



Programa de Ação

Associação de Moradores das Lameiras

2019



“Juntos para sonhar”



“Juntos para sonhar”

Ref: 376/18-D

1. Introdução

“Juntos para sonhar” pretende cativar mais pessoas para «Sonhos Com Vida» neste segundo ano do projeto socioeducativo da AML – Associação de Moradores das Lameiras, espelhado neste Programa de Ação 2019, que se apresenta.

Quando há equipas sonhadoras, dispostas a trabalhar, a dar mais de si em prol de uma sociedade melhor, os sonhos tornam-se realidade e as dinâmicas são fortalecidas. Até podemos sonhar sozinhos, mas a materialização dos sonhos é sempre obra de um grupo, em prol de uma comunidade.

Os sonhos são sempre o produto de algo que aconteceu ou poderá acontecer no emaranhado de uma sociedade multifacetada, com desafios permanentes a necessitar de respostas.

Assim, as atividades que pretendemos desenvolver no próximo ano são o reflexo de muitos sonhadores e sonhadoras de todas as idades.

Queremos sonhar contigo parte interessada, para que esta instituição de sonhos, se transforme na nossa casa, onde todos somos agentes do seu desenvolvimento.

2. Orientações estratégicas

2.1 Política da qualidade

A AML pretende oferecer serviços sociais e comunitários de excelência. O envolvimento de todos os que se relacionam com a AML têm um papel crucial, assim a instituição deseja promover a contínua satisfação de todas as partes interessadas. Para tal, a direção estabeleceu a sua política da qualidade, para o ano de 2019, com os seguintes princípios:

- **Sonhar** com novas iniciativas, ouvindo e acolhendo novas ideias, procurando congrega a participação de todos na sua materialização;
- **Garantir** a satisfação plena dos seus utentes/clientes através dos serviços prestados, de forma a antecipar as suas necessidades e exceder expectativas;
- **Promover** a melhorias contínua como ferramenta para fazer sempre mais e melhor, sendo recetiva às mudanças, encarando-as como oportunidades e não como problemas;
- **Assegurar** elevados padrões de qualidade nos serviços prestados, em conformidade com os requisitos legais, normativos, técnicos para satisfação dos utentes/clientes;
- **Desenvolver** uma cultura organizacional capaz de promover a motivação, segurança e qualificação dos colaboradores num ambiente de trabalho saudável. A aposta na sua formação é feita para que estes se tornem envolvidos e empenhados em atingir os objetivos da instituição;
- **Cumprir** com os fornecedores externos, parceiros e outras entidades os compromissos assumidos;
- **Ouvir** e analisar a opinião dada pelos sócios e comunidade envolvente;
- **Cumprir** as metas traçadas pela direção no início do mandato, denominadas de «Linhas Programáticas 2017/2010» que perspetivam para um cuidar permanente dos que mais necessitam.
- **Honrar** parcerias com entidades públicas e outras instituições da sociedade civil ou religiosa.

2.2 Investimentos

A AML privilegiará os investimentos que lhe pareçam vir a contribuir para ajudar a instituição a caminhar para a autossustentabilidade, assim o programa de ação 2019 a este nível pretende:

- **Reforçar** a produção de energia elétrica através de painéis solares;
- **Construir** 15 apartamentos T0 destinados a casais que vivam sós ou a pessoas individuais;



- **Adquirir** um novo secador industrial de roupa a gás natural;
- **Adquirir** uma nova viatura de 9 lugares para transporte de crianças e idosos;
- **Renovar** o sistema informático.

Para dar execução aos investimentos e atividades, a Assembleia Geral da AML, sob proposta da direção, aprova o seu orçamento para o ano seguinte, que deve estar em sincronização com as linhas gerais do mandato e o projeto socioeducativo. Assim, pode ser consultado, em anexo, a este documento o orçamento para o ano de 2019.

2.3 Acompanhamento e avaliação

No seguimento do realizado nos anos anteriores, para 2019 pretende-se apreciar cada atividade (desenvolvidas pelas respostas sociais e processos) devendo cada responsável utilizar os instrumentos de avaliação adaptados, nomeadamente:

- Reuniões mensais com a equipa técnica da instituição e com a equipa responsável de cada sector onde se promova a reflexão crítica, a criatividade e se adote planos de melhoria;
- Elaboração de um relatório de avaliação intermédio a realizar até ao final do primeiro semestre onde conste a avaliação dos aspetos positivos e negativos mais relevantes acerca das atividades sob a sua responsabilidade e eventuais desvios, de forma a efetuar possíveis alterações decorrentes dos constrangimentos verificados ou de atividades pertinentes a integrar no plano. Este trabalho será elaborado a partir da primeira auditoria interna do ano;
- Elaboração de um relatório de avaliação final a realizar no final do ano onde conste a apreciação geral dos resultados atingidos.

