

# ASSISTÊNCIA SOCIAL ADVENTISTA - ASA

## Plano de Ação - 2015

Eis-nos chegados ao último trimestre de mais um ano de atividades da ASA – Assistência Social Adventista. Durante o ano que passou continuámos a sentir, de uma forma bastante evidente, o cuidado, a proteção e as bênçãos divinas.

Tal como o determinam os Estatutos da ASA, deve a Direção apresentar a esta assembleia, para apreciação e votação, o orçamento e o plano de ação para o ano 2015.

O orçamento que é parte integrante deste relatório será apresentado pelo tesoureiro. Segue-se, na ordem que vem sendo habitual, a apresentação dos planos de ação de cada uma das vertentes da ASA para o ano 2015.

### **I – LARES ADVENTISTAS PARA PESSOAS IDOSAS**

#### **Plano de Ação para 2015**

O plano de ação aplica-se a todas as estruturas nacionais da ASA, onde existem respostas sociais para idosos, LapiSul, LapiNorte, LapiCentro e LapiMadeira.

Este plano de ação surge como uma ferramenta que pretende de uma forma transversal o planeamento para a ação em 2015, visando a melhoria contínua, a qualidade e o desenvolvimento das respostas sociais.

É a par com o orçamento, um instrumento que pretende dar resposta aos planos da Qualidade, de Manutenção, de Formação e de Atividades e aos desafios e problemas diagnosticados pelos inquéritos de satisfação, bem como as reuniões com clientes colaboradores e parceiros e pelas auditorias efetuadas.

Este documento que fixa objetivos, para a sua execução, medidos através de indicadores e metas previamente estabelecidas. Todo este processo implica uma dimensão de contratualização entre os parceiros e exige um processo participado.

Estamos cientes da nova realidade em que se encontra o país, por isso fomos criteriosos e conscientes na formulação do plano que apresentamos à Assembleia Geral.

Para que possamos dar uma melhor resposta, organizamos as estruturas Lapi com a seguinte Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade:

#### **Missão**

Servir todos os idosos, independentemente da sua etnia, religião ou cultura.

#### **Visão**

Qualidade total nos serviços prestados.

#### **Valores**

Proporcionar aos idosos uma melhor qualidade de vida, cuidando das suas várias vertentes: biológica, psicológica, social e espiritual, não esquecendo a questão relacional e afetiva.

Tratar cada idoso como um ser único, tendo em conta a sua história de vida, respeitando a sua autonomia, individualidade, privacidade, intimidade, confidencialidade, igualdade e participação.

Respeitar os seus direitos e criando as condições necessárias para que cada idoso possa construir e executar o seu projeto de vida.

## Política da Qualidade

A política da qualidade, está consubstanciada nos seguintes objetivos:

- Abrangência dos serviços;
- Promoção da autonomia e da cidadania dos seus clientes;
- A melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade;
- Orientação para princípios éticos e deontológicos no exercício da atividade;

O Plano de Ação para o ano de 2015, apresenta ações e atividades a executar no âmbito dos eixos identificados:

### Eixos

- I – Processo de Gestão
- II – Processo de Cliente
- III – Processo de Suporte
- IV - Parcerias
- V – Instalações e Equipamentos

### I – Processo de Gestão

1. Implementar todas as ações corretivas das não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas nos relatórios de auditorias internas e externas.
2. Identificar e tratar todas as ações de melhoria resultantes das sugestões e dos inquéritos aos clientes, colaboradores, significativos e parceiros.
3. Efetuar auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de cada unidade, tendo a preocupação de que a mesma seja efetuada com grau de confiança elevado.
4. Efetuar uma auditoria externa ao SGQ na unidade já certificada.
5. Envolver os clientes, colaboradores e parceiros/comunidade na melhoria dos processos e serviços.
6. Cumprir o Plano da Qualidade.
7. Cumprir 85% dos processos do SGQ.
8. Elaborar o Relatório da Revisão do SGQ.
9. Efetuar uma auditoria financeira por Revisor Oficial de Contas, ao sistema financeiro.
10. Efetuar uma auditoria para determinar a conformidade da Organização com a Política de Trabalho da Conferência Geral dos Adventistas do Sétimo Dia, da Divisão Inter-Europeia no que se refere às políticas designadas como Políticas Fundamentais
11. Cumprir o Orçamento aprovado.
12. Cumprir o Plano de Manutenção.
13. Cumprir o Plano de Formação.
14. Proporcionando as ferramentas necessárias para um bom desenvolvimento dos Planos de Atividades dos departamentos sociais, médicos e de Capelania de cada uma das unidades.

