

**2025**

**PLANO GERAL DE  
AÇÃO**

<b>ACISJF NO PORTO .....</b>	<b>3</b>
<b>RESPOSTAS SOCIAIS.....</b>	<b>3</b>
Comunidade de Inserção N <sup>º</sup> S <sup>ª</sup> do Bom Conselho. ....	3
Apartamento de Autonomização Maria Vitória. ....	4
Refeitório Social - SELF in VIA.....	4
<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES .....</b>	<b>5</b>
<b>PLANO GERAL DE AÇÃO.....</b>	<b>6</b>
Objetivos Estratégicos .....	6
Objetivos Gerais .....	7
Objetivos da Comunidade de Inserção N <sup>º</sup> Sra. do Bom Conselho .....	8
Objetivos do Apartamento de Autonomização Maria Vitória.....	8
Objetivos do Refeitório Social SELF IN VIA / Negócio.....	9

## ACISJF NO PORTO

A **ACISJF Porto** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social implantada há mais de cem anos na cidade do Porto, com sede Social na Rua D. João IV, 898/892 4000-300 Porto, registada na Direção Geral da Segurança Social desde 21 de fevereiro de 1984, no livro 2, sob o número 4/84, a fls. 85 verso e 86, integrando-se nas Instituições Particulares de Solidariedade Social. Mantém Acordo de Cooperação com a Segurança Social desde 1982.

Tem por missão promover, formar e integrar pessoas em risco, na perspetiva da construção de uma sociedade mais justa e equitativa.

Gere, hoje, três respostas sociais – uma comunidade de inserção, um apartamento de autonomização e um refeitório social - mantendo, para cada uma delas, acordo de cooperação com a Segurança Social e desenvolve um projeto de inovação social para apoio às famílias da comunidade. Para isso, dispõe de um quadro de recursos humanos constituído por uma equipa técnica, uma educativa e uma de apoio que asseguram o funcionamento ao longo de todo ano, empenhados e devidamente habilitados para o exercício das suas funções e com voluntários dedicados.

A ACISJF Porto dinamiza ainda um negócio social cujo valor económico gerado reverte integralmente para a melhoria das condições de vida dos seus utentes e que oferece um serviço de takeaway, com encomendas de doces, salgados e pratos pré-cozinhados.

## RESPOSTAS SOCIAIS

### Comunidade de Inserção N<sup>a</sup> S<sup>a</sup> do Bom Conselho.

Consiste numa resposta com capacidade para 50 utentes, 25 dos quais com alojamento no equipamento e 25 em acompanhamento no exterior, em que a ACISJF Porto acolhe mulheres grávidas e jovens mães com os seus filhos, desinseridas do meio familiar, com carências económicas e vítimas das mais variadas formas de exclusão social, tendo em vista a construção e efetivação de um projeto de vida. Através de programas de treino, formação e supervisão e de atividades psicosociais, a instituição procura desenvolver as competências parentais, incentivar o aumento do nível de escolaridade, apoiar na procura de trabalho e de habitação e reforçar a autoconfiança das jovens, preparando assim a desinstitucionalização destes agregados familiares. A ACISJF Porto assegura ainda a distribuição de cabazes alimentares pelas famílias externas e a participação nas despesas com medicamentos e transportes.

## **Apartamento de Autonomização Maria Vitória.**

Consiste num apartamento com capacidade para 5 jovens, onde ACISJF Porto acolhe jovens do sexo feminino com idade superior a 15 anos que já possuem competências pessoais e sociais que lhes permitem viver num modelo menos controlado, adquirindo, progressivamente e com a orientação dos técnicos, a autonomia de vida.

## **Refeitório Social - SELF in VIA**

Neste refeitório são servidas 75 refeições quentes por dia a pessoas em situação de exclusão social e economicamente desfavorecidas, num ambiente acolhedor e humanizado, com o contributo de uma equipa profissional e de voluntários dedicados.

O serviço de refeições é complementado com a recolha e distribuição de vestuário, calçado e produtos de higiene pessoal e com o apoio na elaboração de CV e envio de candidaturas a ofertas de emprego.

## **Distribuição por Resposta Social**

<b>Resposta Social</b>	<b>População alvo</b>	<b>Acordo de Cooperação</b>
Comunidade de Inserção Nossa Senhora do Bom Conselho	Grávidas, Mães e Filhos	50 (25 internos + 25 externos)
Apartamento de Autonomização Maria Vitória	Jovens do sexo feminino	5
Refeitório/Cantina Social In Via	Indivíduos e/ou famílias	75

## **MISSÃO, VISÃO E VALORES**

A ACISJF implementou em 2016 um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001 que está certificado pela APCER, tendo por base a missão, visão e valores da organização, assim como uma política da qualidade da qual emanam as principais diretrizes da organização.

### **Missão**

Promover, formar e integrar pessoas em risco na perspetiva da construção de uma sociedade mais justa e equitativa.

### **Visão**

Ser reconhecida como uma IPSS de referência e excelência em estreita ligação com os seus princípios identitários.

### **Valores**

Os nossos princípios identitários e inspiradores de todas as ações que desenvolvemos são os valores da mensagem cristã.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade a instituição definiu um conjunto de indicadores associados aos objetivos estratégicos que são monitorizados de forma periódica, ao longo do ano, e que medem o desempenho da ACISJF.

