

Relatório de atividades 2023

Introdução

A **VIDA PLENA - Associação de Solidariedade Social de Leiria**, foi criada por escritura pública em 2003, obtendo o reconhecimento como IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social no mesmo ano. Surgiu do Programa de Luta Contra a Pobreza, promovido pelo Rotary Club de Leiria, resultando na criação de uma creche e de um centro de atividades de tempos livres (ATL) em 1 de junho de 2004. Posteriormente, o ATL encerrou suas atividades, e em 2013, surgiu a resposta social de educação pré-escolar.

No ano de 2023, a VIDA PLENA – Associação de Solidariedade Social de Leiria continuou a assumir a gestão de uma creche e um jardim-de-infância para 60 crianças na freguesia de Leiria, Pousos, Barreira e Cortes para crianças dos 4 meses aos 5 anos de idade, em instalações da Junta de Freguesia. Ao longo do ano todas as vagas estiveram preenchidas. Desde setembro de 2022, com a introdução da gratuitidade aplicável às Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, com alguns novos contornos.

A Vida Plena, acumula já alguns anos de apoio à comunidade, neste percurso já se deparou com várias adversidades, diversos problemas, mas com direções que mantiveram sempre a mesma determinação de continuar a apoiar a comunidade com elevado padrão de qualidade, e em cumprimento com regras vigentes.

O presente relatório de atividades, tem como objetivo por um lado dar cumprimento do n.º 2, alínea c), do Artigo 29º dos Estatutos, por outro estruturar e divulgar a atividade da Vida Plena no ano de 2023, que contou com estratégias alinhadas com a missão, visão e valores da Instituição, bem como de um serviço

de qualidade. Sendo que, a principal estratégia foi promover um desenvolvimento institucional sustentado de qualidade.

Órgãos sociais

No quadriénio 2020-2023, contamos com os seguintes sócios na representação de órgãos sociais, na medida em que verificou a movimentação entre funções.

No mês de junho de 2023, procedeu-se à Alteração da Constituição da Direção junto do Presidente da assembleia geral.

A presidente da direção, Laura Maria Esperança, por motivos pessoais, que a impediam de atender a todas as exigências inerentes à sua função, renunciou ao cargo de presidente em maio de 2023.

Diante dessa situação, houve a necessidade de recompor os membros que compõem a referida direção. A vogal Sónia Ferreira foi designada para assumir a função de Presidente, enquanto a Presidente em exercício assumiu a posição de vogal, conforme estabelecido nos estatutos desta Associação, especialmente no artigo 34º.

É relevante destacar que a recomposição da direção foi recebida de forma positiva por todos os membros presentes, sendo mesmo aprovada por unanimidade em votação. Este registo reflete a transparência e o compromisso desta Associação em seguir os princípios estatutários e adaptar-se às circunstâncias necessárias para a continuidade de suas atividades.

Por razão de circunstâncias excepcionais, as eleições programadas para dezembro de 2023 não puderam ser realizadas, sendo adiadas para o ano de 2024. Essa decisão foi motivada por força maior, reconhecendo a necessidade de ajustar o calendário institucional diante de eventos imprevistos. O registo desta alteração no cronograma eleitoral visa assegurar a transparência e integridade do processo democrático desta Associação.

Assembleia Geral

Presidente - José Manuel Rodrigues Vieira e Santos
1º Secretário - José Manuel Milheiro de Carvalho Chaves
2º Secretário - José Maria de Jesus Carreira

Direção

Presidente - Sónia Cristina da Silva Ferreira
Vice-Presidente - Manuel Antunes Mota
Secretária - Ana Cristina Gonçalves Lopes
Tesoureira - Isabel Maria Gaspar dos Santos Figueira
Vogal - Laura Maria Santos de Sousa Esperança
1º Suplente - Tatiana Filipa Carreira da Silva
2º Suplente - Teresa Filipa Fonseca da Silva Figueiredo
3º Suplente - Vítor António da Costa Cordeiro Gonçalves
4º Suplente - Rita Isabel Gaspar de Carvalho Chaves
5º Suplente -

Conselho Fscal

Presidente - Pedro Lopes Pereira Faria
1º Vogal - Manuel Ribeiro Vieira
2º Vogal - Francisco Bernardo de Noronha e Távora
1º Suplente - David José Gomes
2º Suplente - António José Brites Leitão Ritto
3º Suplente - Joaquim Moisés de Sousa Jesus

Princípios de ação

Ao longo do ano de 2023, a VIDA PLENA – Associação de Solidariedade Social de Leiria reafirmou seu compromisso inabalável de cumprir sua missão primordial: contribuir para o bem-estar integral de seus utentes/clientes. Este compromisso foi concretizado através de um conjunto de serviços personalizados, entregues com excelência e qualidade, visando propiciar às

crianças um desenvolvimento harmonioso, estreitamente ligado à sua família e à comunidade circundante.

No ano anterior, a VIDA PLENA focou-se no objetivo específico de promover o desenvolvimento harmónico de crianças na faixa etária dos 4 meses aos 5 anos. Este objetivo foi norteado pela criação de um ambiente de segurança afetiva e física, proporcionando condições ideais de estimulação e atendimento às suas necessidades. Reconhecemos que as experiências vividas por estas crianças nos primeiros anos de vida estão intrinsecamente ligadas à qualidade e adequação dos cuidados que recebem, influenciando positivamente toda a sua vida.

A manutenção diária de um trabalho focado no bem-estar da criança, dentro de um ambiente de segurança afetiva, requer uma equipe coesa no terreno. Esta equipe é apoiada por uma direção comprometida em acolher orientações técnicas e a dinamizar procedimentos que visam preservar e fortalecer o trabalho de referência conquistado por gestões anteriores.

Em 2023, a VIDA PLENA manteve-se firme no seu propósito, alcançando resultados notáveis na promoção do bem-estar e desenvolvimento harmonioso dos utentes/clientes. Esta conquista é atribuída à dedicação e colaboração contínuas da equipe e ao alinhamento estratégico com os princípios fundamentais que norteiam as ações. Agradecemos a todos os envolvidos por contribuírem para o sucesso e impacto positivo que a VIDA PLENA tem na comunidade de Leiria.

Visão:

No decorrer do ano de 2023, a VIDA PLENA – Associação de Solidariedade Social de Leiria persistiu na sua ambição de se posicionar como uma instituição de referência no âmbito da ação social no concelho. Esta busca incessante foi fundamentada na constante evolução das práticas institucionais e na busca pela elevação constante da qualidade dos serviços oferecidos.

O compromisso da associação em manter um serviço qualificado permaneceu inabalável, sendo orientado primariamente para a satisfação das necessidades

da criança e da família. Esse compromisso fundamentou-se no estrito cumprimento da legislação vigente, assegurando que todas as atividades e serviços estivessem alinhados com os mais elevados padrões normativos.

A VIDA PLENA, ao longo do ano, empenhou-se em proporcionar uma experiência excepcional, centrada na criança e na família, onde a conformidade com as normas legais serviu como alicerce para a implementação de práticas inovadoras e eficazes. Este compromisso com a melhoria contínua reflete a determinação da associação em superar as expectativas, garantindo não apenas a conformidade legal, mas também a excelência e a plena satisfação dos beneficiários.

Assim, a visão da VIDA PLENA em 2023 consolidou-se na busca incessante pela excelência, na melhoria constante das práticas e na oferta de serviços que não só atendem, mas excedem as necessidades da criança e da família, reforçando o papel da associação como referência notável na ação social no concelho de Leiria.

Valores:

Respeito/Ética – Respeitar a condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que connosco colaboram.

Justiça social – Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades.

Igualdade – proporcionar a todas as crianças, independentemente do nível socioeconómico e das suas características individuais, oportunidades de desenvolver as suas aptidões e capacidades.

Confiança – Criar um ambiente de confiança mútua, entre nós e os que nos apoiam, inspirando-nos na generosidade, partilha e respeito pelas especificidades de cada um.

Respeito pela especificidade de cada Criança.

A política da qualidade:

No ano de 2023, a instituição reafirmou e executou sua política social com abrangência em diversas áreas, consolidando seu compromisso com a excelência e a satisfação de clientes e outras partes interessadas. Esta política foi guiada pela adaptação contínua às necessidades e expectativas, sob uma filosofia de melhoria constante, sempre que necessário e em consonância com a capacidade de resposta da instituição.

Destacam-se os seguintes pilares que nortearam a execução da política de qualidade em 2023:

1. Satisfação dos Clientes e Outras Partes Interessadas: A instituição concentrou seus esforços na compreensão profunda das necessidades e expectativas de seus clientes e demais partes interessadas. O compromisso em proporcionar experiências que atendam e superem tais expectativas foi alicerçado numa política de melhoria contínua, garantindo uma adaptação ágil às mudanças.

2. Cultura Organizacional Estimuladora: Fomentou-se uma cultura organizacional voltada para estimular a motivação, o envolvimento e a especialização de todos os membros da equipa. O reconhecimento da importância do capital humano refletiu-se na criação de um ambiente propício ao desenvolvimento profissional, promovendo, assim, uma equipa mais envolvida e capacitada.

3. Relações com Fornecedores: A instituição assegurou a manutenção de relações com fornecedores alinhados às necessidades e expectativas específicas da organização. Esta abordagem estratégica contribuiu para a eficiência operacional, garantindo que os recursos e serviços fornecidos estejam em conformidade com os padrões de qualidade exigidos.

4. Cumprimento de Requisitos Legais, Regulamentares e Normativos: A instituição demonstrou seu compromisso com a conformidade, cumprindo rigorosamente os requisitos legais, regulamentares e normativos pertinentes.

Esta postura não apenas assegura a conformidade legal, mas também impulsiona a melhoria contínua na gestão da qualidade, promovendo uma atuação cada vez mais eficaz.

Assim, a política de qualidade em 2023 não foi apenas declarativa, mas efetivamente implementada, solidificando a posição da instituição como um referencial de compromisso com a excelência, inovação e satisfação das partes interessadas.

Estratégia organizacional

O Plano de Ação e Orçamento para 2023 da VIDA PLENA desempenhou um papel crucial como instrumento de gestão, alinhado com a estratégia organizacional delineada. A execução bem-sucedida dos objetivos estabelecidos reflete o compromisso em garantir o desenvolvimento sustentável da instituição, concentrando-se na oferta de serviços diferenciados e de valor acrescentado para todos os intervenientes.

A gestão estratégica adotada em 2023 desempenhou um papel determinante, visando potenciar serviços que se destacam pela sua singularidade e contribuem significativamente para o progresso contínuo da instituição. A eficaz gestão dos recursos humanos não apenas se revelou fundamental, mas também foi orientada para promover o envolvimento ativo e a participação dos colaboradores, reconhecendo o seu papel essencial no alcance dos objetivos organizacionais.

A manutenção de parcerias estratégicas mostrou-se crucial para otimizar os resultados operacionais. Em 2023, a continuidade da parceria com o Município de apoio ao pagamento da renda foi determinante.

Em resumo, a intervenção estratégica ao longo de 2023 esteve focada primordialmente no bem-estar dos utentes/clientes, respeitando a individualidade de cada um. A estratégia delineada teve como pilares:

1. **Garantir a Prestação de Serviços de Qualidade:** A instituição empenhou-se em assegurar a oferta contínua de serviços que atendem aos mais elevados padrões de qualidade, centrando-se nas necessidades específicas dos beneficiários.
2. **Promover/Consolidar a Sustentabilidade da Instituição:** A estratégia organizacional visou não apenas a eficiência operacional, mas também a consolidação da sustentabilidade, garantindo que a instituição perdure e prospere a longo prazo.

