

PROGRAMA DE AÇÃO

2027

ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMUNITÁRIO DE SANTARÉM

Índice

Conteúdo

Introdução 1

Estrutura Organizacional 2

Objetivos estatutários 3

Missão 3

Visão 3

Valores 3

Metas e Dinâmicas Operacionais 5

Recursos Humanos 7

Respostas Sociais 8

Creches Andó- Litá e Pim - Pam-Pum 9

Creche 1,2,3…4 (Creche Familiar) 10

Serviço de Apoio Domiciliário 11

Clube Sénior 12

Rendimento Social de Inserção 14

POAPMC / Pessoas 2030 – Privação Material 15

Ateliês 16

Outras Atividades de Ação Social 17

Cantinas Sociais 17

Banco Alimentar 17

Comissão Municipal de Proteção às Pessoas Idosas e/ou Dependentes (CMPPID) 17

Senior Sitting 18

Pharma + ...19

Plano de Atividades 20

Atividades Institucionais 20

Creche Pim – Pam – Pum 22

Creche Andó -Litá 26

Creche 1,2,3…4 31

Serviço de Apoio Domiciliário 35

Clube Sénior 40

Índice

Rendimento Social de Inserção 45

POAPMC/Pessoas 2030 – Privação Material 52

Ateliês 57

Novos Projetos 58

Implementação da avaliação de desempenho 58

Implementação de um sistema interno de garantia da qualidade 58

Candidatura a alargamento do Acordo de Cooperação de SAD 7 dias 58

Avaliação e Controlo do Programa de Ação 59

Considerações finais 60

Introdução

O Programa de Ação para 2027 orienta o trabalho da ADSCS ao longo do próximo ano. Para cada resposta social, define as atividades a desenvolver, os objetivos a atingir, os recursos necessários e os indicadores que vão permitir medir os resultados.

Mais do que um exercício de planeamento, este documento traduz as prioridades da atual Direção. Queremos consolidar as respostas existentes, reforçar a qualidade dos serviços, garantir a sustentabilidade financeira da instituição e valorizar quem nela trabalha. Estas prioridades estão organizadas em seis eixos de intervenção, que são a referência comum a todas as equipas.

O ano de 2027 traz desafios concretos, como adaptar o acompanhamento às alterações da Prestação Social Única. Traz também oportunidades: a implementação da avaliação de desempenho e de um sistema interno de garantia da qualidade, e a candidatura ao alargamento do acordo de SAD a 7 dias.

O Programa foi construído com os contributos de cada resposta social e será acompanhado ao longo do ano, para que se possa ajustar o rumo sempre que necessário. Fica disponível para associados, órgãos sociais, colaboradores, clientes, famílias, parceiros e entidades oficiais, como instrumento de transparência e de prestação de contas.

Estrutura Organizacional

Segundo a definição apresentada no Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, são instituições particulares de solidariedade social as pessoas coletivas, sem finalidade lucrativa, constituídas exclusivamente por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, desde que não sejam administradas pelo Estado ou por outro organismo público.

A atuação das instituições pauta-se pelos princípios orientadores da economia social, definidos na Lei n.º 30/2013 de 8 de maio, (Lei de Bases da Economia Social), nomeadamente: o primado das pessoas e dos objetivos sociais; a adesão e participação livre e voluntária; o controlo democrático dos respetivos órgãos pelos seus membros; a conciliação entre o interesse dos membros, utilizadores ou beneficiários e o interesse geral; o respeito pelos valores da solidariedade, da igualdade e da não discriminação, da coesão social, da justiça e da equidade, da transparência, da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade; a gestão autónoma e independente das autoridades públicas e de quaisquer outras entidades exteriores à economia social; a afetação dos excedentes à prossecução dos fins das entidades da economia social de acordo com o interesse geral, sem prejuízo do respeito pela especificidade da distribuição dos excedentes, própria da natureza e do substrato de cada entidade da economia social, constitucionalmente consagrada.

A Associação para o Desenvolvimento Social e Comunitário de Santarém nasce formalmente a 13 de novembro de 1990, quando é concretizada a escritura pública, e, a 26 de novembro do mesmo ano é feito o registo provisório, no então designado Centro Regional da Segurança Social (Centro Distrital de Segurança Social de Santarém) enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social.

A 1 de Fevereiro de 1991 são publicados, em Diário da República, os Estatutos, adquirindo, a Associação, personalidade jurídica e estatuto de Utilidade Pública.

Estes sofreram alterações em outubro de 2016, quando foi proposto e aprovado em reunião dos Corpos Sociais convocada pela Assembleia Geral, tendo sido aprovados os novos Estatutos em 2022.

Estrutura Organizacional

Objetivos estatutários

São objetivos gerais da organização:

- Apoiar a criança, o jovem e a família tendo em vista a sua integração comunitária
- Auxiliar o cidadão na velhice e invalidez
- Apoiar a educação e formação profissional do cidadão
- Rentabilizar os recursos endógenos na adequação de respostas às necessidades sentidas pelas comunidades locais
- Desenvolver a articulação entre serviços e estruturas locais, com vista à maximização de esforços na definição e concretização de planos integrados de desenvolvimento local
- Implementar equipamentos de apoio à família, nomeadamente ao idoso e à criança promovendo assim a chamada cultura do desenvolvimento.

Missão

Promover e encorajar o desenvolvimento local através do trabalho com as populações socialmente desfavorecidas, apoiando-as na sua vida ativa e social proporcionando-lhes uma melhor qualidade de vida.

Visão

Garantir práticas de sustentabilidade económica dos processos internos, de forma a garantir que os mesmos tragam valor acrescentado à organização, aos clientes e ao desenvolvimento local.

Valores

Uma vez que os Princípios e os Valores não são independentes da cultura organizacional, a nossa forma de atuar, assenta em:

- Adaptação aos métodos de trabalho implementados;
- Foco nas tarefas que contribuem para o cumprimento dos objetivos e para a satisfação dos clientes;
- Espírito de equipa;
- Envolvimento nos processos em que estão inseridos e em atingir os resultados;
- Empenho no crescimento pessoal e profissional;

- Contribuição na apresentação de propostas e sugestões de melhoria, do serviço prestado ao cliente.

Metas e Dinâmicas Operacionais

As estratégicas orientadoras para a organização, no seu geral, devem servir de base para que cada resposta social construa o seu plano de trabalho bem como as metas e indicadores que vão permitir a sua medição e avaliação.

Neste sentido, vai dar-se continuidade às estratégias definidas no ano anterior, tendo as mesmas sido organizadas por eixos de intervenção e objetivos a seguir apresentados.

Eixo I – Respostas Sociais e Intervenção na Comunidade

- Dar continuidade ao trabalho de envolvimento nas comunidades locais e em conjunto com estas procurar "soluções/ respostas" para as necessidades manifestadas.
- Criar e implementar novos projetos que complementem a intervenção e, em simultâneo, permitam uma maior interação com a comunidade.
- Promover mais atividades de interação com as famílias.

Eixo II – Qualidade e Melhoria contínua

- Melhorar a qualidade dos serviços prestados às famílias e aos utilizadores dos serviços.
- Criar mecanismos que permitam operacionalizar os processos de gestão da qualidade nas respostas sociais.
- Melhorar as condições do edificado.
- Melhorar a eficiência energética dos edifícios onde funcionam as respostas sociais.

Eixo III – Gestão Financeira e Sustentabilidade

- Adotar metodologias de gestão mais eficazes na contenção de custos e redução das despesas correntes e aumento das receitas.
- Tornar as respostas sociais existentes sustentáveis.
- Procurar fontes de financiamento alternativas.

Metas e Dinâmicas Operacionais

Eixo IV – Recursos Humanos

- Motivar os recursos humanos a frequentar ações de formação para atualização de conhecimentos.
- Seleção e recrutamento de recursos humanos qualificados.

Eixo V – Comunicação Interna e Externa

- Melhorar a imagem institucional na comunidade e nas parcerias, investindo em planos de comunicação estruturados e amplamente discutidos com as chefias das diversas respostas sociais.
- Rever os modelos de funcionamento interno, criando espaços de trabalho comum entre as diferentes equipas/ respostas sociais.
- Melhorar o sistema de comunicação interna.

Eixo VI - Parcerias

- Cimentar as relações de parceria e criar alianças/consórcios que facilitem e apoiem a implementação de projetos na comunidade.
- Envolver o tecido empresarial em ações de responsabilidade social.
- Angariação de novos sócios.

Cada resposta social desenhou o seu plano de ação e propôs atividades que viabilizem o cumprimento dos objetivos atrás expostos, e no desenho do quadro de cada atividade proposta é também determinado qual ou quais os indicadores de resultados que serão considerados e as metas a alcançar.

Recursos Humanos

Numa caraterização breve dos funcionários que prestam serviço na ADSCS podemos dizer que na sua maioria é o género feminino que predomina em todas as categorias profissionais, à semelhança do que acontece com as organizações de economia social de todo o país.

Categoria Profissional	Sexo	
	Masculino	Feminino
Administrativa	0	3
Ajudantes de Ação Direta	0	11
Ajudante de Cozinheira	0	3
Animadora Sociocultural	0	1
Ajudantes de Ação educativa	0	10
Auxiliar de serviços Gerais	1	2
Ama	0	6
Cozinheira/o	0	2
Diretora de Serviços	0	1
Educadora/o de Infância	1	4
Educadora Social	0	1
Informático	1	0
Psicóloga	0	1
Técnica Superior de Serviço Social	0	1
Total	**3**	**46**

- Estão considerados 5 educadores, mas encontram-se por preencher 2 postos de trabalho

Nível de Habilitações	Nº de trabalhadores
1º Ciclo	3
2º ciclo	5
3º ciclo	7
Secundário	14
CET (pós-secundário)	6
Licenciatura	9
Pós-graduação	1
Mestrado	4

Perfil Etário	Sexo	
	Masculino	**Feminino**
21 a 30 anos		5
31 a 40 anos		8
41 a 50 anos	1	12
51 a 60 anos	1	15
61 a 70 anos		5
+ 70 anos		0
Total	**2**	**45**

Respostas Sociais

Nos capítulos seguintes apresenta-se uma descrição breve de cada resposta social de acordo com a nomenclatura da Segurança Social.

Todavia considerou-se relevante evidenciar no quadro seguinte todas as respostas desenvolvidas à data pela instituição, a capacidade instalada e autorizada pelos serviços competentes, o número de clientes com acordo protocolado com a Segurança Social e a frequência real existente.

