



Plano de Actividades

2014

ARIA

PLANO DE ACTIVIDADES 2014

A Direcção da ARIA em conjunto com todos os colaboradores e parceiros, cumprirá sua missão estatutária de promover a reabilitação e integração social de pessoas com problemas de saúde mental e apoiar às suas famílias.

Para o prosseguimento do seu objectivo principal, a ARIA propõe-se continuar a desenvolver várias actividades, tais como:

- Promoção da Qualificação e Inserção Profissional através de Cursos de Formação Profissional e Empresa de Inserção;
- Reabilitação psicossocial desenvolvida nos Fóruns Sócio-Ocupacionais;
- Apoio residencial e psicossocial prestado nas Unidades de Vida Protegida;
- Criação de parcerias e fortalecimento das existentes;
- Dar continuidade ao projecto desenvolvido em parceria com o Ministério de Educação/ DREL-Escola Secundária de Cascais, Cursos Livres (Inglês e TIC).
- Formação contínua dos colaboradores com a participação em seminários, intercâmbios e *workshops*;
- Representações Nacionais:
 - FNERDM – Federação Nacional das Entidades de Reabilitação de Doentes Mentais,
 - CPD Cascais – Comissão para a Pessoa com Deficiência do Concelho de Cascais;
 - RESIT-Rede de Empresas Sociais de Inserção no Trabalho;
 - Comissões Sociais de Freguesias de Belém, Cascais, Estoril, de S. Julião da Barra e Oeiras;
 - CLAS do Concelho de Cascais;
 - Rede Social de Lisboa.
- Representações Europeias:
 - CEFEC-Social Firms Europe: Comité Executivo
 - MHE – Mental Health Europe.National: Comité Executivo e National Focal Point
 - ENSI – Social Economy Europe

A Direcção dará continuidade ao trabalho que tem vindo a desenvolver no âmbito da:

- Sustentabilidade da ARIA;
- Supervisão das respostas sociais;
- Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Publicitação da ARIA e combate ao estigma: publicação da *Newsletter* da ARIA “Noticiária” *on-line*; Facebook; Apresentações do FAS Maravilhas;
- Parcerias com Faculdades e Institutos (estágios curriculares);

- Avaliação anual do grau de satisfação dos clientes, stakeholders e colaboradores;
- Integração de voluntários na ARIA, através do Gabinete do Voluntariado;

A implementação do plano de actividades para 2014 envolverá o contributo de todos os colaboradores da ARIA, sócios e parceiros para que a resposta às necessidades e expectativas dos nossos clientes seja eficaz, procurando melhorar a sua qualidade de vida.

Seguidamente apresenta-se o Plano de Intervenção para 2014 específico de cada resposta social/serviço.

Sede Financeira/Administrativa

Este departamento tem como objectivo gerir financeira e administrativamente todas as respostas sociais/serviços e sócios da Instituição em articulação com a Direcção.

Gabinete de Serviço Social (GSS)

O GSS é o serviço da ARIA responsável pelo acolhimento e triagem de novos utentes; avaliação social; encaminhamento de candidatos/utentes para as respostas sociais da Instituição ou para serviços externos; acompanhamento psicossocial no âmbito do PIR dos utentes.

Gabinete da Qualidade (GQ)

Este gabinete responsável pela implementação do sistema de gestão da qualidade.

Gabinete do Voluntariado (GV)

O GV é o serviço responsável pela selecção, acolhimento e acompanhamento dos voluntários.

Formação Profissional

O Projecto de Formação Profissional, é desenvolvido no âmbito da Medida de Qualificação de Pessoas com Deficiências e Incapacidades (MQPDI), financiado pelo POPH e acreditado pela DGERT, dando continuidade às acções de formação nas áreas de Jardinagem, Restauração-Cozinha e Restauração-Mesas e Bar.

Projecto Ajuda

Projecto que resulta do acordo de cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade, a Administração Regional de Saúde de Lisboa (ARS) e a ARIA, celebrado de harmonia com as orientações aprovadas pelo Despacho conjunto nº 407/98, publicado no Diário da República II Série nº 138 de 18 de Junho de 1998.