3. **Consolidar as Respostas Sociais ao Serviço da Comunidade:** A instituição reafirmou o seu compromisso em contribuir ativamente para a comunidade, consolidando e fortalecendo as respostas sociais para abordar as necessidades emergentes.

O ano de 2023 não apenas testemunhou a execução dessas estratégias, mas também destacou a capacidade da VIDA PLENA em manter-se resiliente e comprometida com a sua missão essencial.



Eixos estratégicos

A estratégia delineada em plano de ação e concretizada em 2023 fundamenta-se nos princípios de atuação, incluindo a missão, visão, valores e política da

qualidade. Esta estratégia é estruturada em torno de objetivos estratégicos e linhas de ação fundamentais, que servem como os pilares orientadores deste plano. Destacamos os seguintes eixos estratégicos:

1. **Angariação de Novos Utentes/Clientes e Sócios:** A expansão da base de utentes/clientes e a aquisição de novos sócios são metas prioritárias. Este eixo estratégico visa não apenas aumentar a abrangência da instituição, mas também fortalecer os laços com a comunidade, alinhando-se com a nossa missão de servir de forma abrangente.
2. **Manutenção/Melhoria da Satisfação dos Clientes/Utentes:** A satisfação dos clientes e utentes é central para o nosso compromisso. Neste eixo estratégico, priorizamos a manutenção e melhoria contínua da satisfação, garantindo que os serviços prestados correspondam às suas necessidades e expectativas.
3. **Valorização do Potencial dos Recursos Humanos:** Reconhecemos o papel crucial dos colaboradores na concretização da nossa missão. Este eixo estratégico visa potenciar o desenvolvimento, motivação e especialização dos recursos humanos, assegurando uma equipa qualificada e empenhada.
4. **Promoção da Sustentabilidade Financeira e Ambiental da Instituição:** A sustentabilidade financeira e ambiental é uma prioridade incontornável. Este eixo estratégico concentra-se na implementação de práticas que promovam a estabilidade financeira da instituição, ao mesmo tempo que adotamos medidas conscientes para minimizar o impacto ambiental das nossas operações.

Estes eixos estratégicos não apenas refletem o nosso compromisso com a excelência, mas também direcionam as ações para alcançar resultados concretos, alinhados com a nossa missão e valores.

O presente relatório de atividades, observa que os objetivos específicos, metas e indicadores, de acordo com o objetivo geral defendido para 2023, foram executados de forma harmoniosa.

Dinâmicas para a concretização de atividades

Em 2023, as respostas sociais de creche e pré-escolar mantiveram-se operacionais, dividindo-se em quatro salas distintas: "Sala dos Miminhos" destinada a crianças de 4 meses à aquisição da marcha; "Sala das Surpresas" para crianças desde a aquisição da marcha até aos 24 meses; "Sala da Amizade" abrangendo crianças dos 24 meses até aos 36 meses; e "Sala da Criatividade" para crianças dos 3 anos até à entrada no 1º ciclo.

A resposta social de creche, em 2023, manteve a sua capacidade máxima, visando promover o bem-estar e desenvolvimento de crianças dos 4 meses aos 3 anos. Proporcionou um ambiente de segurança afetiva e física durante o afastamento parcial do meio familiar, oferecendo atendimento individualizado e colaboração estreita com as famílias, partilhando cuidados e responsabilidades ao longo do processo evolutivo das crianças.

Dentro deste grupo, 30 crianças possuem acordo de cooperação, enquanto as restantes 5 não beneficiam desse acordo. No decorrer do ano, os utentes do 1º e 2º escalão da comparticipação familiar tiveram as mensalidades asseguradas pela segurança social, sendo que, as nascidas após setembro de 2021 mantiveram a gratuidade iniciada em 2022, de todos os escalões. Esta é de extrema importância para as famílias que em 2023 continuaram a viver um aumento significativo nos custos dos produtos de forma geral, assim como um aumento significativo das prestações por aquisição de habitação, pelo que esta medida proporcionou condições financeiras mais favoráveis às famílias.

O regime de gratuidade para crianças nascidas após setembro de 2021 de todos os escalões inicialmente abrange a capacidade de resposta da creche, com a intenção futura de se estender a todas as crianças, pelo que o ano letivo 2023-

2024 será o último em que se cobram mensalidades às famílias caso a medida se mantenha. Essa medida resultou num aumento na procura de utentes, especialmente de freguesias que não possuem instituições particulares de solidariedade social. A gratuidade será expandida ao setor privado apenas quando as instituições particulares de solidariedade social atingirem a capacidade máxima.

Quanto ao pré-escolar, em 2023, continuou com a capacidade máxima de frequência, destinando-se a crianças dos 3 anos à entrada no 1º ciclo. A intervenção centra-se no bem-estar e desenvolvimento saudável e harmonioso, com base numa abordagem integrada e globalizante de diferentes áreas de conteúdo, como a formação pessoal e social, conhecimento do mundo e expressão e comunicação.

No entanto, o pré-escolar, em 2023, continuou sem acordo de cooperação, apesar da elevada procura, lista de espera e manifesta incapacidade da resposta pública. Diante desta situação, nenhum acordo novo foi celebrado, resultando em nenhuma criança abrangida por este tipo de apoio. Mesmo assim, as mensalidades continuam a ser ajustadas de acordo com os rendimentos das famílias.

O desenvolvimento de projetos de sala é uma prática contínua, assegurando uma resposta adequada a cada grupo de crianças, atendendo aos seus interesses e necessidades específicos.

Objetivo geral	Objetivo específico	Atividades	Indicador	Meta	Fonte
Angariar novos utentes/clientes	Manter o nº de utentes/clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar e divulgar as renovações de inscrições; - Divulgar as inscrições através do Facebook, sempre que necessário; - Implementar processo de candidatura, seleção e admissão de novos clientes/utentes; - Realizar reuniões com os encarregados de educação aquando da admissão; - Alargar quadro de sócios. 	Taxa de ocupação	-100% dos lugares ocupados - atingida - 10 novos sócios - atingida	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de prestação de serviços - Mapas de frequências mensais - Fichas de novos sócios

Prestar um serviço de qualidade e	Proporcionar o desenvolvimento harmonioso da criança	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar, implementar e divulgar projetos de sala, planificações semanais de sala, que tenham em consideração potencialidades e individualidade das crianças, promovendo sempre que possível o envolvimento das famílias, numa perspetiva de melhoria continua; - Elaborar, monitorizar, avaliar e rever Planos de desenvolvimento individual (PDI), portfólios e planificações de sala; - Proporcionar às crianças atividades de desenvolvimento e enriquecimento pessoal, como Jardim das Artes; - Reuniões com os pais. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de PDI e portfólios realizados 	100% atingida	<ul style="list-style-type: none"> - Projeto de sala e sua avaliação - Planificações semanais de sala; - PDI e portfólios
Melhorar os serviços prestados	Garantir a satisfação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar inquérito de satisfação do cliente, proceder ao tratamento estatístico e definir ações de melhoria, divulgar resultados; - Reunir com os clientes sempre que demonstrem insatisfação em relação aos serviços; 	<ul style="list-style-type: none"> - % de clientes/utentes satisfeitos - N° de reclamações; - N° de rescisões de contratos da responsabilidade da Instituição 	90% atingida	<ul style="list-style-type: none"> - Inquéritos de satisfação

Recursos Humanos

Em 2023, a gestão da área de recursos humanos desempenhou um papel crucial na dinamização das respostas sociais, onde a empatia e os afetos desempenham um papel determinante no bem-estar da criança. A estabilidade da equipa de recursos humanos mostrou-se fundamental, atuando como um catalisador para o estabelecimento de vínculos mais sólidos com as crianças e suas famílias, proporcionando-lhes uma maior previsibilidade e bem-estar.

Na atualidade, os recursos humanos emergem como um dos fatores mais distintivos e cruciais das instituições, destacando a necessidade imperativa de investir consistentemente na formação contínua da equipa. Além de aprimorar habilidades técnicas, a valorização de uma cultura interna fundamentada no respeito e na humanidade constitui um diferencial que fortalece a essência das interações.

Neste contexto, destaca-se a importância de não apenas desenvolver competências técnicas, mas também de fomentar a consciência e a formação da "criança interior" dentro de cada membro da equipa. A criança interior representa a parte emocional e afetiva que influencia a nossa percepção, reações e interações. Investir no entendimento e no cuidado desta dimensão emocional não só promove o bem-estar individual dos colaboradores, mas também enriquece as interações interpessoais, criando um ambiente mais acolhedor e compassivo.

Assim, ao promover a formação da "criança interior", proporcionamos um espaço para que os colaboradores explorem e compreendam as suas próprias necessidades emocionais, desenvolvendo maior empatia consigo mesmos e, por extensão, com os beneficiários e suas famílias. Esta abordagem holística não apenas contribui para a excelência no atendimento, mas também estabelece relações mais profundas, significativas e positivas, fundamentadas na autenticidade, compreensão e respeito mútuo.

Objetivo geral	Objetivo específico	Atividades	Indicador	Meta	Fonte
Valorizar o potencial estratégico dos recursos humanos	Promover formação aos colaboradores tendo em conta as necessidades/interesses demonstrados	<ul style="list-style-type: none"> - Efetuar o levantamento das necessidades de formação; - Elaborar plano de formação; - Estimular os colaboradores frequentarem formações. 	Taxa de participação nas formações	20% atingida	Registo individual das formações
	Promover a coesão da equipa e a disseminação da missão institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Promover momentos de entreajuda; - Dinamização de grupos on-line que permita circulação de informação e promova o sentimento de pertença. 	Taxa de participação	90% atingida	Grupo on-line

Sustentabilidade

A busca pela promoção e consolidação da sustentabilidade financeira da instituição representa um desafio de médio e longo prazo, revestindo-se de uma importância crucial para o percurso futuro da Vida Plena. Num cenário marcado por incertezas, a imperatividade de harmonizar custos e receitas torna-se cada vez mais evidente a necessidade de uma abordagem estratégica e inovadora na gestão financeira.

O princípio norteador das ações a serem desenvolvidas e da gestão da Vida Plena reside na busca incessante pelo equilíbrio financeiro. Isto implica a necessidade de diversificação da base de apoios financeiros, visando reduzir a

dependência de fontes específicas e garantir uma fonte de receitas mais robusta e resiliente.

Além disso, a busca pela sustentabilidade financeira não deve comprometer a missão e os valores fundamentais da instituição. Assim, a Vida Plena deve empreender esforços para comunicar de forma transparente e eficaz os seus objetivos e necessidades à comunidade e aos potenciais parceiros, envolvendo-os no compromisso comum de assegurar um futuro sólido e sustentável para a organização.

Em resumo, a promoção da sustentabilidade financeira é uma jornada contínua que exige flexibilidade, inovação e uma abordagem estratégica alinhada com os princípios da instituição. Ao perseguir esta meta, a Vida Plena está não apenas a assegurar a sua estabilidade financeira, mas também a fortalecer a sua capacidade de continuar a cumprir sua nobre missão ao longo do tempo.

Objetivo geral	Objetivo específico	Atividades	Indicador	Meta	Fonte
Promover a sustentabilidade financeira da instituição	Aumentar a capacidade e de autofinanciamento	- Realizar campanhas de angariação de fundos: donativos, consignação do IRS; - Dinamizar a ação “Em busca de uma vida plena”	Montante de angariação de fundos	7000 € Não atingida	Recibos emitidos

Com vista à sustentabilidade, em 2023, a direção manteve contatos com a União de Freguesia de Leiria, Pousos, Barreira e Cortes, Município de Leiria e Segurança Social, com vista à ampliação de salas, de forma a que estas passem à capacidade máxima, o que representa um aumento de 7 novos lugares.