3. Respostas Sociais

Para cada resposta social são definidos objetivos a atingir no início de cada ano civil, estes são definidos e monitorizados (através de atividades a realizar, indicadores e metas). Assim, para o ano de 2019 são pretendidos atingir os objetivos a seguir mencionados para cada resposta social não esquecendo o projeto pedagógico “Juntos para sonhar”.

3.1 Setor Infante-Juvenil

O setor infante-juvenil é constituído por três respostas sociais que são orientadas por uma equipa técnica (diretora e educadoras), uma psicóloga e dois enfermeiros.

Processo/ Resposta Social	Objetivos	Indicadores	Meta
Cliente Infante-juvenil	Promover um adequado acolhimento e diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PDI	nº de desistências no ano letivo por resposta social	≤ 4
		% de renovação das inscrições	≥ 90%
Projeto Pedagógico	Promover o desenvolvimento de competências na criança	% de crianças que adquiriram 90% das competências do PDI em CATL	≥ 90%
		% de crianças que adquiriram 90% das competências do PDI em Creche e Pré-escolar	≥ 90%



3.1.1 Creche

Tendo em conta as diferentes faixas etárias em que cada grupo se encontra, pretendemos desenvolver atividades específicas que potencializem o desenvolvimento e a aprendizagem das crianças.

Ao longo do ano letivo serão, ainda, elaborados planos individuais que irão de encontro às especificidades individuais de cada um e que terão em conta os seus progressos e necessidades.

• Berçários/salas dos 12 aos 24 meses

Nesta fase, as crianças procuram adquirir controlo motor e aprender sobre os objetos que as rodeiam, adquirindo o conhecimento através das suas ações e das informações sensoriais imediatas. Desta forma, através de uma pedagogia baseada em rotinas educativas procuramos criar experiências-chave que levem ao desenvolvimento da autoestima, autonomia, capacidade de prever, de construir hábitos de higiene e saúde.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover um adequado acolhimento e diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PDI	Encontro com os encarregados de educação para apresentação da equipa pedagógica e troca de informações para elaboração das atividades que nortearão a prática pedagógica.	Setembro
	Entrevista de avaliação diagnóstica com os encarregados de educação	Anual
	Elaboração e apresentação do projeto pedagógico com os encarregados de educação	Setembro/ Outubro
	Acompanhamento e avaliação no acolhimento inicial aquando a entrada da criança	Anual
	Implementação de uma rotina diária	Diário
Promover o desenvolvimento de competências na criança	Implementação do projeto pedagógico e outros projetos que possam surgir, de acordo com o interesse das crianças	Anual
	Acompanhamento e avaliação dos projetos	Anual
	Elaboração e avaliação do plano de atividades de sala	Mensal
	Acompanhar o desenvolvimento das crianças, através dos registos, para adequação da prática pedagógica	Diário
	Reuniões, com os encarregados de educação, para acompanhamento e avaliação da prática pedagógica	Trimestral
	Prestar primeiros socorros	Pontual
	Promover ações de sensibilização para a promoção da saúde	Pontual
	Controlar o programa nacional de vacinação	Anual

• Sala dos 24 aos 36 meses

Nesta fase tentam-se implementar regras e disciplina no dia-a-dia com constante e coerente repetição de ações e atitudes. São grupos que necessitam de muita atenção e dedicação sendo os momentos no exterior fulcrais para expandir energia.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover um adequado acolhimento e	Reuniões de pais para apresentação de equipa educativa, bem como de informação do funcionamento da sala e da instituição	Setembro
	Reuniões de pais para apresentação do projeto pedagógico	Outubro



diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PDI	Acompanhamento dos PDI's e planificação de atividades	Mensal
	Elaboração de PDI's	Trimestral
Promover o desenvolvimento de competências na criança Promover o desenvolvimento de competências na criança	Definir a planificação mensal	Mensal
	Executar a planificação mensal	Mensal
	Avaliação da planificação mensal	Mensal
	Definir a planificação mensal	Mensal
	Prestar primeiros socorros	Pontual
	Promover ações de sensibilização para a promoção da saúde	Pontual
	Controlar o programa nacional de vacinação	Anual

3.1.2 Pré-escolar

Para o Pré-escolar a abordagem ao longo do ano letivo assentará na organização de um ambiente e de rotinas destinados a aprendizagem através da ação e da experimentação, num clima de interação social positivo entre crianças, famílias e comunidade educativa.

