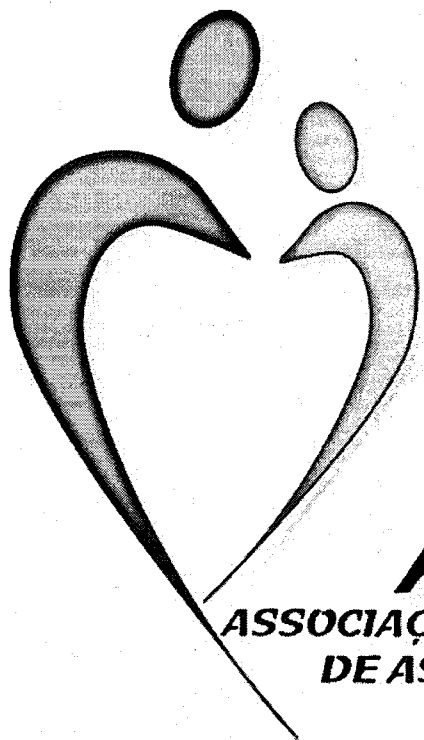


*[Handwritten signature]*  
AFA  
03/10/13



**AFA**  
**ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE**  
**DE ASSISTÊNCIA**

# PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2018

Aprovado em Reunião de Direção a 30/10/2017

Aprovado em Assembleia Geral   /  /



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

Plano de Atividades e Orçamento - 2018

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Missão, Visão e Valores da AFA.....	4
3. Política da Qualidade.....	4
4. Linhas de ação/intervenção para 2018 .....	5
4.1. Sustentabilidade.....	5
4.2. Reforço de competências – Recursos Humanos .....	6
4.3. Qualidade, diversidade e competitividade dos serviços prestados .....	7
4.4. Comunicação/Divulgação e Inovação.....	8
5. Colaboradores/as e Clientes.....	9
5.1. Nº de clientes a abranger por Resposta Social.....	9
5.2. Nº de Colaboradores/as por Resposta Social/Departamento .....	10
Colaboradores/as a contrato/efetivos/as.....	9
Contratos Emprego-Inserção/ Emprego Apoiado em Mercado Aberto .....	9
Sócios Ativos/ Inscritos .....	9
6. Considerações finais.....	11



*Handwritten signature and initials.*

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

Plano de Atividades e Orçamento - 2018

## 1. Enquadramento

A Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, situada em Fermentelos, que apoia sobretudo as crianças e os idosos desta vila.

Com vista à prossecução da missão, visão e valores da instituição, assim como da sustentabilidade e inovação, esta Direção propõe-se a uma gestão por objetivos, principalmente no que respeita à eficácia e eficiência na utilização dos recursos.

A garantia da sustentabilidade organizacional é um dos principais objetivos do trabalho que aqui se propõe, passando em larga escala pela aposta no rigor, na melhoria contínua e numa atuação positiva e diferenciadora, que permita que a AFA seja reconhecida como prestadora de serviços de qualidade e excelência.

O presente plano revela a continuidade do trabalho que vem sendo desenvolvido ao longo dos últimos anos, assente num conjunto de princípios e metas decorrentes da implementação/certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). De salientar que a AFA se encontra já certificada pela nova norma – ISO 9001:2015, tendo sido realizada este ano mais uma auditoria de acompanhamento e estando a concessão efetuada até 2019.

A metodologia de gestão da AFA baseia-se em inúmeros instrumentos de suporte, nomeadamente o 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. O Sistema de Gestão da Qualidade na sua globalidade permite ainda medir, monitorizar e avaliar as diferentes atividades desenvolvidas, no âmbito da gestão e outras.

No decorrer do ano de 2018, prevê-se a continuidade das obras de remodelação dos quartos da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), WC's e refeitório de ERPI e Centro de Dia (CDD), remodelação do mobiliário afeto às referidas Respostas Sociais e aquisição de material de Reabilitação/ Fisioterapia.

A nível das Respostas Sociais da Infância, verifica-se a necessidade de realizar obras de manutenção do piso e madeiras do parque infantil, pintura de algumas salas e corredores.

É de salientar a importância da melhoria dos espaços e infraestruturas, garantindo-se, assim, o melhor conforto e bem-estar aos/às idosos/as e aos/às próprios/as colaboradores/as. Ainda com o propósito de melhorar substancialmente as condições de conforto dos espaços e serviços prestados, a Direção pretende dar continuidade, na medida do possível, às obras de conclusão do novo edifício de ERPI. Foram colocadas todas as portas e janelas de alumínio, sendo que, para 2018, se prevêem avanços nos acabamentos interiores.



