



Abrçar Emoções

Programa de Ação 2026



"Escutar emoções"

1. Introdução

**“Eis o meu segredo: é muito simples, às vezes, não precisamos de palavras,
só do som que vem do coração”**

Antoine de Saint-Exupéry “O Príncipezinho”

No ano de 2026, a AML dá continuidade ao seu Projeto Socioeducativo “Abraçar Emoções”, centrando-se, nesta etapa, no subtema **“Escutar Emoções”**, que visa aprofundar a compreensão sobre a origem, o significado e o impacto das emoções na vida de cada indivíduo. Este enfoque constitui um convite à atenção plena, à sensibilidade e à escuta empática das experiências emocionais, reconhecendo que cada sentimento representa uma via de acesso ao mundo interior de cada pessoa e um pilar essencial nas relações humanas.

Vivemos numa sociedade em constante transformação, marcada por desafios multifacetados: horários laborais intensos, ritmos de vida acelerados, novas configurações familiares, diminuição do contacto intergeracional, exposição precoce às tecnologias e o impacto de eventos inesperados, como a recente pandemia. Neste contexto, as instituições educativas assumem um papel determinante, não apenas como espaços de aprendizagem cognitiva, mas, sobretudo, como ambientes de referência para o desenvolvimento emocional e relacional, promovendo competências que sustentam a vida em comunidade.

O fortalecimento da inteligência emocional impõe-se, hoje, como uma necessidade premente. Saber escutar e compreender as próprias emoções, reconhecer os sentimentos dos outros e interagir com empatia são competências indispensáveis à construção de vidas equilibradas, relações saudáveis e comunidades mais solidárias e coesas.

O subtema **“Escutar Emoções”** será trabalhado de forma transversal em todas as respostas sociais e áreas de intervenção da AML, permitindo que cada grupo adapte as propostas pedagógicas à sua realidade, às suas idades e aos seus interesses. Serão dinamizados espaços de reflexão, partilha e prática que promovam a escuta ativa, a expressão emocional e o desenvolvimento de relações sustentadas no respeito mútuo e na empatia.

Ensinar e aprender a escutar as emoções constitui um ato simultaneamente urgente e transformador. É por meio da escuta e do acolhimento genuíno das vivências emocionais que cada indivíduo encontra o seu lugar no mundo, desenvolve o respeito por si e pelo outro e contribui ativamente para uma sociedade mais consciente, equilibrada e humana.

O Programa de Ação 2026 tem, assim, como objetivo mobilizar todos os agentes da AML — colaboradores, crianças, jovens e famílias — assegurando que a escuta e a valorização das emoções se traduzam em práticas pedagógicas concretas e significativas no quotidiano institucional. Desta forma, reafirma-se e consolida-se o compromisso com o Projeto Socioeducativo “Abraçar Emoções”, cuja implementação se estende até 2028.



2. Orientações estratégicas

2.1 Política da qualidade

A Associação de Moradores das Lameiras - A.M.L. pretende oferecer serviços sociais e comunitários de excelência. O envolvimento de todos os que se relacionam com a A.M.L. tem um papel crucial promovendo a contínua 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 partes envolvidas e a eficácia do sistema de gestão de qualidade;
- Ouvir e analisar a opinião dos associados e da comunidade envolvente;
- Desenvolver uma cultura organizacional capaz de promover a motivação e segurança dos funcionários num ambiente de trabalho saudável. A aposta na sua formação é feita para que estes se tornem envolvidos e empenhados para atingir os objetivos da instituição;
- Cumprir com os fornecedores externos, parceiros e outras entidades relações que tenham como base os objetivos da qualidade;
- Assegurar que os serviços prestados 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;
- Avaliar e considerar as alterações climáticas como parte do seu contexto organizacional e das necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes.

