

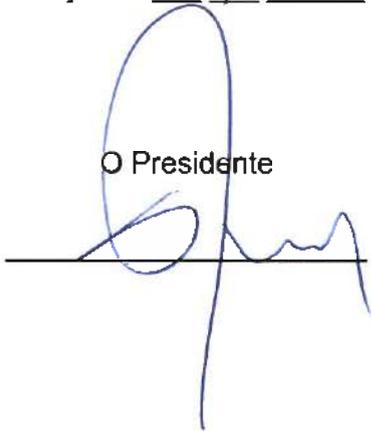
# PLANO ANUAL DE ACTIVIDADES

# 2018

Aprovado em Reunião de

Direção a: 28/11/2017

O Presidente



Aprovado em Reunião de

Assembleia Geral a: 29/11/2017

O Presidente



## Índice

1. Apresentação Institucional.....	4
1.1 A organização.....	4
1.2 Missão, Visão, Valores e Políticas da APPC.....	5
1.3 Estratégia.....	16
2. Respostas Sociais.....	18
2.1 Intervenção Precoce na Infância (IPI).....	18
2.2 Reabilitação Funcional/Ambulatório (AMB).....	19
2.3 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI).....	20
2.4 Unidade de Reabilitação Profissional (URP).....	21
2.5 Centro de Atividades Ocupacionais (CAO).....	22
2.6 Lar Residencial (LR).....	23
2.7 Residência Autónoma (RA).....	24
2.8 Centro de Apoio à Vida (CAV).....	25
3. Serviços especializados.....	26
3.1 Desporto Adaptado.....	26
3.2 Tecnologias de Recurso.....	26
3.3 Terapia Intensiva – Pediasuit.....	27
3.4 Centro Prescritor de Produtos de Apoio.....	27
4. Metas e Dinâmicas Operacionais.....	28
4.1 Operacionalização dos objetivos estratégicos 2018.....	28
4.2 Operacionalização dos indicadores de desempenho das respostas sociais.....	38
4.2.1 Intervenção Precoce na Infância (IPI).....	38
4.2.2 Reabilitação Funcional /Ambulatório (AMB).....	39
4.2.3 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI).....	40
4.2.4 Unidade de Reabilitação Profissional (URP).....	41
4.2.4.1 Centro de Recursos.....	41
4.2.5 Centro de Atividades Ocupacionais (CAO).....	42
4.2.6 Lar Residencial (LR).....	43
4.2.7 Residência Autónoma (RA).....	43
4.2.8 Centro de Apoio à Vida (CAV).....	44
4.3 Dinâmicas Complementares.....	45



5. Melhoria Contínua.....	55
5.1 Plano de Melhoria 2018.....	55
5.2 Gestão do Ciclo PDCA.....	55
6. Plano de Reuniões.....	56
7. Conta de Exploração Previsional.....	59



## Enquadramento

Findo o período de vigência do último plano estratégico uma nova realidade se impõe na planificação da ação para o próximo ano.

2017 foi um ano marcante para a organização, que completou 35 anos de existência ao serviço da melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência.

A organização conseguiu, também, a renovação da certificação da qualidade no final de 2016. A renovação desta certificação e o reconhecimento, nacional e internacional, que daí advém impõe uma criteriosa planificação que se reflete no plano anual de atividades para 2018.

Projetar e planear o próximo ano significa, manter a continuidade do trabalho desenvolvido até aqui e crescer no que ainda não se fez, enquadrando a nossa intervenção num contexto trianual de Planeamento Estratégico.

A Associação continua a dedicar o seu esforço à inclusão das pessoas com deficiência, e reforça neste documento o comprometimento com a nossa missão coletiva, na expectativa de contribuir efetivamente para a construção de uma sociedade mais inclusiva.

## 1. Apresentação Institucional

### 1.1 A organização

Criada em 1982 por um grupo de pais e técnicos, a Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral de Faro (APPC Faro) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que se encontra sediada em Faro e, atualmente, dá resposta a cerca de 500 pessoas com Paralisia Cerebral, situações neurológicas a fins e outras de todo o distrito. Desenvolve ações que visam a resolução dos problemas destes cidadãos, nomeadamente, ao nível da Reabilitação, da Educação, da Saúde, da Ação Social, da Habitação, da Formação Profissional, do Emprego e da Recreação e Desporto.

