



Relatório de Atividades e Contas

Ano

2019



Relatório de Atividades e Contas 2019

Índice

1. Introdução	3
2. Enquadramento Institucional.....	3
2.1. Impacto na Comunidade.....	4
3. Objetivos Estratégicos e resultados operacionais.....	7
3.1 Metas e Dinâmicas Operacionais.....	8
4. Recursos Humanos	10
5. Relatório de Contas.....	11

1. Introdução

O presente Relatório de Atividades e Contas constitui um documento de análise e avaliação da execução do Plano de Atividades e Orçamento do Infantário do Povo em 2019, nas respostas sociais Creche e Educação Pré-Escolar.

Destacamos como principais resultados em 2019, os seguintes

- O aumento na procura dos serviços prestados por novos candidatos
- A elevada satisfação e fidelização dos nossos clientes e ex-clientes.
- O aumento de entidades externas que procuraram estabelecer parcerias com o Infantário do Povo;
- Os resultados operacionais atingidos.
- O reconhecimento da importância do Infantário do Povo na comunidade.

Estes resultados foram possíveis pelo envolvimento e comprometimento dos nossos colaboradores, da Direção, pela confiança reiterada dos nossos clientes, parceiros, fornecedores e da comunidade em geral.

2. Enquadramento Institucional

Visão

Ser uma Instituição de referência no concelho de Sintra, reconhecida como um agente ativo na educação integral, harmoniosa e responsável das crianças, contribuindo para a sustentabilidade da comunidade.

Missão

Contribuir, em complementaridade com a família, para o desenvolvimento integral das crianças dos 4 meses aos 6 anos, potenciando o seu crescimento saudável e equilibrado, formando futuros cidadãos responsáveis, conscientes da importância dos valores essenciais à cidadania e no respeito pela sustentabilidade das sociedades.

Valores

Respeito pelo outro e por si próprio

O respeito por si próprio, pelo seu semelhante, pela sua identidade cultural, língua e valores constituem os principais alicerces das nossas práticas pedagógicas e de conduta.

Respeito pela verdade

Procuramos ser retos na ação e na palavra, transparentes nas nossas práticas e condutas. Privilegiamos práticas pedagógicas que potenciem o respeito pela verdade.

Tolerância pela diferença

Acreditamos que ser diferente é meramente uma questão de perspetiva. “O outro é tão diferente aos meus olhos como eu o sou aos olhos do outro”. Aceitar as diferenças significa, para nós, abrimo-nos ao mundo e às imensas possibilidades que a diversidade oferece.

Solidariedade | Partilha

Valor essencial que norteia a nossa forma de ser e de estar. Partilhar a responsabilidade com a família na educação das crianças, partilhar pontos de vista, conhecimentos, capacidades e recursos com o objetivo último de promover um crescimento pessoal e institucional com sustentabilidade e facilitador do sucesso.



Relatório de Atividades e Contas 2019

Justiça

Entendemos a justiça em duas vertentes: como a construção de relações sociais equilibradas entre géneros, culturas, etnias, religiões ou estratos sociais distintos unidos pela sua natureza, como seres humanos e, enquanto caminho e procura de soluções aceites pelos próprios como os mais corretos. No ato educativo traduz-se na aceitação mútua, por parte das crianças, de determinada ação/solução.

Política da Qualidade

Formalizámos a política de qualidade, assumindo oficialmente o nosso compromisso de:

- Promover a satisfação dos encarregados de educação, procurando ir ao encontro das suas necessidades e expectativas nas diferentes dimensões da educação, promovendo o potencial desenvolvimento dos seus educandos;
- Melhorar continuamente os seus processos e práticas com vista a melhorar a qualidade dos serviços prestados, a prevenir e minorar os riscos para a segurança e a minimizar o seu impacto ambiental;
- Acompanhar e monitorizar os seus progressos prosseguindo critérios de sustentabilidade institucional, social, financeira e ambiental, pela promoção e fortalecimento das relações com as famílias, com os parceiros e com a comunidade em geral;
- Promover e estimular o empenho, o envolvimento e o compromisso das suas equipas de educadores e colaboradores para, através da formação contínua e da qualificação, responder aos desafios educativos e aos da comunidade em que se inserem;
- Cumprir os requisitos legais aplicáveis nos serviços e atividades que desenvolve;
- Rever, sempre que se justifique, e divulgar aos seus clientes, colaboradores, parceiros e outras partes interessadas a presente declaração da política de qualidade.