Tratando-se de obras, que irão influenciar o dia-a-dia, as mesmas deverão não só cumprir as orientações atuais, mas também que as opções sejam avaliadas pela equipa técnica, que conhecem o dia-a-dia e possuem a sensibilidade das

opções que no terreno são mais funcionais e que mais facilmente promovem o bom funcionamento institucional.

Apesar da motivação este projeto tem se revelado de difícil execução na medida que as alterações exigidas são complexas e com custos superiores ao inicialmente estimados.

Parcerias

As parcerias existentes foram determinantes para a prossecução e sucesso de alguns objetivos da Vida Plena, assim em 2023 mantiveram-se as seguintes parcerias:

ISS – Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, esta entidade enquanto financiadora e reguladora da atividade, foi uma parceira fundamental para a prossecução dos objetivos da instituição de apoiar as famílias de menores recursos financeiros, agora reforçada pela gratuidade da creche, como já foi referido.

Câmara Municipal de Leiria, com sua generosa contribuição, financiou a renda da nossa instituição, um gesto que se revelou crucial para o equilíbrio financeiro da organização. Expressamos profundo agradecimento pelo apoio significativo que nos proporcionaram.

A União de Freguesias de Leiria, Pousos, Barreira e Cortes, na qualidade de proprietária do edifício, empenhou-se ao máximo para garantir que o mesmo permanecesse em excelentes condições de funcionamento, contribuindo para um desempenho global otimizado. Infelizmente, até o momento, não foi possível realizar a tão desejada e necessária melhoria no parque exterior, o que se torna a cada dia mais premente. Agradecemos o esforço contínuo e dedicado para manter as instalações em ótimo estado.

Instituto do Emprego e Formação Profissional, com o qual se estabeleceu contrato de emprego inserção, permitido a instituição contar com o apoio de

pessoas a realizar este tipo de contrato, o que se revela uma mais valia ao funcionamento.

Banco alimentar, que disponibilizou bens alimentares que são sobretudo utilizados em consumos próprios na instituição.

Em 2023, mantivemos a colaboração com a Uniself como fornecedor na preparação dos almoços. Reconhecemos um aumento significativo nos custos das refeições, principalmente devido ao aumento geral dos preços das matérias-primas. No entanto, até o momento, a qualidade da preparação das refeições tem sido mantida. Esta decisão reflete a escolha consciente, considerando tanto a qualidade desejada quanto as condições atuais do mercado.



Relatório de Avaliação
da Satisfação dos
Utentes
2023





Índice

1. Introdução	3
2. Processo de Construção do Questionário	4
3. Metodologia de Inquérito aos Encarregados de Educação das Crianças	7
4. Tratamento dos Resultados dos Questionários	7
5. Interpretação dos Resultados dos Questionários	7
6. Conclusão	25
7. Anexos	29

1. Introdução

A VIDA PLENA – Associação de Solidariedade Social de Leiria é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com âmbito de atuação concelhio.

O apoio a crianças e jovens, à família, à integração social e comunitária, bem como educação e formação profissional dos cidadãos, constituem os objetivos primordiais da instituição.

Atualmente a VIDA PLENA assume a gestão da Resposta Social Creche e da Resposta Social Educação pré-escolar sita na União de Freguesia Leiria, Pousos, Barreira e Cortes com capacidade para trinta e cinco (35) Crianças dos zero (0) aos três (3) anos de idade e para maiores de 3 respetivamente, com capacidade para 25 crianças.

Na sequência do que foi feito nos anos anteriores desde 2007, e sendo que a prestação de um serviço de qualidade e a satisfação e bem-estar das crianças são questões prioritárias para a Instituição, foi realizado um Inquérito de Avaliação da Satisfação, aplicado aos encarregados de educação das crianças que frequentam a instituição.

Pretende-se fazer um levantamento do grau de satisfação e dos aspetos em que se revela necessário fazer esforços no sentido de melhorar o serviço prestado.

2. Processo de Construção do Questionário

Os Questionários de Avaliação da Satisfação dirigidos aos utentes da instituição foram elaborados tendo por base a segunda edição do *Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes, Colaboradores e Parceiros - Creche* desenvolvidos como ferramenta de apoio ao *Modelo de Avaliação da Qualidade* aplicado aos serviços que prestam respostas sociais, desenvolvidos pelo Instituto de Segurança Social I.P., sendo que foram mantidas as adaptações feitas nos anos anteriores.

O inquérito é constituído por trinta e quatro (34) questões organizadas pelas seguintes dimensões: Instalações, Equipamentos e Sinalética; Fiabilidade; Competência Técnica; Responsabilidade e Recetividade; Atendimento e Comunicação; Qualidade Pedagógica; Avaliação Global da Creche; Fidelidade à Creche e Motivações do Encarregado de Educação na escolha da instituição.

As trinta e duas (32) primeiras questões foram avaliadas segundo a escala de Likert de um a cinco pontos que equivalem a: **1** - “Discordo totalmente”, **2** - “Discordo”, **3** - “Não concordo nem discordo”, **4** - “Concordo” e **5** - “Concordo totalmente”.

Nas questões trinta e trinta e três (33) e trinta e quatro (34), as possibilidades de resposta são “Sim” e “Não”. Já a última questão - trinta e cinco (35) tem como possibilidades de resposta “Me foi recomendado”; “O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades”; “Não tinha alternativa de opção” e “É próximo do local onde habito”.

Seguidamente apresentam-se as perguntas distinguidas pelas diferentes dimensões. O questionário aplicado encontra-se em anexo (*vide* Anexo I).

Dimensão 1: Instalações, Equipamento e Sinalética

P1 – As instalações da instituição são atrativas.

P2 – A instituição tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas.

P3 – O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize.

P4 – A área destinada à alimentação é ampla e arejada.

P5 – Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças.

P6 – Existem extintores e estão bem visíveis.

P7 – As diferentes áreas da instituição estão identificadas e sinalizadas.

P8 – O fardamento do pessoal é apropriado.

P9 – Existe um documento destinado à divulgação das atividades (planificações de sala enviadas semanalmente) e das normas de procedimento (regulamento interno facultado).

Dimensão 2: Fiabilidade

P10 – Normalmente as atividades programadas são executadas.

P11 – Recebo informação das atividades dinamizadas (nomeadamente grupos de sala do Facebook, aplicação e via e-mail).

P12 – Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos.

Dimensão 3: Competência Técnica

P13 – O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha.

P14 – No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz.

Dimensão 4: Responsabilidade e Recetividade

P15 – Quando me atrasei no cumprimento do horário (pequenos atrasos), tive sempre compreensão.

P16 – Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando.

P17 – Se apresento uma reclamação sei que é tomada em atenção.

P18 – O serviço de refeições é adequado.

P19 – As instalações estão sempre limpas.

P20 – Confio na instituição e não me lembro de ter apresentado uma reclamação.

P21 – O serviço praticado justifica a mensalidade que pago

Dimensão 5: Atendimento e Comunicação

P22 – Quando contacto a instituição sou bem atendido e com rapidez.

P23 – Consigo obter as informações de que necessito (aplicação e outros meios de contato).

P24 – É fácil contactar o responsável pela instituição.

P25 – Periodicamente a instituição toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando.

P26 – Já fui convidado a visitar as instalações.

Dimensão 6: Qualidade Pedagógica

P27 – Existe um projeto pedagógico anual (apresentado em reunião de início de ano), do qual tenho conhecimento e considero adequado às crianças.

P28 – O meu educando tem sido adequadamente estimulado e tem feito as aquisições próprias da sua idade.

P29 – Existe preocupação do pessoal no que se refere ao desenvolvimento psicomotor das crianças.

P30 – Existem relações afetivas de proximidade entre o pessoal da instituição e as crianças.

Avaliação Global da Instituição

P32 – Considerando todos os aspetos, estou satisfeito(a) com a instituição.

Fidelidade à Creche

P33 - Se mo solicitarem, recomendo esta instituição.

P34 - Se tivesse possibilidade mudaria de instituição.

Motivações do Encarregado de Educação na escolha da instituição

P35 - Quando inscrevi o meu educando na instituição fi-lo porque: (assinalar apenas a razão principal):

- Me foi recomendado
- O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
- Não tinha alternativa de opção.
- É próximo do local onde habito.

3. Metodologia de Inquérito aos Encarregados de Educação das Crianças

Os questionários foram aplicados aos Encarregados de Educação das crianças que frequentam a instituição VIDA PLENA no período decorrente entre os dias 11 a 27 de julho, através de questionário on-line.

O questionário foi preenchido individualmente por cada um dos Encarregados de Educação das crianças, num total de quarente e seis indivíduos (46). O questionário foi realizado on-line, divulgado via correio eletrónico, assim como nos grupos de sala do Facebook, com informação do objetivo desta avaliação, tendo sido garantido o anonimato.

4. Tratamento dos Resultados dos Questionários

Após a conclusão do período de aplicação dos questionários aos utentes, procedeu-se ao processo de análise dos resultados auferidos.

A escala de resposta para as perguntas um (1) a trinta e dois (32) é uma escala de Likert de um (1) a cinco (5). Relativamente às questões trinta e três (33), trinta e quatro (34) e trinta e cinco (35) a escala de resposta é nominal. Os resultados foram analisados em termos de médias.

5. Interpretação dos Resultados dos Questionários

No ano de 2023 foram apuradas quarenta e seis (46) respostas. Todas as questões tiveram pelo menos trinta (30) pessoas a concordar totalmente, sendo esse o máximo de resposta em todas as trinta e duas (32) questões avaliadas segundo a escala de Likert.

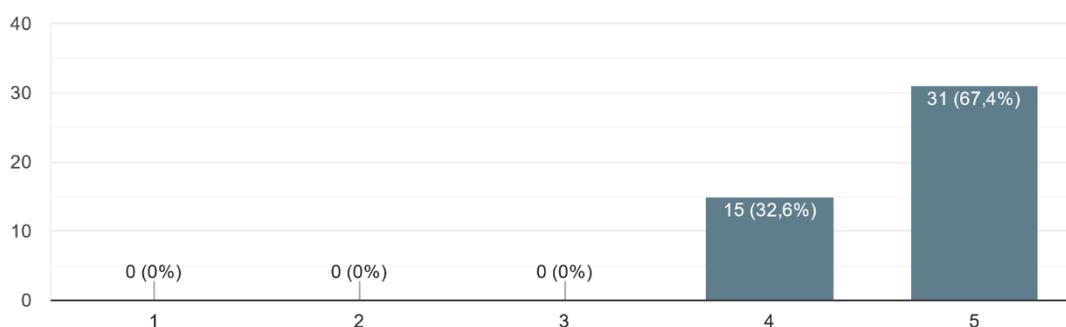
Todos os questionários revelam níveis de satisfação bastante elevados, apenas um questionário revela cotação discordo ou discordo totalmente, em mais do que uma variável.

Analisando as dimensões:

Relativamente à **Dimensão 1: Instalações, Equipamento e Sinalética**, concluiu-se que, os pais consideram as instalações especialmente atrativas, já que foram obtidas, de um total de 46 respostas, 31 respostas com “Concordo totalmente”, 15 respostas com “Concordo”. As respostas consideradas, positivas concordo ou concordo totalmente, refletem a satisfação de 100% dos encarregados de educação respondentes.

As instalações da instituição são atrativas.