Respostas Sociais	Capacidade	Clientes em acordo	Nº de Clientes atuais
Creche Andó – Litá	38	35	38
Creche Pim – Pam - Pum	35	31	35
Creche 1,2,3…4 (Creche familiar)	48	48	23
SAD 5 dias	47	47	13
SAD 7 dias	24	24	39
POAPMC	1462	1462	1541
RSI	300	(Agregados familiares)	127 (Agregados familiares)
Banco Alimentar			9 (Agregados familiares)
Cantinas Sociais	12 (refeições)	12 (Refeições)	5 (Refeições)
Clube Sénior	15		12
Ateliês	30		

Creches Andó- Litá e Pim - Pam-Pum

Resposta social, desenvolvida em equipamento, de natureza sócio educativa, para acolher crianças até aos três anos de idade, durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, vocacionado para o apoio à criança e à família.

São objetivos das creches:

- Proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado;
- Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;
- Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado.
- Prevenir e compensar défices sociais e culturais do meio familiar.

Creche 1,2,3…4 (Creche Familiar)

Resposta social desenvolvida através de um serviço prestado por pessoa idónea que, por conta própria e mediante retribuição, cuida de crianças até aos três anos de idade, que não sejam suas parentes ou afins na linha reta ou no 2º grau da linha colateral, por um período correspondente ao trabalho ou impedimento dos pais.

São objetivos da creche familiar:

- Apoiar as famílias mediante o acolhimento de crianças, providenciando a continuidade dos cuidados a prestar;
- Manter as crianças em condições de segurança;
- Proporcionar, num ambiente familiar, as condições adequadas ao desenvolvimento integral das crianças.

Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- Assegurar aos indivíduos e famílias satisfação de necessidades básicas e atividades da vida diária;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações familiares;
- Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.

O SAD deve proporcionar os seguintes serviços:

- Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Higiene Habitacional;
- Fornecimento e apoio nas refeições;
- Tratamento de roupas.
- O SAD pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
- Transporte e acompanhamento ao exterior;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamentos de serviços;
- Serviço de Teleassistência;
- Controlo, preparação e administração da medicação;
- Adaptação do espaço e pequenas reparações no domicílio;
- Apoio Psicossocial.

Clube Sénior

O Clube Sénior é uma resposta social, onde se desenvolvem atividades com a população sénior da União Freguesias de Azoia de Cima e Tremez, com idade igual ou superior a 50 anos. Neste sentido, as atividades do Clube têm como foco principal o envelhecimento ativo e saudável e a promoção da participação ativa na comunidade.

Deste modo, é de salientar que todas as atividades a realizar têm em conta o grupo de clientes, os gostos, os interesses, os hábitos e as suas rotinas. Apostando-se nas potencialidades do grupo e da comunidade, visando sempre o empoderamento destes.

Em suma, o Clube Sénior procurar colmatar a solidão que é premente neste público-alvo, dando importância à escuta ativa e valorização pessoal.

Os objetivos do Clube Sénior são:

- Promover o envelhecimento ativo;
- Prevenir a solidão e o isolamento;
- Incentivar a participação e incluir as pessoas idosas na vida social local;
- Promover as relações pessoais e intergeracionais;
- Garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos utilizadores;
- Conservar e transmitir os saberes e conhecimentos dos séniores;
- Dotar os séniores de novos conhecimentos e capacidades, para acompanhar o desenvolvimento da sociedade atual;

Pretende-se concretizar estes objetivos através de:

- Ocupação do tempo livre com atividades socioculturais, de recreação e lazer;
- Planificação de ações de enriquecimento pessoal;
- Disponibilização aos utilizadores, de um espaço adaptado às suas necessidades físicas;
- Valorização dos conhecimentos de cada membro do clube;
- Participação ativa dos séniores na planificação de todas as atividades desenvolvidas.

Clube Sénior

Atividades a desenvolver:

- Atividade física;
- Cariz religioso;
- Expressão dramática;
- Artes plásticas;
- Estimulação cognitiva e sensorial;
- Jogos de tabuleiro;
- Intergeracionais;
- Sessões de cinema;
- Ações de sensibilização e prevenção;
- Oficinas Temáticas;
- Comemoração de dias festivos;
- Atividades Socioculturais coletivas no exterior.

Rendimento Social de Inserção

O Rendimento Social de Inserção (RSI) constitui uma resposta de proteção social dirigida a pessoas e agregados familiares em situação de insuficiência económica, integrando uma prestação pecuniária de natureza transitória e um conjunto de medidas de acompanhamento e inserção social, com o objetivo de contribuir para a satisfação das necessidades básicas e para a promoção da autonomia e progressiva inserção social, profissional e comunitária.

A intervenção no âmbito do RSI assenta numa abordagem individualizada e integrada, tendo em consideração as características, necessidades e potencialidades de cada pessoa e agregado familiar. O acompanhamento técnico procura promover a definição e implementação de estratégias adequadas à situação identificada, através da articulação com os diferentes recursos e respostas existentes na comunidade.

Neste âmbito, a equipa assegura o acompanhamento técnico e social dos processos, a avaliação das necessidades dos agregados familiares, a definição e acompanhamento das estratégias de intervenção, a articulação com entidades e parceiros e a mobilização dos recursos existentes, tendo em vista a promoção da autonomia e da inclusão social.

Considerando as alterações previstas no âmbito da Prestação Social Única (PSU), o ano de 2027 constituirá um período de adaptação e reorganização da intervenção, sendo a atuação da equipa ajustada em função das orientações técnicas e operacionais que venham a ser definidas pelas entidades competentes**.**

Neste contexto, pretende-se assegurar a continuidade de uma intervenção de proximidade, individualizada e articulada, garantindo a adequada resposta às necessidades das pessoas e agregados familiares acompanhados e promovendo, sempre que possível, a sua autonomia e integração social, profissional e comunitária.

POAPMC / Pessoas 2030 – Privação Material

Este programa provém do FEAC (Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados) e foi criado em março de 2014 pela Comissão Europeia, substituindo o então Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados.

Tem como objetivo a atenuação das formas mais graves de pobreza, através da prestação de assistência financeira em forma de Cartão recarregável e não financeira às pessoas mais carenciadas, na entrega de alimentos e/ ou assistência material de base e da realização de atividades de inclusão social vocacionadas para a integração social de pessoas nessas condições.

A ADSCS é, desde 2017, entidade coordenadora deste programa em dois territórios: Santarém e Benavente, abrangendo quatro concelhos: Santarém, Cartaxo, Rio Maior, Benavente, em parceria com outras entidades que atuam nestes territórios.

Durante o ano 2026 foram apoiadas cerca de 1883 pessoas neste programa, dos quais 1172 foram apoiadas com cabaz de alimentos e 711 com cartão, 957 pessoas foram da responsabilidade direta da ADSCS.

Ateliês

Resposta social, desenvolvida em equipamento ou serviço, que proporciona atividades de lazer a crianças e jovens a partir dos 4 anos, no período de interrupção letiva, no decorrer das férias, desenvolvendo-se através de diferentes modelos de intervenção, nomeadamente acompanhamento/ inserção, prática de atividades específicas e multiactividades.

São objetivos fundamentais dos Ateliês:

- Criar um ambiente propício ao desenvolvimento de cada criança ou jovem, por forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- Colaborar na socialização de cada criança ou jovem, através da participação na vida em grupo;
- Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/ estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- Proporcionar atividades integradas num projeto de animação sociocultural, em que as crianças possam escolher e participar voluntariamente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;
- Melhorar a situação socioeducativa e a qualidade de vida das crianças;
- Potenciar a interação e a inclusão social das crianças com deficiência, em risco e em exclusão social e familiar.

Outras Atividades de Ação Social

Outras Atividades de Ação Social

Cantinas Sociais

Resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada ao fornecimento de refeições diárias, incluindo fins de semana e feriados, a indivíduos economicamente desfavorecidos.

O objetivo das cantinas sociais é suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e familiares em situação de vulnerabilidade sócio económica.

Banco Alimentar

Resposta social, desenvolvida através de um serviço, que proporciona a distribuição de géneros alimentícios, através de associações ou entidades sem fins lucrativos, contribuindo para a resolução de situações de carência alimentar de pessoas e famílias. Visa contribuir para a minimização de situações de carência alimentar e destina-se a pessoas ou famílias desfavorecidas sinalizadas pelas equipas de intervenção social.

Comissão Municipal de Proteção às Pessoas Idosas e/ou Dependentes (CMPPID)

A Comissão Municipal de Proteção de Pessoas Idosas e/ou Dependentes do Município de Santarém, adiante designada CMPPID, pretende melhorar a qualidade de vida destes segmentos populacionais mais vulneráveis através da articulação, informação e promoção dos seus direitos e da sua proteção de forma a garantir o seu bem-estar e dignidade.

A atuação da CMPPID abrange todos os idosos do Município de Santarém com idade igual ou superior a 65 anos e ou pessoas em situação de dependência, independentemente da idade.

A CMPPID tem os seguintes objetivos:

- Articular e enquadrar a política municipal de apoio às pessoas idosas e/ou dependentes;
- Informar, sensibilizar as pessoas idosas e/ou dependentes para os seus direitos e meios disponíveis de apoio existentes;

- Informar, sensibilizar e responsabilizar as famílias e a comunidade sobre os direitos das pessoas idosas e/ou dependentes;

- Agilizar os procedimentos para acesso desta população a serviços e recursos disponíveis;
- Promover intervenções alternativas para o apoio a pessoas idosas e/ou dependentes;
- Fomentar a reflexão sobre as problemáticas inerentes a estes grupos populacionais.

A CMPPID é constituída por os seguintes elementos:

- Um elemento da Câmara de Santarém de Santarém;
- Um representante da Segurança Social;
- Um representante do Agrupamento de Centros de Saúde Lezíria;
- Um representante do Hospital Distrital de Santarém;
- Um representante da APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima;
- Um representante da Polícia de Segurança Pública;
- Um representante da Guarda Nacional Republicana;
- Um representante do Tribunal de Santarém;
- Um representante das Misericórdias do Município;
- Um representante das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Município;
- Um representante das Instituições do Município de Apoio às Pessoas com Deficiência;
- Um representante das Instituições do Município de Apoio às Pessoas com Doença Mental;
- Um representante das Juntas de Freguesia do Concelho.

Em 2018 a ADSCS, aceitou o desafio de integrar a CMPPID, assumindo o papel de representante das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Município.

Senior Sitting

Serviço desenvolvido através de acompanhamento do cliente no domicílio ou ao exterior, prestado por um colaborador da instituição, que apoia e auxilia o cliente na

ausência do cuidador. Durante este período são prestados todos os cuidados necessários ao cliente.

Pharma +

Serviço que consiste na preparação e entrega da medicação no domicílio do cliente. A sua preparação é da responsabilidade de técnicos especializados, de acordo com a prescrição médica.