2.2 Investimentos

Em 2026, a AML dará prioridade aos investimentos que contribuam para conduzir a instituição rumo à autossustentabilidade e para responder às expectativas da comunidade, nomeadamente:

- Apostar no desenvolvimento de competências digitais, através da utilização de recursos digitais para contribuir na aprendizagem de crianças com necessidades especiais. A revitalização e aquisição de equipamentos tecnológicos, como computadores e tablets, aliada à aquisição de programas de aprendizagem específicos para Necessidades Educativas Especiais, é fundamental. Estes recursos não só facilitam o acesso a novas formas de conhecimento e comunicação, como também proporcionam ferramentas adaptadas que podem auxiliar no processo de aprendizagem, superando barreiras que os métodos tradicionais por vezes não conseguem. O investimento em tecnologia inclusiva permite que as





crianças com NEE explorem o seu potencial de aprendizagem num ambiente mais estimulante e acessível, preparando-as para um futuro cada vez mais digital. O objetivo é a modernização dos espaços e recursos tecnológicos da AML através:

- ✓ Inovação do espaço educativo;
- ✓ Revitalização o parque tecnológico da Associação com a aquisição de novos computadores e tablets adaptados.
- Requalificação da rede de abastecimento de água quente e fria no Centro Social, com vista à modernização das infraestruturas existentes, assegurando maior eficiência, fiabilidade e sustentabilidade no consumo hídrico;
- Resolução de problemas de humidade nas estruturas do Centro Social, através de intervenções técnicas que visem a impermeabilização adequada, garantindo a durabilidade das instalações;
- Pintura interior e exterior do Centro Social, contribuindo não apenas para a valorização estética do espaço, mas também para a sua preservação e manutenção, criando um ambiente mais acolhedor e estimulante para todos os que o frequentam;
- Reparação e aquisição de equipamento hoteleiro;
- Reparação e aquisição de equipamento lavandaria.

Os objetivos também podem ser consultados, detalhadamente, no orçamento para o ano de 2026, assim como no mapa de investimentos para o ano de 2026.

2.3 Acompanhamento e avaliação

Em continuidade com as práticas implementadas nos anos anteriores, para o ano de 2026 está previsto o recurso a instrumentos de avaliação devidamente adaptados, sustentados na abordagem por processos e operacionalizados através de matrizes que integram o ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act) e o pensamento baseado no risco. Neste âmbito, serão desenvolvidas as seguintes ações:

- Realização de reuniões periódicas com a equipa técnica da instituição e as equipas responsáveis de cada setor, promovendo a reflexão crítica, a criatividade e a definição de planos de melhoria;
- Elaboração de avaliações intermédias, identificando os aspetos positivos e negativos mais relevantes das atividades sob responsabilidade de cada setor, bem como os eventuais desvios, permitindo a introdução de ajustamentos decorrentes de constrangimentos detetados ou de novas necessidades consideradas pertinentes. Estas avaliações terão como ponto de partida a primeira auditoria interna do ano;
- Realização de um relatório de avaliação final, a concluir no termo do exercício anual, consolidando a apreciação global dos resultados alcançados face aos objetivos definidos.





3. Respostas Sociais

No início de cada ano civil, cada resposta social define os objetivos a alcançar, os quais são monitorizados ao longo do ano através das atividades previstas, dos indicadores definidos e das metas estabelecidas.

Para 2026, encontram-se delineados os objetivos específicos de cada resposta social, sempre tendo como referência o projeto socioeducativo, à qual pode ser consultada (anexo I) a respetiva agenda das principais atividades planeadas.

Assim, para o ano de 2026 são pretendidos atingir os objetivos a seguir mencionados para cada resposta social tendo, sempre, como referência o projeto socioeducativo

3.1 Setor Infantojuvenil

O setor infantojuvenil 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 Infantojuvenil	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

Na Creche, valorizamos cada criança como um ser único, com potencialidades próprias, ritmos individuais e uma enorme capacidade de descoberta. Num ambiente seguro, afetuoso e estimulante, pretendemos proporcionar experiências que favoreçam o desenvolvimento global, promovendo a autonomia, a curiosidade, a imaginação e, sobretudo, a capacidade de identificar, expressar e partilhar emoções. Ao longo do ano, procuraremos criar oportunidades que fortaleçam os laços de pertença, a empatia e as competências de socialização, respeitando sempre o ritmo e as necessidades de cada criança.