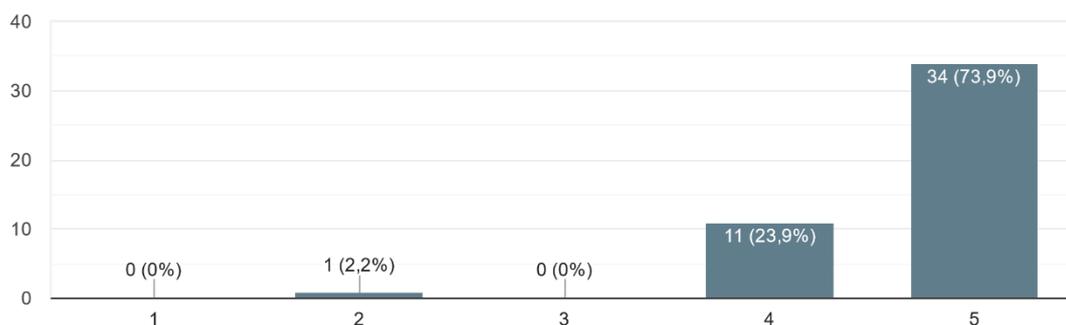
46 respostas



Na segunda questão, de um total de 46 respostas, relativa à existência de diversas áreas de utilização e insistência de barreiras físicas à circulação, apurara-se, 1 resposta discorda, 11 que demonstram concordância e 34 que espelham concordância total, a concordância é de 97,8%.

A instituição tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas.

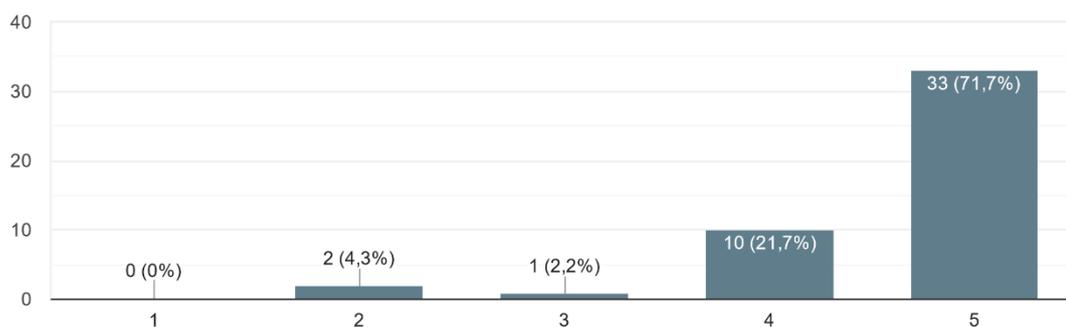
46 respostas



71,7% dos encarregados de educação concordam totalmente, 21,7% concordam com as dimensões do recreio e não se mostram apreensivos com a utilização do espaço pelos seus educandos, isto representa 91,4%.

O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize.

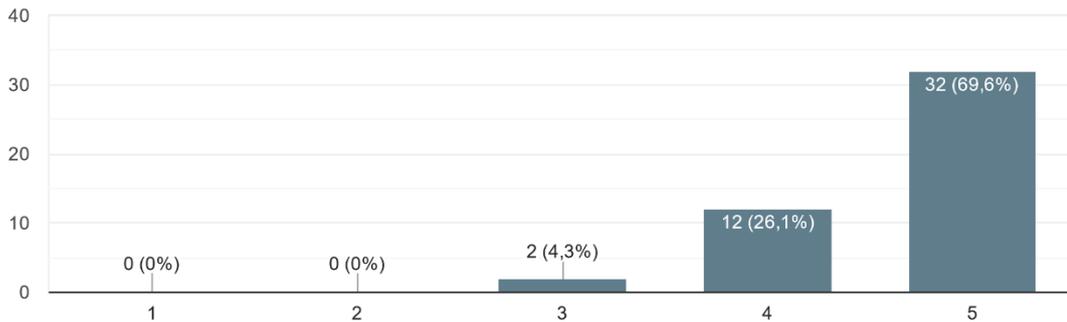
46 respostas



95,7% dos inquiridos atribuíram cinco (5) pontos e quatro pontos (4) a P4 – "A área destinada à alimentação é ampla e arejada".

A área destinada à alimentação é ampla e arejada.

46 respostas

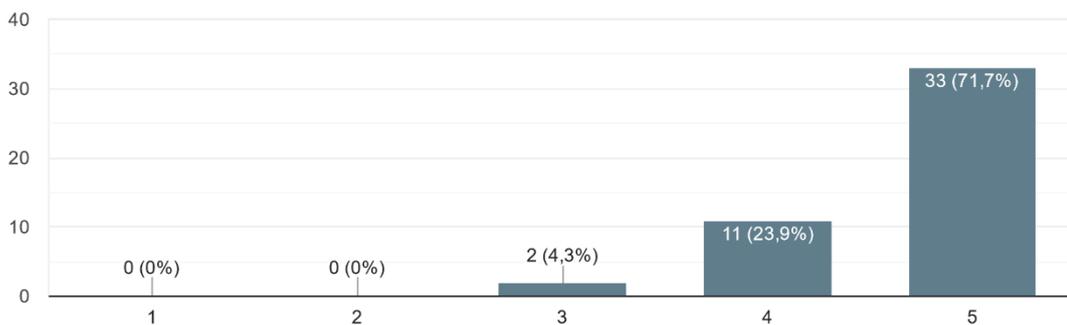


95,6% dos auscultados concordam ou concordam totalmente que os materiais utilizados no chão e mobiliário são adequados à utilização das crianças – P5.

Relativamente aos anos anteriores, o concordo totalmente desceu, o que poderá refletir a necessidade de reparação do chão do parque exterior, situação essa que já foi solicitada ao proprietário do edifício.

Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças.

46 respostas

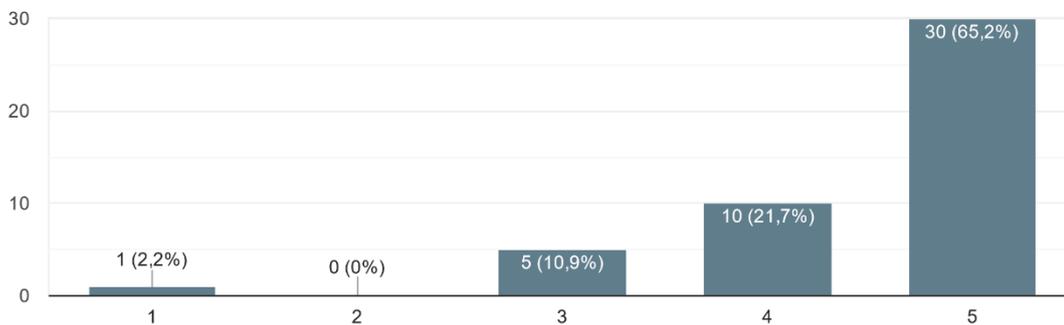


Quanto à existência e visibilidade de extintores –P 6, 65% dos respondentes concordam totalmente que existem extintores e que estão visíveis, 21,7% concordam, 10,94% não concorda nem discorda e uma resposta discorda totalmente.

Esta dimensão, tal como em anos anteriores continua a apresentar uma baixa observação, ainda que a fixação de extintores cumpra as normas vigentes.

Existem extintores e estão bem visíveis.

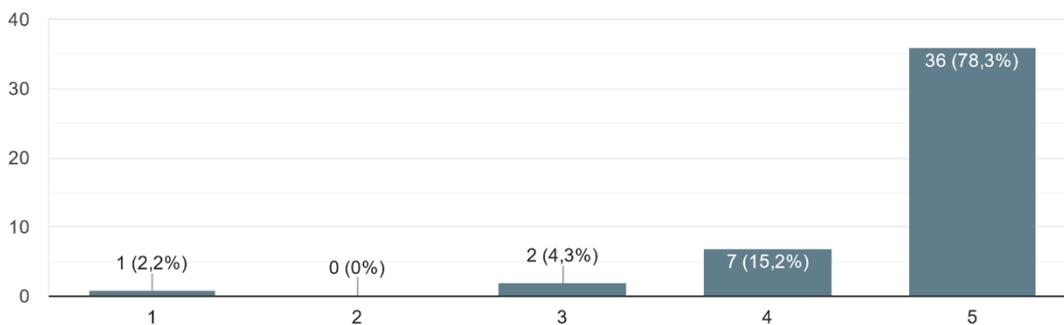
46 respostas



A sétima questão "As diferentes áreas da instituição estão identificadas e sinalizadas" obteve total concordância de 93,5%, das respostas. De forma a melhor identificar as salas, estas passaram a estar identificadas no exterior.

As diferentes áreas da instituição estão identificadas e sinalizadas.

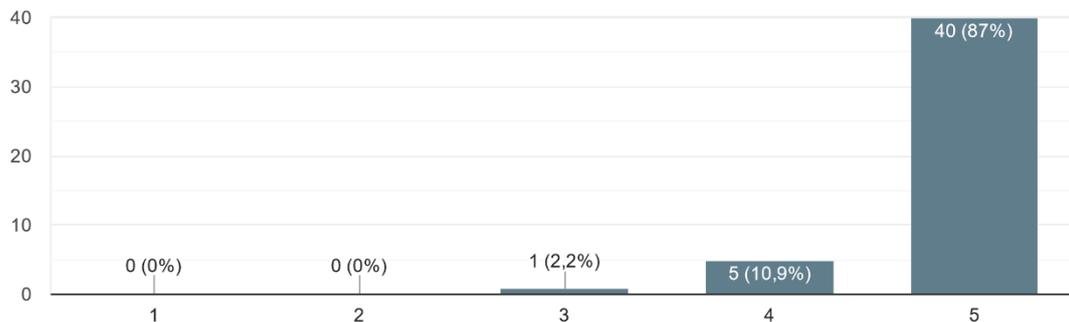
46 respostas



A propósito da adequação do vestuário do pessoal, 97,9% concordaram ou concorda totalmente que o fardamento do pessoal é adequado, 1 resposta não concorda nem discorda.

O fardamento do pessoal é apropriado.

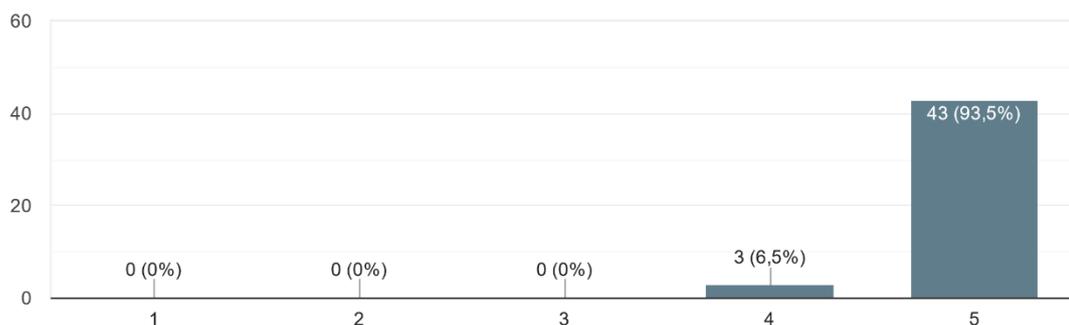
46 respostas



Relativamente à P9 – " Existe um documento destinado à divulgação das atividades (planificações de sala enviadas semanalmente) e das normas de procedimento (regulamento interno facultado)." – noventa e três por cento das pessoas concordam totalmente.

Existe um documento destinado à divulgação das atividades (planificações de sala enviadas semanalmente) e das normas de procedimento (regulamento interno facultado).

