



Abracçar Emoções

Programa de Ação 2025



"Descobrir emoções"



Ref: 253/24-D

1. Introdução

**“Eis o meu segredo. É muito simples: só se vê bem com o coração.
O essencial é invisível para os olhos ...”
(Príncipezinho - Antoine de Saint-Exupéry)**

No ano de 2025 daremos início a um novo Projeto Socioeducativo **“Abraçar Emoções”**.

As emoções, desde sempre e até à atualidade, representam um papel fundamental na sobrevivência e na evolução do Homem, são a resposta que o nosso organismo dá aquilo que acontece à nossa volta.

As emoções fazem parte da vida de cada pessoa, têm um impacto frequente e são fundamentais para as interações sociais, influenciando “o nosso julgamento, a nossa memória e a nossa atitude perante os acontecimentos”, executando “um papel essencial na nossa comunicação com os outros” (André & Lelord, 2002. p.292).

Considerando todas as transformações que ocorrem no núcleo familiar e na sociedade atual (aumento do número de horas dedicadas ao trabalho, o ritmo de vida acelerado, a diversidade de tipos de família, redução do tempo disponível para o relacionamento com os filhos, o facto de muitos avós ainda estarem ativos profissionalmente, o uso de novas tecnologias por vezes sem o apoio de um adulto e o impacto da inesperada pandemia que alterou profundamente as nossas vidas), as instituições educativas assumem cada vez mais um papel preponderante na formação das crianças e jovens. É também neste contexto que se estabelecem muitas relações interpessoais tornando-se um espaço crucial para o desenvolvimento não apenas cognitivo, mas também relacional e emocional.

Muitas questões têm origem na falta de literacia emocional. Tanto nos adultos como nas crianças, com a inteligência emocional, são capazes de compreender a si mesmos, reconhecer suas próprias emoções e desenvolver relações empáticas com os outros. Isso torna-os mais felizes e bem-sucedidos nas suas vidas pessoais, emocionais, sociais e profissionais.

Não existe uma definição específica do conceito de emoção, mas sabe-se que é possível cada pessoa vivenciar inúmeras emoções em diversos momentos da sua vida.

As emoções surgem a partir da socialização, dessa forma, as emoções de cada indivíduo são influenciadas pelas pessoas que o rodeiam e pela qualidade das relações estabelecidas com elas, além de serem moldadas pela sociedade e pela cultura em que a pessoa cresce e se desenvolve.

Em 2024/2025 trabalharemos o tema: **“Descobrir Emoções”**, onde explorar e compreender as diferentes emoções será o desafio da AML.

O tema será abordado de forma transversal a todas as áreas de desenvolvimento e a todas as respostas sociais, possibilitando a cada uma adaptar e desenvolver os conteúdos de acordo com a idade, interesses e necessidades do grupo.

É urgente aprendermos/ensinar-mos a partilhar afetos. É na forma como aprendemos a dar, que identificamos o nosso lugar no Mundo, neste Mundo que é a casa de todos nós!





2. Orientações estratégicas

2.1 Política da qualidade

A AML pretende oferecer serviços sociais e comunitários de excelência, tendo o envolvimento de todos os que se relacionam com a instituição um papel crucial. Assim deseja-se a promoção contínua da satisfação de todas as **partes interessadas**. Para tal, a direção estabeleceu a sua política da qualidade com os seguintes objetivos:

- Garantir a satisfação dos seus **utentes e clientes**, através do adequado acolhimento, diagnóstico e promoção do desenvolvimento de competências, de forma a antecipar as suas necessidades e exceder expectativas;
- Cumprir as metas traçadas pela **direção** no início do mandato, de forma a obter vantagens acrescidas para as outras partes envolvidas e a eficácia do sistema de gestão de qualidade;
- Ouvir e analisar a opinião dada pelos **associados e comunidade** envolvente;
- Desenvolver uma cultura organizacional capaz de promover a motivação e segurança dos **funcionários** num ambiente de trabalho saudável. Apostar na sua formação para que estes se tornem envolvidos e empenhados para atingir os objetivos da instituição;
- Cumprir com os **fornecedores externos, parceiros** e outras entidades as relações que tenham como base os objetivos da qualidade da AML;
- Assegurar que os serviços prestados estão em conformidade com as obrigações legais e fiscais, respondendo desta forma aos requisitos das **entidades reguladoras**;
- Honrar parcerias com **entidades financiadoras** 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 e responder às expectativas da comunidade, assim para 2025 a este nível pretende:

- Criação nas antigas instalações da AML, no Edifício das Lameiras, de 5 espaços integrados. A AML com a criação destes novos espaços pretende continuar a expandir o acesso, a assistência, o cuidado e o desenvolvimento dos utentes e das crianças e jovens com necessidades especiais. Assim, o público alvo será as crianças que frequentem as três respostas sociais da Associação (creche, pré-escolar e CATL) e as com NEE (Necessidades Educativas Especiais) iremos desenvolver as infraestruturas necessárias que permitam torná-los aptos e independentes para executarem as atividades instrumentais da vida diária (AIVD) e para também conquistarem o máximo de autonomia e independência possível.