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

Plano de Atividades e Orçamento - 2018

Por forma a garantir o maior conforto e segurança de clientes e colaboradores/as, a direção da AFA irá proceder à reestruturação da plataforma da viatura Renault Master.

Apesar das dificuldades com que se deparam atualmente as IPSS's, a Direção propõe-se a garantir a melhor manutenção (sobretudo preventiva) do edificado, viaturas e equipamentos, à semelhança do que se vem a verificar nos últimos anos.

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 2018, assumindo como principais linhas de ação/intervenção as que se apresentam seguidamente.

## 2. Missão, Visão e Valores da AFA

A Associação Fermentelense de Assistência (AFA) orienta a sua atuação de acordo com a missão, visão e valores que a constituem, nomeadamente a solidariedade, confiança, excelência, profissionalismo, ética, inovação, humanização dos serviços, qualidade e melhoria contínua, sustentabilidade.

## 3. Política da Qualidade

A 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.

Apostando na excelência como forma de estar, concretiza todos os serviços com base em soluções que permitam uma integração mútua de objetivos, visando antecipar necessidades e procurando exceder as expectativas dos/as seus/suas clientes.

Os/as colaboradores/as são o fator chave para atingir a excelência da Instituição. Assim, aposta claramente na constante atualização das suas competências pessoais e profissionais, através de um plano de formação que vá de encontro às necessidades efetivas.

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

Privilegia as parcerias no âmbito do desenvolvimento e investigação social de novos serviços.

#### 4. Linhas de ação/intervenção para 2018

Para o ano de 2018, a Direção da AFA mantém a sua aposta 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. Contudo, verifica-se a necessidade de proceder a 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 de alguns objetivos, medidas e metas para esse mesmo ano, no próximo ano 2018.

Ainda assim, importa referir o esforço que será levado a cabo no que concerne à autonomia financeira da instituição, com a adoção de medidas e planos de pagamento que venham a garantir uma maior eficiência e reforço da confiança.

##### 4.1. Sustentabilidade

<b>Objetivos Gerais</b>	<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Medidas</b>	<b>Metas</b>
- Fomentar uma cultura de eficiência na Instituição, orientada para os resultados, redução dos desperdícios e aumento dos ganhos	- Controlar os custos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada resposta;  - Assegurar a eficiência dos processos e eficácia das atividades definidas;	- Sensibilização dos/as responsáveis dos setores/departamentos para uma gestão mais eficiente;  - Estabelecer medidas de controlo de Gestão;  - Otimizar os Recursos existentes;  - Dar continuidade às obras de requalificação do edifício antigo e de construção do novo;	- Assegurar a gestão mais eficaz de cada resposta, reduzindo os custos e maximizando os benefícios;  - Melhorar a autonomia financeira da AFA em 40%;  - Estabelecer parcerias estratégicas para dar seguimento às obras de requalificação e construção;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar projetos de angariação de fundos /candidaturas a projetos de financiamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renegociar custos com fornecedores (com base numa estratégia mais eficaz de pagamento, potenciando os descontos financeiros diretos);</li> <li>- Definir planos de pagamentos a fornecedores, que se verifiquem mais eficientes e que reforcem a confiança mútua;</li> <li>- Candidaturas a Projetos de Financiamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de sucesso de negociação com fornecedores <math>\geq 60\%</math>;</li> <li>- Submissão de candidatura a pelo menos 1 projeto de financiamento.<sup>1</sup></li> </ul>
--	--	--	---

#### 4.2.Reforço de competências – Recursos Humanos

<b>Objetivos Gerais</b>	<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Medidas</b>	<b>Metas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforçar os níveis de motivação, envolvimento e autonomia dos/as colaboradores/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover a responsabilização dos/as colaboradores/as em todas as tarefas/atividades que lhes acometem;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões de trabalho formais e informais de sensibilização/supervisão;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado da avaliação do desempenho - <math>\geq 4</math>;</li> </ul>

<sup>1</sup>(EDP Solidaria; BPI Capacitar; Fundos Comunitários ou outros);

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

Plano de Atividades e Orçamento - 2018

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar a valorização dos recursos humanos, tendo como orientação a melhoria das competências decorrente de formação ajustada às necessidades/expectativas;</li> <li>- Desenvolver espírito de equipa, entreajuda e pertença à "Família/Grupo AFA".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento do plano de formação elaborado;</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de sucesso do plano de formação <math>\geq</math> a 80%;</li> <li>- Envolvimento dos/das colaboradores/as <math>\geq</math> a 60% em atividades promovidas pela instituição.</li> </ul>
--	--	--	---