Os principais objetivos da instituição são: Sensibilizar a sociedade e as estruturas estatais para a problemática da Paralisia Cerebral, a sua prevenção, reabilitação e inserção social; Criar respostas, na região do Algarve, de forma a responder às necessidades específicas das pessoas com Paralisia Cerebral; Defender e promover ativamente a inclusão na sociedade do cidadão com deficiência através do desenvolvimento máximo das suas potencialidades.



## 1.2 Missão, Visão, Valores e Políticas da APPC

### Missão

Desenvolver respostas de excelência no âmbito da reabilitação/habilitação, da inclusão social e profissional de forma a promover as capacidades e a qualidade de vida dos cidadãos com deficiência e incapacidade enquanto membros de pleno direito da sociedade que integram.

### Visão

Ser uma organização de referência a nível nacional e internacional, por prestar serviços de qualidade baseados na satisfação dos clientes, na inovação e na transformação organizacional.

### Valores

**Respeito:** Deverá existir entre os diversos intervenientes da organização um clima de respeito mútuo, de forma a garantir um serviço de qualidade. O espírito de equipa, de colaboração e solidariedade deve ser privilegiado pelos colaboradores a fim de se promover um bom relacionamento entre todos.

**Confiança:** Os colaboradores deverão contribuir para um clima de segurança e estabilidade dentro da organização.

**Confidencialidade:** Os colaboradores devem proteger a dignidade, a privacidade e a confidencialidade dos indivíduos que apoiam, agindo de uma forma sigilosa no âmbito da ética profissional que lhes é devida.

**Responsabilidade e Competência:** Os colaboradores devem agir de forma responsável no exercício das suas funções, no âmbito das competências que lhes estão atribuídas e agir com espírito de missão, visando a adoção de condutas que prestigiem a organização. Na sua prática profissional devem ter um comportamento zeloso na utilização dos materiais e equipamentos da organização.



## Políticas

A obtenção da Qualidade nas atividades desenvolvidas e nos serviços prestados aos clientes pela APPC Faro é um compromisso assumido e partilhado pela Direção e por todos os colaboradores da Instituição, mediante a aplicação dos princípios de serviço de solidariedade e os conceitos de trabalho em equipa e dos processos de melhoria contínua, de acordo com as referências aplicáveis.

Através da qualificação, sensibilização e motivação dos nossos colaboradores para a Excelência do serviço prestado e na orientação da gestão pelos princípios do desenvolvimento sustentável, o nosso objetivo é oferecer aos clientes serviços que satisfaçam as suas necessidades, acrescentando continuamente valor aos padrões globais da qualidade de vida.

É nosso propósito consolidar o reconhecimento da Instituição como sendo das que apresentam altos indicadores de qualidade de vida dos seus clientes.

Neste sentido, a nossa Política da Qualidade traduz-se nos seguintes fatores chave:

- Oferta de serviços de qualidade que vão de encontro às necessidades específicas de cada cliente;
- Reforçar o desenvolvimento de competências dos colaboradores de forma a contribuir para a melhoria contínua dos serviços e para a sua satisfação;
- Manter um sistema organizacional que assegure a eficácia e eficiência dos serviços prestados;
- Manter e melhorar o relacionamento com os parceiros e comunidade na construção de uma sociedade inclusiva;
- Estudar as associações de sucesso (benchmarking);
- Cumprir com os requisitos legais e regulamentares.

## Política de Recursos Humanos

Tendo em conta que os colaboradores são o segredo para o bom desempenho da Missão da instituição e prestação de serviços de qualidade aos clientes, o processo de recrutamento e seleção centra-se na qualificação e preparação dos potenciais colaboradores, valorizando as suas competências profissionais, as suas capacidades técnicas e as suas aptidões pessoais.



São objetivos primordiais da política de recrutamento, seleção e retenção da Instituição:

- Garantir que a incorporação de novos colaboradores é feita atempadamente;
- Assegurar que estes têm um perfil de atitudes, capacidades e competências ajustado às necessidades e responsabilidades da instituição;
- Contribuir para o aproveitamento de sinergias no seio das equipas.

Neste processo são respeitados os seguintes princípios:

- Igualdade de oportunidades: são garantidas, no processo de seleção, condições iguais a todos os candidatos;
- Não discriminação: é garantido o princípio da não discriminação com base no sexo, na raça, na cor, na origem étnica ou social, nas características genéticas, na religião ou crença, nas opiniões políticas ou qualquer outra opinião, na propriedade, no nascimento, numa deficiência, na idade ou na orientação sexual;
- Valorização do potencial: o perfil de seleção não resulta apenas da análise dos requisitos do posto de trabalho, mas também da determinação do potencial de cada colaborador;
- Privilégio de seleção interna: favorecendo o crescimento e desenvolvimento profissional dos colaboradores que já constituam recursos internos;
- Direitos de confidencialidade: a todos os candidatos é garantida a confidencialidade no tratamento dos seus dados;
- Legalidade: é assegurado o cumprimento integral da legislação nacional em vigor.

