

do voluntarismo à qualidade

O Casal Popular é hoje uma associação que ganhou um espaço próprio na comunidade onde se insere, a freguesia da Damaia, concelho da Amadora. A sua actividade, socialmente útil e necessária, é reconhecida quer pela população que a criou e desenvolveu, quer pelas diversas entidades com as quais se relaciona em parceria ou de forma complementar no apoio aos mais desfavorecidos, no atenuar dos efeitos das desigualdades sociais, em suma, no fomento da solidariedade social.

O Casal Popular é ainda uma associação com características muito próprias. Surge em Março de 1975, da vontade popular, através de um acto espontâneo, generoso e ousado, visando a satisfação de uma necessidade sentida pela população da Damaia, que entendeu por bem dar utilidade a um espaço degradado e votado ao abandono.

Apesar da sua já razoável dimensão, continua a ser gerido de forma voluntária por pessoas de boa vontade, que lhe dedicam muito do seu tempo e do seu esforço, promovendo a solidariedade e a interacção geracional, através de diversas respostas sociais de apoio às crianças, jovens e idosos.

Consciente de que os recursos humanos constituem uma dos principais pilares para o sucesso da sua actividade, a direcção do Casal Popular tem vindo ao longo do tempo a apostar não só na qualificação dos seus profissionais, como também na promoção da sua formação contínua, procurando acompanhar as novas realidades, em constante mutação.

No seu quadro de pessoal, o Casal Popular conta actualmente com quase meia centena de trabalhadores, das mais diversas categorias e profissões, nomeadamente: 2 Técnicas

Superiores do Serviço Social; 6 Educadoras de Infância, 1 Animador Cultural, 1 Educador Social; 1 Técnica de ATL, 4 Ajudantes de Acção Educativa do JI, 6 Ajudantes de Acção Educativa de Creche; 3 Ajudantes de Ocupação de CATL, 9 Ajudantes Acção Directa, 2 Escriturários, 1 Cozinheiro, 4 Ajudantes de Cozinha, 5 Auxiliares dos Serviços Gerais, 2 motoristas e 1 guarda.

As Respostas Sociais

CRECHE - Esta valência tem capacidade para admitir 34 crianças com idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos, distribuídas por 3 salas, tendo em conta a sua faixa etária.

É nosso propósito proporcionar às crianças oportunidades e vivências que conduzam a um melhor desenvolvimento físico-emocional, intelectual e social, através de um trabalho individualizado e/ou de grupo, adequado à idade e necessidades das crianças, tendo em vista o seu desenvolvimento global.

Por outro lado, promovemos a interacção entre a família e a Creche tendo em vista a eficácia do processo educativo.

São objectivos da Creche:

- Apoiar as famílias com uma resposta social onde a criança é acolhida, amada e respeitada;
- Colaborar com a família, promovendo o desenvolvimento biopsicosocial da criança;
- Fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade de cultural;
- Proporcionar à criança a expressão e comunicação;
- Proceder ao despiste de inadaptações, deficiências ou precocidades e promover a melhor orientação e encaminhamento da criança;
- Incentivar a participação das famílias no processo educativo estabelecendo relações efectivas com a comunidade.

O JARDIM DE INFÂNCIA - Com uma capacidade para 80 crianças, o Jardim-de-infância está equipado com 4 salas que recebem crianças dos 3 aos 5 anos.

As actividades a desenvolver no Jardim-de-infância seguem linhas gerais, os princípios e objectivos pedagógicos, definidos na Lei para a Educação Pré-escolar, bem como as orientações conjuntas do Ministério do Trabalho, Segurança Social e Ministério da Educação. Porém, serão também definidos por orientação de cada educadora de sala, planos de actividade específicos e ajustados às características de cada grupo etário

CATL EXTENSÕES DE HORÁRIO E INTERRUPÇÕES LECTIVAS S/ALMOÇO – O Centro de Actividades de Tempos Livres (CATL) destina-se a dar apoio complementar aos alunos das escolas do ensino básico, em particular, aos alunos que frequentem o 1º ciclo da EB1 Padre Himalaia e o pólo na EB2/3 Pedro d' Orey da Cunha.

As actividades a desenvolver no CATL seguem princípios e objectivos pedagógicos, definidos em equipa técnica e de acordo com o guião dos centros de Actividades de Tempos Livres da Direcção Geral de Acção Social.

As actividades obedecerão a um projecto definido tendo presente como objectivo principal a ocupação do tempo não lectivo dos alunos, visando o desenvolvimento integral e harmonioso da criança quer ao nível psicomotor, cognitivo e sócio–afectivo.