Identificação das atividades	Data/Frequência
Dinâmicas que promovam sentimentos de segurança, bem-estar e autoestima positiva	Diária
Experiências que favoreçam a interação, a cooperação e as competências sociais	Diária
Exploração sensorial de espaços, materiais e recursos do meio envolvente	Diário





Atividades que despertem a curiosidade e permitam a descoberta do “eu” emocional	Diário
Propostas que incentivem o reconhecimento e a autorregulação das emoções primárias	Diário
Oportunidades de expressão através do brincar, da música, do movimento e das artes plásticas	Diário
Ações de formação contínua para o aperfeiçoamento das práticas pedagógicas	Anual

3.1.2 Pré-escolar

Escutar as emoções constitui um processo fundamental para o desenvolvimento socio emocional da criança. Esta prática implica reconhecer, acolher e validar as manifestações emocionais, tanto verbais como não verbais, promovendo a capacidade de nomear e compreender sentimentos. No pré-escolar, ao favorecer a expressão e a regulação emocional, contribuimos para a construção da empatia, da autonomia e de competências sociais essenciais. Neste sentido, escutar emoções configura-se como uma dimensão pedagógica central na criação de ambientes educativos seguros e inclusivos.

Identificação das atividades	Data/Frequência
Práticas de formação contínua orientadas para a inovação educativa	Anual
Atividades pedagógicas com articulação entre áreas de conteúdo	Diário
Parcerias educativas para hábitos de vida saudáveis	Diário
Atividades intergeracionais (partilha de experiências emocionais com idosos)	Mensal
Atividades de aprendizagem do vocabulário emocional	Diário
Atividades de regulação e gestão das emoções	Diário

3.1.3 CATL

O CATL assume-se como um espaço lúdico e educativo de apoio às famílias, funcionando durante os períodos pós-escolares e nas interrupções letivas.

As crianças, entre os 6 e os 12 anos, encontram-se numa fase fundamental de construção da sua identidade, em que aprendem a lidar com frustrações, a expressar sentimentos e a relacionar-se com os outros. A educação emocional surge, assim, como uma ferramenta indispensável para o autoconhecimento, para a melhoria das relações sociais e para a promoção de uma convivência mais saudável e equilibrada.

Este programa de ação oferece experiências significativas que incentivam as crianças a reconhecer, expressar e gerir as próprias emoções, bem como a respeitar e compreender as emoções dos outros.

Pretende-se, igualmente, reforçar a ligação com as famílias, criando um ambiente de partilha, confiança e cooperação.





O programa será implementado ao longo do ano, dividido em três dimensões: Pessoal/Social, Expressões e Conhecimento do Mundo, integrando atividades práticas, momentos de reflexão, projetos de grupo e ações de partilha com as famílias.

Identificação das atividades	Data/Frequência
Atividades que promovem o autoconhecimento e a expressão saudável das emoções	Semanal
Atividades relacionadas com os cuidados de higiene pessoal e saúde	Diário
Atividades que desenvolvam a empatia, cooperação e a capacidade de escuta ativa	Semanal
Criar momentos de reflexão, partilha e criatividade em grupo	Mensal
Participação em diversas atividades desportivas que representem emoções através do corpo e voz	Semanal
Atividades que envolvam as famílias e a comunidade no percurso da educação emocional	Anual

3.2 Setor de idosos

O setor de intervenção direcionado à população idosa abrange o conjunto de atividades, serviços e recursos especificamente orientados para este público, 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).

A missão deste setor consiste em assegurar o bem-estar e a qualidade de vida da população idosa, mediante a prestação de cuidados e de um acompanhamento adequado às suas necessidades físicas, emocionais e sociais.

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	% 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”	Trimestral
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
Acolhimento – A Arte de construir o Bem-Estar	Diário
Ações de formação/capacitação da Equipa de psicologia aos colaboradores.	Semestral
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

Sob o lema, “educar para as emoções é educar para a vida”, o setor da Terceira Idade pretende dar continuidade aos projetos iniciados no ano anterior, dando seguimento às boas práticas que valorizam o bem-estar de cada idoso.