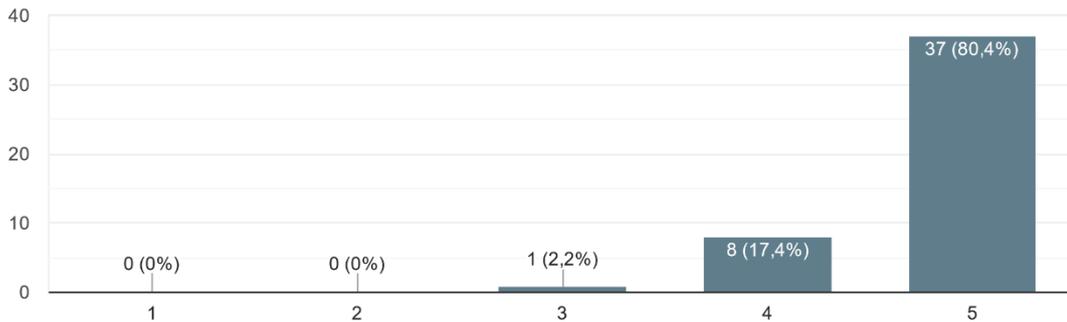
46 respostas



Na **Dimensão 2: Fiabilidade**, 97,8% dos inquiridos, concordam ou concordam totalmente que as atividades planeadas são realizadas, - P 10 – "Normalmente as atividades programadas são executadas".

Normalmente as atividades programadas são executadas.

46 respostas

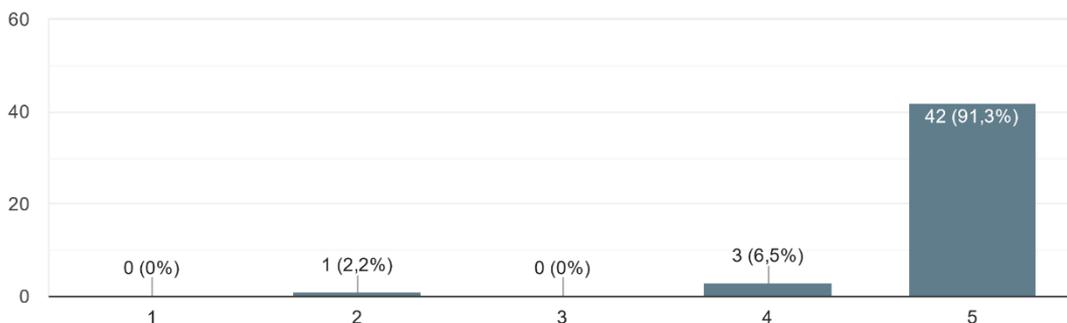


Quanto à P11 – “Recebo informação das atividades dinamizadas”, 91,3% dos pais concordam totalmente, 6,5% concordam, e uma resposta que discorda. As atividades realizadas são divulgadas através da aplicação informática de troca de informação entre instituição e pais e vice-versa, assim como nos grupos privados de Facebook e ou WhatsApp de sala, o que minimiza a distância com as famílias, assim como permite a partilha de desafios vividos nas diversas faixas etárias.

Nenhuma família expressou dificuldades de acesso ou ausência de informação ao longo do ano.

Recebo informação das atividades dinamizadas (nomeadamente grupos de sala do facebook, aplicação e via e-mail).

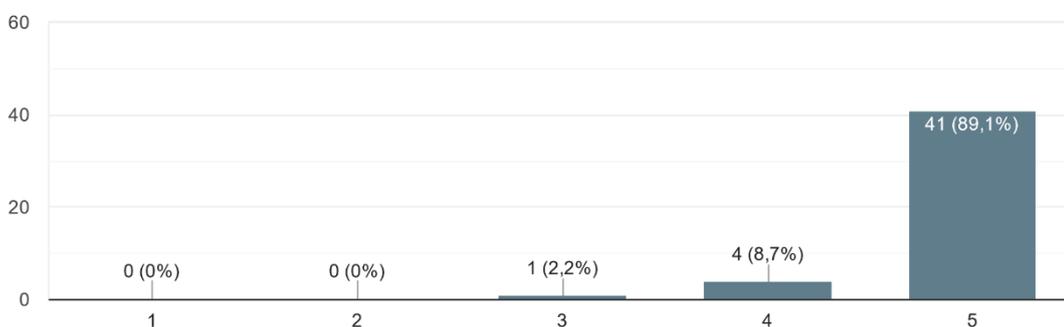
46 respostas



89,1% dos Encarregados de Educação concordam inteiramente que os horários são do seu conhecimento e cumpridos, sendo que 8,7% concorda, e 1 resposta não concorda nem discorda com a – P 12.

Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos.

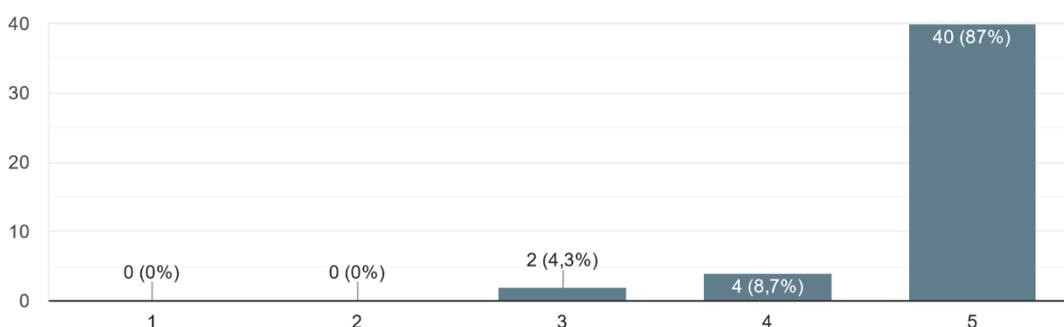
46 respostas



A **Dimensão 3** refere-se à **Competência Técnica**. 87% dos inquiridos concordam totalmente, 8,7% concordam que o pessoal tem formação adequada às suas funções, e 4,3% não concorda nem discorda com a – P 13.

O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha.

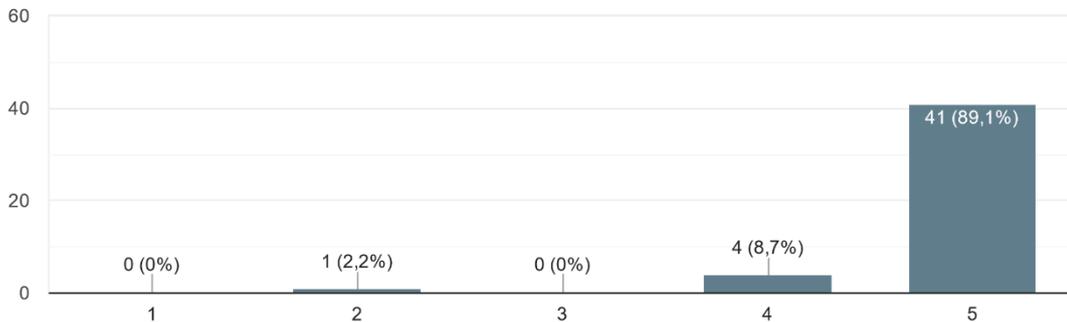
46 respostas



Praticamente todos os Encarregados de Educação concordam totalmente – 89,1% e concordam – 8,7% e uma resposta discorda - que o pessoal gosta daquilo que faz – P 14.

No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz.

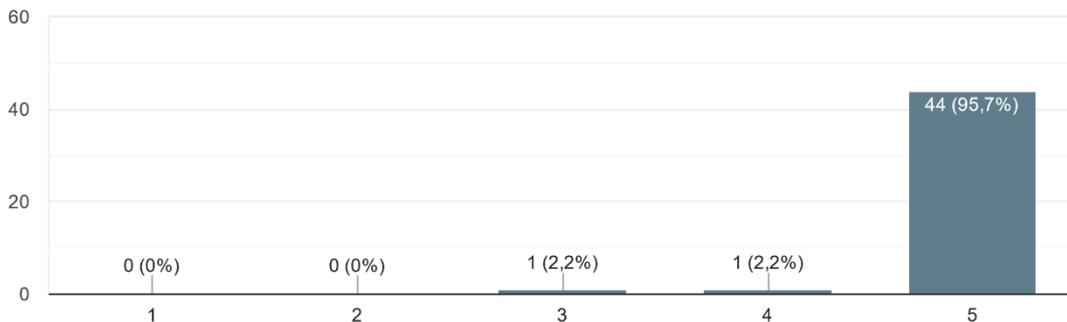
46 respostas



Quanto à **Quarta Dimensão** relativa à **Responsabilidade e Recetividade**, 95,7% dos respondentes concordam totalmente que lhes é demonstrada compreensão quando se atrasam esporadicamente, 1 respondentes concordam com este parâmetro e outro não concorda nem discorda.

Quando me atrasei no cumprimento do horário (pequenos atrasos), tive sempre compreensão.

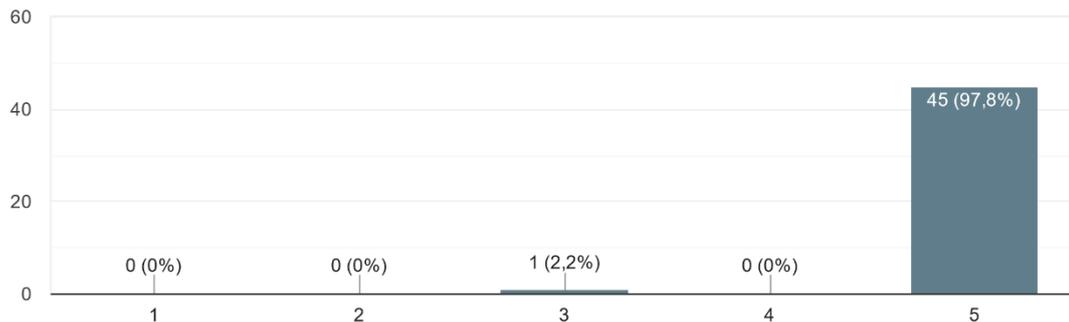
46 respostas



97,8% dos Encarregados de Educação reconhecem a quem se devem dirigir para obter informações sobre o seu educando, pais atentos que acompanham os seus filhos.

Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando.

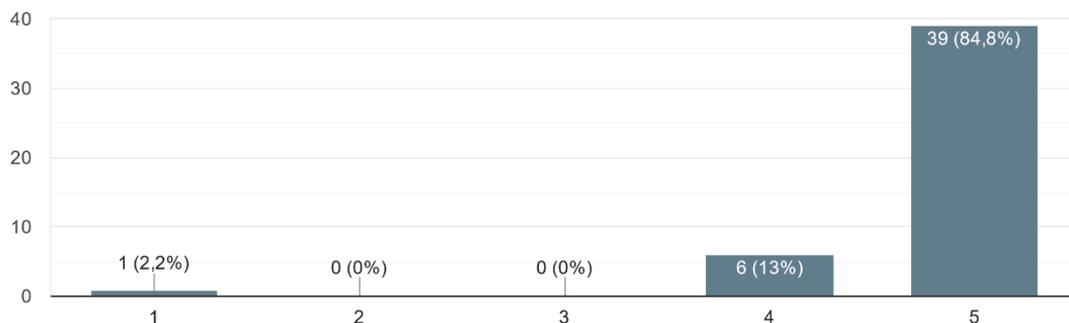
46 respostas



Quanto à atenção prestada às reclamações apresentadas P-17, 97,8% dos respondentes concordam ou concordam totalmente que se apresentam reclamações, estas são tidas em conta, um (1) discorda.

Se apresento uma reclamação sei que é tomada em atenção.