Os objectivos fundamentais dos centros de actividades de tempos livres são:

- Permitir a cada criança ou jovem, através da participação na vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
- Contribuir para que cada grupo encontre os seus objectivos, de acordo com as necessidades, aspiração e situações próprias de cada elemento e do seu grupo social, favorecendo a adesão aos fins livremente escolhidos;

- Criar um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal 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;
- Favorecer a inter relação família/escola/comunidade/estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- Trabalhar as expressões a todos os níveis, contribuindo para a afirmação da personalidade, estruturação do pensamento e formação do carácter;
- Incutir tarefas de responsabilização procurando aumentar os níveis de autonomia e responsabilidade;
- Interiorizar regras sociais básicas, permitindo a sã convivência em grupo;
- Criar acções inter-geracionais, tentando aproximar a família da escola, como forma de valorizar as aprendizagens junto dos pais.

O CENTRO DE DIA - é uma resposta social em equipamento que consiste na prestação e um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio - familiar.

Os principais objectivos do Centro de Dia são:

- Apoiar a população idosa proporcionando melhores condições de vida, contribuindo para uma velhice estável e confortável;
- Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, afim de evitar o isolamento;
- Contribuir para um ambiente de carinho e bem-estar;
- Proporcionar oportunidade para exprimir e desenvolver as suas capacidades intelectuais e artísticas.

As actividades a desenvolver no Centro de Dia são planificadas anualmente e em geral abrangem os seguintes serviços e actividades: Alimentação (almoço e lanche); Cuidados de Higiene, Beleza e conforto; Tratamento de Roupa; Transporte; Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana (acompanhamento a diligências relacionadas com assuntos particulares dos idosos, diligências junto dos serviços de saúde, pagamento de serviços etc., conforme as possibilidades da Associação).

No âmbito da ocupação diária no Centro de Dia, são ainda desenvolvidas actividades diversas de cariz cultural e recreativo e actividades de estimulação, a desenvolver junto dos idosos, segundo as suas capacidades e apetências.

É ainda significativa a colaboração institucional, no âmbito dos assuntos de interesse ou relacionados com os idosos. Neste contexto o Centro de Dia colabora com outras instituições e serviços da comunidade, tais como o ISS, Centro de Saúde, Autarquias, Serviços Hospitalares, etc.

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – este serviço 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 actividades da vida diária.

O S.A.D. tem como principais objectivos:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividade da vida diária;
- Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;

Os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário podem usufruir dos seguintes serviços:

Alimentação: Distribuição e acompanhamento, se for o caso, do almoço e lanche todos os dias excepto fins de semana e feriados;

Higiene Pessoal e Conforto: Cuidados de higiene e imagem do utente;

Actividades Instrumentais da Vida Diária: Higiene habitacional, manutenção e limpeza da habitação estritamente necessária, tratamento de roupa, lavagem, secagem e engomagem de vestuário e roupa de cama, acompanhamento ao exterior, aquisição de bens ou serviços, adaptação do espaço e pequenas reparações no domicílio.

Missão, Visão, Valores do Casal Popular da Damaia

Missão: Prestar serviços inovadores e de qualidade, de uma forma sustentada e integrada, assegurando e excedendo a satisfação e expectativas dos seus utentes, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

Visão: Tornar o Casal Popular um serviço de referência no Município da Amadora distinguindo-se pela qualidade na prestação dos seus serviços e dedicação aos seus utentes.

Valores: Os valores que regem a actividade do Casal Popular são: Ética, Integridade, Solidariedade, Respeito, Humanização, Igualdade de tratamento, Seriedade, Responsabilidade, Credibilidade e a Procura da excelência.

Política da Qualidade

Tendo como horizonte uma perspectiva de melhoria contínua e inovação dos serviços prestados o Casal Popular define a sua política segundo os seguintes princípios:

1. O Utente no centro da organização

Toda a nossa intervenção tem por base a compreensão das necessidades, actuais e futuras, de cada um dos nossos utentes. Empenhamo-nos, através da implementação de serviços inovadores e de qualidade, em exceder as suas expectativas, considerando-os de uma forma holística e favorecendo a sua interacção com o meio envolvente.

2. Compromisso da Direcção

A Direcção fortalece a união de todos os interessados na prossecução dos objectivos delineados, e da garantia de melhoria contínua da organização. Proporciona, através de uma perspectiva de proximidade e comunicação, um ambiente interno que permita aos seus colaboradores um envolvimento total na tarefa de alcançar a visão da organização.