Criação de 5 Espaços integrados distintos:

1º A Cozinha Terapêutica – Um espaço onde as crianças e jovens vão aprender a cozinhar e também “a arte de nutrir”;

2º A Cozinha Montessori – Um espaço onde as crianças mais pequenas da creche podem ter acesso às atividades da cozinha, com uma bancada acessível ao seu tamanho, onde se podem familiarizar com os diversos





equipamentos, como o frigorífico, o pio, o micro-ondas, o forno, os diversos utensílios de cozinha e também um espaço de refeições;

3º A Lavandaria/Espaço de Costura - Um espaço para desenvolver o conhecimento para o tratamento, higienização e recuperação e reabilitação das roupas;

4º O Mercadinho - O mercadinho servirá para as crianças e os jovens desenvolverem a dinâmica de compra/venda de produtos e poderem assim desenvolver a literacia financeira que os preparará para a vida;

5º Biblioteca/Sala de Apoio - Este espaço será mais uma sala de formação e uma pequena biblioteca para manter e ordenar os livros de todos os assuntos, incluindo culinária, literacia financeira e académicos.

- Aquisição de material informático: Renovação do *hardware* (computadores e material de informática);

- Aquisição de viatura de transporte coletivo crianças 9 lugares elétrica;

- Obras de requalificação e manutenção do Centro Social;

- Reparação e aquisição de equipamento hoteleiro;

- Reparação e aquisição de equipamento lavandaria;

De forma detalhada pode ser, também, consultado o orçamento para o ano de 2025, assim como o mapa de investimentos 2025.

2.3 Acompanhamento e avaliação

No seguimento do realizado nos anos anteriores, para 2025 pretende-se utilizar os instrumentos de avaliação adaptados, através da abordagem de processos através de matrizes, que incorpora o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) e o pensamento baseado no risco, nomeadamente:

- Reuniões periódicas com a equipa técnica da instituição e com a equipa responsável de cada setor onde se promova a reflexão crítica, a criatividade e se adote planos de melhoria;

- Elaboração de avaliações intermédias onde constem os 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

No início de cada ano civil cada resposta social define os objetivos a atingir, sendo estes monitorizados (através de atividades a realizar, indicadores e metas), até final do ano civil. Assim, para o ano de 2025 são pretendidos atingir os objetivos a seguir mencionados para cada resposta social tendo, sempre, como referência o projeto socioeducativo. No anexo I pode ser consultada a agenda das principais atividades planeadas para 2025 de acordo com a análise de contexto elaborada de cada resposta social.





3.1 Setor Infanto-Juvenil

O setor infanto-juvenil é constituído por três respostas sociais: a Creche, o Pré-escolar e o CATL - Centro de Atividades Tempos Livres, que são orientadas por uma equipa técnica.

| Processo/ Resposta Social | Objetivos | Indicadores | Meta |
|---------------------------------|---|---|-------|
| Cliente Infanto- juvenil | Promover um adequado acolhimento e diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PDI. | % de desistências no ano letivo na creche. | ≤ 4% |
| | | % de desistências no ano letivo no pré-escolar. | ≤ 4% |
| | | % de renovação das inscrições. | ≥ 90% |
| | 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. | ≥ 90% |

3.1.1 Creche

A Creche tem como objetivo principal proporcionar um espaço de interação, aprendizagem e desenvolvimento social, emocional, cognitivo e motor. Prevê-se que durante o ano as crianças desenvolvam competências básicas de socialização e de pertença.

O ambiente é projetado, pedagogicamente, para ser lúdico, seguro, acolhedor e estimulante, com atividades planeadas de acordo com as necessidades reais de cada grupo.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Atividades que fomentem o sentido de segurança e autoestima positiva | Diária |
| Atividades que promovam as competências sociais | Diária |
| Atividades exploratórias de espaços, materiais e recursos do meio envolvente através dos sentidos | Diário |
| Atividades que impulsionem a curiosidade e a descoberta do EU emocional | Diário |
| Atividades de reconhecimento e autorregulação das emoções primárias | Diário |
| Ações de formação com vista à melhoria contínua da prática pedagógica. | Anual |