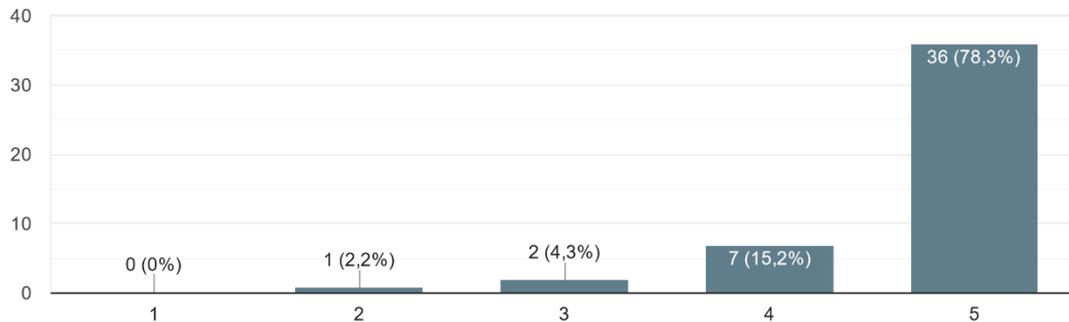
46 respostas



A respeito da adequação do serviço de refeições, 78,3% dos questionados concordam totalmente que o serviço de refeições é adequado. Esta será uma área que continuaremos a melhorar atendendo às orientações que vão sendo emanadas. Das 46 respostas, 1 discorda, 2 não concordaram nem discordam e 15,2% concordaram.

O serviço de refeições é adequado.

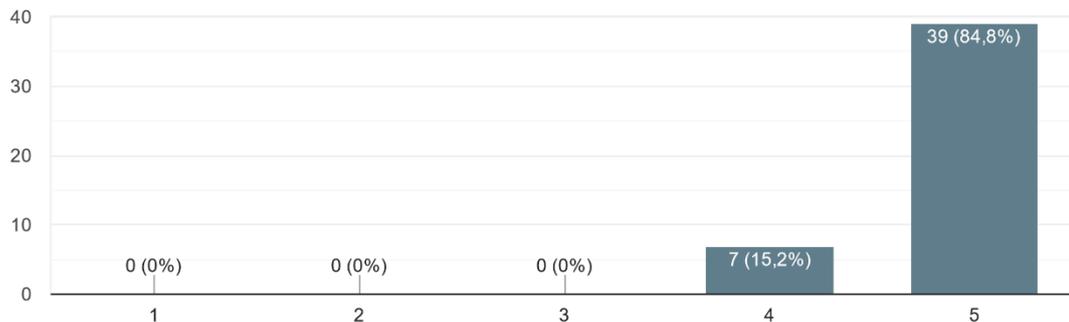
46 respostas



No que diz respeito à limpeza P19, cem por cento (100%) dos inquiridos concordam ou concordam totalmente que as instalações estão sempre limpas, esta dimensão consegue avaliar as zonas a que os pais têm acesso, num total de 46 respostas.

As instalações estão sempre limpas.

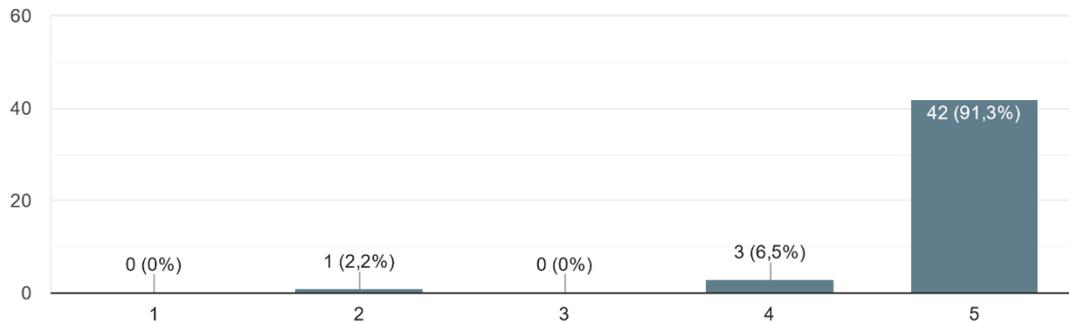
46 respostas



97,8% dos pais concordam ou concordam totalmente, 1 resposta de discórdia para a P20 – **“Confio na instituição e não me lembro de ter apresentado uma reclamação”**.

Confio na instituição e não me lembro de ter apresentado uma reclamação.

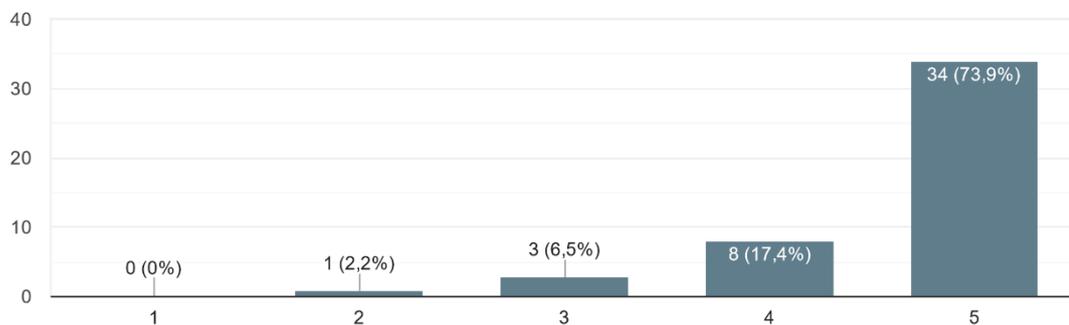
46 respostas



91,3% dos sujeitos interrogados concordam ou concordam totalmente que a mensalidade que pagam, fundamenta o serviço praticado, 3 respostas não concordam nem discordam e 1 discorda. Neste momento, a instituição vive um momento atípico, resultante das mediadas de gratuidade, temos famílias que não pagam nada e que estão enquadradas na gratuidade, famílias de 1º e 2º escalão, cuja mensalidade é paga pela segurança social e famílias que pagam mensalidades. De referir que este ano civil, prevê-se um resultado negativo superior a vinte mil euros e que a direção tem feito um grande esforço para não aumentar mensalidades, contudo o aumento dos custos são uma realidade.

O serviço praticado justifica a mensalidade que pago.

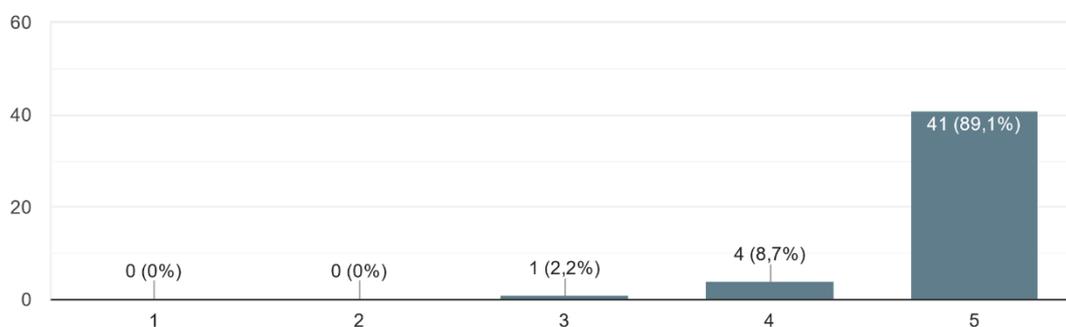
46 respostas



A propósito da **Dimensão 5: Atendimento e Comunicação**, 97,8% concordam ou concordam totalmente com a P-22, que quando contactam a instituição são bem atendidos e com rapidez, uma resposta não concorda nem discorda.

Quando contacto a instituição sou bem atendido e com rapidez.

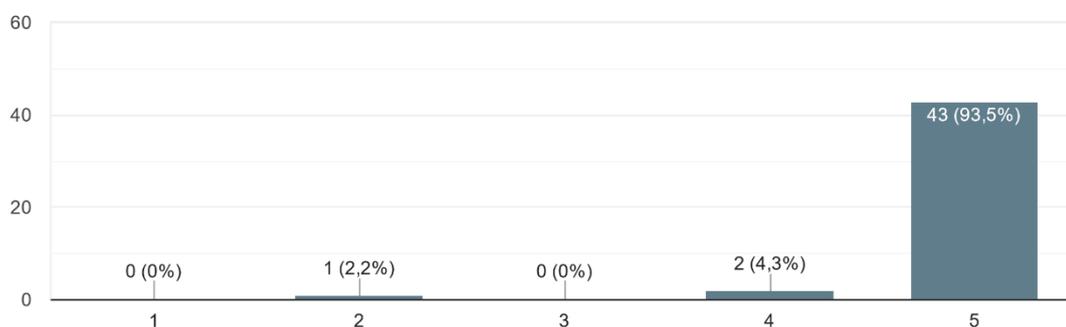
46 respostas



Quanto à P-23, 93,5% dos pais concordam totalmente que conseguem obter as informações de que necessita, pelo que podemos concluir que os meios disponíveis para a troca de informação são eficazes. Apenas 1 discorda e ao longo do ano não manifestou dificuldades.

Consigo obter as informações de que necessito (aplicação e outros meios de contato).

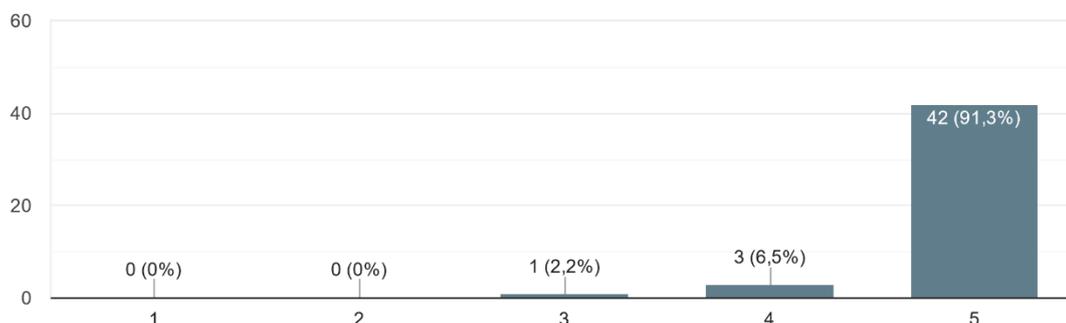
46 respostas



Relativamente à facilidade em contactar o responsável pela instituição, P-24, 97,8% dos indivíduos concordam ou concordam totalmente que é fácil estabelecer esse contacto.

É fácil contactar o responsável pela instituição.

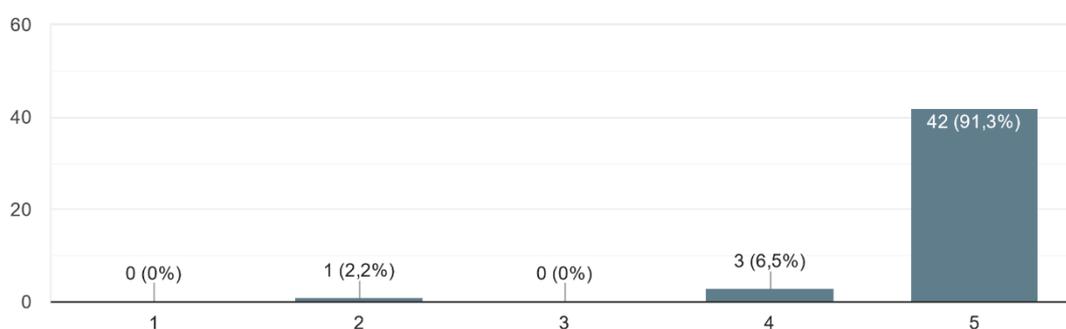
46 respostas



P-25, 91,3% dos pais que concordam totalmente que a instituição toma a iniciativa de informar periodicamente sobre os seus educandos, 6,5 % concorda, e uma resposta com discordância. De referir que a metodologia e periodicidade de reuniões manteve-se bem como a disponibilidade para encontrar horários possíveis às duas partes, para além que em creche a troca de informação é diária.

Periodicamente a instituição toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando.