3. Envolvimento dos Colaboradores

Os Colaboradores identificam-se com a cultura organizacional e, com as competências necessárias, colaboram com as suas ideias, experiência e conhecimentos para o sucesso da organização. As pessoas que trabalham na organização são encaradas como um factor de sucesso, sendo valorizada a melhoria das suas competências técnicas e relacionais.

4. Prestação dos Serviços

Existe uma constante melhoria no desempenho dos serviços disponibilizados, assegurando que os mesmos são sempre prestados atempadamente, de acordo com as necessidades dos nossos utentes/clientes, respeitando os requisitos legais existentes e integrando os princípios de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

5. Compromisso com a Sociedade

É assegurado o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e um investimento na melhoria do desempenho ambiental da organização, através de uma utilização responsável dos recursos e da prevenção de acidentes ao nível das actividades operacionais, minimizando o risco de danos em propriedade de terceiros.

O Processo de Qualificação das Respostas Sociais

O processo de qualificação das respostas sociais do Casal Popular da Damaia surgiu no âmbito do Projecto ADAPT (Apoio Domiciliário em Parceria no concelho da Amadora) do programa EQUAL em 2006. Nessa altura foi realizado um diagnóstico em 11 instituições do concelho da Amadora onde o Casal Popular da Damaia esteve incluído. Iniciou-se o processo com apoio de consultoria do Centro de Formação Profissional para a Qualidade (CEQUAL). Foi realizado um diagnóstico à Resposta Social SAD à luz de um *draft* (actualmente Modelo de Avaliação da Qualidade SAD) do Instituto da Segurança Social e iniciou-se a organização da estrutura documental do Serviço de Apoio Domiciliário.

Nesta altura foram fundamentais as várias acções de formação realizadas na área da Qualidade, nomeadamente, Sensibilização para os Princípios da Qualidade destinada a dirigentes associativos, Formação em Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, Formação em Auditorias da Qualidade, Auditores Coordenadores, Higiene e Segurança Alimentar, HACCP, entre outros.

Foi fundamental sensibilizar os colaboradores para a implementação do Sistema. Muita documentação e procedimentos já existiam nas práticas diárias da Associação, contudo muitas delas não estavam documentadas e formalizadas. Definiu-se uma figura de Responsável pela Qualidade ao qual se proporcionou formação para o desempenho das suas funções e ao qual foram atribuídas responsabilidades nesta área. Foi criado uma circuito interno de comunicação para elaboração de propostas e aprovação de documentos, instruções de trabalho etc..

Realizaram-se auditorias internas onde foram levantadas não conformidades e trabalhadas acções correctivas e preventivas. Os colaboradores foram envolvidos na resolução de problemas práticos que surgem nos serviços, sendo atribuídas responsabilidades a cada um.

Implementado o SGQ no SAD, o Casal Popular da Damaia foi auditado pela EIC (Empresa Internacional de Certificação) em Dezembro de 2007 onde, fruto do esforço de todos os colaboradores, foi possível certificar esta Resposta pela NP EN ISO 9001:2000.

Passou-se posteriormente à Resposta de Centro de Dia. Alargaram-se as práticas, normalizaram-se os procedimentos e continuou a aposta na formação e sensibilização dos colaboradores o que contribuiu para o aumento da auto-estima, desta vez, envolvendo mais pessoas e serviços.

Todo este trabalho implicou algumas adaptações de espaço e reformulações físicas. Actualmente, toda a legislação aplicável às Respostas Sociais exige uma constante actualização e preocupação com o que não está conforme.

Após auditorias internas ao Sistema, a Direcção do Casal Popular aceitou a proposta de alargar a certificação para as Respostas da Infância e foi dado o grande passo para o pedido de Certificação pela NP EN ISO 9001:2008 e para os Manuais de Avaliação das Respostas Sociais Creche, Centro de Dia e SAD nível *C*. O envolvimento da Direcção e a aposta contínua na formação constituíram os alicerces para este passo. Todos os colaboradores foram envolvidos, os procedimentos internos foram discutidos, analisados e documentados, realizaram-se auditorias internas e visitas de acompanhamento e a auditoria de certificação teve lugar em Março de 2010.

Como o objectivo do Casal Popular da Damaia não é a certificação por si só, continuamos a trabalhar para garantir a melhoria contínua dos nossos serviços, um serviço de qualidade que responda eficazmente às necessidades e expectativas dos nossos utentes. É neste caminho que continua o nosso trabalho e é apenas desta forma que conseguimos orientar o trabalho que desenvolvemos com todas as barreiras que têm de ser ultrapassadas.

João Caixado
Presidente da Direcção