3.1.2 Pré-escolar

A educação pré-escolar é uma fase essencial no desenvolvimento das crianças, com um impacto profundo nas suas vidas futuras. Embora não seja de frequência obrigatória, desempenha um papel vital na formação das bases cognitivas, emocionais e sociais da criança. Assim, trabalhar as emoções no pré-escolar prepara as crianças para a vida, não apenas para o sucesso académico,





mas também para o bem-estar emocional e social. Capacitar as crianças para lidarem com as suas emoções de forma saudável ajuda-as a tornarem-se adultos equilibrados, resilientes e empáticos

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Ações de formação com vista à melhoria contínua da prática pedagógica. | Anual |
| Atividades lúdico-didáticas transversais às áreas de conteúdo. | Diário |
| Atividades em parceria com a saúde escolar (higiene e nutrição) | Diário |
| Atividades intergeracionais com o setor de idosos | Mensal |
| Atividades de aprendizagem do vocabulário emocional | Diário |
| Atividades de modulação do comportamento emocional | Diário |

3.1.3 CATL

A resposta social CATL é um espaço dedicado ao desenvolvimento lúdico e educativo, onde as crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 14 anos, podem participar em diversas atividades recreativas e culturais. O CATL apoia as crianças na realização dos trabalhos de casa e oferece um vasto leque de atividades, como artes, desporto, música, dança e jogos, promovendo não apenas a diversão, mas também a socialização, a criatividade e a aprendizagem.

Promove também um ambiente seguro e estimulante, onde as crianças podem explorar novos interesses, interagir com os pares, e desenvolver competências sociais e emocionais.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Ações de formação com vista à melhoria contínua da prática pedagógica. | Anual |
| Atividades relacionadas com os cuidados de higiene pessoal e saúde. | Diário |
| Atividades relacionadas com a compreensão/gestão das emoções | Mensal |
| Atividades de sensibilização dos direitos humanos e dos animais. | Mensal |
| Participação em diversas atividades desportivas | Semanal |
| Atividades para valorizar laços de pertença social e cultural e familiar. | Anual |

3.2 Setor de idosos

O setor de idosos refere-se a todas as atividades, serviços e recursos direcionados especificamente para o público idoso, nas seguintes respostas sociais: ERPI – Estrutura Residencial para pessoas idosas (35 utentes), Centro de Dia (27 utentes) e SAD – Serviço de Apoio Domiciliário (38 utentes).

O objetivo deste setor é garantir o bem-estar e a qualidade de vida dos idosos, proporcionando-lhes suporte a atendimento adequado às suas necessidades físicas, emocionais e sociais.





| Processo/ Resposta Social | Objetivos | Indicadores | Meta |
|--|--|---|-------|
| Cliente Sênior | Promover um adequado acolhimento e diagnóstico de forma a otimizar a implementação e gestão do PI e do plano de atividades de sala. | % de desistências no ano civil. | ≤ 6% |
| | | % de idosos que alcançaram 83% dos objetivos do PI em ERPI. | ≥ 85% |
| | Promover a autonomia do utente SAD prevenindo situações de dependência, para evitar a institucionalização do utente. | % de idosos que alcançaram 93% dos objetivos do PI em CD. | ≥ 95% |
| | | % de desistências no ano civil. | ≤ 6% |
| | Promover o desenvolvimento biopsicossocial do utente de ERPI e Centro de Dia. | % de utentes de SAD que participaram nas principais atividades lúdicas, culturais ou desportivas. | ≥ 15% |
| | | % de utentes de ERPI com estabilização ou melhoria do estado mental. | 60% |
| % de utentes de CD com estabilização ou melhoria do estado mental. | | 75% | |
| Cuidados pessoais e de saúde | Promover o desenvolvimento global do utente, prestando cuidados de higiene e imagem, reabilitação e assistência medicamentosa com segurança. | % quedas dos idosos de ERPI. | ≤ 25% |
| | | % quedas dos idosos de CD. | ≤ 5% |
| | | % de utentes com úlceras de pressão ERPI. | ≤ 5% |
| | | % de utentes com feridas traumáticas ERPI. | ≤ 10% |
| | | % de utentes com feridas traumáticas CD. | ≤ 10% |
| | | % de utentes de ERPI com desnutrição moderada/grave | ≤ 30% |
| | | % de utentes de CD com desnutrição moderada/grave | ≤ 20% |