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.





Desejamos que no final deste projeto conjunto, exista uma comunidade mais desenvolvida, equilibrada e empática, fomentando uma cultura de respeito e compreensão emocional, integrando habilidades socio emocionais na vida quotidiana.

3.3 Área Social

A **área social** constitui uma resposta de proximidade, orientada para pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade, exclusão ou emergência social, que necessitam de apoio e orientação. Este eixo de intervenção integra o **Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)**, o **Gabinete Social do Edifício das Lameiras** e a **Casa de Abrigo (vítimas de violência doméstica)**, respostas que, de forma articulada, visam promover o bem-estar, a proteção social e a inclusão comunitária.

Processo/ Resposta Social	Objetivos	Indicadores	Meta
SAAS	Promover a expressão e escuta das emoções, reforçando a dimensão emocional na intervenção social	Nº de Atendimentos Realizados	100%
	Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais. Prevenir situações de pobreza e exclusão social	Nº de encaminhamento para os diversos recursos existentes na comunidade	100%
	Promover a melhoria contínua da qualificação escolar e o fortalecimento das competências profissionais das famílias em acompanhamento social	Aumentar a participação de utentes em respostas formativas	≥ 30%
	Garantir intervenção especializada e apoiar projetos de vida, mobilizando recursos da comunidade	Acordos de Intervenção Social	100%
	Capacitar os Técnicos de SAAS	Participação em ações certificadas	≥ 2
		Nº de reuniões de equipa mensais	≥ 1
GSEL e Infraestruturas conservação e manutenção dos espaços – internos e externos	Fomentar a construção de uma comunidade cívica mais ativa e esclarecida, sustentada em estratégias orientadas para a promoção da 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%
Casa Abrigo	Acolhimento temporário de vítimas de violência doméstica, em situação de risco/perigo e sem outros recursos para além da institucionalização	Cumprimento dos planos de autonomização definidos	≥70%
		Nº de processos de integração.	≥6
	Desenvolver um contexto promotor de segurança, integração, inclusão e	Utentes que participaram nas atividades realizadas	≥75%





	empoderamento, de forma à vítima reorganizar a sua vida e alcançar autonomia a todos os níveis	% de autonomizações/projetos de vida concretizados	≥20%
		Acompanhamento a diligências emergentes (tribunal, PSP, Hospital)	≥80%

3.3.1 SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

A intervenção do SAAS, assentará na valorização da expressão emocional, na promoção da escuta ativa e empática, no desenvolvimento de competências emocionais que favoreçam resiliência, autoestima e relações mais saudáveis, bem como na sensibilização da comunidade para a saúde emocional como pilar da inclusão social.

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) e Autarquia local, 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 garantir apoio, orientação e integração dos moradores do Edifício das Lameiras, contribuindo para melhorar a sua qualidade de vida e a coesão social. Implementar uma estratégia de intervenção preventiva e proativa no domínio habitacional, visando garantir a melhoria contínua e sustentável das condições de vida da comunidade residente no Edifício das Lameiras.

Identificação das atividades	Data/Frequência
Comemoração Dia Internacional do desporto ao serviço do desenvolvimento e da paz	Anual





Comemoração do aniversário do Edifício das Lameiras	Anual
Distribuição do Pão de Santo António aos Moradores das Lameiras	Anual
Comemoração do Dia Universal dos direitos das Crianças	Anual
Distribuição dos cabazes de Natal aos Moradores do Edifício das Lameiras	Anual
Participação em encontros com os diversos parceiros visando a concertação de estratégias de intervenção	Trimestral
Proporcionar melhores condições de habitabilidade	Diária
Atualização dos dados moradores do Edifício das Lameiras	Diária

3.3.3 Casa Abrigo

A Casa de Abrigo desempenha um papel fundamental na proteção e acolhimentos de pessoas em situação de vulnerabilidade, especialmente aquelas que enfrentam experiências marcadas por violência, abandono, perdas ou traumas profundos. Mais do que oferecer segurança física, torna-se essencial proporcionar um espaço onde possam cuidar da sua saúde emocional.