46 respostas

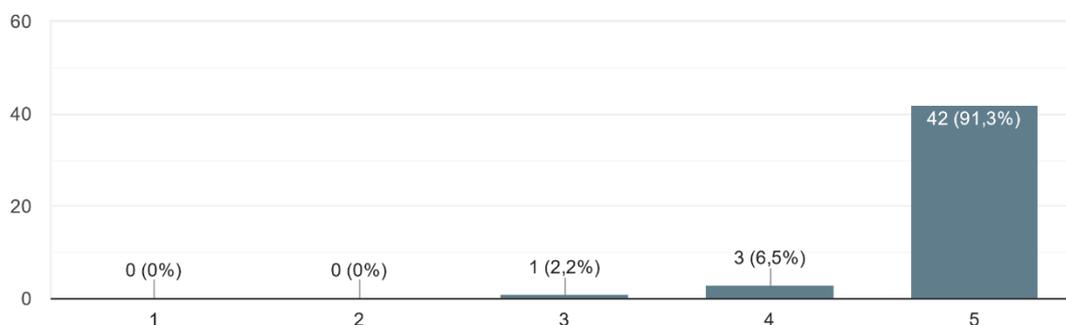


97,8% dos respondentes concordam ou concordam totalmente que já foram convidados a visitar a instituição. De destacar que todos os encarregados de educação foram convidados a visitar a instituição. Para os encarregados de educação que consideram não terem sido convidados para visitar as instalações,

fica aqui o convite para que agendem uma hora para esse efeito, pois temos muito gosto neste momento.

Já fui convidado a visitar as instalações.

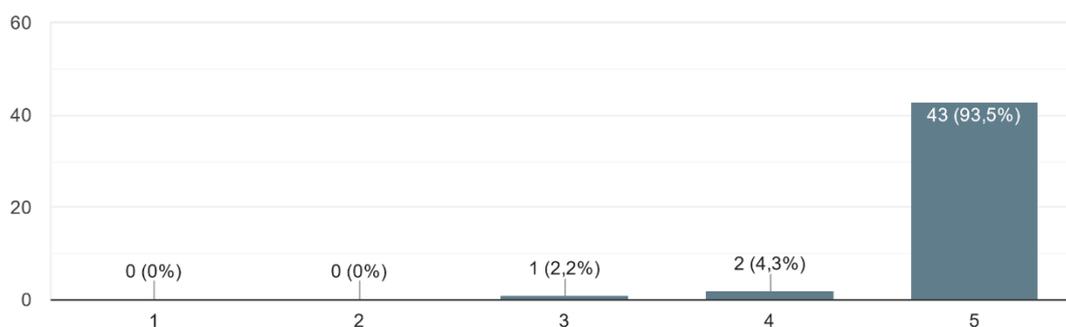
46 respostas



Relativamente à **Dimensão 6: Qualidade Pedagógica**, 97,8% dos inquiridos concordam ou concordam totalmente com a P27 – “Existe um Projeto Pedagógico anual, do qual tenho conhecimento e considero adequado às crianças”.

Existe um projeto pedagógico anual (apresentado em reunião de início de ano), do qual tenho conhecimento e considero adequado às crianças.

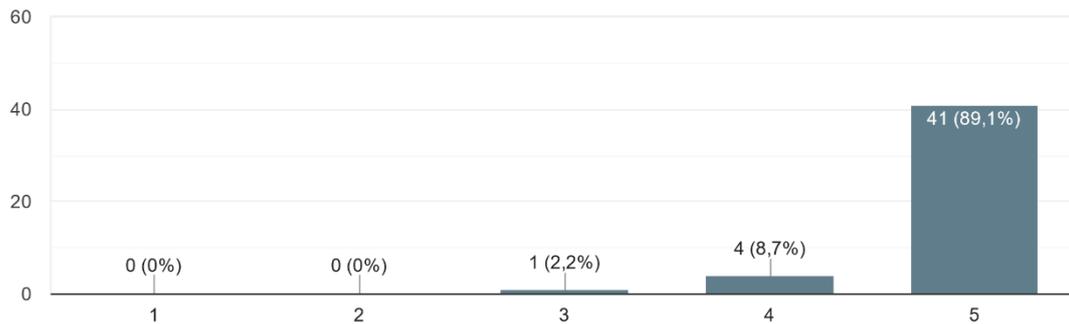
46 respostas



Quanto à estimulação adequada e aquisições próprias da idade das crianças, P-28, 89,1% concordam totalmente, 8,7% concordam e uma resposta não concorda nem discorda.

O meu educando tem sido adequadamente estimulado e tem feito as aquisições próprias da sua idade.

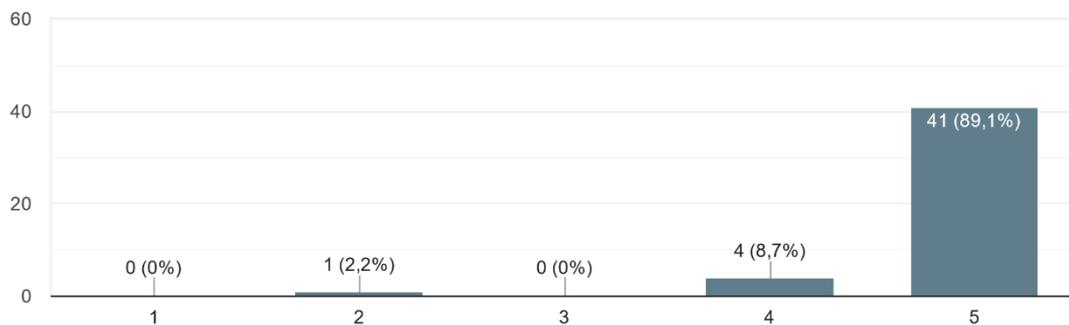
46 respostas



89,1% dos encarregados de educação concordam totalmente que o pessoal se preocupa com o desenvolvimento psicomotor das crianças, registando-se ainda 4 respostas que se mostram concordantes, e uma resposta com discordância.

Existe preocupação do pessoal no que se refere ao desenvolvimento psicomotor das crianças.

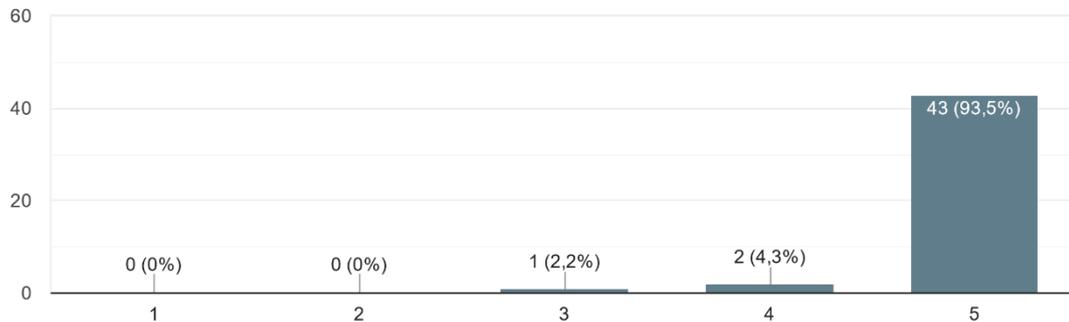
46 respostas



93,5% dos respondentes afirma concordar totalmente que existem relações de afeto e proximidade entre o pessoal e as crianças – o que representa um aumento de 5%.

Existem relações afetivas de proximidade entre o pessoal da instituição e as crianças.

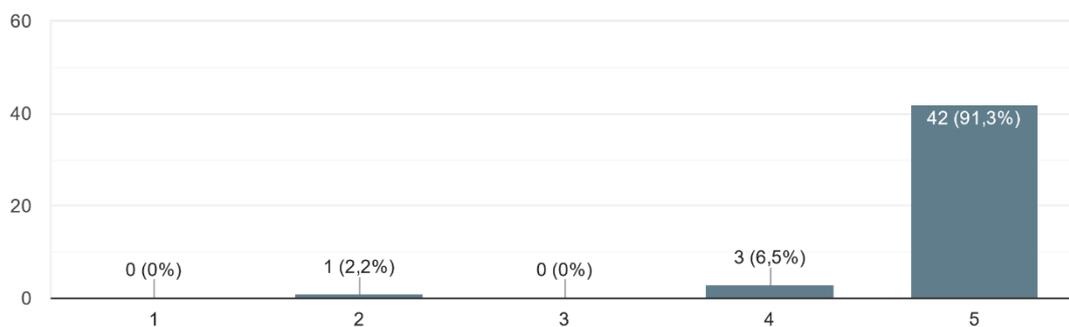
46 respostas



Na **Avaliação Global da instituição** 91,3% dos pais concordam totalmente que, em geral estão satisfeitos com a Instituição, 6,5% concordam e uma resposta com discórdia.

Considerando todos os aspetos, estou satisfeito(a) com a instituição.

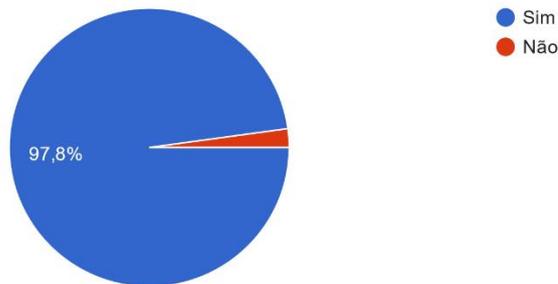
46 respostas



Quanto à **Fidelidade à instituição**, 97,8% dos Encarregados de Educação, recomendariam a Instituição.

Se mo solicitarem, recomendo esta instituição.

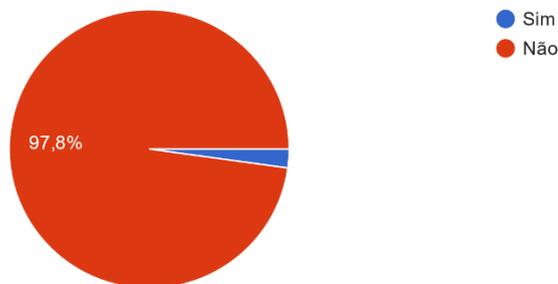
46 respostas



Mesmo que tivessem possibilidade mudaria de instituição 97,8% responde que não.

Se tivesse possibilidade mudaria de instituição.

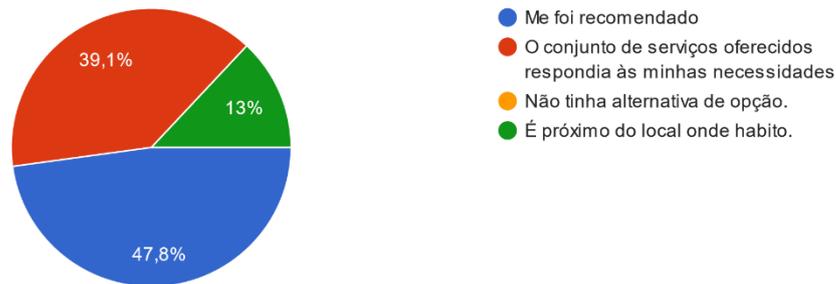
46 respostas



As Motivações dos Encarregados de Educação na escolha da Creche são as seguintes: 39,1% consideram que o conjunto de serviços oferecidos responde às suas necessidades, 47,8% a instituição foi-lhes recomendada, e 13% devido à proximidade com o local onde habitam.

Quando inscrevi o meu educando na instituição fi-lo porque:

46 respostas



6. Conclusão

Face aos resultados obtidos, pode afirmar-se que no geral o nível de satisfação dos Utentes da instituição da VIDA PLENA é muito bom, o que leva a crer que os parâmetros de qualidade foram mantidos, é uma avaliação que revela pais atentos ao bem-estar dos filhos, uma resposta constante que revela não se identificar com a metodologia de trabalho, ainda que a mesma não tenha sofrido alteração nem em regulamento nem em projeto educativo. É seguramente uma mais valia uma leitura atenta dos documentos referidos de forma a escolher um projeto educativo com o qual se identifiquem.

