



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2019

Aprovado em Reunião de Direção a ___/10/2018

Aprovado em Assembleia Geral ___/___/___



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA



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

Plano de Atividades e Orçamento - 2019

*Report
document*

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Missão, Visão e Valores da AFA.....	4
3. Política da Qualidade.....	4
4. Linhas de ação/intervenção para 2018	4
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 e Clientes.....	8
5.1. Nº de clientes a abranger por Resposta Social.....	8
5.2. Nº de Colaboradores por Resposta Social/Departamento	9
Colaboradores a contrato/efetivos	8
Emprego Apoiado em Mercado Aberto	8
Sócios Ativos/ Inscritos	10
6. Considerações finais.....	10



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

Plano de Atividades e Orçamento - 2019

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, com Respostas Sociais nas áreas da Infância e Terceira Idade. Presta apoio à comunidade local, na sua generalidade, pese embora já se verifique a procura dos seus serviços para potenciais clientes de outras áreas geográficas.

Com vista à prossecução da missão, visão e valores da instituição, assim como da sustentabilidade e inovação, esta Direção propôs-se, no presente mandato, a uma gestão por objetivos, principalmente no que respeita à eficácia e eficiência na utilização dos recursos. A garantia da sustentabilidade organizacional tem sido um dos principais objetivos do seu trabalho, a par da aposta no rigor, na melhoria contínua e numa atuação positiva e diferenciadora, que permita que a AFA mantenha o seu reconhecimento 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). A AFA encontra-se certificada pela nova norma – ISO 9001:2015 desde 2016, tendo sido realizada este ano a auditoria de segundo acompanhamento e mantendo-se a concessão 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 da 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 2019, prevê-se a continuidade das obras de remodelação dos quartos da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), tornando-os mais “acolhedores” e dotando-os de algum conforto adicional. Mantém-se a necessidade de requalificação das WC's e refeitório de ERPI e Centro de Dia (CDD), bem como paredes e tetos dos corredores adjacentes. Torna-se ainda necessário apostar na remodelação/ renovação do mobiliário afeto às referidas Respostas Sociais.

A nível das Respostas Sociais da Infância, urge concluir as 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 idosos, crianças e aos próprios colaboradores.



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

Plano de Atividades e Orçamento - 2019

Apesar das dificuldades com que se deparam atualmente as IPSS's, a Direção tem vindo a garantir a melhor manutenção (sobretudo preventiva) do edificado, viaturas e equipamentos. Torna-se essencial a aposta num plano global de manutenção e/ou requalificação, que permita, apesar de avanços por fases, dar continuidade e projetar um todo.

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 2019, 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 seus clientes, colaboradores, 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 seus clientes.

Os colaboradores 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 2019

Para o ano de 2019, a Direção da AFA mantém a sua aposta na melhoria contínua dos serviços, alinhada com os resultados, constante do mandato em curso. Propõe-se desenvolver e prosseguir com o trabalho iniciado em anos anteriores, nomeadamente na garantia da sustentabilidade institucional.

Importa referir o esforço que tem sido e 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

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
<p>- Fomentar uma cultura de eficiência na Instituição, orientada para os resultados, redução dos desperdícios e aumento dos ganhos</p>	<p>- Controlar os custos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada resposta;</p> <p>- Assegurar a eficiência dos processos e eficácia das atividades definidas;</p> <p>- Realizar projetos de angariação de fundos.</p>	<p>- Sensibilização dos responsáveis dos setores/departamentos para uma gestão mais eficiente;</p> <p>- Estabelecer medidas de controlo de Gestão;</p> <p>- Otimizar os Recursos existentes;</p> <p>- Dar continuidade às obras de requalificação do edifício antigo;</p> <p>- Renegociar custos com fornecedores, potenciando os descontos financeiros diretos;</p> <p>- Definir planos de pagamentos a fornecedores, que se verifiquem mais eficientes e que reforcem a confiança mútua.</p>	<p>- Assegurar a gestão mais eficaz de cada resposta, reduzindo os custos e maximizando os benefícios;</p> <p>- Melhorar a autonomia financeira da AFA em 20%;</p> <p>- Estabelecer parcerias estratégicas para dar seguimento às obras de requalificação e construção;</p> <p>- Taxa de sucesso de negociação com fornecedores \geq 40%.</p>

