

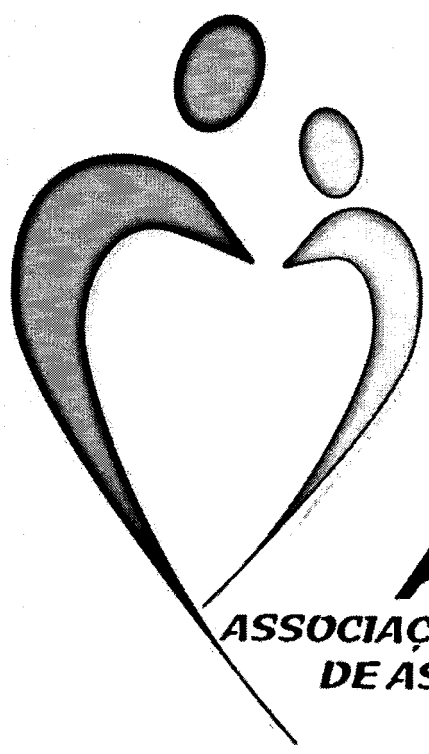
Rui Faria

F

Stênio

[Signature]

Arduus
[Signature]
[Signature]



AFA

**ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA**

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2017

Aprovado em Reunião de Direção a 17/10/2016

Aprovado em Assembleia Geral 10/11/2016



Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA)

Plano de Atividades e Orçamento - 2017

Handwritten signatures and notes on the left margin, including 'sterbis' and 'Paulina'.

Índice

1.Enquadramento..... 3

Missão, Visão e Valores da AFA..... 5

2.Missão..... 5

3.Visão 5

4. Valores 5

5. Política da Qualidade..... 6

 5.2. Excelência dos serviços – Satisfação plena dos clientes/utentes..... 6

 5.3. Qualidade dos recursos humanos..... 7

 5.4. Inovação e Sustentabilidade 7

6.Linhas de ação/intervenção para 2017 7

 6.1. Sustentabilidade..... 7

 6.2.Reforço de competências – Recursos Humanos 8

 6.3.Qualidade, diversidade e competitividade na prestação dos serviços prestados 9

 6.4. Comunicação/Divulgação e Inovação 10

7. Colaboradores/as e Clientes..... 11

 7.1.N.º de clientes a abranger por Resposta Social..... 11

 7.2 Nº de Colaboradores/as por Resposta Social/Departamento..... 12

8. Considerações finais..... 13



Rui Faria
Starkis

Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA)

Plano de Atividades e Orçamento - 2017

AF
Apulio
Humber
Paulo

1. Enquadramento

A Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA), IPSS (instituição particular de solidariedade social), apoia sobretudo os cidadãos fermentelenses (crianças e idosos).

Mais uma vez, vem esta direção, propor-se a levar a bom termo todos os projetos, iniciativas, e atividades que lhe permitam assegurar a missão e propósito que caracterizam a sua atuação.

A metodologia de gestão da AFA baseia-se em inúmeros instrumentos de suporte, nomeadamente: Plano Anual de Atividades e Orçamento, Relatório e Contas, Plano de Atividades Intergeracionais (e os planos e projetos específicos à infância e população adulta idosa) e Sistema de Gestão da Qualidade na sua globalidade (que permite medir, monitorizar e avaliar as diferentes atividades desenvolvidas, no âmbito da gestão e outras).

A melhoria contínua dos serviços mantém-se como uma aposta basilar desta direção, não esquecendo a valorização da atuação diferenciadora e positiva.

A direção assume uma gestão por objetivos, principalmente no que respeita à eficácia e eficiência na utilização dos recursos. A garantia da sustentabilidade organizacional passa, em larga escala, pela aposta no rigor que vem sendo exigida e que continuará a vigorar em todo o trabalho desenvolvido.

O presente plano assume-se como um plano de continuidade assente num conjunto de princípios e metas decorrentes da implementação/certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). De salientar que a AFA renovou a sua certificação após três anos de concessão, tendo já sido certificada pela nova norma – ISO 9001:2015.