- **Sala dos 3 anos**

O grupo dos três anos está a aprender a ser independente. Nos momentos de conversa de grande e pequeno grupo, gostam de partilhar as suas experiências e vivências. Assim, as atividades terão uma intencionalidade educativa, indo ao encontro das suas necessidades de desenvolvimento e das suas apelações a novas aprendizagens, de modo a torna-las agentes das suas aprendizagens.

- **Salas dos 4 anos**

As crianças que compõem o grupo da sala dos 4 anos são dinâmicas e afetuosas. Mostram-se recetivas e interessadas nas atividades que lhes são propostas, evidenciam bastante curiosidade e motivação para saber mais.

- **Sala dos 5 anos**

Os utentes que constituem o grupo começam a distinguir a realidade do imaginário. Nas atividades mais direcionadas são crianças que revelam um maior tempo de concentração e são mais perfeccionistas.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover um adequado acolhimento e diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PDI	Reunião de pais para esclarecimentos institucionais e de preparação para a elaboração do projeto pedagógico	Setembro
	Reunião de pais para apresentação de projeto pedagógico	Outubro
	Planificação e avaliação mensal das atividades	Mensal
	Elaboração e avaliação do PDI da criança	Trimestral
	Reunião com a psicóloga para apoio de algumas crianças	Pontual
	Contacto regular com os pais	Diário



Promover o desenvolvimento de competências na criança	Elaboração da planificação mensal dividida nas três áreas de desenvolvimento, área pessoal e social, área das expressões e comunicação e área do conhecimento do mundo	Mensal
	Atividades extracurriculares (Inglês e música)	Semanal
	Atividades de meditação (sala dos 5 anos)	Quinzenal
	Avaliação e acompanhamento psicológico	Pontual
	Prestar primeiros socorros	Pontual
	Promover ações de sensibilização para a promoção da saúde	Pontual
	Controlar o programa nacional de vacinação	Anual

3.1.3 CATL

O centro de atividades dos tempos livres - CATL divide-se em dois setores: ATL para o 1º ciclo e CEAJ para o 2º e 3º ciclo. Esta resposta social proporciona atividades de carácter lúdico-pedagógicas e de animação sociocultural bem como atividades extra curriculares. As ocupações dos tempos livres, durante as férias escolares, são também atividades organizadas por esta resposta social.

- **A.T.L./ C.E.A.J.**

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover um adequado acolhimento e diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PDI	Panificação e avaliação mensal das atividades	Mensal
	Integração de crianças e jovens	Setembro
	Reunião de pais	Trimestral
	Panificação e avaliação mensal das atividades	Mensal
	Integração de crianças e jovens	Setembro
Promover o desenvolvimento de competências na criança	Elaboração da planificação mensal, trabalhando as três áreas de desenvolvimento (área de formação pessoal social, expressão e comunicação e a área conhecimento do mundo)	Mensal
	Cumprimento do plano anual de atividades lúdicas, culturais e desportivas	Mensal
	Criar hábitos de estudo. Apoiar a criança na elaboração dos trabalhos individuais, coletivos, fichas de trabalho, discussões de temas, consulta de dados e realização de fichas de enriquecimento	Diário
	Avaliação e acompanhamento psicológico	Pontual
	Prestar primeiros socorros	Pontual
Promover ações de sensibilização para a promoção da saúde	Pontual	

3.2 Setor de idosos

O setor de idosos é constituído por três respostas sociais. Estas respostas sociais são trabalhadas por uma equipa técnica (diretora e educadoras sociais), uma psicóloga, dois enfermeiros e uma médica.



Processo/ Resposta Social	Objetivos	Indicadores	Meta
Cliente Sénior	Promover um adequado acolhimento e diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PI e do plano de atividades de sala	Nº de desistências no ano civil	≤ 2
		% de idosos que alcançaram 80% dos objetivos do PDI em ERPI	≥85%
		% de idosos que alcançaram 80% dos objetivos do PDI em CD	≥95%
	Promover a autonomia do utente SAD prevenindo situações de dependência, para evitar a institucionalização do utente	Nº de desistências no ano civil	≤ 2
		% de idosos de SAD que participam nas principais atividades lúdicas, culturais e desportivas	≥10%
	Promover o desenvolvimento biopsicossocial do utente de ERPI e Centro de Dia	% de utentes de ERPI e Centro de Dia com estabilização ou melhoria do estado mental	≥30%
Cuidados pessoais e de saúde	Promover o desenvolvimento global do utente, prestando cuidados de higiene e imagem, reabilitação e assistência medicamentosa com segurança	Nº de quedas em idosos de ERPI	≤ 20
		Nº de quedas em idosos de CD	≤ 2
		Nº de utente com úlceras de pressão	≤ 2
		Nº de feridas traumáticas	≤ 8