4.3. Qualidade, diversidade e competitividade dos serviços prestados

<b>Objetivos Gerais</b>	<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Medidas</b>	<b>Metas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforçar a qualidade e competitividade dos serviços prestados, potenciando-se a cultura orientada para o/a cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir a qualidade e melhoria dos serviços, através de práticas diferenciadoras;</li> <li>- Melhorar os níveis de satisfação dos/as clientes;</li> <li>- Motivar os/as colaboradores/as, potenciando o seu comprometimento e desempenho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação da satisfação dos/as clientes;</li> <li>- Rever as metodologias e práticas, revisando e monitorizando continuamente o SGQ implementado;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado da avaliação da satisfação dos/as clientes num valor <math>\geq</math> a 4,5;</li> <li>- Manutenção da certificação e propostas/alterações ao sistema implementado, visando a melhoria contínua;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adequar as metodologias de intervenção implementadas, com base nas reais necessidades e expectativas dos/as clientes;</li> <li>- Avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as;</li> <li>- Desenvolvimento de ações com os/as colaboradores/as, por forma a trabalhar-se o espírito de equipa, coesão e desempenho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado da avaliação da satisfação dos/as clientes num valor <math>\geq</math> a 4;</li> <li>- Taxa de sucesso dos Planos Individuais (PI) em <math>\geq</math> 80%;</li> <li>- Resultado da avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as num valor <math>\geq</math> a 4;</li> <li>- Realização do "Dia do/a Colaborador/a", "Jantar de Natal", entre outros;</li> <li>- Resultado da avaliação por observação das melhorias no posto de trabalho.</li> </ul>
--	--	---	--

#### 4.4. Comunicação/Divulgação e Inovação

<b>Objetivos Gerais</b>	<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Medidas</b>	<b>Metas</b>
- Prestar serviços de qualidade, diferenciadores e inovadores, garantindo a sua divulgação para o exterior	- Consolidar a imagem da instituição, reforçando o seu reconhecimento e notoriedade;	- Dinamizar o site da Instituição e a página de facebook da AFA;	- Atualizar a página um número de vezes $\geq$ a 12;



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

Plano de Atividades e Orçamento - 2018

	- Investir em ações de inovação social/boas práticas.	- Reforçar os eventos com impacto na comunidade, divulgando-os.	- Publicar $\geq 80\%$ das atividades realizadas nas redes sociais;  - Realizar um valor $\geq a 3$ atividades com impacto na comunidade.
--	---	---	---

5. Colaboradores/as e Clientes

5.1. Nº de clientes a abranger por Resposta Social

Ano de 2017

	Nº Clientes Acordo	Frequência à data	Previsão para 2018
<u>Creche</u>	38	35	38
<u>Estabelecimento de Ensino Pré-escolar</u>	47	29	30
<u>Centro Atividades Tempos Livres para Extensões de horário e interrupções letivas sem almoço</u>	27	33	33
<u>Centro de Dia</u>	20	20	20
<u>Serviço de Apoio Domiciliário</u>	25	25	25
<u>Estrutura Residencial para Idosos</u>	34	34	36

## 5.2. N.º de Colaboradores/as por Resposta Social/Departamento

### Colaboradores/as a contrato/efetivos/as

Resposta Social/Departamento	N.º de Colaboradores/as atuais	Previsão para 2018
Creche	8	Diminuir o número de colaboradores/as
Educação Pré-Escolar (EPE)	6	
Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)	2	
Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)	16	Manter o número de colaboradores/as
Centro de Dia (CDD)	2	
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	7	
Geral	19	
<b>Total</b>	<b>60</b>	

### Contratos Emprego-Inserção/Emprego Apoiado em Mercado Aberto

Resposta Social/Departamento	N.º de contratos/estágios atuais
Serviços Gerais	1 CEI (Contrato Emprego Inserção)
Cozinha	1 EAMA (Emprego Apoiado em Mercado Aberto)
Creche	1 EAMA (Emprego Apoiado em Mercado Aberto)
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Sócios Ativos/Inscritos

Sócios	Ativos	Inscritos
	464	1341

### 6. 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 de um rigor cada vez maior. A realidade local e as 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. Assim, urge trabalhar por uma sustentabilidade que se tem verificado morosa de atingir. Neste sentido, e porque se pretende alcançar esta meta, ainda que a médio/ longo prazo, o desafio assume-se cada vez maior.

Fica o apelo a uma cada vez maior participação ativa dos colaboradores, famílias, sócios e comunidade em geral, nas atividades promovidas pela AFA e no seu dia-a-dia. Só em conjunto e com a participação ativa de todos os intervenientes, será possível desenvolver um trabalho que em tanto beneficia esta terra e as suas gentes.

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



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

Plano de Atividades e Orçamento - 2018

A Direção

Diogo Gomes Ferreira

Cristina Maria Cardoso Vasconcelos Rizes

Luís Miguel dos Santos