## **PLANO GERAL DE AÇÃO**

### **Objetivos Estratégicos**

No âmbito da reflexão interna efetuada, a Direção definiu como Objetivos Estratégicos para 2025:

1. QUALIDADE DE SERVIÇO
2. SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA
3. ACISJF-PORTO COMO IPSS DE REFERÊNCIA

Imbuídas dos princípios e objetivos estratégicos referidos, a Direção, Direção Técnica, Técnicos e demais colaboradores, planificaram o trabalho a desenvolver sistematizando o conjunto de ações, gerais e para cada valência, a seguir indicadas.

Para a sua implementação, a ACISJF-Porto contará com a colaboração da comissão externa voluntária de aconselhamento de gestão (Conselho Consultivo).

**Objetivos Gerais**  
**(objetivos comuns às 3 respostas sociais)**

<b>Objetivos Estratégicos</b>	<b>Ações</b>
Qualidade de serviço	Assegurar a gestão da instituição na linha do definido pelo referencial NP EN ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos).
	Efetuar avaliação do impacto social.
	Implementar medidas que levem à melhoria do índice global de satisfação do cliente, nomeadamente nas instalações e equipamentos.
	Valorizar os recursos humanos investindo na sua formação contínua para a melhoria de competências.
	Investir em candidaturas a iniciativas ou projetos que permitam valorizar os RH ou a instituição no seu todo, tais como Portugal Inovação Social.
Sustentabilidade financeira	Manter o modelo de rigorosa gestão financeira.
	Conservar os ativos e manter a metodologia de progressiva atualização técnica de equipamentos.
	Manter os acordos com o ISS.
	Fomentar a aproximação dos associados e a captação de novos associados.
	Promover e qualificar o voluntariado.
	Promover parcerias com empresas no âmbito da responsabilidade social e explorar novas técnicas de fundraising.
Reconhecimento da ACISJF como IPSS de referência	Assegurar o cumprimento dos requisitos da SST-HSA, HACCP e demais requisitos legais aplicáveis.
	Comunicar os aspetos mais relevantes da atividade da ACISJF através das redes sociais e outros meios de comunicação conforme aplicável.
	Prestar apoio a uma população desfavorecida que se destaque pela qualidade do seu serviço, garantindo não só a promoção dos direitos sociais, como o respeito e a dignidade humana, potenciando condições para a inclusão social.

DSC

## Objetivos da Comunidade de Inserção Nª Sra. do Bom Conselho

Objetivos Estratégicos	Ações
Qualidade de serviço	<p>Criar indicadores de medida para as seguintes tipologias de movimento das CS na RS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas: admissões, readmissões, outras.</li> <li>• Saídas: reintegração familiar, transferência para outras instituições, autonomização, fugas, etc.</li> <li>• Medir o número de atendimentos</li> </ul> <p>Criar uma biblioteca de livros técnicos destinados a colaboradores internos e externos (voluntários)</p>
Sustentabilidade financeira	<p>Cumprir o orçamento anual e implementar os investimentos aprovados nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ª Fase do projeto de climatização do edifício</li> </ul> <p>Realizar candidaturas a projetos de financiamento</p> <p>Assegurar o apoio de voluntários nas várias dinâmicas da CI</p>
ACISJF como IPSS de referência	<p>Promover a comunicação de atividades relevantes integrando CS e colaboradores</p> <p>Explorar e divulgara atividade realizada na horta no âmbito do protocolo celebrado com a a Associação Pista Mágica.</p>

## Objetivos do Apartamento de Autonomização Maria Vitória

Objetivos Estratégicos	Ações
Qualidade de serviço	<p>Monitorizar o progresso da Clientes Sociais (CS) a nível de competências:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vida diária</li> <li>• Formativa</li> <li>• Sociais</li> <li>• Profissionais</li> <li>• Literacia financeira</li> </ul> <p>Avaliar o projeto de vida de acordo com o plano construído para cada CS.</p>
Sustentabilidade financeira	Cumprir o orçamento anual e implementar os investimentos aprovados.

## Objetivos do Refeitório Social SELF IN VIA / Negócio

Objetivos Estratégicos	Ações
Qualidade de serviço	<p>Acolher, formar e acompanhar voluntários e estágios curriculares.</p> <p>Implementar processos de melhoria do trabalho da equipa, nomeadamente no que se refere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação e/ou atualização das Fichas Técnicas dos produtos confeccionados;</li> <li>• Monitorização de desperdícios para sua menorização</li> </ul>
Sustentabilidade financeira	<p>Cumprir o orçamento anual e implementar os investimentos aprovados</p> <p>Procurar parcerias na prestação de um serviço mais diferenciado e abrangente, com menores custos de produção.</p> <p>Melhorar a divulgação do Negócio (redes sociais, eventos, etc.).</p> <p>Atualizar o contrato de arrendamento do espaço do restaurante à Câmara Municipal do Porto.</p> <p>Desenvolver uma possível parceria com a escola de formação profissional do Grupo Academy cedendo áreas como a cozinha, copa adjacente e vários materiais e utensílios.</p> <p>Estudar a possibilidade de integrar na equipa um coordenador e dinamizador da atividade do Refeitório Social e do Negócio.</p>
ACISJF como IPSS de referência	Destacar a qualidade de serviço na atividade de fornecimento de refeições a necessitados.

### LEGENDA:

CS- Clientes Sociais

CV- Curriculum Vitae

HACCP- Hazard Analysis and Critical Control Point

HSA- Higiene e Segurança Alimentar

IEFP- Instituto Emprego e Formação Profissional

ISS- Instituto da Segurança Social

SST - Segurança e Saúde do Trabalho

Porto, 31 de outubro de 2024

A Direção