3.2.1 E.R.P.I.

Nesta resposta social pretende-se trabalhar a promoção do envelhecimento ativo que por sua vez, vem demonstrar que é essencial fomentar um envelhecimento em torno da estimulação das capacidades cognitivas, da promoção da aprendizagem ao longo da vida, da autonomia e da saúde.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover um adequado acolhimento, diagnóstico e acompanhamento de forma a otimizar a implementação e gestão do PI e do plano de atividades de sala	Realização a avaliação inicial e um bom acolhimento dos novos utentes e família Apresentação dos utentes aos colaboradores e idosos Avaliação das suas necessidades e interesses Recolha informação relevante junto de familiares e serviços de Saúde Conversas informais no envolvimento da família e sua integração	Na admissão do utente
	Jogos de animação sensorial e motora	Diário
	Elaboração e cumprimento do plano anual de atividades lúdicas, culturais e desportivas	Data celebrativa
	Organização e participação em Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social	Diário
	Organização e participação em atividades de animação comunitária	Indefinido
	Atividades físicas	Semanal
	Atividades em expressão plástica e musical	Diário
Promover o desenvolvimento global do utente, prestando cuidados pessoais, de saúde, higiene e imagem, reabilitação e	Realização de planos de cuidados (higiene, alimentação, mobilidade) personalizados Realização visitas domiciliárias	Admissão
	Cuidados de higiene e conforto de qualidade Execução de procedimentos técnicos de qualidade Supervisão na segurança medicamentosa, da autonomia e reabilitação do idoso Avaliação e devidos ajustes nos planos de cuidados	Diário



assistência medicamentosa com segurança	Assistência médica e de enfermagem, articulando com outros serviços de saúde Apoio nutricional	
	Ações de sensibilização para a promoção da saúde Acompanhamento dos utentes a consultas externas	Pontual
Promover o desenvolvimento biopsicossocial do utente de ERPI	Humanização do acolhimento (anamnése, conversas informais utentes e/ou famílias, visitas ao domicílio)	Na admissão do utente
	Realização da avaliação Cognitiva/psicológica	3 Semanas após integração/ Anual
	Realização de acompanhamento psicológico	Semanal
	Estimulação da socialização dos utentes	Diário
	Gestão de conflitos internos e externos	Diário
	Estimulação de competências cognitivas	Semanal

3.2.2 Centro de Dia

É uma resposta social que vai ao encontro das reais necessidades dos idosos na sociedade atual, valorizando a partilha de conhecimentos e experiências pessoais.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover um adequado acolhimento, diagnóstico e acompanhamento de forma a otimizar a implementação e gestão do PI e do plano de atividades de sala	Realização a avaliação inicial e um bom acolhimento dos novos utentes e família Apresentação dos utentes aos colaboradores e idosos Avaliação das suas necessidades e interesses Recolha informação relevante junto de familiares e serviços de saúde Conversas informais no envolvimento da família e sua integração	Na admissão do utente
	Jogos de animação sensorial e motora	Diário
	Cumprimento do plano anual de atividades lúdicas, culturais e desportivas	Data específica
	Organização e participação em atividades de animação promotora do desenvolvimento pessoal e social	Diário
	Organização e participação em atividades de animação comunitária	Data específica
	Atividades físicas	Semanal
	Atividades de expressão plástica e musical	Diário
Promover o desenvolvimento global do utente, prestando cuidados pessoais, de saúde, higiene e imagem, reabilitação e assistência medicamentosa com segurança.	Realização de planos de cuidados (higiene, alimentação, mobilidade) personalizados Realização visitas domiciliárias	Admissão
	Cuidados de higiene e conforto de qualidade Execução de procedimentos técnicos de qualidade. Supervisão na segurança medicamentosa, autonomia e reabilitação do idoso. Avaliação e devidos ajustes nos planos de cuidados Assistência de enfermagem, articulando com outros serviços de saúde Apoio nutricional	Diário
	Ações de sensibilização para a promoção da saúde	Data Específica



Promover o desenvolvimento biopsicossocial do utente de Centro de Dia	Humanização do acolhimento	Na admissão dos utentes
	Realização da avaliação cognitiva/psicológica	3 Semanas após integração/ anual
	Realização de acompanhamento psicológico	Semanal
	Estimulação da socialização dos utentes	Diário
	Gestão de conflitos internos e externos	Diário
	Estimulação de competências cognitivas	Semanal