Identificação das atividades	Data/Frequência
Integração de vítimas de violência doméstica, previamente encaminhadas pela 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
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 assegurar o cumprimento das metas definidas em cada processo e resposta social, este setor desenvolverá a sua ação em articulação com os restantes, promovendo, de forma contínua ao longo do ano, a monitorização e a avaliação do grau de execução dos objetivos estabelecidos e das atividades programadas, garantindo assim a concretização integral do presente plano de ação.





Gestão de Infraestruturas	Cuidar das condições de salubridade e bem-estar dos clientes assegurando uma correta manutenção, limpeza e desinfecção 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, enquanto entidade certificada pela DGERT em cinco domínios de educação e formação — Serviços de Apoio a Crianças e Jovens; Trabalho Social e Orientação; Comércio; Secretariado e Trabalho Administrativo; e Enquadramento na Organização/Empresa — dará continuidade, no próximo exercício, à implementação de ações formativas externas, nomeadamente através da realização de formações modulares certificadas, devidamente enquadradas e aprovadas no âmbito do Programa Pessoas 2030.

No plano interno, em articulação com o Departamento de Recursos Humanos, será concebido e executado o Plano de Formação anual, estruturado a partir do levantamento de necessidades formativas dos colaboradores e da análise das prioridades estratégicas da instituição.

Identificação das atividades	Data/Frequência
Candidaturas a estágios profissionais e outras medidas de apoio à contratação	Pontual
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

Compete a este setor assegurar o acompanhamento sistemático do desenvolvimento das atividades da instituição, monitorizando processos, avaliando resultados e implementando mecanismos de melhoria contínua, com vista a garantir a conformidade, a eficácia e a 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. Com vista à preservação e valorização da qualidade dos espaços físicos, a AML adota uma política de melhoria contínua na gestão das infraestruturas, integrando práticas de manutenção preventiva e corretiva, otimização de recursos e planeamento estratégico de investimentos, de forma a garantir a sustentabilidade, segurança e funcionalidade dos equipamentos e instalações.

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

No próximo plano de ação, o departamento de Compras e Econmato, em articulação com a nutricionista e com a entidade consultora de HACCP, continuará a desenvolver estratégias para garantir o cumprimento dos objetivos definidos no âmbito da alimentação e segurança alimentar.

Para além disso, reforçará a sua responsabilidade central na aquisição de produtos e materiais essenciais ao funcionamento diário da organização, assegurando a qualidade, a eficiência e a sustentabilidade em todos os processos de compra.

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%	≥90%
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





No próximo ano, a AML continuará a valorizar uma alimentação saudável, reforçando o compromisso de garantir que cada refeição seja preparada com base em critérios de variedade, equilíbrio, quantidade adequada e segurança alimentar. Serão conjugados todos os esforços para que estas práticas se mantenham consistentes e alinhadas com os objetivos de qualidade e bem-estar definidos pela instituição.

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 reforçará o controlo de toda a atividade logística, assegurando a gestão eficiente da entrada, manuseamento e saída de mercadorias. O objetivo será garantir, de forma contínua, a prestação de um serviço de elevada qualidade, otimizando processos e promovendo maior eficiência operacional.

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 2026 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 propósito de proporcionar momentos de alegria, diversão e desenvolvimento do sentido de responsabilidade, o grupo desportivo mobiliza toda a comunidade do Edifício das Lameiras, prevenindo simultaneamente a delinquência juvenil e favorecendo a convergência em torno 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

**“Você pode sentir vontade de fazer muitas coisas,
mas não guarde esses sentimentos só para você.
Compartilhe suas emoções com quem você ama.”**

Todd Parr (2005) “O livro dos sentimentos”

A AML concebeu o presente Plano de Ação como um instrumento participativo, integrador e dinâmico, que procura envolver todas as partes interessadas no processo da sua concretização. Este documento foi estruturado de forma clara e operacional, de modo a permitir a coordenação das diferentes atividades, assegurando a satisfação contínua dos diversos intervenientes institucionais e garantir a concretização prática do Projeto Socioeducativo “Abraçar Emoções” (2025–2028).