## II – Processo de Cliente

### 2.1 - Admissão

Indicador	Meta
• Clientes inadaptados durante o Programa de Acolhimento Inicial,	• <2 por estrutura,
• Reclamações relativas ao processo de admissão,	• <3 por estrutura,
• Rescisão de contratos,	• <2 por estrutura,

### 2.2 - Planeamento

• Reclamações relativas ao Plano Individual,	• <3 por estrutura,
• Reclamações relativas ao processo de admissão,	• <3 por estrutura,
• Grau de cumprimento de PI,	• 90% por estrutura,

### 2.3 - Avaliação

• Número de Planos Individuais avaliados,	• 95% por estrutura,
• Cumprimento das atividades previstas realizadas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal,	• 90% por estrutura,

## III – Processo de Suporte

### 3.1 - Administrativo

Indicador	Meta
• Reclamações no processo administrativo e financeiro,	• <5 por estrutura,
• Fornecedores avaliados,	• >80 % por estrutura

### 3.2 - Recursos Humanos

• Número de horas de formação por colaborador,	• 35 h ano, por estrutura,
• Ações de formação eficazes 90%	• >90% por estrutura,

### 3.3 - Infraestruturas

• Taxa de manutenção e verificação dos equipamentos,	• >85% por estrutura,
--	-----------------------

*Handwritten signature and initials*

### 3.4 - Serviços Gerais

• Numero de ações preventivas de segurança,	○ >2 por estrutura,
---	---------------------

*Handwritten mark*

### 3.5 - Nutrição e Alimentação

○ Número de reclamações ao processo de Nutrição e alimentação,	○ <10 por estrutura,
○ Sugestões ao processo que levaram a ações de melhoria,	○ >10 por estrutura,

## IV - Parcerias

1. Novas parcerias na comunidade
  - a) Procura de novas parcerias que nos auxiliem na prossecução dos nossos objetivos.
  - b) Formalização dos acordos de parceria, dos existentes.
  
2. Aprofundamento das parcerias já formalizadas
3. Com a Segurança Social, através de novos projetos
  - a) FEAC,
  - b) Rendimento Social de Inserção,
  - c) Cantinas Sociais,
  - d) Apoios Eventuais, (financeiros e de géneros)
  
4. Redes Sociais
  - a) Intercâmbio de Programas,
  - b) Formação em Gerontologia,
  - c) Apoio técnico,
  - d) Apoio Logístico,
  - e) Apoio Social,
  - f) Banco de Voluntariado,
  - g) Banco de ajudas técnicas,
  
5. UPASD
  - a) Com as Igrejas
  - b) Intercâmbio de Programas,
  - c) Formação em Gerontologia,
  - d) Apoio técnico,
  - e) Apoio Logístico,
  - f) Apoio Social,

- g) Banco de Voluntariado,
- h) Banco de ajudas técnicas,
- i) FASIA,

6. Apoiar as outras Instituições da ASA e a Direcção Nacional

- a) Encontro Nacional de Técnicos Sociais,
- b) Intercâmbio de ideias,
- c) Parcerias económicas,
- d) Carta de valores,

**V – Instalações e Equipamentos**

1. Implementar o plano de manutenção elaborado para cada uma das estruturas.
2. Intervenção no interior e exterior das nossas instalações da estrutura do LapiNorte.
  - a) Criação de uma rampa para acesso ao primeiro piso,
  - b) Resolução do isolamento térmico do 1º piso,
  - c) Aumento da capacidade da unidade,
3. Intervenção no interior e exterior das nossas instalações da estrutura do LapiSul.
  - a) Projeto de arquitetura paisagista para os exteriores,
  - b) Continuar com as diligências necessárias para a ligação do Lapi ao sistema de saneamento de Salvaterra de Magos,
  - c) Continuar a Intervenção nos quartos,
  - d) Criação de circuitos de manutenção, interiores e exteriores,
  - e) Legalização do Aldeamento,
  - f) Instalação da valência de Centro de Dia,
4. Elaboração de um plano master de requalificação e adaptação da estrutura do LapiMadeira.
  - a) Projeto de instalação de um sistema solar térmico, na unidade LapiMadeira,
  - b) Projeto de instalação de um elevador, para a possibilidade de deslocação dos clientes entre os andares,
  - c) Projeto de criação de uma sala de estar no 2º piso,
  - d) Implementação do plano de emergência e segurança e criação das medidas de autoproteção,

**II - JARDIM DE INFÂNCIA ARCO-ÍRIS**

O Arco-Íris vem apresentar em linhas gerais o seu Plano de Ação para o próximo ano 2015, e também manifestar a nossa gratidão a Deus porque o número de alunos com que iniciámos este ano letivo é superior ao do início do ano letivo passado, tendo apenas 5 vagas na valência do pré-escolar e lista de espera na valência de creche.

### Situação Operacional

DATA	Nº TOTAL de alunos	Nº Advent.	Creche	Pré- Escolar
			1 - 3 anos	3 - 6 anos
Setº 2013	69	7	9	60
Setº 2014	86	7	16	70

9  
m

U...  
A.  
B

### Plano de Ação para 2015:

O Plano de Ação para o próximo ano 2015 é baseado na análise SWOT feita com a colaboração de toda a equipa.

