

AR&C

**Associação  
De  
Promoção Social  
de  
Castanheira  
do  
Ribatejo**

**Plano  
Programático**

**2017 / 2020**



## Introdução

Cada vez mais vivemos num mundo de incertezas, não só para as pessoas, mas também para as organizações, mesmo para as que estão incluídas no terceiro sector.

Com a crise do estado social, ancorada sobretudo num problema demográfico que se tem vindo a agudizar ao longo dos anos, sem que as políticas públicas tenham conseguido inverter o processo de envelhecimento galopante da população portuguesa (problema extensível a toda a Europa), o termo competitividade começa também a aplicar-se às instituições do sector social, tendo como significado a prestação de serviços de qualidade, focada no cliente. Para haver competitividade tem que haver conhecimento e inovação. Esta “triologia” será fundamental para o futuro do 3º sector.

Uma organização moderna e inovadora que pretenda tornar-se competitiva, deve situar-se no conjunto das organizações que fazem acontecer, pois deixou de haver espaço para seguidores. Terá de definir uma estratégia.

No contexto organizacional, a estratégia corresponde à capacidade de se trabalhar contínua e sistematicamente o ajustamento da organização às condições ambientais se encontram em constante mudança, tendo sempre em mente a visão de futuro e a perpetuidade organizacional.

“Estratégia” significa genericamente que a orientação principal da organização é a de ser capaz de posicionar-se correctamente frente às situações, principalmente quando se está diante de incertezas e turbulências do ambiente, seja ele no plano financeiro, seja no âmbito das suas actividades internas e processuais.

Neste contexto pode-se evidenciar a importância de uma análise estratégica que permita durante os próximos 4 anos ancorar as actividades da Associação de Promoção Social de Castanheira do Ribatejo (APS) para o quadriénio 2017 - 2020, sendo elaborado com a finalidade de dar resposta aos desafios que se colocam à instituição.

## Eixos Estratégicos / Plano de Estratégia

A definição do plano assenta sobre os seguintes eixos estratégicos:



## Objetivos Estratégicos

Os objectivos estratégicos foram definidos sob quatro perspectivas:

### 1. Perspetiva dos Clientes / Utentes

**1 - Afiramar a melhoria da Qualidade dos serviços a prestar aos clientes/utentes**

Este objetivo procura concretizar a melhoria contínua dos serviços que a APS presta, quer pela via da melhoria global das condições de funcionamento assente em processos de auditoria para a qualidade, quer através de processos de auscultação de clientes, colaboradores e parceiros institucionais.

## Objetivos Estratégicos

### 2. Perspetiva dos Processos

#### **2 - Desenvolver metodologias de comunicação externa e divulgação da Instituição**

Este objetivo visa inovar os sistemas de informação e comunicação que promovam os serviços e desenvolver/elaborar um plano de comunicação/marketing. Pretende-se projetar a APS na comunidade, com a afirmação da imagem da Instituição e divulgação dos benefícios dos apoios prestados e sensibilizar entidades, empresas e cidadãos para a o trabalho realizado pela instituição em prol da comunidade.

## Objetivos Estratégicos

### 2. Perspetiva dos Processos

#### **3 - Fomentar parcerias com empresas e outras entidades**

Pretende-se que as parcerias se constituam como uma estratégia fundamental da ação organizacional, gerando um maior envolvimento com os parceiros operacionais e aprofundar a relação com os parceiros estratégicos e de investimento.

## Objetivos Estratégicos

### 2. Perspetiva dos Processos

#### **4 - Reforçar a Reputação e Divulgar a imagem da Instituição**

Pretende-se com este objetivo, envolver a comunidade no desenvolvimento das atividades da instituição, bem como perceber junto da comunidade a imagem que a instituição tem e poderá ver reforçada.

## Objetivos Estratégicos

### 3. Perspetiva de aprendizagem e inovação

#### 5 - Afirmar a melhoria da organização interna

Este objetivo visa incentivar a organização a encontrar a excelência através da manutenção da Certificação de Qualidade Nível A, melhorar o fluxo comunicacional contínuo entre os vários níveis hierárquicos, quer horizontalmente, quer verticalmente. Visa ainda dotar a instituição dos equipamentos necessários à utilização das tecnologias de informação e comunicação, através de redes e do uso de software adequado a metodologias de trabalho inovadoras.

## Objetivos Estratégicos

### 3. Perspetiva de aprendizagem e inovação

#### **6 - Melhorar a comunicação com os clientes, seus familiares e Associados**

Com este objetivo pretende-se promover a participação das famílias dos utentes, respondendo às dúvidas, interesses e lacunas de informação das famílias, bem como o seu feedback sobre os serviços prestados para a melhoria contínua da qualidade na prestação desses serviços. Ao mesmo tempo fomentar maior envolvimento das famílias na definição dos PI's e planificação das atividades assim como um maior envolvimento na vida da Instituição. Pretende-se ainda envolver os Associados na vida da Instituição.

## Objetivos Estratégicos

### 3. Perspetiva de aprendizagem e inovação

#### **7 - Diversificar as respostas sociais da Instituição**

Com este objetivo pretende-se responder a novas necessidades atuais e potenciais da comunidade, através da criação de novos equipamentos. A criação/realização do projeto de um Lar/Centro de dia com capacidade para 30 idosos será o grande objetivo delineado para o Quadriénio 2017-2020.

## Objetivos Estratégicos

### 3. Perspetiva de aprendizagem e inovação

#### **8 - Garantir a Manutenção das estruturas físicas e da Frota automóvel**

Este objetivo tem como finalidade melhorar as condições de trabalho, conforto, higiene e segurança.

## Objetivos Estratégicos

### 3. Perspetiva de aprendizagem e inovação

#### **9 - Assegurar as competências, formação contínua e motivação dos colaboradores**

Pretende-se aumentar a capacitação técnica de cada colaborador e aumentar o nível de envolvimento e motivação em relação aos serviços desenvolvidos pela instituição.

## Objetivos Estratégicos

### 4. Perspetiva Financeira

#### **10 - Desenvolver atividades que assegurem a sustentabilidade da Instituição**

Face à conjuntura atual, a questão da Sustentabilidade adverte-nos para a definição de prioridades e rigor nas ações a tomar, criando e desenvolvendo medidas de salvaguarda da sustentabilidade e auto financiamento.

## **Resultados – Impacto**

Com este Plano, pretende-se reforçar a melhoria no acompanhamento dos utentes, assim como reforçar as competências da prestação dos serviços. Prevê-se um investimento na melhoria do desempenho da Instituição, quer através da melhoria dos processos internos quer na melhoria da comunicação interna e externa. A promoção da imagem da APS no exterior, permitirá aumentar o número de parcerias e o envolvimento das famílias e parceiros na vida da Associação.

O facto da atuação da APS se centrar nos eixos qualidade dos serviços, comunicação e participação, Inovação e estruturas e equipamentos, sendo estes eixos centrados em 4 perspetivas – utentes/clientes, processos internos, aprendizagem/crescimento e financeira, permite definir um conjunto de metas a atingir.

Como resultado, acreditamos que será a melhoria contínua do serviço prestado.