Neste âmbito pretende-se dar continuidade ao trabalho realizado nos quatro Fóruns Sócio-Ocupacionais, nos concelhos de Lisboa, Oeiras e Cascais e às Unidades de Vida Protegida do Restelo e Algés.

Empresa de Inserção ARIA Jardins



A Empresa ARIAJardins persistirá na sua intervenção de reabilitação e integração profissional de públicos desfavorecidos, através da prestação de serviços de jardinagem, sendo co-financiada pelo IEFP.

Os planos de intervenção para 2014 referentes a cada resposta social estão disponíveis de forma pormenorizada, nas instalações da sede administrativa da ARIA.

Lisboa, 25 de Novembro de 2013.

A Direcção da ARIA.

Plano de Actividades 2014

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais		Acções	
Descrição	Descrição	Indicador / Meta	Descrição	Indicador / Meta
Dar sustentabilidade à ARIA	Elaborar orçamento previsional por RS	Orçamentos/9	Gerir o orçamento previsional	Não ultrapassar o orçamento previsto Redução de custos em 1%
	Realizar candidaturas a Programas de Continuidade	Aprovação da Candidatura ao MQPDI	Curso de jardinagem Curso de mesas e bar Curso de cozinha	Atingir pelo menos 70% do volume de formação proposto em candidatura
	Divulgar o serviço de restauração e catering (i.e. coffeebreaks)	N.º de refeições por ano/15.500	Cafeteria "Psicoprato"	Atingir receitas de pelo menos 60.000€/ano
		N.º de orçamentos aprovados/10	Serviço de catering/coffeebreaks	Atingir receitas de pelo menos 2.500€/ano
	Estabelecer parcerias com os CAT's	N.º de estagiário/4	Integração de estagiários do Programa Vida-Emprego	Estágios terminados com sucesso/3
	Realizar candidaturas a novos Programas/Projectos	Novos projectos/5	Câmara Municipal de Cascais	Aprovação da candidatura/ Pelo menos atingir 80% do orçamento aprovado
			Programas de Estágios Profissionais (IEFP)	Atingir 100% da candidatura aprovada
			EEA Grants(European Economic Area Grants)	Atingir pelo menos 95% da candidatura aprovada
			Candidatura a outras entidades (i.e. BPI Capacitar; Fundação EDP, outros)	Aprovação das candidaturas/ Pelo menos atingir 90% dos orçamentos aprovados
	Aumentar as receitas da EI	Aumento das receitas da EI em 5% /ano	Angariação de novos clientes, Concursos públicos, Ajustes directos	4 Novos clientes/mês 4 Concursos/trimestre
Cobrar as quotas	Sócios/236	Regularização/pagamento de quotas	Pelo menos 30% de regularizações Pagamento de quotas por ano civil/236	
Angariar donativos	Donativos/2	Pedidos de donativos	Angariar pelo menos 1000€/ano	
Dar continuidade aos projectos desenvolvidos	Manter em execução todas as respostas sociais (FSO; UPRO; EI, FP)	FSO/4	Divulgação dos serviços junto das entidades parceiras	N.º contactos/100
		UPRO/2		N.º contactos /30
		Formação Profissional/3		N.º contactos /50
		Empresa de Inserção/1		N.º contactos /30