Plano de Atividades

Atividades Institucionais

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1.Eventos/atividades em conjunto com todas as respostas sociais da ADSCS Cuidar de Quem Cuida	Promover o convívio entre todas as respostas sociais e fortalecer o espírito de equipa. Desenvolver ao longo do ano atividades dedicadas a todos os recursos humanos, de forma valorizar o trabalho desenvolvido.	Nº de eventos realizados/nº de participantes	Registo Fotográfico Relatório da Atividade	Material de desgaste Transporte Comunicações Bens alimentares	Conseguir que 80% dos recursos humanos e clientes das várias respostas sociais participem nas atividades desenvolvidas.
2. Noite de Fados	Promover o convívio entre todas as respostas sociais e fortalecer o espírito de equipa. Divulgar o trabalho desenvolvido pela ADSCS nas comunidades onde as respostas sociais se encontram inseridas e mobilizar a comunidade a participar e fortalecer os laços com a mesma. Angariação de fundos para a ADSCS.	Nº de participantes Receita apurada no evento	Registo Fotográfico Relatório da Atividade	Material de desgaste Transporte Comunicações Bens alimentares	Conseguir que 80% dos recursos humanos e clientes/famílias das várias respostas sociais participem nas atividades desenvolvidas.
3. Arraial de verão	Promover o convívio entre todas as respostas sociais e fortalecer o espírito de equipa. Divulgar o trabalho desenvolvido pela ADSCS nas comunidades onde as	Nº de participantes Receita apurada no evento	Registo Fotográfico Relatório da Atividade	Material de desgaste Transporte Comunicações	Conseguir que 80% dos recursos humanos e clientes/famílias das várias respostas sociais participem nas

	respostas sociais se encontram inseridas e mobilizar a comunidade a participar e fortalecer os laços com a mesma. Angariação de fundos para a ADSCS.			Bens alimentares	atividades desenvolvidas.
4. Comemoração do aniversário da ADSCS	Assinalar e comemorar o aniversário da ADSCS. Promover o convívio entre todas as respostas sociais e fortalecer o espírito de equipa.	Nº de participantes	Registo Fotográfico Relatório da Atividade	Material de desgaste Transporte Comunicações Bens alimentares	Conseguir que 80% dos recursos humanos e clientes das várias respostas sociais participem nas atividades desenvolvidas.

- **Cronograma**

Atividades		**Ano 2027**											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Realizar eventos/atividades em conjunto com todas as respostas sociais da ADSCS - Cuidar de Quem Cuida	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Noite de Fados											X	
3	Arraial de Verão						X						
5	Comemoração do aniversário da ADSCS											X	

Creche Pim – Pam – Pum

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1. Reuniões com equipas técnicas	Desenvolver métodos de trabalho em equipa e de planeamento de atividades em conjunto. Identificar necessidades do serviço. Co-construir em conjunto novas propostas de projetos	Nº de reuniões Nº de participantes	Registo de reunião Registo de presenças	Transporte Comunicações Material de desgaste Computador internet	Participar em pelo menos 10 reuniões com as equipas durante 2027.
2. Formação	Atualização de conhecimentos/ aquisição de novos modelos de funcionamento e novas técnicas de trabalho com crianças.	Nº de colaboradores que frequentam ação de formação Nº de ações de formação propostas	Certificados da formação	Computador Internet Material de desgaste	Prover que pelo menos 10% das colaboradoras com contrato sem termo frequentam formação certificada.
3. Acolhimento e orientação de estágios	Manter relações de parceria profícuas com entidades ligadas ao ensino. Partilhar conhecimentos e metodologias de trabalho.	nº de projetos apresentados nº de estágios	Plano de estágio Registo de presenças	Computador Impressora Material de desgaste	Acompanhar pelo menos 1 estágio académico ao longo do ano letivo.
4. Elaboração do Projeto educativo e projetos pedagógicos de sala	Criar linhas orientadoras para a promoção de um trabalho pedagógico adaptado e orientado para o desenvolvimento adequado de cada criança.	Projeto educativo Nº de projetos pedagógicos	Documentos de trabalho criados	Computador Impressora Material de desgaste Documentação técnica	Assegurar o cumprimento dos normativos aplicáveis à RS
5. Ligação com a comunidade e famílias **- Natal** **- Festa final de ano**	Divulgar a resposta social e promovê-la junto de potenciais clientes. Realçar a importância da família como elo afetivo. Partilhar experiências entre as crianças e famílias.	Nº de eventos realizados (fotografias/ vídeos)	Plano de atividade Registo fotográfico	Computador Impressora Material de desgaste	Realizar pelo menos 2 festas com conhecimento dos pais .
6. Reuniões com equipa operacional	Operacionalização do Plano de atividades. Desenvolver metodologias de trabalho em equipa. Manter a equipa focada nos objetivos	Nº de reuniões Nº de presenças	Registo de reuniões Registo de presenças	Computador Impressora Material de desgaste	Organizar pelo menos 10 reuniões de equipa durante o ano letivo 2026/2027. Reunir semanalmente

	e alinhada com a estratégia institucional.				com equipa pedagógica.
7. Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes	Avaliar o grau de satisfação dos clientes (famílias/ cuidadores) com os serviços prestados. Identificar áreas de melhoria a introduzir. Identificar novas necessidades das famílias para criação de novos serviços/ projetos.	Nº de questionários distribuídos Nº de questionários devolvidos/ nº total de clientes	Relatório dos resultados apurados	Computador Impressora Material de desgaste	Obter um grau de satisfação dos clientes igual ou superior a 80%. Recolher informação sobre novas necessidades das famílias. Registar as necessidades de melhorias.
8. Reuniões com cuidadores/ pais **- Workshops com diferentes temáticas (a desenvolver ao longo do ano letivo)**	Apresentação da equipa pedagógica e do projeto educativo e pedagógico. Sensibilizar para a importância da interação/ parceria entre a creche e a família.	Nº de reuniões Nº de presenças	Registo de reunião Registo de presenças	Computador Impressora Material de desgaste	Realizar pelo menos uma reunião com pais/ cuidadores no final do ano letivo.
9. Atividades pedagógicas adaptadas a cada faixa etária: **-Acolhimento e início da aventura** **-Outono e gerações** **-Tradições e descobertas de outono e Dia Nacional do Pijama** **-Natal, família e partilha** **-Inverno e Dia de Reis** **-Carnaval** **-Primavera e Dia do Pai** **-Primavera, Dia do Livro e -Páscoa** **-Afetos, família e Dia da Mãe** **-Dia da Criança e Festa**	-Favorecer a adaptação gradual; construir vínculos de confiança; reconhecer espaços e rotinas. -Promover a convivência entre gerações; estimular exploração sensorial e descoberta do outono. -Dar a conhecer tradições de São Martinho e Dia do Pijama; desenvolver expressão e comunicação. -Reforçar laços afetivos e sentido de pertença; experimentar diferentes formas de expressão. -Explorar características do inverno; estimular curiosidade e conhecer a tradição do Dia de Reis. -Estimular criatividade, expressão corporal e jogo simbólico, respeitando	Nº de atividades realizadas Nº de atividades planeadas Nº total de participantes	Trabalhos realizados pelas crianças Registo de presenças Plano semanal	Material de desgaste Material pedagógico Rádio com DVD Videoprojector Bens alimentares Computador Máquina fotográfica Transporte Piscinas insufláveis	Executar todas as atividades planeadas

de -Final de Ano **-Verão e brincar ao ar livre** **- Verão, liberdade e bem-estar**	ritmos individuais. -Valorizar vínculos significativos; explorar a primavera e ampliar experiências no exterior. -Promover contacto com livros; explorar natureza, água e terra; respeitar tradições familiares. -Valorizar laços afetivos e diversidade familiar; estimular expressão e descoberta da natureza. -Celebrar o direito a brincar; promover convívio e reconhecer conquistas do ano. -Promover autonomia, movimento e brincadeira livre em ambiente exterior seguro. Assegurar bem-estar, continuidade afetiva e flexibilidade das rotinas durante o verão.				
10. Avaliação Diagnóstica individual	Avaliar o estádio de desenvolvimento de cada criança.	Nº de avaliações elaboradas/ nº total de crianças	Fichas de avaliação preenchidas	Computador Impressora Material de desgaste Documentação técnica	Garantir o preenchimento de 100% das fichas de avaliação diagnóstica.
11.Definição do Plano Individual de Intervenção	Delinear atividades adequadas para o perfil de desenvolvimento de cada criança.	nº de planos elaborados nº total de crianças	Planos individuais elaborados	Computador Impressora Material de desgaste Documentação técnica	Assegurar que todos os processos individuais estão completos e atualizados.
12. Reuniões individuais com cuidadores sobre o desenvolvimento das crianças	Dar a conhecer o desenvolvimento adquirido pelas crianças. Sensibilizar para a importância da interação/ parceria entre a família e a creche.	Nº de reuniões realizadas/ nº total de crianças	Registo de reunião/ atendimento	Material de desgasteComputador Impressora Comunicações	Reunir pelo menos 1 vez com cada cuidador.
13. Avaliação anual dos projetos Educativo e Pedagógico	Garantir a eficácia e adequação do projeto educativo face à evolução do desenvolvimento das crianças.	Nº de reuniões de avaliação com equipa Nº de ocorrências/	Relatório da reunião	Material de desgaste Computador Impressora	Identificar pontos fortes e pontos fracos dos projetos.

		reclamações/ elogios			Identificar novas áreas de atividades para o ano letivo seguinte.

- **Cronograma**

Atividades		Ano 2027								Ano 2027			
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Reuniões com equipas técnicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Formação	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
3	Acolhimento e orientação de estágios	X	X	X	X	X	X					X	X
4	Elaboração do Projeto educativo e projetos pedagógicos de sala									X			
5	Ligação com a comunidade e famílias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Reuniões com equipa operacional	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
7	Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes							X					
8	Reuniões com cuidadores/ pais							X					
9	Atividades pedagógicas adaptadas a cada faixa etária	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Avaliação Diagnóstica individual						X				X		
11	Definição do Plano Individual de Intervenção						X					X	
12	Reuniões individuais com cuidadores sobre o desenvolvimento das crianças	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Avaliação anual dos projetos Educativo e Pedagógico							X					