Todas as dimensões analisadas apresentaram uma média superior a quatro valores nos cinco possíveis, aproximando-se dos cinco valores.

As relações que são estabelecidas com todas as famílias apontam uma elevada satisfação em relação à instituição. Daí que todas as famílias se tenham mostrado satisfeitas com a instituição em termos globais, apesar de revelarem o desejo de mais momentos de convívio e formação o que será levado em consideração no próximo ano.

Quanto à formação ao pessoal a mesma foi estimulada e realizada, de acordo com as necessidades identificadas.

Ao longo do ano os pais foram convidados diversas vezes a participar nos momentos e atividades diárias da instituição, não conseguimos perceber pais que tivessem o desejo de realizar mais momentos destes, pelo que a relação de transparência será o melhor caminho para satisfazer as necessidades.

De facto, não se detetou queda significativa no nível de satisfação dos utentes. De salientar que as questões relativas à comunicação das atividades previstas para além da já habitual comunicação via correio eletrónico, passou também a estar disponível na aplicação informática usada na troca de informação com a família, para além da sua fixação à entrada de cada sala.

Quanto à alimentação continuaremos a desenvolver estratégias tanto quanto possível para aumentar o grau de satisfação com este item em contexto de grupo. É, por vezes, difícil aos pais avaliarem este critério pois mais do que o nome do prato que surge na ementa, é a forma como a comida é confeccionada, e que procura ser adequada à faixa etária.

Considerando todos os aspetos, conclui-se que os resultados alcançados com a aplicação do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utesntes são bastante satisfatórios, aproximando-se cada vez mais da cotação máxima, sendo certo que será feito um esforço acrescido no sentido de o nível de satisfação dos Utesntes ser cada vez mais elevado, e especialmente de promover a felicidade, autonomia e bem-estar das crianças.

Deixamos neste espaço, algumas das observações/comentários dos pais:

“Sugestão para ser substituído/reparado o piso de tartan exterior. Gostaria apenas de mencionar que não poderíamos estar mais satisfeitos com a VP e os serviços prestados, muito graças aos profissionais que são extraordinários. Para nos pais, não há nada melhor do que saber que os nossos filhos estão bem entregues, e sem duvida que estão! O nosso muito obrigado! Pais da Mafalda e Santiago.

Estou totalmente satisfeita com o serviço. A minha filha é feliz na instituição e nós com ela.

Considero importante a entrada dos Encarregados de Educação dentro da instituição nos horários de entrada e saída e escovagem dos dentes no período após o almoço.

Gostava de manifestar minha satisfação com toda a equipa de profissionais da Associação Vida Plena e agradecer por todo carinho e pela dedicação com que sempre dispensaram ao meu filho e à minha família. Bem haja a todos e que esse serviço tão digno e importante que prestam à sociedade leiriense perdure por muitos anos.

Parabéns pelo trabalho feito :)

Eu fique muito desiludida com a Vida Plena em relação à festa de final de ano, um horário que nem toda as pessoas podem ir e nem realizou qualquer outra festa com os meninos, o COVID já acabou. Gosto bastante das pessoas que estão com a minha filha.

Não tenho mais nada acrescentar. Obrigado

Obrigado por tudo

A circulação dos pais nos corredores seria mais benéfica para as educadoras e auxiliares, pois não teriam que deixar as crianças para terem que ir buscar os pertences das crianças aos cabides.

Deve proporcionar mais momentos com os familiares e profissionais ,que neste momento nao existe

Nada a dizer, continuem com o trabalho fantástico que têm feito até agora.

Obrigada por todos os colinhos!! 🥰

Apenas o piso do parque exterior podia ser renovado, já que proporciona quedas constantes das crianças. Gostaria que a instituição também promovesse formações ou sessões de esclarecimento sobre temáticas importantes para os pais, no sentido de lhes dar ferramentas para o dia-a-dia com os filhos.

Equipa de excelencia!

Seria interessante existir mais atividades com as famílias para estimular a relação família escola.

obrigada pela atenção e cuidado com a minha filha”

A todos que responderam ao questionário o nosso obrigada.

Aceitar embarcar nesta jornada é o privilégio de quem se aventura a viver.

Rossana Appolloni

7. Anexos



Aos Encarregados de Educação

VIDA PLENA – Associação de Solidariedade Social de Leiria

(e-mail do dia 11/7/2023)

Bom dia,

Na sequência do que foi feito nos anos anteriores, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação em relação a aspetos específicos e globais do funcionamento da instituição, identificar pontos fortes e áreas de melhoria, solicitamos a todos os Encarregados de Educação, que preencham o questionário clicando no link abaixo, até ao dia 27 de julho (é muito rápido!).

Todas as respostas são importantes.

Para responder basta clicar no link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedSpr5y3R83EquKiRAAFV3YqwQOckD98ay6RxVVJPcmDyHpg/viewform?usp=sf_link

Gratas pela colaboração

Lúcia Bértolo

Diretora Técnica

Rua Cardal nº 222, Touria – Pousos 2410-497 Leiria **Tel:** 244 837 458

vidaplenu.ipss@gmail.com

Com o apoio:  Município de Leiria
Câmara Municipal

Avaliação de satisfação 2022-2023

Na sequência do que foi feito nos anos anteriores, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação em relação a aspetos específicos e globais do funcionamento da instituição,

identificar pontos fortes e áreas de melhoria, solicitamos a todos os Encarregados de Educação, que preencham o questionário **até ao dia 27 de julho** (é muito rápido!). Todas as respostas são importantes.

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo Totalmente” (1) até “Concordo Totalmente” (5), preenchendo o respetivo círculo.

Escolha apenas uma opção.

Desde já agradecemos a sua colaboração.

* Indica uma pergunta obrigatória

1.

As instalações da instituição são atrativas. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

2.

A instituição tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

3.

O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

4.

A área destinada à alimentação é ampla e arejada. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

5.

Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

concordo totalmente

6.

Existem extintores e estão bem visíveis. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

7.

As diferentes áreas da instituição estão identificadas e sinalizadas. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

8.

O fardamento do pessoal é apropriado. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

9.

Existe um documento destinado à divulgação das atividades (planificações de sala enviadas semanalmente) e das normas de procedimento (regulamento interno facultado).

*

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

10.

Normalmente as atividades programadas são executadas. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

11.

Recebo informação das atividades dinamizadas (nomeadamente grupos de sala do facebook, aplicação e via e-mail). *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

12.

Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

13.

O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

14.

No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

15.

Quando me atrasei no cumprimento do horário (pequenos atrasos), tive sempre compreensão. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

16.

Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

17.

Se apresento uma reclamação sei que é tomada em atenção. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

18.

O serviço de refeições é adequado. *

Marcar apenas uma oval.

1

2

3

4

5

19.

As instalações estão sempre limpas. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

20.

Confio na instituição e não me lembro de ter apresentado uma reclamação. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

21.

O serviço praticado justifica a mensalidade que pago. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

22.

Quando contacto a instituição sou bem atendido e com rapidez. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

23.

Consigo obter as informações de que necessito (aplicação e outros meios de contato). *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

24.

É fácil contactar o responsável pela instituição. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

25.

Periodicamente a instituição toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

26.

Já fui convidado a visitar as instalações. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

27.

Existe um projeto pedagógico anual (apresentado em reunião de início de ano), do qual tenho conhecimento e considero adequado às crianças. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

28.

O meu educando tem sido adequadamente estimulado e tem feito as aquisições próprias da sua idade. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

29.

Existe preocupação do pessoal no que se refere ao desenvolvimento psicomotor das crianças. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

30.

Existem relações afetivas de proximidade entre o pessoal da instituição e as crianças. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

31.

Considerando todos os aspetos, estou satisfeito(a) com a instituição. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

32.

Se mo solicitarem, recomendo esta instituição. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

33.

Se tivesse possibilidade mudaria de instituição. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

34.

Quando inscrevi o meu educando na instituição fi-lo porque: *

Marcar apenas uma oval.

Me foi recomendado

O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades

Não tinha alternativa de opção.

É próximo do local onde habito.

Ficou algo por dizer...

Aproveite este espaço para complementar alguma informação que considere importante, também será importante para nós!

Obrigada pela colaboração!!

35.



Registo
Fotográfico
2023



-Comemoração da Páscoa;
-Observação e registo de elementos da natureza presentes nos espaços exteriores da instituição;
-Exploração de objetos e alimentos característicos desta altura do ano.



-Comemoração do dia da mãe.
- Exploração de tesouras no recorte livre;
-Contacto com diferentes formas de afeto.

v



-Identificação de diferentes cuidados a ter no verão;
-Exploração de objetos e alimentos característicos desta altura do ano;
- Exploração de animais aquáticos.



-Atividades e brincadeiras com água.



Figura 1: Comemoração do dia dos amigos e da época festiva do carnaval (fevereiro 2023).



Figura 2: - Comemoração do dia do pai; (março 2023).



Figura 3: - Exploração dos sabores, cheiros e das texturas de alimentos saudáveis; (março 2023)



Figura 4: Exploração dos sabores, cheiros e das texturas do da primavera; (abril 2023)



Figura 1: Jogo para encontrar objetos escondidos (01/02/23)



Figura 2: Exploração de sombras. (06/02/23)



Figura 3: Exploração de disfarces alusivos ao Carnaval. (16/02/23)



Figura 4 – Celebração do Carnaval. (17/02/23)



Figura 5: Exploração de um tapete sensorial. (28/02/23)



Figura 6: Jogo "Resgate aos brinquedos". (03/03/23)



Figura 19: Exploração de elementos do verão
(15/05/23)



Figura 20: Exploração de materiais riscadores.
(16/05/23)



Figura 21: Brincadeiras que estimulem a motricidade fina. (24/05/23)



Figura 22: Exploração do bosque (26/06/23)



Figura 23: Brincadeiras com água. (28/06/23)



Figura 24: Degustação de gelados caseiros.
(30/06/23)



Figura 8: participação das famílias integrada no Dia do Pai (março de 2023)



7



Figura 1: Explorações livres de diferentes materiais e espaços (durante o mês de setembro).



Figura 2: Atividade de motricidade fina realizada no bosque (02/10/2023).



Figura 3: Exploração livre de diferentes utensílios de cozinha, a pedido do grupo (04/10/2023).



Figura 4: Exploração dos equipamentos do parque exterior (18/10/2023).



Figura 5: Visualização de diferentes imagens características do outono (19/10/2023).



Figura 2: - Exploração de objetos e alimentos característicos desta altura do ano;
- Passeios na zona envolvente; (outubro 2023)



Figura 3: Comemoração do dia do bolinho (outubro 2023)



Figura 7: Comemoração da época festiva do Natal; (dezembro 2023)



Figura 8: Exploração dos animais selvagens.; (janeiro 2024)



Figura 4: Passeios ao meio envolvente



Figura 5: atividades de pintura livre



Figura 9: Confeção de bolachinhas de natal



Figura 1: Exploração da sala e brincadeiras que facilitem a adaptação. (12/09/23)



Figura 2: Exploração de um pau de chuva (22/09/23)



Figura 3: Primeiras nossas esta

Figura 4: Exploração do parque exterior (09/10/23)



Figura 13: Aproveitar o parque exterior e o sol de inverno (23/11/23)



Figura 14: Interação com pintainhos (29/11/23)



Figura 15: Cesto dos tesouros com elementos natalícios (04/12/23)



Figura 16: Mar de tintas (05/12/23)



Anexo
Contas
2022