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais		Acções	
Descrição	Descrição	Indicador / Meta	Descrição	Descrição
Dar continuidade aos projectos desenvolvidos (cont.)	Acolher e avaliar novos candidatos (triagem telefónica; avaliação do processo de encaminhamento)	N.º de candidatos para FSO / 50	Entrevista de acolhimento e selecção de novos candidatos	N.º de clientes seleccionados para FSO/35
		N.º de candidatos para UPRO/ 30		N.º de clientes seleccionados para UPRO/2
		N.º de candidatos FP/70		N.º de clientes seleccionados para FP/26
		N.º de candidatos EI / 80		N.º de clientes seleccionados para EI/7
	Manter a capacidade máxima das respostas sociais preenchidas	N.º de clientes FSO/120	Concretização de programa individual de reabilitação	N.º de novas integrações/ 30 N.º de saídas/ 25
		N.º de clientes UPRO/14		N.º de novas integrações/2 N.º de saídas/1
		N.º de clientes FP / 60		N.º de novas integrações/ 26 N.º de saídas/4
		N.º de clientes EI/14		N.º de novas integrações/ 7 N.º de saídas/2
Manter as parcerias nacionais	Representar a ARIA na FNERDM	N.º de contactos por ano/ 16	Participação nas AG e corpos gerentes Participação no Encontro Anual Participação nas reuniões de grupo Encontro anual CCPUC	Participação em 100% das AG realizadas Pelo menos 2 técnicos participantes na conferência Participação do representante em 90% das reuniões realizadas Participação de pelo menos 4 Técnicos, 6 clientes e 4 familiares
	Representar a ARIA na RESIT	N.º de contactos por ano/6	Participação nas reuniões da rede Encontro anual RESIT	Participação em 50% das reuniões realizadas Participação no Encontro anual /2 participantes
Estabelecer parcerias	Angariar novas parcerias ou fortalecer as existentes	N.º de contactos por ano/ 10	Estabelecimento de protocolos formais	Formalizar pelo menos 50% das parcerias informais
			Reforçar o número de parceiros formais /informais	Aumentar em 20% o número de parcerias estratégicas
Manter as parcerias transnacionais	Representar Portugal no Comité Executivo da CEFEC	N.º de contactos por ano/ 12	Participação em reuniões do Comité Executivo Participação na Conferência anual	Participação em 50% das reuniões realizadas Pelo menos 1 técnico participantes na conferência
	Representar Portugal como NFP da MHE	N.º de contactos por ano/ 10	Participação em reuniões MHE Participação na Conferência anual	Participação em 50% das reuniões realizadas Pelo menos 1 Técnico participante na conferência
	Representar a ARIA no projecto SETReality _ GRUNDTVIG	N.º de contactos por ano/ 10	Participação em reuniões de trabalho	Participação do coordenador em todos os intercâmbios e reuniões de trabalho Participação de pelo menos 2 colaboradores em cada intercâmbio

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais		Acções	
	Descrição	Indicador / Meta	Descrição	Descrição
Dar visibilidade à ARIA	Divulgar as iniciativas da ARIA	N.º de actualizações/2 N.º de publicações/120	Manter o site actualizado Publicar no facebook	Actualizar o site pelo menos semestralmente Publicar pelo menos uma vez por semana
	Integração de novos voluntários	Novas avaliações de voluntários/15	Integração de novos voluntários/10	Recrutar e acolher voluntários
	Acompanhar os voluntários já participantes e os novos	Acompanhamento dos voluntários/22	Supervisão dos voluntários	Reuniões de acompanhamento com o coordenador do GV/ 2
	Angariar novos sócios	Novos sócio/20	Campanha de angariação de novos sócios (i.e. utentes e famílias)	Angariação de pelo menos 10 sócios/semestre
	Representar a ARIA em seminários e conferências	N.º de representações/11	Apresentação de comunicações/posters em seminários e conferências	Comunicações a apresentar/12 Posters/5
	Participar em trabalhos de investigação	N.º de trabalhos/6	Aplicação de instrumentos de avaliação referentes aos estudos	Aplicação de pelo menos 80% dos instrumentos à amostra pretendida (2)
	Combater o estigma	N.º de acções/2	Apresentação do FAS Maravilhas	N.º Espectáculos/4
	Divulgar a marca "Toma Lá"	N.º de exposições/3	Produção de "base para quentes"	N.º de bases para quentes produzidas/25
Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores	Avaliar as necessidades de formação	N.º de colaboradores/45	Avaliação do perfil do colaborador; Avaliação de necessidades de formação; Auto-avaliação	Pelo menos 70% dos colaboradores deverão participar numa acção de formação/ seminários/conferências -
	Melhorar o contexto organizacional	N.º de colaboradores/20	Dinamização de actividades extraprofissionais	Realização de actividades extraprofissionais/2
	Melhorar a cooperação e comunicação	N.º de colaboradores/10	Team Work: Organização de equipas de trabalho para projectos específicos	Organização de 2 eventos
Melhorar a qualidade de serviços prestados	Avaliar o grau de satisfação dos clientes, parceiros e colaboradores	N.º de clientes/200	Aplicação de instrumentos de avaliação do grau de satisfação dos clientes	Pelo menos 75% dos clientes parceiros deverão estar globalmente muito satisfeitos com a ARIA
		N.º de parceiros/20	Aplicação de instrumentos de avaliação do grau de satisfação dos parceiros	Pelo menos 80% dos parceiros deverão estar globalmente muito satisfeitos com a ARIA
		N.º de colaboradores/45	Aplicação de instrumentos de avaliação do grau de satisfação dos colaboradores	Pelo menos 75% colaboradores deverão estar globalmente muito satisfeitos com a ARIA