2.1. Impacto na Comunidade

A procura dos nossos serviços refletiu-se no numero de inscrições para o numero de vagas que abriram.

Nº de Vagas	23
Nº de Candidaturas	122
Nº de Renovações de matricula	94

Registamos a continuidade de elevada procura dos serviços do Infantário do Povo para novas candidaturas, continuamos a não sentir ainda um impacto significativo para o Infantário do Povo o aumento da oferta da rede publica existente na freguesia para a educação pré escolar, inclusivamente houve 2 crianças que não completaram os 6 anos até 15 de setembro e a opção dos encarregados de educação foi a que repetissem pré escolar connosco, levando deste modo a que o numero de vagas fosse menor do que o do ano anterior.

Destacamos a continuidade do projeto Eco Escolas, projeto este que tem vindo a contribuir fortemente para a sensibilização das nossas crianças e também das suas famílias para a sustentabilidade do Planeta



Relatório de Atividades e Contas 2019

Terra. Como reconhecimento das boas práticas ambientais, reconheceu a ABAE uma vez mais a importância da continuidade do Infantário no projeto, atribuindo uma vez mais o mais alto galardão que uma eco escola poderá receber.

A continuidade das parcerias existentes com entidades ligadas à educação, reforça o reconhecimento das boas práticas pedagógicas que o Infantário desenvolve.

Das escolas podemos destacar:

- ESEI M^a Ulrich – Escola Superior de Educadores de Infância
- APPS- Escola Profissional de Pedagogia Social
- Agrupamento de Escolas de Massamá
- AFID (parceiro em benchmarking)
- Liga dos Amigos da Quinta do Conde (parceiro em benchmarking)
- Associação para o Bem Estar Infantil (parceiro em benchmarking)
- Humanos (parceiro em benchmarking)
- Infancoop (parceiro em benchmarking)

Satisfação dos Clientes

No que respeita à satisfação e fidelização dos nossos clientes, os resultados do questionário de avaliação da satisfação dos encarregados de educação, demonstrou um elevado agrado pelos nossos serviços, o que vem também reforçar a importância do nosso trabalho na comunidade.

Foram rececionados 104 questionários, correspondente a uma taxa de resposta na ordem dos 92%.

O grau médio de satisfação global com o Infantário do Povo foi, no final do ano letivo de 2018-2019 de **4,72** numa escala de 5 pontos, evidenciando que o serviço está em consonância com a Política de Qualidade do Infantário do Povo.