No âmbito da implementação do processo de Qualidade da ISS, relembramos a nossa **Visão, Missão, Valores e Política de Qualidade:**

#### **Visão:**

Ser uma Instituição Educacional Cristã para a Infância, que prima pela excelência dos seus serviços, princípios e valores

#### **Missão:**

Servir todas as crianças e respetivas famílias, independentemente da sua origem, proporcionando-lhes bases para a vida através de princípios cristãos.

#### **Valores:**

Responsabilidade; Respeito; Segurança; Ternura; Solidariedade

#### **Política de Qualidade:**

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficácia para atingir e manter a qualidade com o Sistema de Gestão de Qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas na criança e nas expectativas da família, cumprindo os requisitos legais aplicáveis às nossas atividades e serviços.

#### **Ações e Atividades a desenvolver:**

##### **1. A nível Pedagógico e Espiritual**

- a) Melhorar a componente de apoio à família
- b) Elaborar Projetos curriculares de sala
- c) Elaborar Projeto Educativo do Estabelecimento para o próximo triénio comum a toda a REASD
- d) Adaptar e implementar o novo manual de ensino da Bíblia disponibilizado pelo Departamento de Educação da UPASD

- 70  
mm
- e) Implementar o PDDE (Plano Diretor de Desenvolvimento Espiritual) avaliado e revisto trimestralmente com o apoio da capelania
- f) Reuniões temáticas com as famílias
- g) Atividades lúdicas com as famílias
- Secretary*  
*S.*  
*R.*

## 2. A nível dos Colaboradores

- a) Elaboração do Plano de Formação de acordo com as necessidades dos colaboradores e do estabelecimento
- b) Formação
- c) Dar início à avaliação de desempenho
- d) Criar um Manual de Acolhimento

## 3. A nível da qualidade

- a) Continuar com o processo de Gestão de Qualidade
- b) Elaborar Inquéritos para rever necessidades dos clientes
- c) Implementar requisitos da Qualidade
- d) Definir prioridades / Estabelecer metas / Elaborar documentos / Discutir / Avaliar

## 4. A nível das Instalações e equipamentos

- a) Obras de Estabilidade do edifício
- b) Melhoramentos de espaços
- o Substituição do chão da 4ª sala
  - o Aquisição de móvel com cuba de água
  - o Reparação e pintura da fachada do edifício
  - o Alterações da Secretaria
- c) Aquisição e renovação de hardware
- d) Aquisição de material para a motricidade
- e) Implementar o Plano de Evacuação / Simulacros

## 5. A nível de Parcerias e Acordos

- a) Tentar manter a média de parceiros adequada ao melhor desenvolvimento das nossas atividades que, até ao momento, tem sido com cerca de 20 entidades/instituições, nomeadamente:
- o Segurança Social
  - o Junta de Freguesia
  - o ENA – recolha de óleos alimentares
  - o Programa Tinteirinho – recolha de tinteiros
  - o Amarsul – Projeto T (recolha de tampas em troca de material ortopédico)

- Uma mão para o Tomás – recolha de tampas
- Ecopilhas – recolha de pilhas
- Banco Alimentar – troca de papel por alimentos
- ADRA – recolha de bens
- Projeto Conchinha – animais abandonados
- ABAE – eco-escolas
- Bighand – construção de escolas em Moçambique
- ...

M

*“Eu te louvarei, Senhor, de todo o meu coração; contarei todas as Tuas maravilhas”*

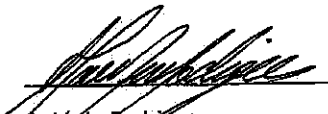
*Salm.9:1*

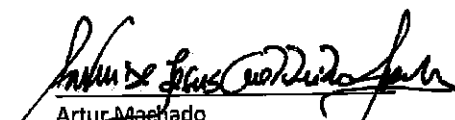
Ao terminar, quer a Direção, em nome de todos os associados da ASA, agradecer a colaboração e o empenho de todos aqueles que com dedicação e amor se têm consagrado ao serviço das diversas vertentes da Assistência Social Adventista.

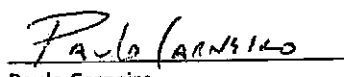
Agradecemos a Deus pela forma como tem abençoado e multiplicado os poucos recursos humanos e financeiros de que a ASA dispõe.

Resta-nos partir para um novo ano de atividades, confiantes em primeiro lugar nas bênçãos do Alto e na dedicada colaboração de todos os homens e mulheres de boa vontade que têm tornado possível a nobre missão da ASA.

Lisboa, 28 de outubro de 2014

  
António Rodrigues  
(Presidente da Direção da ASA)

  
Artur Machado  
(Vice-presidente da Direção da ASA)

  
Paulo Carneiro  
(Secretário da Direção da ASA)