3.2.3 SAD – Serviços de Apoio Domiciliário

Além dos serviços básicos, alimentação, higiene e tratamento de roupas, prestados aos idosos que se encontram nas suas residências, constata-se que os beneficiários do serviço necessitam também, de quem lhes faça companhia e estimule para interesses e aprendizagens diferentes.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover a autonomia do utente SAD prevenindo situações de dependência, para evitar a institucionalização do utente	Realização a avaliação inicial e um bom acolhimento dos novos utentes e família Apresentação do utente aos colaboradores Avaliação das suas necessidades e interesses Recolha informação relevante junto de familiares Envolvimento da família na sua integração	Durante a admissão
	Cuidados de higiene e imagem pessoal	Dário
	Manutenção da arrumação e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar ao idoso	Diário
	Incentivar a participação nas atividades lúdicas, culturais e desportivas	Data celebrativa
	Visitas domiciliárias da equipa	Mensal
	Apoio aos cuidadores através de conversas informais	Mensal

4. Área Social

A área social não está certificada pelo S.G.Q., no entanto segue os mesmos procedimentos que as respostas certificadas. Assim, são determinados os objetivos a atingir e as respetivas atividades.

Localizada no edifício das Lameiras, é constituída por quatro respostas sociais.

4.1 GAAS

O protocolo entre a AML estabelecido com o Instituto da Segurança Social de Braga para o acompanhamento de famílias acompanhadas ao nível de Ação Social e/ou beneficiárias de Rendimento Social de Inserção, teve o seu início em Setembro de 2004 com a criação do Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Social – GAAS. Este, intervém nas freguesias de Antas e Calendário, onde coexistem os mais variados problemas sociais que se interrelacionam, como a exclusão social, pobreza, violência doméstica, desemprego, minorias étnicas e baixa escolaridade.



A equipa é constituída por duas técnicas de serviço social, uma administrativa, uma psicóloga e um educador social.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Acompanhar socialmente agregados familiares com vista a garantir os direitos de cidadania de forma alcançarem uma melhoria da qualidade de vida e inserção económica no de 2019	Atendimento e acompanhamento às famílias	Diário
Proporcionar apoio psicológico e social de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar		
Articular com entidades necessárias para a resolução das situações em acompanhamento e/ou planeamento de atividades ao longo de 2019	Articulação com entidades várias nomeadamente, educação, habitação, saúde, justiça, CPCJ, IIEP, outras entidades/associações	Diário
	Participação em Estruturas Locais e Regionais nomeadamente, Comissão Social Interfreguesias da Área Urbana de VNF, Grupo de Trabalho infância e Juventude EAPN - Núcleo Braga, Equipas de 1ª Linha, Programa escolhas	Mensal
Planear, implementar, monitorizar e avaliar as atividades/accompanhamento das famílias no ano de 2019	Realização de reuniões	Semanal
	Registo e tratamento da informação para a produção de relatórios para a Segurança Social	Diário
Promover a cidadania ativa, a participação, aumento de habilitações e das capacidades dos indivíduos, no sentido de facilitar a sua integração social e profissional	Sessões de grupo organizados de acordo com os objetivos da intervenção (apatia/resistência à mudança; baixas qualificações, elevados níveis de absentismo/abandono escolar; desemprego; problemas ao nível da habitação; outros)	Mensal
	Grupos de reflexão (RSI; Emprego; Saúde; Escola; Inclusão)	Mensal
Promover o acompanhamento e apoio das pessoas, quer na fase de aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais, quer na fase do processo de autonomia e de perspetivação do futuro	Acompanhamento na procura de formação e ou emprego	Semanal
	Formação Modular Certificada	Mensal
Garantir e sensibilizar para os direitos de cidadania dos indivíduos em situação de exclusão; promover a capacitação dos interventores sociais e comunidade envolvente	Seminário/Palestra/Encontro	Anual
	Implementação, divulgação e concretização das linhas orientadoras da Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Ciganas (ENICC)	Anual
	Elaboração de projetos e/ou candidaturas espontâneas	Pontual

4.2 Complexo Habitacional das Lameiras

- **GSEL – Gabinete Social do Edifício das Lameiras**

O Gabinete Social das Lameiras - GSEL responde aos moradores do Complexo Habitacional das Lameiras, desenvolvendo o seu trabalho no terreno, em contacto direto com os moradores e reforça aposta da AML e da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão em combater fenómenos emergentes de diversidade social.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Identificar os problemas socioeconómicos dos moradores visando a melhoria da qualidade de	Atendimento e acompanhamento social dos moradores do Edifício das Lameiras	Diário
	Atualização dos processos individuais dos Moradores do Edifício das Lameiras	