3.2.1 E.R.P.I. - Estrutura Residencial Para Idosos

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, designada por ERPI, é uma resposta social destinada ao alojamento coletivo, para pessoas com idade correspondente à idade estabelecida para a reforma, ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social, pretendam integração em estrutura residencial, podendo aceder a serviços de apoio biopsicossocial, orientados para a promoção da qualidade de vida e para a condução de um envelhecimento sadio, autónomo, ativo e plenamente integrado.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Envolver as famílias na realização de atividades “A minha família é a tua família” | Mensal |





| | |
|---|-----------------------|
| Valorizar a sabedoria, a experiência e as emoções vividas pelos idosos através do projeto “Vamos falar, ouvir e sentir as nossas emoções” | Trimestral |
| Favorecer a comunicação e a educação emocional: “Caixa das emoções” | Sempre que necessário |
| Projeto que une gerações “Visitas com amor” | Mensal |
| Ações de formação/capacitação da Equipa de psicologia aos colaboradores. | Semestral |
| Projeto “Peça um desejo” | Mensal |
| Construir a manta das emoções | Anual |
| O Universo das emoções – emocionalmente falando | Mensal |
| Ações de formação do Gabinete Médico com os colaboradores | Semestral |
| Aprender a cuidar da saúde física e emocional através do projeto “Conversas com saúde” | Trimestral |

3.2.2 Centro de Dia

O Centro de dia é uma resposta social que contribui para a manutenção do idoso no seu meio habitacional e familiar, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou agravamento da condição atual. Proporciona a resolução de necessidades básicas pessoais, partilha de conhecimentos e experiências pessoais.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Ações de formação/capacitação da Equipa de psicologia aos colaboradores | Semestral |
| Ações de formação do Gabinete Médico com os colaboradores | Semestral |
| Aprender a cuidar da saúde física e emocional através do projeto “Conversas com saúde” | Trimestral |
| Operacionalização e planeamento das atividades e registo das ações. | Diário |
| Ações de sensibilização sobre “Partilha de Saberes com as Crianças.” | Mensal |
| Acolhimento – A Arte de construir o Bem-Estar | |
| “Costurar Sonhos” | Mensal |
| Atividades relacionadas com as emoções – Encontro de Gerações | Semestral |
| O Universo das emoções – emocionalmente falando | Mensal |

3.2.3 SAD – Serviços de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que visa prestar cuidados e serviços a pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.





| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Ações de formação do Gabinete Médico com os colaboradores | Semestral |
| Acompanhamento psicossocial aos utentes e cuidadores informais | Pontual |
| Valorizar a sabedoria, a experiência e as emoções vividas pelos idosos através do projeto “Vamos falar, ouvir e sentir as nossas emoções” | Mensal |

3.3 Área Social

A área social é uma resposta de ação social de proximidade, orientada a pessoas e famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade, exclusão e emergência social, que precisem de apoio e orientação. Esta resposta é constituída pelo Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), o Gabinete Social do Edifício das Lameiras e Casa de Abrigo para vítimas de violência doméstica.

| Processo/ Resposta Social | Objetivos | Indicadores | Meta |
|--|---|---|------------|
| SAAS | Garantir uma intervenção especializada em função dos problemas e apoiar os projetos de vida dos cidadãos e famílias, através da mobilização de recursos da comunidade adequados para a potencialização da autonomia pessoal, social e profissional; | Aumentar a participação dos utentes em sessões de sensibilização cívicas | 50% |
| | | Aumentar o nº de matrículas escolares entre os 3 e 5 anos | 40% |
| | | Aumentar o nº de utentes inseridos em respostas formativas | 60% |
| | | Aumentar o nº de encaminhamentos para redes de apoio existentes na comunidade | 20% |
| | | Nº Acordos de Intervenção Social | 100% |
| | | Nº de Processos acompanhados no âmbito do RSI | 100% |
| | Capacitar os Técnicos do SAAS | Participação em ações certificadas Nº de reuniões de equipa mensais | ≥ 2 ≥ 1 |
| GSEL e Infra-estruturas conservação e manutenção dos espaços – internos e externos | Potenciar uma comunidade mais consciente e participativa com recurso a várias estratégias promovam a responsabilidade coletiva. | Participação dos moradores em atividades organizadas pela AML | ≥35% |
| | Assegurar a execução do protocolo estabelecido entre a AML e o Município. | Cumprir com plano de manutenção | ≥95% |
| | | Desvios ao protocolo | ≤3% |
| Casa Abrigo | Acolhimento temporário de vítimas de violência doméstica, em situação de | Cumprimento dos planos de autonomização definidos | ≥70% |





| | | |
|---|---|------|
| risco/perigo e sem outros recursos para além da institucionalização. | Nº de processos de integração. | ≥6 |
| | Utentes que participaram nas atividades realizadas | ≥75% |
| | % de autonomizações/projetos de vida concretizados | ≥20% |
| | Acompanhamento a diligências emergentes (tribunal, PSP, Hospital) | ≥80% |
| Desenvolver um contexto promotor de segurança, integração, inclusão e empoderamento, de forma à vítima reorganizar a sua vida e alcançar autonomia a todos os níveis. | | |