Creche Andó -Litá

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1. Reuniões com equipas técnicas	Desenvolver métodos de trabalho em equipa e de planeamento de atividades em conjunto. Identificar necessidades do serviço. Construir em conjunto novas propostas de projetos	Nº de reuniões Nº de participantes	Registo de reunião Registo de presenças	Transporte Comunicações Material de desgaste Computador internet	Participar em pelo menos 10 reuniões com as equipas durante 2025.
2. Formação	Atualização de conhecimentos/ aquisição de novos modelos de funcionamento e novas técnicas de trabalho com crianças.	Nº de colaboradores que frequentam ação de formação Nº de ações de formação propostas	Certificados da formação	Computador Internet Material de desgaste	Prover que pelo menos 10% das colaboradoras com contrato sem termo frequentam formação certificada.
3. Acolhimento e orientação de estágios	Manter relações de parceria profícuas com entidades ligadas ao ensino. Partilhar conhecimentos e metodologias de trabalho.	nº de projetos apresentados nº de estágios	Plano de estágio Registo de presenças	Computador Impressora Material de desgaste	Acompanhar pelo menos 1 estágio académico ao longo do ano letivo.
4. Elaboração do Projeto educativo e projetos pedagógicos de sala	Criar linhas orientadoras para a promoção de um trabalho pedagógico adaptado e orientado para o desenvolvimento adequado de cada criança.	Projeto educativo Nº de projetos pedagógicos	Documentos de trabalho criados	Computador Impressora Material de desgaste Documentação técnica	Assegurar o cumprimento dos normativos aplicáveis à RS
5. Ligação com a comunidade e famílias **- Natal** **- Festa final de ano**	Divulgar a resposta social e promovê-la junto de potenciais clientes. Realçar a importância da família como elo afetivo. Partilhar experiências entre as crianças e famílias.	Nº de eventos realizados (fotografias/ vídeos)	Plano de atividade Registo fotográfico	Computador Impressora Material de desgaste	Realizar pelo menos 3 festas com conhecimento dos pais
6. Reuniões com equipa operacional	Operacionalização do Plano de atividades. Desenvolver metodologias de trabalho	Nº de reuniões Nº de presenças	Registo de reuniões Registo de presenças	Computador Impressora Material de desgaste	Organizar pelo menos 10 reuniões de equipa durante

	em equipa. Manter a equipa focada nos objetivos e alinhada com a estratégia institucional.				o ano 2027 Reunir semanalmente com equipa pedagógica.
7. Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes	Avaliar o grau de satisfação dos clientes (famílias/ cuidadores) com os serviços prestados. Identificar áreas de melhoria a introduzir. Identificar novas necessidades das famílias para criação de novos serviços/ projetos.	Nº de questionários distribuídos Nº de questionários devolvidos/ nº total de clientes	Relatório dos resultados apurados	Computador Impressora Material de desgaste	Obter um grau de satisfação dos clientes igual ou superior a 80%. Recolher informação sobre novas necessidades das famílias. Registar as necessidades de melhorias.
8. Reuniões com cuidadores/ pais	Apresentação da equipa pedagógica e do projeto educativo e pedagógico. Sensibilizar para a importância da interação/ parceria entre a creche e a família.	Nº de reuniões Nº de presenças	Registo de reunião Registo de presenças	Computador Impressora Material de desgaste	Realizar pelo menos uma reunião com pais/ cuidadores no inicio do ano letivo.
9. Atividades pedagógicas adaptadas a cada faixa etária: **- Receção das crianças** **- Comemoração do Dia Internacional da Música** **- Comemoração do dia do animal** **- Dia internacional do Idoso** **- Dia Mundial dos Correios** **- Dia Mundial da**					

Alimentação **- Dia de todos os Santos** **- Dia de S. Martinho** **- Comemoração do dia Nacional do Pijama e dia internacional dos direitos da criança** **- Dia Internacional das Pessoas com Deficiência** **- Comemoração do Natal** **- Comemoração do dia de Reis** **- Chegada do Inverno** **- As emoções** **- Carnaval** **- Comemoração do Dia do Pai** **- Chegada da Primavera e dia mundial da árvore** **- Dia Mundial do Livro infantil** **- Dia Mundial da Saúde** **- Páscoa** **- Dia da Mãe** **Dia da Família** **- Dia da Espiga** **- Comemoração do Dia da Criança** **- Atividades de ar livre** **- Dia dos Avós** **- Início de verão**					

10. Avaliação Diagnóstica individual	Avaliar o estádio de desenvolvimento de cada criança.	Nº de avaliações elaboradas/ nº total de crianças	Fichas de avaliação preenchidas	Computador Impressora Material de desgaste Documentação técnica	Garantir o preenchimento de 100% das fichas de avaliação diagnóstica.
11.Definição do Plano Individual de Intervenção	Delinear atividades adequadas para o perfil de desenvolvimento de cada criança.	nº de planos elaborados nº total de crianças	Planos individuais elaborados	Computador Impressora Material de desgaste Documentação técnica	Assegurar que todos os processos individuais estão completos e atualizados.
12. Reuniões individuais com cuidadores sobre o desenvolvimento das crianças	Dar a conhecer o desenvolvimento adquirido pelas crianças. Sensibilizar para a importância da interação/ parceria entre a família e a creche.	Nº de reuniões realizadas/ nº total de crianças	Registo de reunião/ atendimento	Material de desgaste Computador Impressora Comunicações	Reunir pelo menos 1 vez com cada cuidador.
13. Avaliação anual dos projetos Educativo e Pedagógico	Garantir a eficácia e adequação do projeto educativo face à evolução do desenvolvimento das crianças.	Nº de reuniões de avaliação com equipa Nº de ocorrências/ reclamações/ elogios	Relatório da reunião	Material de desgaste Computador Impressora	Identificar pontos fortes e pontos fracos dos projetos. Identificar novas áreas de atividades para o ano letivo seguinte.

Plano de Atividades

- **Cronograma**

Atividades		Ano 2027											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Reuniões com equipas técnicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Formação	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
3	Acolhimento e orientação de estágios	X	X	X	X	X	X					X	X
4	Elaboração do Projeto educativo e projetos pedagógicos de sala								X	X			
5	Ligação com a comunidade e famílias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Reuniões com equipa operacional	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
7	Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes							X					
8	Reuniões com cuidadores/ pais												
9	Atividades pedagógicas adaptadas a cada faixa etária	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Avaliação Diagnóstica individual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Definição do Plano Individual de Intervenção	~~X~~					X				X		
12	Reuniões individuais com cuidadores sobre o desenvolvimento das crianças						X						
13	Avaliação anual dos projetos Educativo e Pedagógico							X					

Creche 1,2,3…4

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1.Reuniões com as equipas técnicas	Desenvolver métodos de trabalho em equipa e de planeamento de atividades em conjunto. Identificar necessidades do serviço. Co- construir em conjunto novas propostas de projetos.	Nº de reuniões Nº de participantes	Registo de reunião Folha de presenças	Transporte Computador Material de desgaste Internet Impressora	Participar em pelo menos 10 reuniões conjuntas durante o ano 2027.
2.Formação	Atualização de conhecimentos/ aquisição de novas metodologias de trabalho	Nº de colaboradores que frequentam a formação Nº de ações de formação propostas	Certificados de Formação	Transporte Material de desgaste	Garantir que pelo menos 10% das amas frequentam formação certificada em 2027/2027
3.Acolhimento e orientação de estagiários	Manter relações de parceria profícuas com as entidades ligadas ao ensino. Partilhar conhecimentos e metodologias de trabalho. Divulgar novas áreas de trabalho aos recém-licenciados	Nº de estagiários	Plano de estágio	Transporte Computador Comunicações Internet Material de desgaste Material pedagógico	Acolher até dois estagiários em 2027.
4.Reuniões com equipa operacional	Desenvolver metodologias de trabalho em equipa. Manter a equipa focada nos objetivos e alinhada com a estratégia instrucional. Avaliação da implementação das atividades mensais. Definir estratégias pedagógicas para as atividades.	Nº de reuniões Nº de presenças	registo de reunião Registo de presenças online plano de trabalho	Material pedagógico Material de desgaste Computador Comunicações Internet Impressora	Realizar pelo menos 10 reuniões com as amas ao longo de 2027.
5. Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes	Avaliar o grau de satisfação dos clientes (famílias/ cuidadores) com os serviços prestados. Registar as necessidades de melhorias.	Nº de questionários distribuídos Nº de questionários devolvidos/ nº total de clientes	Relatório dos resultados apurados.	Material de desgaste Computador Impressora Internet	Obter um grau de satisfação de 80% dos clientes. Recolher informação sobre as novas

	Identificar novas necessidades das famílias para a criação de novos serviços/ projetos				necessidades das famílias. Registar as melhorias necessárias ao serviço
6.Encontros individuais com cuidadores	Apresentação do projeto pedagógico. Dar a conhecer o desenvolvimento adquirido pelas crianças. Partilhar e divulgar as práticas educativas da RS.	Nº de encontros Nº de participantes	Registo dos encontros Registo de ocorrências Documentação de suporte	Transporte Computador Impressora Material de desgaste	Realizar pelo menos 2 encontros com cuidadores
7. Atividades pedagógicas - Estações do Ano - Cores - O nosso corpo - Roupa - Os Animais - Os Transportes - Emoções - Alimentação - Sons - Festa de Natal - Final de Ano	Identificar as necessidades básicas de saúde e bem-estar. Progredir na aquisição e hábitos e de atitudes relacionadas com a higiene, alimentação, segurança e descanso. Conhecer o seu próprio corpo e as suas possibilidades e limitações e identificar os elementos mais significativos. Estabelecer vínculos afetivos com os cuidadores. Descobrir diferentes formas de comunicação. Observar e explorar de forma ativa o meio onde está inserida.	Nº de atividades realizadas/ nº de atividades planeadas Nº total de participantes	Trabalhos realizados pelas crianças Registo de presenças Plano semanal	Material de desgaste Material pedagógico	Executar todas as atividades planeadas. Pelo menos 30 crianças atingem 80% do nível de desenvolvimento esperado ao longo de 2027
8. Conceção e preparação de materiais pedagógicos	Construir materiais que sirvam de base ao desenvolvimento das atividades. Fornecer instrumentos que sirvam de base ao trabalho pedagógico.	Nº de materiais construídos Nº de materiais distribuídos mensalmente	Materiais criados	Material de desgaste Material pedagógico computador impressora internet máquina de	Garantir que todas as amas dispõem de instrumentos de trabalho adequados às atividades pedagógicas

				plastificar	
9. Avaliação do desenvolvimento da criança	Despistar inadaptações ou dificuldades no desenvolvimento da criança. Verificar se o desenvolvimento à adequado às características da faixa etária da criança.	Nº de grelhas de avaliação preenchidas/ nº total de crianças	Grelha de avaliação do desenvolvimento da criança	Material de desgaste Computador Impressora	Pelo menos 30 crianças atingem 80% do nível de desenvolvimento esperado ao longo de 2027 Realizar a avaliação do desenvolvimento de 100% das crianças integradas na creche familiar.
10. Planificação das visitas/ Visitas de acompanhamento	Observar o desenvolvimento das crianças. Avaliar as condições de higiene e segurança dos brinquedos e da sala de atividades. Identificar as necessidades e dificuldades operacionais das amas.	Nº de visitas realizadas Nº de visitas por cada ama Não conformidade detetadas	Registo de ocorrências Relatório das visitas	Transporte Combustível internet	Realizar pelo menos uma visitas por semana a cada ama. Garantir que a sala mantém as condições de funcionamento exigidas.
11. Avaliação e registo das visitas de acompanhamento	Organizar o DTP com informação atualizada sobre o funcionamento da resposta social	Nº de avaliações produzidas/ nº de visitas realizadas	Grelha de registo de visitas de acompanhamento.	computador	Assegurar a existência de evidências do trabalho desenvolvido.