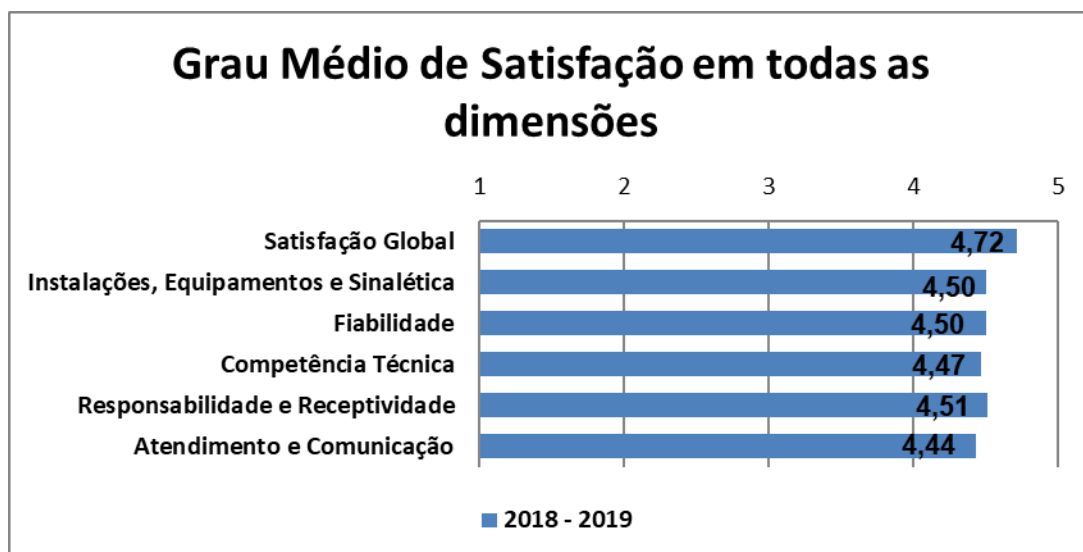
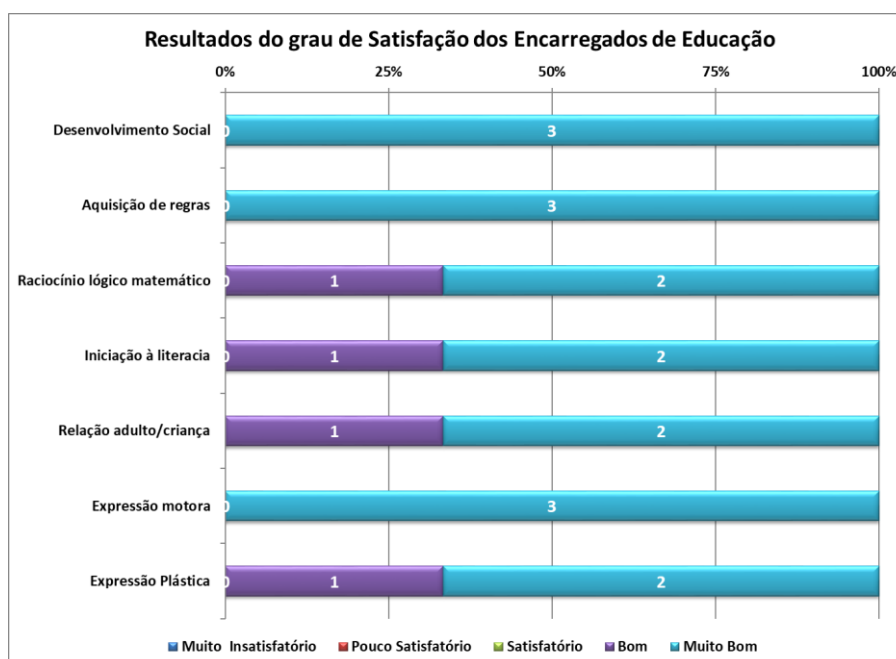


Gráfico 1 – Grau médio de satisfação dos Encarregados de Educação, por dimensão

No sentido de aprofundar o impacto que os nossos procedimentos pedagógicos têm no sucesso escolar e no desenvolvimento de atitudes e comportamentos que visam a sustentabilidade ambiental, enviou-se via email um questionário a 23 Encarregados de Educação de ex-alunos. Dos 23 emails enviados 3 foram devolvidos, perfazendo um total de 20 inquéritos enviados, dos 20 apenas 3 responderam, perfazendo uma taxa de resposta na ordem dos 15%

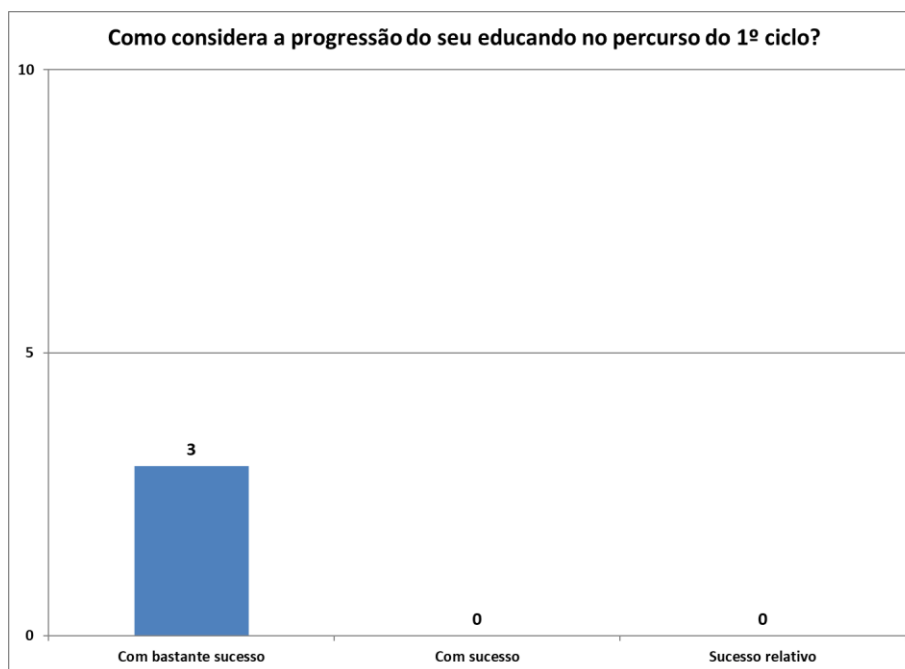
De acordo com a metodologia utilizada internamente, este inquérito é enviado quando as crianças que terminaram o seu percurso de pré escolar no Infantário do Povo em julho de 2018 se encontram no 2º ano do primeiro ciclo, havendo deste modo por parte dos Encarregados de Educação um maior número de dados para basearem as suas respostas.