vida	Realização de visitas domiciliares	
Consciencializar os moradores do Edifício das Lameiras para a cidadania ativa	Ações de sensibilização e Informação dos moradores do edifício das Lameiras (pagamento de rendas, preservação e limpeza do edifício e espaços comuns, cuidados e direitos dos animais domésticos; segurança; cuidados de saúde pessoal: ex. vacinação, consultas médicas)	Mensal
Fomentar o sentimento de pertença dos moradores face à conservação e manutenção do edifício	Reuniões com os representantes de patamar	Semestral
	Ações de sensibilização e informação sobre preservação dos espaços comuns e das habitações	Mensal
	Sinalização de reparações de emergência nas habitações do município	Pontual
	Articulação com técnicos dos serviços sociais e de obras do município	Quinzenal
	Visitas domiciliares	Pontual
Articulação com entidades necessárias para a resolução das situações em acompanhamento dos utentes do GSEL	Sinalização dos moradores carenciados para respostas sociais existentes na área	Diário
	Articulação com os serviços de saúde, habitação, educação, tribunais, institutos de reinserção social, para resolução de situações apresentadas pelos utentes do GSEL	
Promover a concretização e implementação dos objetivos de projetos no terreno	Articulação e Acompanhamento das atividades com jovens das Lameiras realizadas no espaço Animateca – Ecobairro	Semanal
Promover a capacitação dos intervenores sociais e comunidade envolvente; auto - capacitação	Elaboração de projetos e candidaturas individuais e/ ou parcerias, participação em ações de formação.	Pontual
Fomentar a limpeza diária de escadas e patamares	Limpeza diária de elevadores e das seis torres de escadas	Diário

• **Infraestruturas conservação e manutenção dos espaços – internos e externos**

Numa articulação conjunta entre a AML e a Câmara Municipal, pretende-se uma melhoraria constante da qualidade de vida dos residentes e a salubridade das habitações, bem como dos espaços comuns a todos quantos nele habitam ou trabalham. Nesta perspetiva procurar-se-á negociar uma melhoria do protocolo com o Município para concretizar os objetivos e atividades propostas.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Assegurar a conservação do edifício, dos espaços comuns e garantir o conforto habitacional	Reparação das avarias provocadas pelo envelhecimento do edifício.	Pontual
	Garantir a manutenção e reparação do sistema coletivo de exaustão.	Pontual
	Substituição das canalizações deterioradas.	Pontual
	Reparação e manutenção dos elevadores do edifício.	Pontual
	Revisão geral dos telhados.	Pontual
	Revisão/ manutenção das telas de impermeabilização dos patamares.	Pontual
	Manutenção do parque Infantil.	Pontual
	Manutenção e limpeza dos campos de jogos.	Pontual



	Manutenção do sistema de iluminação do recinto e substituição por um sistema LED	Pontual
	Limpeza dos espaços comuns.	Pontual
	Manutenção da rede de saneamento.	Pontual
	Reparação de danos provocados por temporais e intempéries.	Pontual
	Minimizar estragos que coloquem em causa a segurança dos moradores.	Pontual
	Manutenção das estruturas colectivas de difusão do sinal dos canais generalistas de TV.	Pontual

4.3 Casa Abrigo

Esta resposta social acolhe as mulheres vítimas de violência doméstica e seus filhos menores, assegurando-lhes proteção e segurança, condições necessárias à sua educação, saúde e bem-estar. É um espaço de atendimento e acompanhamento de casos de violência doméstica e tem como missão intervir em situações de violência doméstica através de uma metodologia de intervenção multidisciplinar e com o envolvimento de vários parceiros locais.

A equipa é constituída por uma técnica de serviço social, uma psicóloga, quatro ajudantes da ação direta e uma administrativa.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Acompanhamento junto de vítimas de violência doméstica	Atendimento e acompanhamento, do ponto de vista psicológico, social e jurídico, de pessoas vítimas de violência doméstica.	Diário
Gerir a casa para vítimas de violência doméstica	Funcionamento da Casa Abrigo.	Diário
Participar ou promover reuniões e contribuir com sugestões no grupo de trabalho das C.A	Reuniões do Grupo de Trabalho.	Semestral
Planear, implementar, monitorizar e avaliar as atividades/acompanhamento das vitimas no ano de 2019	Realização de reuniões.	Semanal
	Registo e tratamento da informação para a produção de relatórios para a CIG.	Trimestral
Articular com entidades necessárias para a resolução das situações em acompanhamento e/ou planeamento de atividades ao longo de 2019	Articulação com entidades várias nomeadamente, educação, habitação, saúde, justiça, CPCJ, IEPF e outras entidades/associações.	Diário
Desenvolver competências pessoais e sociais que promovam o desenvolvimento humano das mulheres acolhidas	Realização de sessões individuais e/ou coletivas de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais.	Semanal

4.4 Centro de Emergência

Acolhe, em situação de emergência e temporariamente mulheres vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não de filhos menores, tendo em vista a proteção da sua integridade física e psicológica. Trata-se de uma resposta a funcionar 24h/dia em complementaridade com a Casa de Abrigo, no entanto apenas



acolhe vítimas de violência doméstica em situação de risco extremo, na ausência de outro tipo de resposta em segurança.