Plano de Atividades

- **Cronograma**

Atividades		Ano 2027											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Reuniões com as equipas técnicas	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
2	Formação			X				X					
3	Acolhimento e orientação de estagiários		X	X	X	X	X						
4	Reuniões com equipa operacional	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
5	Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes							X					X
6	Encontros individuais com cuidadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Atividades pedagógicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Conceção e preparação de materiais pedagógicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Avaliação do desenvolvimento da criança		X		X		X				X		X
10	Planificação das visitas/ Visitas de acompanhamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Avaliação e registo das visitas de acompanhamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Serviço de Apoio Domiciliário

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1.Reuniões com as equipas técnicas	Desenvolver métodos de trabalho em equipa e de planeamento de atividades em conjunto. Identificar necessidades do serviço. Construir em conjunto novas propostas de projetos.	Nº de presenças/ Nº de reuniões Nº de propostas de projetos conjuntos apresentadas. Nº de ações realizadas em conjunto	Registo de reunião Plano de atividades conjuntas Lista de presenças	Transporte Computador Material de desgaste	Realizar pelo menos 10 reuniões com os coordenadores das respostas sociais em 2027.
2.Formação	Atualização de conhecimentos/ aquisição de novos modelos de funcionamento e novas técnicas de trabalho com idosos.	Nº de ações realizadas Nº de colaboradores que concluem a formação	Certificados de formação	Videoprojector Computador Material de desgaste Transporte	Cada elemento da equipa fazer pelo menos 40 H de formação obrigatória.
3.Acolhimento e orientação de estágios	Manter relações de parceria profícuas com entidades ligadas ao ensino. Partilhar conhecimentos e metodologias de trabalho.	Nº de estagiários acolhidos Nº de projetos implementados	Protocolos de estágio Relatório de estágio	Transporte Computador Impressora Material de desgaste	Possibilitar o acompanhamento de pelo menos 1 estágio académico
4.Ligação com a comunidade e famílias	Divulgar a resposta social e promovê-la junto de potenciais clientes, investidores e mecenas.	Nº de ações desenvolvidas Nº de participantes	Registo fotográfico Plano de ação Relatório de ação Registo de presenças	Transporte Computador Impressora Material de desgaste Jogos Bens alimentares	Realizar 1 atividades ao longo do ano 2027.
5. Reuniões com equipa operacional	Operacionalização do plano de atividades. Desenvolver metodologias de trabalho em equipa. Manter a equipa focada nos objetivos e alinhada com a estratégia institucional. Devolução dos resultados do grau de satisfação dos clientes com o serviço.	Nº de participantes Nº de reuniões Nº de participantes por reunião/ Nº total de colaboradores SAD	Ordem de trabalhos Registo de reunião Registo de presenças	Computador Impressora Material de desgaste	Garantir a participação de 80% dos colaboradores SAD em todas as reuniões realizadas

6.Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes	Avaliar o grau de satisfação dos clientes (famílias/ cuidadores) com os serviços prestados. Registar as necessidades de melhorias. Identificar novas necessidades das famílias para criação de novos serviços/ projetos. Monitorizar a aplicação dos planos individuais.	Nº de questionários aplicados/ nº total de clientes	Questionários de satisfação Relatório dos resultados	Computador Impressora Material de desgaste	Aplicar o questionário de satisfação a pelo menos 70% dos clientes do SAD. Implementar pelo menos 50% das sugestões de melhorias
7.Reuniões/ atendimentos com famílias	Informar sobre ações/ atividades a desenvolver com os idosos. Partilha de preocupações. Envolver a família e dar a conhecer o serviço.	Nº de reuniões/ realizados por clientes/ nº total de Nº de alterações do PI	Registo de Reunião Plano Individual	Comunicações Computador Impressora Transporte	Realizar pelo menos 2 atendimentos/ reuniões por cliente em 2027
8.Organização de debates/ sessões de informação	Manter os clientes informados e ativos no exercício dos seus direitos. Aumentar a participação e relacionamento com a comunidade. Alertar e prevenir situações de abuso.	Nº de ações Nº de participantes Nº de clientes SAD que participam nas ações	Registo de presenças Registo fotográfico Plano de sessão Relatório da sessão	Computador Impressora Videoprojector Material de desgaste Bens alimentares Transporte	Fazer 1 ação ao longo de 2027
9.Gestão mensal das escalas de serviço	Apoiar a gestão de RH afetos à resposta social. Otimizar o funcionamento da equipa de apoio aos clientes em função dos serviços necessários e do perfil do cliente.	Nº de fins de semana que cada trabalhador presta serviço	Escala mensal de serviço	Computador Impressora Material de desgaste	Assegurar que 100% das colaboradoras conhecem todos os clientes/ voltas. Prover que todas as colaboradoras SAD trabalham dois fins de semana por mês rotativamente.
10. Controlo mensal de presenças e férias	Apoiar a gestão de RH afetos à resposta social.	% de absentismo por colaborador	Mapa de presenças/ férias	Computador Impressora Internet Material de desgaste	Reduzir o absentismo em 2%

11.Gestão das reclamações/ elogios	Resolver as não conformidades ou insatisfação dos clientes. Dar feedback às equipas sobre a qualidade e satisfação dos clientes face ao serviço prestado.	Nº de reclamações Nº elogios Nº de situações resolvidas	Livro de reclamações Registo de ocorrências com soluções implementadas	Computador Impressora Internet Material de desgaste	Garantir a resolução de 90% das situações reportadas. Facilitar o processo de comunicação entre a equipa.
12.Realização de visitas de acompanhamento individual ao cliente	Conhecer/ avaliar as necessidades do cliente. Realizar acompanhamento social. Apoiar a equipa operacional.	Nº de visitas realizadas por cliente	Registo de visitas domiciliárias	Transporte Comunicações	Visitar 50% dos clientes mensalmente
13.Atendimento Social	Gerir as admissões na resposta social. Ouvir os clientes/ cuidadores e as famílias. Procurar soluções e encaminhar de acordo com as necessidades.	Nº de atendimentos realizados Nº de clientes admitidos	Registo de atendimentos Registo de clientes admitidos anualmente	Transporte Comunicações Computador Impressora	Responder a 100% dos pedidos
14. Elaboração dos processos individuais dos clientes	Manter atualizada a informação relativa ao cliente e ao serviço prestado. Gerir o processo individual do cliente. Cumprir os normativos aplicados à resposta social.	Nº de processos elaborados/ nº total de clientes	Processo individual preenchido	Comunicações Computador Impressora Material de desgaste	Manter atualizados 100% dos processos individuais dos clientes
15. Colaboração com CMPPID	Representar as IPSS na CMPPID e alargar/ melhorar conhecimentos na área da proteção do idoso. Aumentar a visibilidade do serviço da ADSCS no exterior.	Nº total de reuniões Nº de projetos desenvolvidos	Registo de reuniões Registo de atividades	Transporte Internet Material de desgaste	Participar ativamente em 90% das propostas de atividades organizadas por este grupo de trabalho.
16.Acompanhamento ao exterior ou transporte	Manutenção da autonomia dos idosos. Permitir a participação do idoso na vida comunitária. Reduzir o isolamento social.	Nº de pedidos de acompanhamento ao exterior Nº de respostas positivas	Registo de km em viatura Registo de presenças de acompanhamento ao exterior Plano mensal de serviços prestados	Transporte Comunicações RH	Contribuir para a satisfação de 90% dos pedidos dos clientes
17.Aquisição de bens e pagamento de serviços	Manutenção da autonomia dos idosos. Manter a qualidade de vida do idoso no domicílio.	Nº de respostas positivas/ Nº de pedidos	Plano Mensal de serviços prestados	Transporte	Assegurar a satisfação de 100% dos pedidos

18.Comemorações de aniversários nos domicílios	Aumentar a autoestima dos idosos. Valorizar a humanitude do serviço junto dos idosos.	Nº de aniversários comemorados/ nº total de clientes	Registo fotográfico, Bolos confecionados	Transporte Material de desgaste Bens alimentares Computador impressora	Comemorar o aniversário de todos os clientes
19. Comemorações de datas festivas (elaboração de brindes/ lembranças alusivas às datas; realização de atividades) -Dia de Reis; Dia de S. Valentim; Carnaval; Dia da Mulher; Páscoa; Dia de Todos os Santos; Dia de S. Martinho; Natal	Relembrar os hábitos e costumes, valorizando as tradições populares do meio.	Nº de lembranças produzidas/ nº total de clientes Nº de atividades realizadas/nº de clientes a participar na atividade	Registo fotográfico, relatórios de atividades	Transporte Material de desgaste Bens alimentares Computador impressora	Assinalar as datas festivas junto de todos os clientes. Proporcionar momento de convívio e diversão a todos os clientes.
20. Realização de atividades Socioculturais Coletivas	Combater o isolamento e solidão. Proporcionar aos clientes o conhecimento de novos espaços de lazer, momentos de cultura e conhecimento do nosso património.	Nº de atividades realizadas/nº de clientes a participar na atividade	Registo fotográfico	Transporte Material de desgaste Bens alimentares Computador impressora	Conseguir realizar uma atividade sociocultural coletiva ao exterior mensalmente Conseguir a participação de 30% dos clientes nas atividades realizadas
21. Desenvolvimento de atividade individuais no domicílio dos clientes	Combater o isolamento e solidão. Promover a autoestima do cliente e valorização pessoal Estimular o cliente em diversos níveis de forma a diminuir a perda de capacidades Atenuar o sedentarismo	Nº de atividades individuais realizadas por cliente			Proporcionar o desenvolvimento de atividades no domicílio a 60% dos clientes de SAD

22. Participação nas atividades organizadas pelo Grupo GIAIS	Proporcionar aos clientes de SAD o convívio com clientes de outras instituições.	Nº de atividades realizadas pelo GIAIS / nº de atividades em que a ADSCS participa	Registo de Presenças da atividade	Transporte Material de Desgaste Bens alimentares	Garantir a participação em 80% das atividades realizadas pelo GIAIS

- **Cronograma**

Atividades		Ano 2027											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Reuniões com as equipas técnicas	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
2	Formação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Acolhimento e orientação de estágios	X	X	X	X	X	X					X	X
4	Ligação com a comunidade e famílias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Reuniões com equipa operacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes											X	X
7	Reuniões com famílias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Organização de debates/ sessões de informação					X							
9	Gestão mensal das escalas de serviço	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Controlo mensal de presenças e férias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Gestão das reclamações/ elogios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Realização de visitas de acompanhamento individual ao cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Atendimento Social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Elaboração dos processos individuais dos clientes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Colaboração com CMPPID	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	Acompanhamento ao exterior ou transporte	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	Aquisição de bens e pagamento de serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	Comemorações de aniversários nos domicílios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19	Comemorações de datas festivas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
20	Atividades Socioculturais Coletivas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
21	Atividades individuais no domicílio dos clientes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
22	Atividades GIAIS	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X