3.3.1 SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

O SAAS da Associação de Moradores das Lameiras, abrange todos os processos e medidas no âmbito da Ação Social e Rendimento Social de Inserção, das freguesias de Calendário, Antas e Abade Vermoim, visa promover a proteção social de grupos vulneráveis, através da disponibilização de informação e da mobilização de recursos, tendo em vista a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar da população junto da qual intervimos.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Desenvolvimento de aptidões e mecanismos de atuação, que respondam às especificidades de cada família, com processos de Rendimento Social de Inserção e Ação Social. | Diária |
| Fomentação de Mecanismos de Proteção Social nas pessoas e famílias acompanhadas no âmbito do RSI e Ação Social | Diária |
| Potenciar/Facilitar a articulação com entidades e rede de parceiros existentes na comunidade | Diária |
| Sensibilização dos utentes para os benefícios da adesão a uma rede formativa adequada às suas necessidades e projetos de vida | Diária |
| Participação em formações e sessões de esclarecimento realizadas por estruturas governamentais (ISS), por parte da equipa do SAAS | Pontual |
| Articulação com diferentes entidades no âmbito da saúde com o objetivo de Promoção da Saúde Mental | Semanal |
| Educação para a gestão de emoções | Semanal |
| Consciencialização para o Dia Internacional da Erradicação da Pobreza. | Anual |

3.3.2 Gabinete Social Edifício das Lameiras e Infraestruturas conservação e manutenção dos espaços – internos e externos (GSEL)

O Gabinete Social do Edifício das Lameiras visa, não só melhorar o bem-estar dos moradores, mas também fortalecer o senso de comunidade, promovendo solidariedade, desenvolvimento pessoal e melhorias no ambiente em que vivem. Atuar de forma preventiva e proativa relativamente aos problemas habitacionais, assegurando a melhoria continua e evolutiva das condições de vida dos moradores do Edifício das Lameiras.





| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Comemoração Dia Internacional do desporto ao serviço do desenvolvimento e da paz | Anual |
| Ações de educação e sensibilização ambiental | Diária |
| Proporcionar melhores condições de habitabilidade | Diária |
| Atualização dos dados moradores do Edifício das Lameiras | Diária |

3.3.3 Casa Abrigo

A casa abrigo é uma resposta de carácter sigilosa e temporária, onde as vítimas podem permanecer por um determinado período de tempo, com o intuito de reunirem as condições necessárias para retomar os seus percursos de vida.

A casa abrigo “Viver Melhor”, é um serviço no âmbito das Políticas Públicas de Combate à Violência Doméstica, destinado a acolher e proteger mulheres, assim como os seus filhos/as até aos 18 anos.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Receção e integração de sinalizações de vítimas de violência doméstica recebidas através da Rede Nacional | Pontual |
| Criação de Processos Individuais, baseados na avaliação individual e estabelecimento de objetivos de acordo com o acompanhamento psicossocial diferenciado. | Mensal |
| Intervenção sócio familiar com as redes de apoio das vítimas acompanhadas. | Mensal |
| Articulação regular com a rede de profissionais de saúde e emprego existentes. | Mensal |
| Renovação de Protocolo de Articulação com o CIM, no âmbito RAP (Resposta de Apoio Psicológico a crianças e jovens vítimas de violência doméstica) | Pontual |
| Reuniões de acompanhamento e ações de sensibilização junto das Ajudantes de Ação Direta | Mensal |
| Sinalização para a importância do Dia Internacional para a Eliminação da Violência contra as mulheres. | Anual |
| Participação no GRVD- Grupo de Respostas à Violência Doméstica. | Trimestral |
| Capacitação das Vítimas para o desenvolvimento de competências. | Semanal |
| Planificação de atividades de ocupação de tempos livres | Mensal |

4. Setor da Qualidade, Formação e Recursos Humanos e Gestão de Infraestruturas

Para alcançar as metas traçadas para cada processo/resposta social, este setor irá trabalhar em sintonia com os restantes, de forma a monitorizar e avaliar, ao longo do ano, as metas traçadas para cada objetivo e as atividades delineadas para a concretização deste plano de ação.





| | | | |
|-----------------------------------|---|---|-------|
| Gestão de Infraestruturas | Cuidar das condições de salubridade e bem-estar dos clientes assegurando uma correta manutenção, limpeza e desinfeção dos espaços e equipamentos. | Nº de desvios do plano de manutenção | ≤ 1 |
| Gestão de Recursos Humanos | Melhorar o desempenho organizacional | Grau de satisfação dos colaboradores | ≥ 75% |
| Gestão da Formação | | Grau de execução do plano interno de formação | ≥ 90% |
| 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 objetivos de SGQ definidos atingidos | 70% |