Em 2017, prevê-se a realização das obras de remodelação dos quartos e casas de banho da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) do edifício antigo, reconhecendo-se a importância da melhoria dos espaços e infraestruturas, garantindo-se, assim, o melhor conforto e bem-estar aos/às idosos/as e dcs/as próprios/as colaboradores/as. Ainda com o propósito de melhorar substancialmente as condições de conforto dos espaços e serviços prestados, a direção pretende continuar, na medida do possível, com as obras de conclusão do novo edifício de ERPI. Em 2016 foram colocadas todas as portas e janelas, sendo que, para 2017, se prevêem avanços nos acabamentos interiores.

Por forma a garantir o maior conforto e segurança de clientes e colaboradores/as, a direção da AFA irá colocar, na viatura Renault Master (adaptada para transportes de pessoas com mobilidade reduzida/cadeira de rodas) uma plataforma elétrica, dado que a solução atualmente existente (plataforma manual) não se assume como a mais adequada no entender dos membros dirigentes e colaboradores/as.

À semelhança do que vem a ser prática nos últimos anos, a direção propõe-se a garantir a melhor manutenção (sobretudo preventiva) do edificado, viaturas e equipamentos.



Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA)
Plano de Atividades e Orçamento - 2017

No cumprimento do artigo 14 dos Estatutos, a direção da AFA submete à apreciação dos seus associados o plano de atividades e orçamento para o ano de 2017, assumindo como principais linhas de ação/intervenção as que apresentamos.

Handwritten signatures and notes:
5/11/17
Fidelis
Obrigada
Fidelis



Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA)

Plano de Atividades e Orçamento - 2017

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including 'S. Santos' and others.

Missão, Visão e Valores da AFA

2. Missão

A Associação Fermentelense de Assistência (AFA) tem como missão responder às necessidades da população, através de respostas sociais para a infância e para a população adulta idosa, proporcionando uma intervenção articulada com a comunidade, procurando o desenvolvimento de parcerias que reforcem a cadeia de valor e qualidade dos serviços prestados, tendo como área de atuação a Vila de Fermentelos e zona circundante.

3. Visão

A AFA pretende ser reconhecida pela comunidade como uma instituição de referência, baseando a sua intervenção na inovação e melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados.

Para atingir o elevado nível de qualidade a que se propõe, esta Instituição Particular de Solidariedade Social apostou na certificação após um processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), cujas práticas, normalizadas e regulamentadas permitem diferenciá-la de demais instituições do mesmo setor.

4. Valores

Os valores pelos quais a AFA se pauta são defendidos incondicionalmente pela mesma, representando as convicções dominantes em que a maioria dos/as colaboradores/as acredita.

A atuação da AFA rege-se pelos valores de:

- **Solidariedade** – acolher com carácter solidário todos/as os/as que recorrem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades.
- **Confiança** – criar um ambiente de confiança mútua, entre nós e todos/as os/as que apoiamos.
- **Excelência** – procuramos a “excelência” como forma de estar, investindo em todos os serviços que prestamos à comunidade, desenvolvendo as capacidades dos/as dirigentes e colaboradores/as na procura de soluções que permitam a integração mútua de objetivos, visando antecipar necessidades e procurando igualmente exceder as expectativas dos/as nossos/as clientes.
- **Profissionalismo** – respeitar a condição e características de todos/as os/as clientes que apoiamos e daqueles que colaboram connosco.

ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA A CRIANÇAS E PESSOAS DE TERCEIRA IDADE
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Águeda * NIF: 501089780

Rua João Nunes Geraldo, nº10. 3750 - 466 Fermentelos
Tel. 234 721 955 * Fax: 234 196 460
www.afa-fermentelos.com * geral@afa-fermentelos.com



Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA)

Plano de Atividades e Orçamento - 2017

- **Ética** – defendemos a ética e transparência das nossas intervenções e relações, promovendo o benefício do/a cliente/significativo/Encarregado/a de Educação e assegurando o respeito pela diferença no cumprimento da nossa missão.
- **Inovação** – acreditamos que a vantagem da nossa intervenção depende da nossa capacidade e determinação em inovar, procurando melhorias contínuas e aumentando a nossa eficiência.
- **Humanização dos Serviços** – focalização no/na cliente, nas suas necessidades e expectativas, assegurando o respeito pelos seus direitos fundamentais, pela sua dignidade, individualidade, autonomia, igualdade, participação e capacidade de escolha.
- **Qualidade e melhoria contínua** – defendemos, em toda a nossa atuação, o cumprimento, de forma continuada, criteriosa e exemplar dos parâmetros de qualidade, procurando a eficiência e eficácia dos nossos serviços.
- **Sustentabilidade** – Acreditamos na cooperação, no trabalho assente em parceria e em equipa, como meio de garantir o *know how*, experiência e responsabilidade na execução de tarefas quotidianas, na resolução de problemas complexos e no desenvolvimento de atividades, numa perspetiva multidisciplinar para a diversidade de respostas, e no aumento da eficiência da Organização de modo a assegurar o financiamento adequado para limitar a dependência e reduzir o risco.

5. Política da Qualidade

5.1. Compromisso Institucional

A Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA), tem como objetivo prestar serviços sociais e comunitários de excelência e promover a contínua satisfação dos/as seus/suas clientes, colaboradores/as, fornecedores, parceiros e associados.

5.2. Excelência dos serviços – Satisfação plena dos clientes/utentes

A AFA aposta na excelência como forma de estar, concretizando em todos os serviços que presta à comunidade as capacidades/competências dos seus dirigentes e colaboradores/as na busca de soluções que permitam uma integração mútua de objetivos, visando antecipar necessidades e procurando exceder expectativas dos/as seus/suas clientes.

A AFA promove a melhoria contínua dos serviços prestados, percecionando-a como uma ferramenta para fazer sempre o melhor, estando claramente recetiva às sugestões e mudanças, encarando-as como oportunidades e nunca como problemas.

Handwritten signatures and initials:
 - Top right: "Luis" with a signature.
 - Middle right: "Stashis" with initials.
 - Far right: "A. Pacheco" with initials.
 - Bottom right: "Humberto" with initials.

5.3. Qualidade dos recursos humanos

A AFA considera os/as seus/suas colaboradores/as como sendo o fator chave para atingir a excelência da Instituição. Assim, promoverá o trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais, incentivando a sua participação na análise, preparação e implementação de ações que visem a melhoria da Qualidade.

5.4. Inovação e Sustentabilidade

A AFA garante o cumprimento dos requisitos do SGQ, dos seus processos e dos Requisitos Legais e/ou Outros Requisitos aplicáveis à sua atividade, perseguindo de uma forma permanente e consistente a rentabilidade dos recursos de que dispõe numa ótica da sua melhoria contínua e eficiência.

A AFA privilegia as parcerias no âmbito do desenvolvimento e investigação social de novos serviços.

6. Linhas de ação/intervenção para 2017

Para o ano de 2017 a Direção da AFA pretende apostar na melhoria contínua dos serviços, alinhada com os resultados. Propõe-se desenvolver e prosseguir com o trabalho iniciado em anos anteriores, pelos membros dirigentes em exercício, ainda que com inúmeras retificações e ajustamentos, fruto do que são as atuais condicionantes e metas a atingir, garantidas da sustentabilidade institucional.

Tendo por base todo o trabalho que vem a ser desenvolvido, e porque se entende que, nos eixos propostos para o ano transato, existem ainda inúmeras questões a ser trabalhadas, aprimoradas e superadas, surge como oportuna a replicação do proposto para esse mesmo ano, no caso para 2017.