Clube Sénior

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1.Ligação com a comunidade e famílias	Divulgar a resposta social e promovê-la junto de potenciais clientes, investidores e mecenas.	Nº de ações desenvolvidas Nº de participantes	Registo fotográfico Plano de ação Relatório de ação Registo de presenças	Transporte Computador Impressora Material de desgaste Material didático Jogos Bens alimentares	Realizar 2 atividades ao longo do ano 2027
2.Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação dos clientes	Avaliar o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados. Registar as necessidades de melhorias. Identificar novas necessidades para a criação de novos serviços/ projetos.	Nº de questionários aplicados/ nº total de clientes	Questionários de satisfação Relatório dos resultados	Computador Impressora Material de desgaste	Aplicar o questionário de satisfação a 100% dos clientes do Clube dos Sénior. Implementar pelo menos 50% das sugestões de melhorias
3.Gestão das reclamações/ elogios	Resolver as não conformidades ou insatisfação dos clientes.	Nº de reclamações Nº elogios Nº de situações resolvidas	Livro de reclamações Registo de ocorrências com soluções implementadas	Computador Impressora Internet Material de desgaste	Garantir a resolução de 90% das situações reportadas.
4. Atendimento Social	Gerir as admissões no Clube Sénior	Nº de atendimentos realizados Nº de clientess admitidos	Registo de atendimentos Registo de clientes admitidos anualmente	Transporte Comunicações Computador Impressora	Responder a 100% dos pedidos
5. Elaboração dos processos individuais dos clientes	Manter atualizada a informação relativa ao cliente. Gerir o processo individual do cliente.	Nº de processos elaborados/ nº total de clientes	Processo individual preenchido	Comunicações Computador Impressora Material de desgaste	Manter atualizados 100% dos processos individuais dos clientes
6.Organização de	Manter os clientes informados e ativos	Nº de ações	Registo de	Espaço físico	Fazer 1 ação ao longo

debates/ sessões de informação	no exercício dos seus direitos. Aumentar a participação e relacionamento com a comunidade. Alertar e prevenir situações de abuso.	Nº de participantes Nº de clientes do Clube Sénior que participam nas ações	presenças Registo fotográfico Plano de sessão Relatório da sessão	Computador Impressora Videoprojector Material de desgaste Bens alimentares	de 2027
7. Ginástica Sénior /Técnicas de relaxamento	Desenvolver a psicomotricidade. Estimular a coordenação motora. Melhorar a condição física e promover a socialização. Retardar e diminuir situações de dependência.	Nº de participantes / Nº de sessões realizadas	Registo Fotográfico Registo de presenças	Material desportivo Material de desgaste Transporte Comunicações RH	Conseguir a participação de 90% dos clientes nas atividades de ginástica. Melhorar a qualidade de vida dos clientes com aquisição de hábitos de vida mais saudáveis.
8. Oficina de trabalhos Manuais	Estimular a criatividade e a coordenação motora. Desenvolver a motricidade fina.	Nº de participantes na oficina/ Nº de sessões realizadas Nº de vendas solidárias realizadas	Registo fotográfico Registo de presenças	Computador Impressora Comunicações RH Transporte Material de desgaste	Conseguir que 90% dos clientes do clube participem na oficina de trabalhos manuais.
9. Oficina de tecnologias de informação e comunicação	Aquisição de novas competências e contacto com as redes sociais. Estimulação cognitiva. Combate ao isolamento e solidão.	Nº de participantes na oficina/ Nº de sessões realizadas	Registo fotográfico Registo de presenças	Computador Impressora Comunicações Material de desgaste RH Transporte	Dotar 90% dos clientes do clube de conhecimentos na utilização das tecnologias de comunicação e informação.
10. Atelier de culinária	Aquisição de competências para a confeção de refeições simples e económicas. Sensibilização para a importância de uma alimentação saudável. Resgatar e conservar memórias,	Nº de participantes no atelier / Nº de receitas realizadas	Registo fotográfico Receitas Registo de presenças	Material de desgaste Bens alimentares RH Transporte Computador	Conseguir que 90% dos clientes do Clube participem no atelier de culinária. Proporcionar a prova de refeições

	tradições e receitas antigas do conhecimento dos nossos clientes.			Impressora Comunicações	saudáveis e incutir o gosto da aquisição de hábitos saudáveis, através de uma alimentação equilibrada e variada.
11. Atelier de Costura	Partilhar e praticar os conhecimentos de cada cliente nesta área de saber, estimulando a sua criatividade. Desenvolver a motricidade fina. Desenvolver a precisão manual e a coordenação psicomotora.	Nº de participantes no atelier Nº de trabalhos realizados Nº de Vendas solidárias	Registo fotográfico Registo de vendas solidárias Registo de presenças	Material diverso (Linhas, tecidos, máquina de costura, material reciclado) Material de desgaste Computador Impressora Comunicações RH Transporte	Conseguir que 90% dos clientes do Clube Sénior desenvolvam trabalho no atelier de costura.
12. Atelier de Jardinagem	Cuidar e manter um jardim interior. Promover a destreza física e mental dos idosos. Diminuir o nível de stress e ansiedade.	Nº de participantes no atelier	Registo fotográfico Registo de presenças	Material de jardinagem RH	Conseguir que 100% dos clientes do Clube Sénior desenvolvam trabalho no atelier de jardinagem
13. Jogos de estimulação cognitiva	Retardar os efeitos da perda de memória, desenvolvendo o raciocínio abstrato, a agilidade mental e o vocabulário. Colocar à disposição dos clientes uma variada gama de jogos.	Nº de jogos realizados / Nº total de clientes a participarem	Registo fotográfico Registo de presenças	Jogos diversos RH Computador Impressora Transporte	Proporcionar a pelo menos 90% dos clientes a experiência de conhecer os jogos disponíveis
14.Comemorações de aniversários de todos os clientes do Clube Sénior	Aumentar a autoestima dos idosos.	Nº de aniversários comemorados/ nº total de clientes	Registo fotográfico Registo de presenças	Transporte Material de desgaste Bens alimentares Computador Impressora RH	Comemorar o aniversário de todos os clientes
15. Realização de	Promover o convívio intergeracinoal e	Nº de Atividades	Registo fotográfico	Transporte	Realizar uma

Atividades Intergeracionais	partilha de saberes.	Nº de participantes	Registo de presenças	Material de desgaste Material didático Bens alimentares Computador Impressora RH	atividade mensal em conjunto com as Creches
16. Aula de Dança	Promover o exercício físico. Estimular a memória corporal e sensorial. Trabalhar movimentos de coordenação e flexibilidade.	Nº de participante por aula	Registo fotográfico Registo de presenças	Transporte RH Bens alimentares	Realizar mensalmente uma aula. Garantir a participação de 60% dos clientes do Clube na Aula de Dança.
17. Sessão de massagens/relaxamento e cuidados de imagem	Diminuir o nível de stress e ansiedade Proporcionar momento de qualidade de vida. Diminuir a dor física e cansaço.	Nº de participante por sessão	Registo fotográfico Registo de presenças	Transporte RH	Realizar anualmente três sessões. Garantir a participação de 80% dos clientes.
18. Realização de Atividades Socioculturais Coletivas	Relembrar os hábitos e costumes, valorizando as tradições populares do meio. Combater o isolamento e solidão. Proporcionar aos clientes o conhecimento de novos espaços de lazer, momentos de cultura e conhecimento do nosso património.	Nº de atividades socioculturais coletivas/ nº total de clientes	Registo fotográfico Registo de presenças	Transporte Material de desgaste Bens alimentares Computador Impressora RH	Conseguir realizar uma atividade sociocultural coletiva ao exterior mensalmente Garantir a participação de 80% dos clientes do Clube nas atividades desenvolvidas

- **Cronograma**

Atividades		Ano 2027											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Ligação com a comunidade e famílias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Avaliação de satisfação dos clientes											X	X
3	Gestão das reclamações/ elogios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Atendimento Social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Elaboração dos processos individuais dos clientes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Organização de debates/ sessões de informação					X							
7	Ginástica Sénior /Técnicas de Relaxamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Oficina de trabalhos manuais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Oficina de tecnologias de informação e comunicação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Atelier de culinária	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Atelier de costura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Atelier de Jardinagem	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Jogos de estimulação cognitiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Comemorações de aniversários de todos os clientes do Clube Sénior	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Realização de Atividades Intergeracionais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	Aula de Dança	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	Sessão de massagens/relaxamento e cuidados de imagem	X			X					X			
18	Atividades Socioculturais Coletivas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Rendimento Social de Inserção

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1. Reuniões de equipa	• Assegurar o planeamento e a organização semanal do trabalho da equipa; • Promover a articulação interna e a distribuição equilibrada das tarefas; • Antecipar e organizar atendimentos, visitas domiciliárias, articulações com entidades e restantes atividades previstas; • Garantir a adequada gestão das ausências e a reorganização das tarefas sempre que necessário; • Identificar constrangimentos, necessidades e situações que exijam ajustamento da intervenção; • Promover a partilha de informação relevante para o funcionamento da equipa e para a continuidade do acompanhamento; • Assegurar uma resposta organizada e articulada às necessidades dos agregados familiares acompanhados.	• Nº de reuniões de equipa realizadas; • Nº de semanas com planeamento conjunto realizado; • Nº de situações de reorganização/distribuição de tarefas identificadas e operacionalizadas; • Grau de execução do planeamento semanal.	• Registos das reuniões de equipa; • Instrumentos de planeamento semanal; • Outros documentos de suporte à organização do trabalho da equipa.	• Recursos humanos da equipa RSI; • Sala/espaço da instituição; • Computador e meios informáticos; • Instrumentos internos de planeamento e organização; • Meios de comunicação.	Realizar reuniões semanais de equipa ao longo de 2027, assegurando o planeamento, organização e monitorização do trabalho da semana seguinte, num total aproximado de 52 reuniões anuais, sem prejuízo de férias, feriados ou outras situações devidamente justificadas.
2. Formação e atualização profissional	• Promover a atualização e o aprofundamento dos conhecimentos técnicos e científicos da equipa;	• Nº de horas de formação frequentadas; • Nº total de ações de formação frequentadas;	• Certificados de formação; • Declarações de participação;	• Recursos humanos da equipa RSI; • Computador e acesso à internet;	Garantir que cada elemento da equipa cumpra, anualmente, um mínimo de 40 horas