4.1 Departamento de Formação e Recursos Humanos

A AML estando certificada pela DGERT em cinco áreas da educação e formação, nomeadamente: Serviços de Apoio a Crianças e Jovens; Trabalho Social e Orientação; Comércio; Secretariado e Trabalho Administrativa e Enquadramento na Organização/Empresa. No próximo ano, a AML continuará a desenvolver ações formativas externas, através de formações modulares certificadas, com a aprovação do Programa Pessoas2030. Ao nível interno, em articulação com os recursos humanos, será elaborado o plano de formação, tendo em conta as necessidades atuais dos colaboradores e da instituição.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Candidaturas a estágios profissionais e outras medidas de apoio à contratação | Pontual |
| Desenvolvimento de atividades fora de contexto de trabalho para os colaboradores | Mensal |
| Utilização de novas ferramentas para auscultar os colaboradores | Pontual |
| Melhorar a metodologia de identificação das necessidades de formação internas | Anual |
| Sensibilizar os colaboradores para o cumprimento de medidas internas de proteção | Diária |

4.2 Gestão da Qualidade e Organização

O setor é responsável por acompanhar o funcionamento das atividades desenvolvidas na instituição, a fim de zelar pela qualidade dos serviços prestados.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Revisão da informação documentada de todos os processos | Anual |
| Desenvolver auditorias internas em contexto de formação | Semestral |
| Simplificar o sistema de documentação interna | Pontual |





| | |
|--|-----------|
| Questionários e inquéritos de opinião e satisfação a utentes, clientes e colaboradores | Anual |
| Avaliação de serviços subcontratados | Anual |
| Reuniões com responsáveis de processos | Bimestral |

4.3 Gestão das Infraestruturas

De forma a manter a qualidade dos espaços físicos, a AML prima por melhorar a gestão das infraestruturas.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Aquisição de novos equipamentos para o centro social da AML | Anual |
| Requalificação de alguns espaços do edifício do centro social | Anual |

5. Alimentação e HACCP e Gestão de Compras e Stocks

O departamento de compras e economato, em parceria com a nutricionista e a entidade consultora de HACCP trabalham de forma a atingir as metas traçadas para o processo de alimentação e HACCP. Este departamento é também, tal como o seu nome indica, responsável por todas as compras de produtos que rotineiramente sustentam as tarefas que compõem os processos da organização.

| Processo/ Resposta Social | Objetivos | Indicadores | Meta |
|---------------------------------|---|---|------|
| Alimentação e HACCP | Garantir adequadas condições para a confeção e distribuição alimentar de acordo com o plano do HACCP e o plano de ementas | Nº de desvios/incompatibilidades ao plano de ementas assinalados no Registo de Controlo Alimentar (123) | ≤5 |
| | | % de relatórios de auditoria da entidade consultora acima dos 85% | ≥80% |
| Gestão de Compras e Stocks | Regular o uso, consumo, compra e armazenamento de produtos ou materiais | % de desvio relativamente ao valor orçamentado: (Valor de compras efetivas - Valor orçamentado) | ≤10% |

5.1 Alimentação e HACCP

A AML prima por uma alimentação saudável e conjuga todos os esforços para garantir que esta alimentação é confeccionada tendo presente a variedade, equilíbrio, quantidade e segurança dos alimentos.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Garantir que as diferentes repostas sociais deem <i>feedback</i> constante sobre a qualidade das refeições e serviço prestado | Mensal |
| Articulação periódica com a nutricionista (elaboração de dietas especiais, cumprimento do plano de ementas e respetiva revisão, avaliação nutricional, acompanhamento e formação no manual de dietas...) | Mensal |





| | |
|---|--------|
| Acompanhamento de HACCP (auditorias, recolha de análises, verificação de termómetros, visitas e formação ...) | Mensal |
|---|--------|

5.2 Gestão de Compras e Stocks

O departamento de compras e stocks controla toda a atividade logística, desde a entrada, manuseamento e saída de mercadoria, de forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade e eficiente.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Elaboração de um plano de anual de compras de acordo com o levantamento das necessidades de todos os serviços da instituição | Anual |
| Fornecimento de produtos às diferentes respostas sociais através das requisições internas. | Semanal |
| Articulação com fornecedores tendo por base a informação constante relativa à qualidade /preço do produto | Semanal |
| Receção e armazenagem de produtos/mercadorias | Diário |

6. Voluntariado

Em continuidade com os anos anteriores o foco estará no rejuvenescimento dos diferentes grupos que atuam na área cultural. Esta secção pretende em 2025 continuar a congregar e promover a colaboração entre todos.