6.1. Sustentabilidade

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
- Fomentar uma cultura de eficiência na	- Controlar os custos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada resposta;	- Sensibilização dos/as responsáveis dos setores/departamentos para uma gestão mais eficiente de cada departamento/área de atuação;	- Assegurar a gestão mais eficaz de cada resposta, reduzindo os custos e maximizando os benefícios.



Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA)

Plano de Atividades e Orçamento - 2017

Handwritten notes and signatures on the left margin.

Instituição, orientada para os resultados, redução dos desperdícios e aumento dos ganhos;	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar a eficiência dos processos e eficácia das atividades definidas; - Promover angariação de fundos com candidaturas a projetos de financiamento; 	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer medidas de controlo de Gestão; - Otimizar os Recursos existentes; - Renegociação dos custos com fornecedores (com base numa estratégia mais eficaz de pagamento, potenciando os descontos financeiros diretos; - Candidaturas a Projetos de Financiamento; 	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar a autonomia financeira da AFA em 10%; - Taxa de sucesso de negociação com fornecedores $\geq 60\%$; - Submissão de candidatura a pelo menos 1 projeto de financiamento;¹
--	--	---	---

6.2.Reforço de competências – Recursos Humanos

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
<ul style="list-style-type: none"> - Reforçar os níveis de motivação, envolvimento e autonomia dos/as colaboradores/as. 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover a responsabilização dos/as colaboradores/as em todas as tarefas/atividades que lhes acometem; - Consolidar a valorização dos recursos humanos, tendo como orientação a e 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões de trabalho formais e informais de sensibilização/supervisão; - Cumprimento do plano de formação realizado com base na análise das 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado da avaliação do desempenho - ≥ 4. - Taxa de sucesso do plano de formação $\geq 80\%$;

¹(EDP Solidaria; BPI Capacitar; Fundos Comunitários ou outros);

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

	<p>a melhoria das competências decorrente de formação ajustada às necessidades/expectativas;</p> <p>- Desenvolver espírito de equipa, entreajuda e pertença ao grupo "AFA"</p>	<p>necessidades formativas dos/as colaboradores/as;</p> <p>- Assegurar o aumento do grau de comprometimento com os colegas, com as funções e com a própria dinâmica institucional, orientando a sua atividade para o todo;</p>	
--	--	--	--

6.3. Qualidade, diversidade e competitividade na prestação dos serviços prestados

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
<p>- Reforçar a qualidade e competitividade dos serviços prestados, potenciando-se a cultura orientada para o/a cliente.</p>	<p>- Fomentar uma cultura organizacional orientada para os/as clientes, com foco na eficiência dos resultados e eficácia das atividades.</p> <p>- Garantir a qualidade e melhoria dos serviços, através de práticas diferenciadoras.</p> <p>- Melhorar os níveis de satisfação dos/as clientes, dando resposta às sugestões/reclamações,</p>	<p>- Avaliação da satisfação dos/as clientes;</p> <p>- Rever as metodologias e práticas, revisando e monitorizando continuamente o SGQ implementado;</p> <p>- Adequar as metodologias de intervenção implementadas, com base nas reais necessidades e</p>	<p>- Resultado da avaliação da satisfação dos/as clientes num valor \geq a 4,5;</p> <p>- Manutenção da certificação e propostas/alterações ao sistema implementado, visando a melhoria contínua.</p> <p>- Resultado da avaliação da satisfação dos/as clientes num valor \geq a 4;</p>

	<p>revidendo continuamente as práticas com base na pertinência das mesmas.</p>	<p>expectativas dos/as clientes, acompanhando a sua evolução/aplicabilidade;</p> <p>- Desenvolvimento de ações com os/as colaboradores/as, por forma a trabalhar-se o espírito de equipa, coesão e desempenho.</p>	<p>- Taxa de sucesso dos Planos Individuais (PI) em $\geq 80\%$.</p> <p>- Resultado da avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as e num valor ≥ 4;</p> <p>- Realização de "Dia do/a Colaborador/a", "Jantar de Natal", entre outros;</p> <p>- Resultado da avaliação por observação das melhorias no posto de trabalho;</p>
--	--	--	---