	• Reforçar competências profissionais adequadas às necessidades da população acompanhada; • Promover a atualização relativamente ao enquadramento legal e às orientações aplicáveis à intervenção social; • Desenvolver competências para a adaptação da intervenção às alterações decorrentes da implementação da Prestação Social Única; • Promover a aquisição e partilha de novas metodologias, estratégias e instrumentos de intervenção; • Incentivar a participação em ações de formação, workshops, seminários, jornadas e outras iniciativas relevantes.	• Nº de elementos que cumprem o mínimo anual de 40 horas.	• Registos de participação em seminários, jornadas, workshops e outras iniciativas.	• Plataformas de formação online; • Transporte, quando aplicável; • Verbas destinadas à formação profissional; • Entidades formadoras e entidades parceiras.	de formação, de acordo com o definido pela IPSS, privilegiando ações relacionadas com as necessidades identificadas na intervenção e com as alterações decorrentes da implementação da Prestação Social Única.
3. Acompanhamento técnico dos processos	• Assegurar acompanhamento técnico individualizado e adequado; • Avaliar e atualizar necessidades, potencialidades e constrangimentos; • Definir estratégias ajustadas; • Acompanhar a evolução das situações e avaliar resultados; • Promover a participação	• Nº de processos acompanhados; • Nº de avaliações/diagnósticos realizados ou atualizados; • Nº de processos com registos atualizados; • Grau de atualização dos processos.	• Processos individuais/familiares; • Registos de acompanhamento; • Diagnósticos sociais; • Registos de atendimentos e contactos; • Outros documentos técnicos.	• Recursos humanos da equipa Técnica RSI; • Processos e instrumentos de acompanhamento; • Equipamentos informáticos; • Sistemas/plataformas; • Recursos e respostas da comunidade.	Assegurar o acompanhamento técnico dos processos atribuídos à equipa, garantindo a avaliação regular das necessidades dos beneficiários/agregados, a definição e/ou revisão das estratégias de intervenção e a atualização dos respetivos registos ao

	dos agregados na definição dos objetivos e estratégias; • Assegurar a atualização dos registos; • Garantir continuidade e coerência na intervenção.				longo do ano.
4. Atendimento e acompanhamento social	• Assegurar uma resposta técnica adequada e atempada às solicitações dos beneficiários/agregados familiares; • Avaliar necessidades, potencialidades, constrangimentos e evolução das situações; • Orientar, informar e encaminhar para respostas e recursos adequados; • Definir, acompanhar e reajustar objetivos e estratégias de intervenção; • Garantir o registo das intervenções realizadas e a continuidade do acompanhamento.	• Nº de atendimentos realizados; • Nº de beneficiários/agregados familiares abrangidos; • Nº de encaminhamentos/articulações decorrentes dos atendimentos; • Grau de resposta às solicitações e necessidades identificadas.	• Registos de atendimento e acompanhamento; • Processos individuais/familiares; • Registos de encaminhamento e articulação; • Sistemas/plataformas e instrumentos internos de registo.	• Recursos humanos da equipa RSI; • Espaços de atendimento; • Equipamentos informáticos e sistemas de registo; • Meios de comunicação; • Recursos e respostas existentes na comunidade.	Garantir a realização e o respetivo registo dos atendimentos necessários ao acompanhamento dos beneficiários/agregados familiares, assegurando resposta adequada às necessidades identificadas ao longo de 2027, sem prejuízo das situações que requeiram intervenção.
5. Visitas Domiciliárias	• Avaliar e acompanhar as condições habitacionais, familiares e sociais dos beneficiários/agregados; • Complementar a informação recolhida nos atendimentos e restantes contactos; • Identificar necessidades, potencialidades, constrangimentos e fatores de risco/proteção;	• Nº de visitas domiciliárias realizadas; • Nº de beneficiários/agregados familiares abrangidos; • Nº de registos de visita efetuados.	• Processos individuais/familiares; • Registos das visitas domiciliárias; • Registos de acompanhamentos; • Registos de articulação e encaminhamento; • Outros documentos técnicos aplicáveis.	• Recursos humanos da equipa RSI; • Viatura/meios de deslocação; • Equipamentos informáticos; • Processos e instrumentos de acompanhamento; • Recursos e respostas existentes na comunidade.	Realizar visitas domiciliárias sempre que estas se revelem adequadas às necessidades e objetivos do acompanhamento dos beneficiários/agregados familiares, assegurando o respetivo registo e utilização da informação recolhida na avaliação

	• Adequar as estratégias de intervenção às características e contexto de cada beneficiário/agregado; • Monitorizar a evolução das situações acompanhadas; • Reforçar a proximidade entre a equipa e os beneficiários/ agregados familiares; • Identificar situações que careçam de articulação ou encaminhamento.				e/ou reformulação da intervenção.
6. Reuniões de supervisão técnica dos processos	• Criar um espaço regular de análise e reflexão sobre os processos acompanhados; • Promover a partilha de diferentes perspetivas técnicas entre os elementos da equipa; • Analisar situações de maior complexidade, risco ou vulnerabilidade; • Avaliar a adequação das estratégias de intervenção definidas; • Identificar constrangimentos e necessidades de ajustamento; • Apoiar a definição ou reformulação de objetivos e estratégias de intervenção; • Promover maior coerência e articulação na intervenção da equipa;	• Nº de reuniões de supervisão técnica realizadas; • Nº de processos/situações analisados; • Nº de situações de maior complexidade analisadas.	• Registos das reuniões de supervisão técnica; • Registos de acompanhamento dos processos; • Outros documentos técnicos pertinentes.	• Recursos humanos da equipa RSI; • Espaço da instituição; • Processos e instrumentos técnicos; • Equipamentos informáticos; • Recursos e respostas existentes na comunidade.	Realizar, no mínimo, 2 reuniões de supervisão técnica dos processos por mês, num total mínimo de 24 reuniões anuais, assegurando a análise regular das situações acompanhadas, com particular enfoque nos processos de maior complexidade, na avaliação das estratégias de intervenção e na definição de medidas de ajustamento sempre que necessário.

	• Reforçar a qualidade técnica e a tomada de decisão fundamentada; • Identificar necessidades de articulação com outras entidades ou respostas da comunidade.				
7. Organização, atualização e gestão dos processos familiares	• Garantir a organização e atualização dos processos familiares; • Assegurar a validade e atualização dos Contratos de Inserção e demais documentação aplicável; • Elaborar e manter atualizados os registos e relatórios decorrentes do acompanhamento; • Identificar documentação em falta e promover a sua regularização; • Assegurar a sistematização da informação relevante para a avaliação e continuidade da intervenção; • Promover procedimentos de organização e registo uniformes na equipa.	• Nº de processos organizados; • Nº de processos com documentação regularizada; • Nº de Contratos de Inserção/documentos revistos e atualizados.	• Processos individuais/familiares; • Registos técnicos e sistemas/plataformas aplicáveis; • Contratos de Inserção; • Instrumentos internos de controlo e organização.	• Recursos humanos da equipa RSI; • Equipamentos informáticos; • Sistemas/plataformas de registo; • Arquivo físico e digital; • Instrumentos técnicos e normativos aplicáveis.	. Garantir a organização e atualização dos processos familiares acompanhados, assegurando a regularidade documental, dos registos e dos documentos associados ao acompanhamento, com cobertura dos processos ativos ao longo de 2027.
8. Articulação institucional e participação no NLI para agilização dos processos	• Promover a articulação com entidades e parceiros relevantes para cada situação individual/familiar; • Agilizar procedimentos e processos, contribuindo para a resolução de constrangimentos;	• Nº de articulações/contactos institucionais realizados; • Nº de encaminhamentos efetuados e acompanhados; • Nº de reuniões do NLI participadas.	• Registos de articulação e contactos; • Processos individuais/familiares; • Emails e outros documentos de suporte;	• Recursos humanos da equipa Técnica RSI; • Meios de comunicação; • Equipamentos informáticos e sistemas de registo;	Promover a articulação necessária aos processos acompanhados e participar nas reuniões do NLI previstas para 2027, assegurando o registo das articulações

	• Assegurar os contactos e encaminhamentos necessários à intervenção; • Partilhar e recolher informação relevante, respeitando os procedimentos aplicáveis; • Participar nas reuniões do NLI e assegurar a integração da informação relevante na intervenção da equipa.		• Registos de encaminhamento e resposta das entidades.	• Rede de entidades e parceiros; • Meios de deslocação, quando aplicável.	e o acompanhamento das respostas.
9. Reuniões de MAASIS	• Participar nas reuniões de MAASIS previstas; • Contribuir para a análise e avaliação das situações individuais/familiares; • Promover a articulação entre respostas e serviços; • Partilhar informação técnica relevante para a definição de estratégias de intervenção; • Acompanhar orientações, decisões e encaminhamentos decorrentes das reuniões.	• Nº de reuniões de MAASIS realizadas; • Nº de reuniões participadas pela equipa.	• Atas/registos das reuniões; • Documentação e comunicações decorrentes das reuniões.	• Coordenadora e/ou Técnicas da equipa de RSI; • Equipa MAASIS; • Espaço físico ou plataformas de reunião; • Recursos documentais.	Participar nas reuniões de MAASIS previstas ao longo de 2027, assegurando o contributo técnico da equipa nas matérias relevantes para a intervenção social.
10. Reuniões de coordenação da ADSCS	• Desenvolver e aperfeiçoar métodos de trabalho em equipa; • Promover o planeamento conjunto de atividades entre os diferentes serviços; • Partilhar informação, experiências e boas práticas; • Identificar necessidades, constrangimentos e prioridades de cada serviço;	• Nº de reuniões de coordenação realizadas; • Nº de reuniões participadas; • Nº de atividades planeadas em conjunto.	• Atas/registos das reuniões de coordenação; • Planos de atividades e outros documentos de planeamento; • Registos internos; • Documentação de suporte.	• Recursos humanos dos serviços da ADSCS; • Espaço da instituição; • Equipamentos informáticos e meios de comunicação; • Instrumentos de planeamento e	Participar nas reuniões de coordenação da ADSCS previstas para 2027, contribuindo para o desenvolvimento de métodos de trabalho em equipa, o planeamento conjunto de atividades e a identificação e resposta às necessidades dos

	• Contribuir para a definição conjunta de estratégias e soluções; • Acompanhar os compromissos e decisões decorrentes das reuniões.			organização.	diferentes serviços.