No âmbito desta iniciativa, a AML assume como propósito central: a valorização, identificação e educação das emoções e em simultaneamente a promoção para o desenvolvimento da empatia.

Reconhece-se, neste contexto, a relevância de estimular a autonomia pessoal, a capacidade de lidar com a frustração, a compreensão das próprias emoções e, sobretudo, a importância de promover a escuta ativa e humanizada.

A visão que orienta este projeto reside na construção de uma comunidade mais equilibrada, empática e consciente, assente numa cultura de respeito e de compreensão emocional, integrando competências socioemocionais na vivência quotidiana.

Por fim, cumpre salientar que os associados mantêm, como é habitual, a decisão final relativamente à aprovação deste Programa de Ação, que será submetido à Assembleia Geral para apreciação e deliberação global.

Aprovado na reunião de direção de 03 de novembro de 2025.

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
		16-fev	Carnaval Sénior
	Março	03-mar	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
	Abril	01 a 05-abr	Comemorações da Páscoa
		06-abr	Dia Internacional do Desporto ao serviço do desenvolvimento e da paz - "Encontro de gerações"
		07a10/04	Semana da Saúde
		25-abr	Dia da Liberdade
	Maio	03-mai	Dia de Maria
		18-mai	Visita à Casa Museu do Automóvel
		21-mai	Dia Internacional do Chá
		25-mai	Comemoração do 42.º aniversário da AML
	Junho	05-jun	Dia Mundial do Ambiente – 4º Peddy Paper
		A definir	Passeio anual - S. Rita - Ermesinde
		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
		A definir	Almoço Natal dos Idosos





Voluntariado	Trimestral		Boletim cultural – Lameiras
	Abril	Páscoa	Comemorações do aniversário do Edifício das Lameiras
	Maio	25-mai	Comemoração do 42.º aniversário da AML
Infantojuvenil	Setembro	21-set	Dia Internacional da Paz/Dia da Gratidão
		22-set	Outono
		25-set	Dia do Sonho
		29-set	Dia do Coração
	Outubro	01-out	Dia Internacional da Música
		06-out	Dia do Animal “Leva-me contigo”
		14 a 25/10	Semana da Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social
		16-out	Comemoração do Dia Mundial da Alimentação
		20-out	Dia Mundial do Combate ao <i>Bullying</i>
		31-out	Comemoração do <i>Halloween</i>
	Novembro	03-nov	Início do Projeto Heróis da Fruta
		11-nov	Comemoração do dia do S. Martinho
		17-nov	Dia Nacional da Língua Gestual Portuguesa
		20-nov	Comemoração do dia universal dos direitos da criança – Dia do Pijama
	Dezembro	Dezembro	Festividades de Natal/Férias desportivas
	Janeiro	Janeiro	Comemoração do Dia de Reis
	Fevereiro	13-fev	Comemoração do dia da amizade/afetos
		16 a 20/02	Festividades de Carnaval (Semana louca)
	Março	19-mar	Dia do Pai
		20-mar	Dia Mundial da floresta “Experiência a Flora”
		23-mar	Ciclo da água/redução do consumo “Experiência a água”
		Março	Dia da rotação da terra “Experiência o teu Planeta”
	Abril	Abril	Festividades da Páscoa/Férias de Páscoa
	Maio	Maio	Dia da Mãe
		04-mai	Dia Internacional do Bombeiro
		15-mai	Comemoração do Dia Internacional da Família
		25-mai	Comemoração do 42.º aniversário da AML
		Maio	Dia da Europa
	Junho	01-jun	Comemoração do Dia Mundial da Criança/Dia Internacional das Emoções
		Junho	Comemoração do Dia Mundial do Ambiente
		06-jun	Desfile das Antoninas





		A definir	Passeio final do ano/Passeio de finalistas
	Julho	A definir	Colónias balneares
		A definir	Festa Encerramento
		27-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
	Maio	25-mai	Comemoração do 42.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