6.4. Comunicação/Divulgação e Inovação

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
<p>- Prestar serviços de qualidade, diferenciadores e inovadores, garantindo a sua divulgação para o exterior.</p>	<p>- Consolidar a imagem da instituição, reforçando o seu reconhecimento e notoriedade, através da promoção da informação das atividades e serviços que proporciona;</p> <p>- Investir em ações de inovação social/boas práticas;</p>	<p>- Dinamizar a página de facebook da AFA;</p> <p>- Reforçar os eventos com impacto na comunidade, divulgando-os;</p>	<p>- Publicar $\geq 80\%$ das atividades realizadas nas redes sociais;</p> <p>- Realizar um valor $\geq 3,5$ atividades com impacto na comunidade.</p>

Handwritten signatures and notes:
A. Nunes
A. Nunes
Humberto
Ferreira

7. Colaboradores/as e Clientes

7.1.N.º de clientes a abranger por Resposta Social

Ano de 2016

	Nº Clientes Acordo	Frequência à data	Previsão para 2017
Creche	38	28	30
Estabelecimento de Ensino Pré-escolar	47	45	37
Centro Atividades Tempos Livres para Extensões de horário e interrupções letivas sem almoço	27	23	27
Centro de Dia	20	20	20
Serviço de Apoio Domiciliário	25	25	25
Estrutura Residencial para Idosos	34	34	36

7.2.N.º de Colaboradores/as por Resposta Social/Departamento

Colaboradores/as a contrato/efetivos/as

Resposta Social/Departamento	N.º de Colaboradores/as atuais	Nº de colaboradores 2017
Creche	10	8
Educação Pré-Escolar (EPE)	5	4
Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)	2	2
Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)	13	13

Centro de Dia (CDD)	2	Manter o número de colaboradores/as
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	7	
Geral	19	
Total	58	55

Contratos Medida Estágio Emprego/Contrato de Emprego-Inserção+

Resposta Social/Departamento	N.º de Contratos/Estágios atuais
Estrutura Residencial para Idosos	1 Medida Estágio Emprego
Serviços Gerais	1 Medida Estágio Emprego 1 CEI + - para portadores de deficiência, financiado a 100%
Total	3

Sócios	Ativos	Inscritos
	511	1331

8. Considerações finais

A direção, em funções desde Abril de 2015, planeia atingir metas e cumprir objetivos traçados anteriormente, dado que entende a importância do trabalho de continuidade - melhoria contínua, enfoque no/a cliente e inovação dos serviços de forma sustentável.

A monitorização de todos os indicadores, dados e metas ao nível da gestão necessita ser cada vez mais rigoroso. Tal como acontece no país, a realidade e condições económico-financeiras dos/as clientes e respetivas famílias, fornecedores e colaboradores/as, entre muitos outros, têm vindo a assumir relevante preponderância nos resultados da AFA (nomeadamente no que à liquidez se refere).

Neste sentido, e porque se pretende que esses mesmos fatores não influam negativamente no melhor desempenho da direção e colaboradores/as, o desafio assume-se como maior.

Acreditam estes dirigentes que, com esforço, dedicação e empenho, será possível alcançar todos os objetivos almejados na instituição.

A Direção

Victor Gomes Ferreira

Victor Gomes Ferreira

Cristina Maria Condesso Nogueira Pires

Cristina Maria Condesso Nogueira Pires

Rui Miguel Pires Moreto

Rui Miguel Pires Moreto

Maria Marlene A. Martins Vasconcelos

Maria Marlene Azeredo Martins Vasconcelos

Joana Parreira Jesus Correia M. Ferreira

Joana Ferreira

Jorge Humberto Carlos Neves

Jorge Humberto Carlos Neves

Susana Maria Pereira Martins

Susana Maria Pereira Martins

Ana Filipa Nolasco Neves

Ana Filipa Nolasco Neves