- **Cronograma**

	Atividades	Ano 2027											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Reuniões de equipa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

2	Formação e atualização profissional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Acompanhamento técnico dos processos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Atendimento e acompanhamento social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Visitas Domiciliárias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Reuniões de supervisão técnica dos processos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Organização, atualização e gestão dos processos familiares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Articulação institucional e participação no NLI para agilização dos processos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Reuniões de MAASIS	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
10	Reuniões de coordenação da ADSCS	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

** Conforme calendário.*

POAPMC/Pessoas 2030 – Privação Material

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
1.Recepção e armazenamento de produtos alimentares	Gerir de forma eficiente e eficaz o acondicionamento dos produtos. Conferir os produtos entregues.	Nº de embalagens danificadas	Autos de perda preenchidos	Arcas frigoríficas Contentor congelador Porta paletes	Garantir uma margem de perdas inferir a 1%

2. Registo na Plataforma do balcão dos fundos: - Pedidos de reembolso - Registo de guias de Remessa - Emissão de Credenciais A, B e C - Ações de acompanhamento realizadas - Inserção dos agregados familiares	Manter atualizada a informação relativa à implementação do programa junto da autoridade de gestão através do preenchimento da plataforma.	Nº de reembolsos intermédios submetidos Nº de guias de remessa registadas Nº de credenciais A, B e C registadas mensalmente Nº total de ações de acompanhamento realizadas	Informação constante na plataforma do balcão dos fundos	Computador Impressora Internet material de desgaste	Garantir o cumprimento dos procedimentos e prazos. Realizar 2 pedidos de reembolso ao longo de 2027. Assegurar que pelos menos 1462 indivíduos recebem mensalmente um cabaz alimentar ou cartão.
3. Elaboração do Plano de Distribuição dos agregados familiares	Certificar que os agregados familiares abrangidos pelo programa têm uma distribuição equitativa dos bens alimentares de acordo com os parâmetros definidos pelo programa e a tipologia de agregado.	Nº de planos e distribuição elaborados	Planos de distribuição mensal	Computador Impressora Material de desgaste	Comprovar que 100% dos agregados identificados com carência alimentar recebem os bens alimentares previstos.
4. Organização do DTP	Organizar os processos individuais dos beneficiários do programa. Demonstrar a existência de evidências do cumprimento dos procedimentos exigidos pelo programa.	DTP's existentes e organizados segundo os critérios do programa	Documentos constantes nos DTP's	Computador Impressora Material de desgaste	Manter atualizados os registos obrigatórios
5. Distribuição de cabazes de alimentos às entidades mediadoras do consórcio Santarém, Cartaxo, Rio Maior, Benavente e Samora Correia	Assegurar a distribuição atempada dos bens alimentares às entidades mediadoras. Articulação com as entidades mediadoras para a distribuição dos bens alimentares aos destinatários finais e apoiar a resolução de problemas relativos ao circuito dos bens alimentares	Nº de credenciais A Emitidas. Nº de credenciais A confirmadas. Nº de entregas realizadas e cada entidade mediadora	Credenciais A registadas na plataforma do balcão dos fundos Guias de transporte	Computador Impressora Internet Material de desgaste Caixas plásticas Transporte Comunicações Transporte c/	Cumprir com 100% do Plano de entregas previstas

				sistema de frio	
6. Entrega de cabazes alimentares aos destinatários finais (ADSCS)	Combater a insegurança alimentar. Facilitar o acesso aos bens alimentares, em especial à população com dificuldades na acessibilidade nomeadamente de transporte	Nº total de destinatários abrangidos	Plano de Distribuição Credenciais B emitidas e confirmadas	Computador Impressora Tablet Internet Material de desgaste Caixas plásticas Transporte Comunicações Transporte c/ sistema de frio	Assegurar a entrega mensal dos cabazes alimentares de acordo com o previsto no plano apresentado
7. Ações de acompanhamento aos destinatários finais – visitas domiciliárias	Avaliação da implementação do programa e das condições de armazenamento e confeção dos bens alimentares pelos destinatários	Nº de visitas domiciliárias realizadas	Registo visitas Relatórios equipas RSI	Transporte Computador Impressora Material de desgaste	Acompanhar pelos menos 50% dos agregados na utilização dos cabazes
8. Ações de acompanhamento aos destinatários finais - Sessões informação sobre: - Alimentação saudável - Confeção de alimentos - Prevenção do desperdício alimentar	Ensinar a usar os alimentos distribuídos. Contribuir para a aquisição de hábitos de alimentação saudável dos destinatários finais. Prevenção do desperdício, confeção e conservação dos bens alimentares. Dar competências na escolha dos géneros alimentares. Contribuir para melhorar a gestão do orçamento familiar. Ajudar a gerir os stocks.	Nº de participantes Nº de ações realizadas	Registo de presenças Plano de atividades	Transporte Computador Videoprojector Impressora Espaço físico Cadeiras mesas Material de desgaste	Envolver pelo menos 744 destinatários finais nas ações planeadas
9. Ações de acompanhamento – Atendimento Social	Encaminhamento de situações sociais com carência alimentar para o programa. Verificação da existência de condições habitacionais para esta tipologia de intervenção (confeção	Nº de beneficiários propostos Nº de beneficiários elegíveis Variação do nº de beneficiários ao longo do	Ficha de inscrição Questionários de diagnóstico	Transporte Computador Impressora Internet Material de desgaste	Assegurar a existência de condições e o acompanhamento de 100% dos agregados incluídos

	e conservação dos alimentos)	ano			no programa
10. Pedidos de Reembolso Semestral/ anual/ saldo final	Assegurar o recebimento das verbas aprovadas dentro dos prazos	Nº de pedidos submetidos	Registos das operações realizadas na plataforma do balcão dos fundos	Computador Impressora Internet Material de desgaste	Cumprimento do cronograma de pagamentos definidos
11. Articulação com IS – FEAC	Agilização de processos e procedimentos. Prestação de esclarecimentos de acordo com os pedidos e envio de documentação.	Nº de pedidos/ nº de respostas	Ofícios de resposta E mails	Computador Impressora Internet Material de desgaste Comunicações	Responder atempadamente a 100% dos pedidos feitos pela autoridade de gestão
12. Articulação com ISS – Centro Distrital Seg. Social	Agilização de processos e procedimentos. Prestação de esclarecimentos de acordo com os pedidos e envio de documentação.	Nº de pedidos/ nº de respostas	Ofícios de resposta E mails	Computador Impressora Internet Material de desgaste Comunicações	Responder atempadamente a 100% dos pedidos feitos pela equipa de acompanhamento

- **Cronograma**

Atividades		Ano 2027											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Receção e armazenamento de produtos alimentares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Registo na Plataforma do balcão dos fundos: - Registo de guias de Remessa - Emissão de Credenciais A, B e C - Inserção dos agregados familiares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Elaboração do Plano de Distribuição dos agregados familiares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Organização do DTP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Distribuição de cabazes de alimentos às entidades mediadoras do consórcio Santarém, Cartaxo, Rio Maior, Benavente e Samora Correia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Entrega de cabazes alimentares aos destinatários finais (ADSCS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	. Ações de acompanhamento aos destinatários finais – visitas domiciliárias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Ações de acompanhamento aos destinatários finais - Sessões informação sobre: - Alimentação saudável - Confeção de alimentos - Prevenção do desperdício alimentar				X						X		
9	Ações de acompanhamento – Atendimento Social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Pedidos de Reembolso Semestral/ anual/ saldo final	X						X					
11	Articulação com IS - FEAC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Articulação com ISS – Centro Distrital Seg. Social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Ateliês

Atividades	Objetivos	Indicadores	Fonte de verificação	Recursos	Meta
. Atividades pedagógicas	Desenvolver competências pessoais e sociais. Potenciar a criatividade.	Nº de atividades realizadas Nº de participantes	Registo de atividades Registo de presenças	Material de desgaste Material pedagógico Comunicações	Garantir em 90% a satisfação das necessidades de entretenimento das crianças que frequentam o Ateliê

- **Cronograma**

Atividades		Ano 2027											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Atividades pedagógicas						X	X	X	X			

Novos Projetos

Neste capítulo consideraram-se as opções estratégicas da Direção ao nível das ideias de candidaturas a aguardar programa para cabimentação.

Implementação da avaliação de desempenho

É extremamente importante a implementação de um sistema de avaliação de desempenho dos profissionais da ADSCS, pelo que se pretende que no ano de 2027 este possa ser uma realidade, por forma a contribuir para uma monitorização e acompanhamento do desempenho profissional dos diferentes recursos humanos.

Implementação de um sistema interno de garantia da qualidade

A ADSCS reconhece a importância da implementação de um sistema interno de garantia da qualidade. Embora se reconheça que um acompanhamento profissional com vista a uma certificação possa constituir um elevado investimento, ainda que não posto de parte, é certo que, pelo menos, a avaliação e monitorização dos processos e da satisfação dos clientes poderá constituir um bom ponto de partida para, internamente, se poderem analisar dados, refletir sobre práticas e agir no sentido de melhorar o serviço prestado.

Candidatura a alargamento do Acordo de Cooperação de SAD 7 dias

A ADSCS tem vindo a responder a todos os pedidos de prestação de Serviço de Apoio Domiciliário a 7 dias, mesmo aos que não tem vaga neste acordo de cooperação, não beneficiando financeiramente da comparticipação familiar extra de todos os clientes de 7 dias e não aplicando custos suplementar ao cliente. Sendo assim verifica-se a necessidade de alargamento do acordo de cooperação de SAD 7 dias, de forma a capacitar financeiramente a ADSCS e para que se consiga continuar a dar resposta às necessidades da comunidade.

Avaliação e Controlo do Programa de Ação

A metodologia de avaliação a seguir durante o ano, será nomeadamente através de reuniões de coordenação mensais com os responsáveis das respostas sociais, reuniões setoriais com cada resposta social, que servirão para monitorizar a execução do programa de Ação anual, mas também para discutir e analisar as novas propostas de atividades e projetos, bem como para resolução de problemas e fazer os ajustamentos necessários ao bom funcionamento institucional.

Considerações finais

Com este Programa de Ação, a ADSCS assume para 2027 um compromisso claro com as pessoas e as comunidades que serve. Falamos de crianças e famílias, de pessoas idosas e dependentes, e de todos os que, em situação de maior vulnerabilidade, encontram na instituição um apoio de proximidade.

As atividades previstas partem do conhecimento direto que as equipas têm do terreno. Partem também das necessidades identificadas no Diagnóstico Social e no Plano de Desenvolvimento Social do Concelho de Santarém. São, por isso, propostas realistas, com metas definidas e mensuráveis.

A Direção sabe que o contexto exige rigor na gestão. Por isso, a par do reforço da intervenção social, serão prioridades a sustentabilidade económico-financeira, a melhoria das instalações e da eficiência energética, a procura de novas fontes de financiamento e a angariação de novos sócios.

Nada disto é possível sem as pessoas. Deixamos uma palavra de reconhecimento aos colaboradores da ADSCS, cujo empenho diário é a base de tudo o que fazemos. Agradecemos também aos associados, aos órgãos sociais, aos parceiros e às entidades que connosco colaboram. É com todos eles que contamos para transformar este Programa em resultados concretos.

A Direção compromete-se a acompanhar de perto a execução deste Programa e a prestar contas com transparência. Compromete-se também a manter a ADSCS fiel à sua missão: promover o desenvolvimento local e contribuir para uma melhor qualidade de vida de quem mais precisa.

Aprovado em reunião da Assembleia Geral em __/__/__