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais		Acções	
Descrição	Descrição	Indicador / Meta	Descrição	Descrição
Melhorar a organização interna	Implementar sistema de gestão da qualidade	Manuais de qualidade das respostas sociais/4 Aplicação dos procedimentos de gestão e suporte	Cumprimento dos processos chave descritos Cumprimento dos procedimentos de gestão e suporte descritos	Limite máximo de não-conformidades: 50 Limite máximo de reclamações por resposta social ou serviço/1
	Implementar o sistema de certificação HACCP	Sistema HACCP/Cafeteria Psicoprato	Relatórios de auditorias	Limite máximo de não-conformidades: 2
Apostar em novas tecnologias e sistemas de informação /comunicação	Renovação do equipamento informático/comunicação	N.º de computadores comprados ou substituídos/2	Levantamento de necessidade de equipamento informático/comunicação nas respostas sociais/serviços	Responder a 75% das necessidades identificadas nas respostas sociais/serviços
	Utilizar o de sistema de comunicação interna (i.e. Base de Dados, Plataforma interna)	N.º Respostas Sociais/Serviços com acesso ao servidor /10	Utilização eficiente do recurso	Manter actualizada a base de dados em 80%
Reduzir custos	Avaliar o consumo de comunicações	Redução em pelo menos 2% na factura das comunicações/ano	Dinamização de acções de sensibilização dos técnicos para a redução do consumo de comunicações	Redução em pelo menos 2% no consumo de comunicações / Resposta Social ou Serviço
Preservar o ambiente	Avaliar o consumo de consumíveis (papel/tinteiros)	Redução em pelo menos 2% na factura dos consumíveis/ano	Dinamização de acções de sensibilização dos técnicos e clientes para a redução do consumo energético e de água	Redução em pelo menos 2% nos consumíveis/ Resposta Social ou Serviço
	Avaliar o consumo energético (i.e electricidade, gás)	Redução em pelo menos 2% no consumo energético/ano		Redução em pelo menos 2% no consumo energético / Resposta social ou Serviço
	Avaliar o consumo de água	Redução em pelo menos 2% no consumo de água/ano		Redução em pelo menos 2% no consumo de água / Resposta Social ou Serviço
Mudar e inovar	Criar um grupo de auto representantes	N.º de clientes/8 respostas sociais	Envolver os clientes na defesa dos seus direitos e na expressão de suas necessidades	Pelo menos 1 cliente de cada resposta social
	Criar órgão consultivo - Famílias	Órgão consultivo –Família/1	Estabelecer parceria com o CIC	Participação em pelo menos 2 reuniões de Direcção ou de projectos
	Avaliar as sugestões	N.º de sugestões/10	Sugestões dos colaboradores, clientes e parceiros	Pelo menos 10 % das sugestões dos colaboradores, dos clientes e parceiros sejam implementadas.
	Avaliar as reclamações	N.º de reclamações/4	Reclamações dos colaboradores, clientes e parceiros	Pelo menos 50% das reclamações dos colaboradores, dos clientes e parceiros sejam rectificadas.

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais		Acções	
Descrição	Descrição	Indicador / Meta	Descrição	Descrição
Melhorar as condições logísticas das respostas sociais	Procurar novo espaço para o FSO-Cascais	Articulação com CMCascais/2	Pedido de apoio logístico e financeiro	Diligências/2
	Iniciar obras de melhoria das acessibilidades do FSO-Oeiras	Articulação com CMO/2		Diligências/2
	Pintar e equipar o FSO-Lisboa	Articulação com parceiros/3		Diligências/3