6.1 Secção Cultural

Sendo a cultura um meio promotor de conhecimento e bem-estar, mas pessoas, a AML continuará a desempenhar o papel na comunidade que se iniciou aquando da sua fundação com uma diversidade de grupos culturais (teatro, música, etc...)

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|--|---------------------|
| Festa de Encerramento de atividades | Anual |
| Agregação entre a comunidade envolvente e a AML para a elaboração do boletim cultural "Lameiras" | Trimestral |
| Atividades Religiosas no setor de Idosos e Edifício das Lameiras | Semanal |

6.2 Grupo Desportivo

Com o objetivo proporcionar alegria, diversão e sentido de responsabilidade, o grupo desportivo consegue envolver toda a comunidade do Edifício das Lameiras, prevenindo de igual forma a delinquência juvenil, contribuindo para uma sintonia na persecução de objetivos comuns.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Participação no campeonato concelhio de futebol de salão de veteranos | Semanal |





| | |
|--|---------|
| Oferta de práticas desportivas com crianças e jovens | Semanal |
|--|---------|

6.3 Conselho de Moradores

Este conselho é formado por representantes dos moradores do Edifício das Lameiras, que tem como objetivo principal dar voz aos moradores e expor problemas os existentes neste complexo habitacional junto da direção da AML. Reunindo duas vezes por ano, este conselho e a AML tentam encontrar soluções capazes de melhorar a qualidade de vida de todos os que habitem no Edifício das Lameiras.

| Identificação das atividades | Data/ Frequência |
|---|---------------------|
| Reuniões do Conselho Moradores | Semestral |
| Comunicação entre a AML e os Moradores do Edifício das Lameiras | Diária |





7. Conclusão

“Preciso despir-me do que aprendi. Desencaixotar minhas emoções verdadeiras. Desembrulhar-me e ser eu! Uma aprendizagem de desaprendizagem...”.

(Alberto Caeiro)

A AML pretende que este seja um plano de ação que envolva todas as partes interessadas, desse modo tornou este documento mais claro, prático e dinâmico para que permita a integração e participação de todos na sua concretização. Nele estão os elementos-chave para que as diferentes atividades possam ser coordenadas de forma a promover a contínua satisfação das partes interessadas da instituição e alcançar a concretização no “terreno” do projeto socioeducativo, delineado em 2025 com término em 2028, **“Abraçar Emoções”**.

A AML pretende ensinar o seu público a valorizar e saber identificar as emoções, e concomitantemente educá-las para a empatia. Demonstra-se extremamente importante promover a autonomia, saber lidar com a frustração, saber entender as emoções e acima de tudo saber ouvir o coração.

A AML espera que no final deste projeto conjunto, tenha sido desenvolvido uma comunidade mais equilibrada e empática, fomentando uma cultura de respeito e compreensão emocional, integrando habilidades socio emocionais na vida quotidiana.

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 04 de novembro de 2024.

O presidente da direção

Jorge Manuel Ribeiro Faria





ANEXO I – Agenda das principais atividades

| | | | |
|---------------------|-------------------|-------------------|---|
| Idosos | Janeiro | 01 a 31/01 | Cantar as Janeiras no centro e no domicílio de alguns utentes de SAD |
| | | 18-jan | Dia Internacional do Riso |
| | | 27-jan | Dia Internacional do vinho do Porto |
| | Fevereiro | 14-fev | Distribuir emoções entre gerações |
| | Março | 03-mar | Carnaval Sénior e Dia Mundial da Audição |
| | | 08-mar | Dia Internacional da Mulher "A beleza das emoções" |
| | | 19-mar | Dia de S. José |
| | | 20-mar | Dia Internacional da Felicidade |
| | | 21-mar | Dia Internacional da Poesia |
| | Abril | 06-abr | Dia Internacional do Desporto ao serviço do desenvolvimento e da paz - "Encontro de gerações" |
| | | 07a11/04 | Semana da Saúde |
| | | 16 a 20/04 | Comemorações da Páscoa |
| | Mai | 04-mai | Dia de Maria |
| | | 18-mai | Visita à Casa Museu de Camilo Castelo Branco |
| | | 18-mai | Mês do coração |
| | | 21-mai | Dia Internacional do Chá |
| | | 25-mai | Comemoração do 41.º aniversário da AML |
| | Junho | 05-jun | Dia Mundial do Ambiente – 3.º Peddy Paper |
| | | A definir | Passeio anual - S. Bento da Porta Aberta |
| | | A definir | Santos Populares – Sardinhada no restaurante |
| | Julho | A definir | Colónia balnear |
| | | 26-jul | Dia dos Avós |
| | Agosto | A definir | Visita ao Santuário da N. Sra. do Carmo |
| | Setembro | 21-set | Dinâmica sobre a Demência de Alzheimer |
| | | 25-set | Dia Mundial do Farmacêutico |
| | | A definir | Participação numa vindima no exterior |
| | Outubro | 01-out | Dia do Idoso |
| 10-out | | Dia da Visão | |
| A definir | | Pão por Deus | |
| Novembro | 11-nov | Dia S. Martinho | |
| Dezembro | 24 e 25/12 | Festejos do Natal | |
| Voluntariado | Trimestral | | Boletim cultural – Lameiras |
| | Abril | Páscoa | Comemorações do aniversário do Edifício das Lameiras |