Pretende-se apenas que a mulheres fiquem em segurança, enquanto aguardam outras soluções com carácter mais permanente.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Proceder ao acolhimento urgente de vítimas acompanhadas ou não de filhos menores, pelo tempo necessário à avaliação da sua situação, assegurando a sua proteção física e psicológica.	Articulação com a Linha Nacional de Emergência Social (144);	Pontual
	Acolhimento no Centro de Emergência;	Pontual
	Articulação com as entidades encaminhadora e/ ou Equipa Técnica de Acompanhamento Social da vítima;	Pontual
	Acompanhamento da vítima a vigilâncias pertinentes e inadiáveis (por ex. Instituto de medicina legal, forças policiais, etc.);	Pontual

5. Setor da Qualidade, Formação e Recursos Humanos

Processo/ Resposta Social	Objetivos	Indicadores	Meta
Gestão de Recursos Humanos Gestão da Formação	Melhorar o desempenho organizacional	Grau de satisfação dos colaboradores	≥ 75%
		Grau de execução do plano interno de formação	≥ 95%
Gestão da Qualidade e Organização	Promover a melhoria contínua do SGQ	Nº de reclamações	≤ 2
		Grau de satisfação dos utentes/clientes	≥ 85%
		% de ações definidas não eficazes	≤ 3%
		% de ações preventivas	≥ 5%
		% de ações concretizadas com atraso	≤ 10%

5.1 Departamento de Formação e Recursos Humanos

A AML está certificada pela DGERT em quatro áreas da educação e formação. Assim, o departamento de formação assume a conceção, planeamento e desenvolvimento de ações formativas internas e externas.

A nível interno o departamento de formação articula com os Recursos Humanos as formações mais emergentes para os colaboradores e ao nível externo promove formações para públicos diferenciados, ativos desempregados e empregados (nível 2 e nível 4 do QNQ).

Objetivo	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Melhorar o desempenho organizacional- Formação	Elaboração e cumprimento do plano interno de formação	Janeiro
	Formações modulares para formandos externos – desempregados de longa duração	Diário
	Candidaturas a financiamentos públicos	Pontual
Melhorar o desempenho organizacional –	Reavaliação do registo criminal dos colaboradores	Junho
	Exames médicos/formação Viva+	Outubro



R.H.		
------	--	--

5.2 Gestão da Qualidade e Organização

O setor da Qualidade é responsável por verificar o funcionamento das atividades desenvolvidas na instituição, a fim de zelar pela qualidade dos serviços prestados pela mesma. O setor desenvolve a conceção dos processos e dos serviços, monitorização e a melhoria contínua para diagnosticar se os requisitos estão a ser respeitados e se os objetivos da organização estão a ser atingidos.

Objetivo	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Promover a melhoria contínua do SGQ	Auditoria de renovação	Anual
	Auditoria interna	Semestral
	Verificar os registos diários	Mensal
	Definição e monitorização dos objetivos da qualidade	Trimestral
	Inquéritos de opinião – encarregados de educação	3 vezes/ano
	Avaliação de fornecedores	Janeiro
	Avaliação serviços subcontratados	Janeiro
	Revisão do SGQ	Janeiro
	Questionário - avaliação da satisfação dos utentes/clientes	Abril
	Realização do simulacro	Outubro
	Questionário - avaliação da satisfação dos colaboradores	Outubro
Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e ações preventivas que evitem a sua ocorrência.	Pontual	

6. Nutrição e Alimentação e Gestão de Compras e Stocks

O gabinete técnico e economato em parceria com a nutricionista e a empresa consultora de HACCP trabalham de forma a atingir as metas traçadas para o setor de nutrição e alimentação e gestão de compras e stocks.

Processo/ Resposta Social	Objetivos	Indicadores	Meta
Nutrição e Alimentação	Garantir adequadas condições para a confeção e distribuição alimentar de acordo com o plano do HACCP e o Plano de Ementas.	Nº de não conformidades relacionadas com o PS 01 Nutrição e Alimentação.	≤5
		Nº de relatórios de auditoria da entidade consultora abaixo dos 90%.	≤1
Gestão de Compras e Stocks	Regular o uso, consumo, compra e armazenamento de produtos ou materiais.	% de inflação relativamente ao ano anterior	5%

6.1 Nutrição e Alimentação



A AML efetua procedimentos ao nível alimentar para garantir a satisfação dos utentes e cumprir os requisitos estabelecidos pelo HACCP.