4.2. Reforço de competências – Recursos Humanos

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
<p>- Reforçar os níveis de motivação, envolvimento e autonomia dos colaboradores</p>	<p>- Promover a responsabilização dos colaboradores em todas as tarefas/atividades que lhes acometem;</p> <p>- Consolidar a valorização dos recursos humanos, tendo como orientação a melhoria das competências decorrente de formação ajustada às necessidades/expectativas;</p> <p>- Desenvolver espírito de equipa e comprometimento com a Família AFA.</p>	<p>- Reuniões de trabalho formais e informais de sensibilização/supervisão;</p> <p>- Avaliação da satisfação dos colaboradores;</p> <p>- Cumprimento do plano de formação elaborado;</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> <p>- Desenvolvimento de ações com os colaboradores, por forma a trabalhar-se o espírito de equipa, coesão e desempenho.</p>	<p>- Resultado da avaliação do desempenho - ≥ 4;</p> <p>- Taxa de sucesso do plano de formação \geq a 80%;</p> <p>- Envolvimento dos colaboradores \geq a 50% em atividades promovidas pela instituição;</p> <p>- Realização de convívio de colaboradores, Jantar de Natal, entre outros;</p> <p>- Resultado da avaliação por observação das melhorias no posto de trabalho.</p>

4.3. Qualidade, diversidade e competitividade dos serviços prestados

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
<p>- Reforçar a qualidade e competitividade dos serviços prestados</p>	<p>- Garantir a qualidade e melhoria dos serviços, através de práticas diferenciadoras;</p> <p>- Melhorar os níveis de satisfação dos clientes.</p>	<p>- Avaliação da satisfação dos 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 expectativas dos clientes.</p>	<p>- Resultado da avaliação da satisfação dos clientes num valor \geq a 4;</p> <p>- Manutenção da certificação e propostas/alterações ao sistema implementado, visando a melhoria contínua;</p> <p>- Taxa de sucesso dos Planos Individuais (PI) em \geq 80%.</p>

4.4. Comunicação/Divulgação e Inovação

Objetivos Gerais	Objetivos Operacionais	Medidas	Metas
- Prestar serviços de qualidade, diferenciadores e inovadores, garantindo a sua divulgação para o exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar a imagem da instituição, reforçando o seu reconhecimento e notoriedade; - Investir em ações de inovação social/boas práticas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aposta na renovação do site institucional; - Dinamizar o site da Instituição e a página de facebook da AFA; - Reforçar os eventos com impacto na comunidade, divulgando-os. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atualizar a página um número de vezes \geq a 10; - Publicar \geq 80% das atividades realizadas nas redes sociais; - Realizar um valor \geq a 3 atividades com impacto na comunidade.

5. Colaboradores e Clientes

5.1. Nº de clientes a abranger por Resposta Social

Ano de 2018

	Nº Clientes Acordo	Frequência à data	Previsão para 2019
Creche	38	45	60
Estabelecimento de Ensino Pré-escolar	47	37	47
Centro de Atividades de Tempos Livres	27	39	40
Centro de Dia	20	20	20
Serviço de Apoio Domiciliário	25	24	25
Estrutura Residencial para Idosos	34	38	38

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

Colaboradores a contrato/efetivos

Resposta Social/Departamento	N.º de Colaboradores atuais	Previsão para 2019
Creche	8	Manter o número de colaboradores
Educação Pré-Escolar (EPE)	6	
Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)	2	
Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)	14	Manter o número de colaboradores
Centro de Dia (CDD)	2	
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	7	
Geral	21	
Total	60	

Emprego Apoiado em Mercado Aberto

Resposta Social/Departamento	N.º de contratos
Lavandaria	1 EAMA (Emprego Apoiado em Mercado Aberto)
Creche	1 EAMA (Emprego Apoiado em Mercado Aberto)
Total	2

Sócios Ativos/Inscritos

Sócios	Ativos	Inscritos
	487	1390

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 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 clientes e respetivas famílias, fornecedores e colaboradores, entre muitos outros, têm vindo a assumir relevante preponderância nos resultados da AFA, nomeadamente no que à liquidez se refere. Assim, urge continuar a trabalhar no sentido de uma sustentabilidade que se tem verificado morosa de atingir. Neste sentido, e porque se pretende alcançar esta meta, ainda que a médio/ longo prazo, é necessário tomar medidas imediatas e apostar em serviços e práticas diferenciadoras. A aposta em parcerias estratégicas é outro dos pilares de uma atuação que visa a sustentabilidade, a par de uma melhoria contínua.

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 por esta instituição.

A Direção

Diogo Gomes Ferreira
Luís Miguel P. M. Loureiro
Cristina Maria Condessa Albuquerque Pinheiro