| | | | |
|------------------------|------------------|---|--|
| | Maio | 25-mai | Comemoração do 41.º aniversário da AML |
| Infanto-juvenil | Setembro | 22-set | Outono |
| | Outubro | 04-out | Dia do Animal |
| | | 07-out | Dia Nacional dos Castelos |
| | | 14 a 25/10 | Semana da Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social |
| | | 16-out | Comemoração do Dia Mundial da Alimentação |
| | | 18-out | Dia Mundial do Combate ao <i>Bullying</i> |
| | | 31-out | Comemoração do <i>Halloween</i> |
| | Novembro | 04-nov | Início do Projeto Heróis da Fruta |
| | | 11-nov | Comemoração do dia do S. Martinho |
| | | 15-nov | Dia Nacional da Língua Gestual Portuguesa |
| | | 20-nov | Comemoração do dia universal dos direitos da criança – Dia do Pijama |
| | Dezembro | 16 a 23/12 | Festividades de Natal/Férias desportivas |
| | Janeiro | 06-jan | Comemoração do Dia de Reis |
| | Fevereiro | 14-fev | Comemoração do dia da amizade/afetos |
| | | 24 a 28/02 | Festividades de Carnaval (Semana louca) |
| | Março | 19-mar | Dia do Pai |
| | | 21-mar | Comemoração do dia mundial da árvore, floresta e água |
| | Abril | 06-abr | Dia Internacional do Desporto ao serviço do desenvolvimento e da paz |
| | | 14 a 17/04 | Festividades da Páscoa/Férias de Páscoa |
| | Maio | 04-mai | Dia da Mãe |
| | | 05-mai | Dia Internacional do Bombeiro |
| | | 15-mai | Comemoração do Dia Internacional da Família |
| | | 18-mai | Dia Internacional dos Museus |
| | | 25-mai | Comemoração do 41.º aniversário da AML |
| Junho | 02-jun | Comemoração do Dia Mundial da Criança/Dia Internacional das Emoções | |
| | 05-jun | Comemoração do Dia Mundial do Ambiente | |
| | 06-jun | Desfile das Antoninas | |
| | A definir | Passeio de finalistas | |
| Julho | A definir | Colónias balneares | |
| | A definir | Festa Encerramento | |
| | 26-jul | Dia dos Avós | |
| Área Social | Outubro | 17-out | Dia internacional da erradicação da pobreza |
| | | A definir | Questionário de opinião aos Moradores do Edifício das Lameiras |





| | | | |
|--------------------------------|-----------------|--|--|
| | Novembro | 25-nov | Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres |
| | | A definir | Comemoração do Dia Internacional dos Direitos das Crianças |
| | Dezembro | 02 a 18/12 | Distribuição dos cabazes de Natal aos Moradores do Edifício das Lameiras |
| | Abril | 06-abr | Dia Internacional do Desporto ao Serviço do Desenvolvimento e da Paz |
| | Mai | 25-mai | Comemoração do 41.º aniversário da AML |
| | Junho | 13-jun | Distribuição do Pão de Santo António aos Moradores das Lameiras |
| | Julho | A definir | Festa de Encerramento de Atividades |
| Atividades Transversais | Julho | A definir | Auditoria externa |
| | | A definir | Festa de Encerramento de Atividades |
| | Outubro | A definir | Questionário avaliação satisfação da comunidade envolvente |
| | | A definir | Questionário avaliação satisfação dos colaboradores |
| | Novembro | A definir | Questionário avaliação da satisfação dos parceiros |
| | | A definir | Simulacro |
| | | A definir | Auditoria Interna |
| | Dezembro | A definir | Jantar de Natal da AML |
| A definir | | Questionário avaliação satisfação dos utentes e clientes | |