Objetivo	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Garantir adequadas condições para a confeção e distribuição alimentar de acordo com o plano do HACCP e o Plano de Ementas	Visitas a fornecedores externos.	Anual
	Recolha de análises microbiológicas HACCP.	3 vezes/ano
	Revisão das ementas alimentares.	Anual
	Auditorias de acompanhamento do HACCP.	Mensal
	Formações em HACCP.	Semestral

6.2 Gestão de Compras e Stocks

Todos os produtos adquiridos pela AML são rececionados, analisados e armazenados pelo gabinete técnico e economato.

Objetivo	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Regular o uso, consumo, compra e armazenamento de produtos ou materiais	Cumprir o orçamento estipulado para a área alimentar.	Diário
	Seguir o plano de ementas alimentares.	Diário
	Armazenamento dos produtos conforme definido no HACCP.	Diário

7. Gestão de Infraestruturas

De forma a manter a qualidade dos espaços físicos, a AML prima por manter a melhor gestão das infra-estruturas.

Processo/ Resposta Social	Objetivos	Indicadores	Meta
Gestão de Infraestruturas	Cuidar das condições de salubridade e bem-estar dos clientes/utentes assegurando uma correta manutenção, limpeza e desinfeção dos espaços e equipamentos.	Nº de desvios do plano de manutenção.	≤2

Objetivo	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Cuidar das condições de salubridade e bem-estar dos clientes assegurando uma correta manutenção,	Elaborar e seguir o cronograma – plano de manutenção de equipamentos.	Mensal
	Manutenção interna de equipamentos.	Mensal
	Verificação dos registos de limpeza e manutenção de equipamentos.	Mensal



limpeza e desinfecção dos espaços e equipamentos.	Gestão e manutenção das instalações e resolução de avarias inesperadas dos equipamentos.	Pontual
---	--	---------

8. Voluntariado

8.1 Secção Cultural

Nas linhas programáticas 2017/2021 está previsto o desenvolvimento voluntariado cultural e rejuvenescer os diferentes grupos que atuam nesta área. A equipa foi rejuvenescida e conta atualmente com nove pessoas dispostas a dar vida aos sonhos e a fazer deles «Sonhos com Vida».

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Dar vida aos sonhos; educar para a cidadania, a paz e defesa do meio ambiente; motivar a população para a participação em iniciativas culturais; familiarizar as pessoas com as novas tecnologias da informação; promover a cooperação entre os povos.	Investigação intergeracional sobre os nossos antepassados	Pontual
	Criar grupos informais de idosos, crianças e jovens	Pontual
	Publicar trimestralmente o Lameiras – Boletim Cultural e Informativo da Associação de Moradores das Lameiras	Trimestral
	Celebrar em 25 de maio os 36 anos das Lameiras e os 35 da AML	25.05.19
	Acolher no recinto das Lameiras a festa de encerramento das atividades letivas a realizar na penúltima sexta-feira de junho de 2019	21.01.19
	Apoiar as aulas de informática no bairro das Lameiras para jovens e pessoas adultas	Semanal

8.2 Grupo Desportivo

O Grupo Desportivo é um ponto de encontro entre diferentes gerações, etnias e grupos das Lameiras e de outras localidades. O desporto permite uma ocupação alegre e sadia dos vários estratos da população; ajuda prevenir a delinquência juvenil, o vandalismo e a toxicodependência; alimenta os sonhos, prepara o futuro.

Objetivos	Identificação das atividades	Data/ Frequência
Dinamizar a oferta de práticas desportivas; Ocupação de tempos livres; Desenvolver o espírito de companheirismo dos seus atletas.	Participação no campeonato concelhio de séniores em futebol de salão	Semanal
	Recreação desportiva com crianças e jovens	Semanal
	Acolhimento de grupos externos	Mensal
	Basquetebol de recreação	Diário



9. Conclusão Final

A AML apresenta um novo plano de ação com uma leitura perceptível para todos. Nele estão os elementos fundamentais para que cada resposta social possa adaptar os diferentes planos de sala, onde vários protagonistas se tornam atores e sonhadores.

Estamos juntos nesta dinâmica de sonhar com o melhor para a população que servimos.

Os associados, como sempre, têm a última palavra na aprovação deste Programa de Ação que se apresenta à Assembleia-geral para aprovação final e global.

Aprovado na reunião de direção de 30 de outubro de 2018

O presidente da direção
Jorge Manuel ribeiro Faria

Submetido à apreciação da Assembleia Geral em 26 de novembro de 2018

O presidente da Assembleia Geral
José Maria Carneiro Costa