terapêutica para criação e licenciamento de 10 camas;  
Aumentar o número de utentes em regime privado e divulgar vagas;  
FÁTIMA: Avaliar a transformação de uma ala para acolher mulheres.

### Reinserção

Avaliar o alargamento da rede de apartamentos, garantindo o financiamento do ISS;  
Prosseguir as diligências para a criação do Centro de Apoio para Utentes com Deficiência Moderada, com ou sem doença mental, recorrendo a Instituições e Empresas para financiamento do investimento e ao ISS para funcionamento da resposta (incluindo elaboração de estudo sobre o problema a nível nacional, avaliação da viabilidade do projeto e de alternativas ao modelo);  
Propor ao ISS, em regime de arrendamento, o financiamento de 3-5 Residências de Continuidade (alternativo a ERPI).



# 1. Intervenção

Objetivos Estratégicos	Iniciativas
1.2- Prosseguir a política de gestão de qualidade	Implementar o sistema de Gestão de Qualidade no Centro da Tomada e obter a certificação EQUASS; Implementar o sistema de Gestão de Qualidade no CIPL e obter a certificação EQUASS.
1.3 - Aumentar o grau de satisfação dos utentes e seus familiares	Promover a participação ativa dos utentes nas respostas, designadamente com a criação de um grupo de “representantes de utentes”; Pôr em contato os utentes das várias respostas, promovendo a partilha de boas práticas; Avaliar periodicamente o grau de satisfação dos utentes e implementar sugestões de melhoria.
1.4 - Melhorar e adequar as ofertas formativas para uma maior capacitação dos utentes	Estabelecer parcerias com Instituições e Empresas para melhorar as atividades nas oficinas.
1.5- Redefinir o modelo da Festa de Natal	Criar um grupo de trabalho com os vários stakeholders envolvidos; Definir os objetivos estratégicos e adequar o modelo da Festa.
1.6- Reforçar a dimensão da Espiritualidade e do carisma cristão	Clarificar as linhas orientadoras e transmitir o seu conteúdo e importância na reabilitação e reinserção dos utentes aos colaboradores profissionais e voluntários; Definir modelo de integração da Espiritualidade no processo terapêutico.
1.7- Melhorar e adequar as instalações	Proceder ao levantamento do estado de todos os edifícios; Identificar as não conformidades com os normativos legais em vigor; Estabelecer prioridades nas obras de recuperação.
1.8 - Dar continuidade à avaliação do impacto social	Formar as equipas em metodologias de avaliação de impacto; Estabelecer parcerias para medição de impacto.

## 2. Gestão de Pessoas

### Objetivos Estratégicos

### Iniciativas

2.1- Reconhecer a capacidade técnica e humana dos colaboradores profissionais e chefias dos serviços, reforçando o investimento na sua qualificação

Promover ações de formação profissional na área técnica que respondam às alterações dos perfis de quem necessita dos nossos serviços;  
Mobilizar instituições/entidades de formação – sempre que possível *pro bono*- para formação de quadros na área de gestão e liderança;  
Clarificar a definição de funções e implementar o novo modelo avaliação do desempenho;  
Implementar formas e práticas de reconhecimento;  
Ensaiair formas complementares de remuneração para aumentar a satisfação e reter talentos.

2.2- Promover o alinhamento dos colaboradores voluntários com a missão

Rever o plano de formação contínua;  
Envolver e otimizar o voluntariado corporativo e técnico.

2.3- Aumentar a ajuda externa qualificada

Recorrer a voluntários especializados em áreas específicas de apoio (ex., informática, contratação de seguros);  
Alargar a prática do recurso a apoio externo.

2.4- Incentivar as interações entre os colaboradores profissionais das várias respostas

Fomentar a realização de atividades regulares que promovam a cultura organizacional.

# 3- Marketing e Comunicação

## Objetivos Estratégicos

## Iniciativas

3.1- Definir anualmente modalidades e práticas de comunicação com os vários públicos alvo

Definir as prioridades estratégicas a comunicar;  
Desenvolver campanha multimeios com agência de publicidade;  
Participar em Eventos, Concertos, Espetáculos;  
Realizar um dia de Open House para dar a conhecer os resultados e o impacto;  
Estreitar relação com os meios de comunicação social para criarem mais notícias com correntes de opinião fortes;  
Trabalhar com 2 ou 3 figuras públicas como embaixadores da Comunidade para a comunicação nas redes sociais.

3.2- Reforçar processos de Comunicação Interna

Elaborar e implementar as medidas de Comunicação Interna com colaboradores profissionais e voluntários;  
Introduzir ferramenta informática que promova uma maior interatividade e envolvimento entre as equipas.

# 4 – Sustentabilidade

Objetivos Estratégicos	Iniciativas
4.1- Renegociar os acordos celebrados/atualização participações	Reuniões com Ministério da Saúde e Segurança Social.
4.2- Apostar no financiamento público e privado	Redefinir funções da equipa de Comunicação; Contratar uma pessoa para angariação de Fundos; Otimizar as Candidaturas a fontes de financiamento; Recorrer a Apoios Comunitários.
4.3- Inventariar todas as necessidades da Comunidade	Elaborar orçamento global das necessidades; Desenvolver projetos específicos.
4.4- Elencar medidas e instrumentos para captar e fidelizar apoios de Benfeitores particulares	Atualizar a base de dados; Criar segmentos em função dos valores doados e definir abordagens diferenciadoras para cada.
4.5- Elencar medidas e instrumentos para captar e fidelizar apoios de Benfeitores empresariais e coletivos	Recolher informação de todas as respostas, integrar e atualizar base de dados de empresas; Articular com a Comunicação todos os contactos realizados com empresas; Criar segmentos em função de valores e formas de apoio e definir estratégia para estreitar o diálogo; Desenvolver projetos de acordo com as necessidades das várias respostas e momentos do ano; Reforçar o número de apresentações às empresas e instituições com projetos específicos.

# 4 – Sustentabilidade

## Objetivos Estratégicos

## Iniciativas

4.6- Celebrar mais Parcerias ao nível de bens e serviços

Identificar áreas relevantes;  
Contatar entidades de referência nas áreas identificadas.

4.7- Desenvolver Negócios Sociais rentáveis

Desenvolver um plano de negócio sustentável para a agricultura;  
Identificar outros negócios viáveis.

4.8- Rever e alargar a oferta de Merchandising

Criar uma equipa de trabalho para promover as vendas da loja on line ((Voluntários, Colaboradores, Utentes): p.e., garrafa, toalha ginásio, Natal, pulseiras, porta chaves, fita, chapéu de chuva.

4.9- Avaliar e otimizar recursos e custos

Controlar regularmente os contratos de fornecimentos para estabelecimento de melhores condições e preços;  
Estudar a rentabilidade do património e avaliar soluções alternativas (Sede e Centros);  
Repensar o modelo de funcionamento das voltas da noite;  
Avaliar soluções alternativas para a frota automóvel.