Quando questionados sobre o trabalho pedagógico desenvolvido pelo Infantário do Povo, em diferentes dimensões que facilitam as aprendizagens efetuadas no 1º ciclo, os resultados obtidos foram os que passamos a apresentar:



Tanto quanto conseguimos apurar, pois a taxa de resposta foi consideravelmente baixa, contudo vamos nos basear nos resultados obtidos para a análise.

O gráfico acima realça o elevado nível das aprendizagens efetuadas no Infantário do Povo enquanto facilitadoras de aprendizagens formais para os conteúdos abordados no 1º ciclo de escolaridade.



Avaliação da progressão escolar

Procurámos saber como é que os pais/ encarregados de educação avaliam o sucesso escolar dos seus educandos no 1º ciclo. Ao analisarmos os dados acreditamos que as atividades proporcionadas pelo Infantário do Povo, concorrem diretamente para o sucesso das aprendizagens.

3. Objetivo Estratégico

Os objetivo estratégico delineado para 2019 foi o seguinte:

Afirmar a melhoria da qualidade dos serviços a prestar aos clientes e Partes Interessadas.

O objetivo estratégico (OE), terá a sua operacionalidade nos diferentes processo existentes no Sistema de Gestão da Qualidade, cuja monitorização será efetuada na matriz global de gestão, onde se encontram delineados os objetivos operacionais e respetivos planos de ação.

3.1 Metas e dinâmicas operacionais

O. O 1. IP01 (Cuidados de Ação Educativa)

Objetivo	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
• Manter o número de desistências por insatisfação dos serviços	0	100%	0%
• Aumentar a taxa de Eficácia dos projetos Pedagógicos	100%	94%	-6%
• Aumentar a taxa de Eficácia dos Projetos Curriculares	100%	62%	-38%
• Aumentar a taxa de participação dos E.E. nas atividades desenvolvidas	89%	91%	+2%
• Manter o Número de reclamações relacionada com prestação de serviços nos Cuidados de Ação Educativa	0	0	0%
• Reduzir o número de Não conformidades nas auditorias	<3	0	+3

Destaca-se pela negativa a diferença entre o objetivo traçado e o alcançado relativamente à taxa de eficácia nos projetos pedagógicos e curriculares.

De referir que à data da elaboração do plano anual de atividades a taxa de eficácia proposta era de 82% para os projetos pedagógicos (atingimos 94%) e de 52% para os projetos curriculares (atingimos 62%), contudo no decorrer de uma das avaliações intermédias, decidiu a equipa pedagógica que os objetivos propostos deveriam concorrer todos para uma eficácia de 100%, como se espelha nos relatórios dos projetos curriculares, A ficha de perfil abrangia 3 anos de desenvolvimento, sendo que deste modo, as crianças no final do percurso do pré-escolar é que estariam teriam condições para que as competências/aprendizagens estivessem adquiridas na sua maioria. Em consequência foi tomada a decisão de elaborar novas fichas de perfil de desenvolvimento adequadas aos 3, 4 e 5 anos, sendo cada uma delas específica para as faixas etárias em questão.

Relatório de Atividades e Contas 2019

O.E. 2- Segurança e Higiene			
Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Manter o numero de acidentes de trabalho	0	0	0
Manter a taxa de satisfação dos clientes referentes à higienização das instalações	≥97%	98%	+1%

O objetivo estratégico nº 2 a que o Infantário se propôs foi atingido

O.E. 3- Nutrição e Alimentação			
Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Reduzir o número de Não Conformidades nas auditorias (Interna e externa)	< 8	6	- 2
Manter a taxa de satisfação dos clientes referente `Nutrição e Alimentação	94%	92%	- 2%

Constata-se a diminuição do numero de não conformidades existentes nesta área, considera o Infantário do Povo que se está a ir no caminho certo para que futuramente o numero apresentado seja ainda menor.

A Taxa de satisfação dos clientes desceu 2% em relação ao período análogo do ano anterior, embora não seja muito representativo, sobretudo quando constatamos que a satisfação continua a situar-se acima dos 90%, há que refletir internamente e tentarmos perceber qual o motivo da descida neste objetivo.

O.E. 4- Área Administrativa e Financeira			
Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Manter ou Aumentar o Numero de candidaturas	100	122	+22
Manter ou Aumentar o Numero de Renovações de Matricula (Nossos clientes)	92	94	+2

Neste objetivo operacional, os resultados superaram as metas estabelecidas. A credibilidade e qualidade do serviço prestado continua a fazer com que haja uma procura por parte de novos potenciais clientes em usufruírem do serviço do Infantário do Povo.

Relatório de Atividades e Contas 2019

O numero de renovações foi superior ao espectável, uma vez que duas crianças que frequentaram a sala dos 5 anos no ano letivo 2018/2019 solicitaram ficar mais um ano no infantário.

O.E. 5 – Gestão e Estratégia

Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Manter ou aumentar o Número de Parcerias	17	23	+6
Tratar as ações selecionadas pela Direção, decorrentes pela revisão pela Gestão	100%	Faltam 2 que fecham em março	
Orçamento previsto ser inferior ao existente no ano anterior	0%	Ver com Tridigito	

O.E. 6- Qualidade Melhoria e Gestão Documental

Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Manter a taxa de satisfação do cliente	98%	97%	-1%
Atingir, pelo menos, 90% de eficácia de ações abertas e encerradas até final do ano civil	90%	100%	+10%

Foram abertas 40 ações, das quais 13 são oportunidades de melhoria e como tal não carecem de avaliação de eficácia, das restantes ações, 27, 3 delas ainda não estão no prazo estipulado para se proceder à avaliação, restam 24 ações que já se encontram encerradas e que foram consideradas eficazes.

O.E. 7- Gestão de Recursos Humanos e Voluntários

Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Cumprir a taxa de formação exigida legalmente	3 colaboradores com 35h de formação	2 colaboradores atingiram o valor inicialmente traçado	-1
Aumentar a taxa de cumprimento do plano de formação	94%	79%	-15%

Relatório de Atividades e Contas 2019

Ao longo do ano letivo 2018/2019 foram ministradas 445 horas de formação, dando uma média de 31h por colaborador, foi o ano em que houve um maior numero de horas dedicadas à formação dos colaboradores, ainda assim não se revelou ser suficiente, sobretudo porque a taxa de cumprimento do plano de formação não foi cumprida devido à ausência de colaboradores que foi muito acentuada neste ano letivo.

O.E. 8- Manutenção

Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Manter a taxa de execução do plano de manutenção preventiva	100%	94%	-6%
Não ultrapassar o orçamento previsto para a manutenção	Desvio < ao orçamento	Tridigito	

No decorrer do ano letivo o parque infantil foi interditado, por questões de segurança, não se tendo efetuado as manutenções preventivas planeadas por não fazerem sentido até o parque ser intervencionado.

O.E. 9 – Sistemas de Comunicação e Informação

Objetivo Operacional	Meta Proposta	Resultado Obtido	Desvio
Manter o site Institucional Atualizado	≥ 48%	93%	+45%

4. Recursos Humanos

O quadro de Recursos Humanos encontra-se discriminado na tabela abaixo:

Função na Organização
1 Diretora Técnica
5 Educadoras de Infância
11 Ajudantes de Ação Educativa
4 Auxiliares de Serviços Gerais
1 Supervisora Administrativa
1 Administrativa
1 Cozinheira
2 Ajudantes de Cozinha
1 Porteiro
1 Professor de Educação Física
1 Professor de Música
Contabilista
Advogado

De referir a estabilidade dos colaboradores ao serviço do Infantário do Povo, sendo a variação entre os 4 e os 30 anos de serviço, traduzindo-se numa segurança para os clientes e no conhecimento por parte dos colaboradores sobre os princípios e valores pelos quais o Infantário do Povo se rege.

A taxa de absentismo situa-se na ordem dos 3% anuais. De referir que para cálculo da taxa de absentismo apenas são contabilizadas as baixas médicas e ausências sem remuneração.

Sempre que se preveem ausências por períodos superiores a 30 dias, e na impossibilidade de dar resposta com meios internos, é a ausência suprimida recorrendo ao exterior, cumprindo com o procedimento de admissão em vigor no Infantário do Povo.

5. Relatório de contas