O recrutamento do pessoal deverá ser analisado pela Direção, considerando a possibilidade de existir recrutamento interno que permite oferecer aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional na Instituição. As vagas disponibilizadas internamente deverão ser divulgadas na Instituição, destacando-se as exigências de requisitos para a função, as perspetivas de desenvolvimento e as competências humanas, que serão avaliadas no processo de seleção que poderá ser feito através de consulta e triagem de arquivo de currículos e anúncios publicados.

A valorização do colaborador pelo reconhecimento do seu trabalho e desempenho constitui uma das bases para a retenção dos recursos humanos, garantindo o seu envolvimento e compromisso com a estratégia organizacional.



Adicionalmente, a Instituição promove um bom ambiente de trabalho, através da motivação dos seus colaboradores, procurando a sua satisfação aos mais diversos níveis:

- Condições de trabalho;
- Benefício de serviços internos (saúde e educação dos filhos);
- Formação e sensibilização para a melhoria das competências.

A instituição estimula o desenvolvimento dos seus colaboradores através da avaliação anual de desempenho entendida como oportunidade de desenvolvimento de melhoria de todos os profissionais em prol do crescimento e sucesso da instituição. Pretende-se de forma ativa colmatar as necessidades dos colaboradores, aumentar as suas competências e criar condições para o incremento de uma equipa motivada e qualificada.

Constitui determinação da APPC o reforço constante da cultura de segurança e saúde no trabalho promovendo um ambiente seguro e saudável, protegendo os seus colaboradores de eventuais riscos profissionais através de serviços de higiene, segurança e saúde no trabalho, desenvolvidos com o apoio de serviços de consultoria de entidades especializadas na área e cumprindo todos os requisitos legais.

### **Política de Liderança**

A política de liderança na APPC estabelece uma orientação para o cumprimento claro da missão, visão e valores promovendo o direito à cidadania participativa e equitativa dos clientes, assumindo o compromisso de promover a sua capacitação, inclusão e a sua qualidade de vida em busca dos seus objetivos em consonância com as suas necessidades, sonhos e desejos e promovendo a sua autorrepresentação. Tem como principais linhas orientadoras para a prestação dos serviços modelos de gestão cada vez mais eficazes e eficientes. Consubstancia a execução da Visão, através da procura de respostas inovadoras e diversificadas que envolvam novas metodologias, novas atividades, novas ferramentas e projetos baseados na identificação das necessidades e expectativas de todas as partes interessadas de forma sustentável.

Prioriza a melhoria contínua dos serviços prestados, com a aposta na qualificação dos recursos humanos, na beneficiação das infraestruturas e equipamentos, no desenvolvimento de redes de parcerias e no envolvimento na comunidade.

Para além de envolver a comunidade nos seus programas/atividades a APPC, também,



desenvolve ações de responsabilidade social adotando comportamentos e ações que beneficiam ambas as partes. Consideramos que esta postura tanto de colaboradores como de clientes contribui para o exercício de uma cidadania responsável onde todos têm muito a dar receber.

### **Política dos Direitos**

É princípio da APPC que todas as pessoas têm direito à livre escolha e ao controlo sobre as decisões que lhes dizem respeito, incluindo os serviços, programas e produtos de apoio que lhes são prestados.

A APPC Faro compromete-se a promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, numa tradução acessível e prática das leis e normas instituídas, e em conformidade com o Código de Ética da instituição baseado na Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. A APPC Faro segue a sua conduta neta política, com base nas convenções internacionais, nas orientações legais e nos referenciais que orientam os direitos e deveres das pessoas com deficiência, nomeadamente, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas (2006); a Lei de Bases da Prevenção, Habilitação, e Reabilitação das Pessoas com Deficiência (2004); a Constituição da República Portuguesa (1976); e a Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948).

A instituição pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando a igualdade de oportunidades e a não discriminação, respeito pela privacidade e confidencialidade. Atuando a instituição como meio facilitador para garantir que cada um dos nossos clientes tenha a informação e acesso aos mecanismos disponíveis para a concretização dos seus direitos.

É princípio da APPC que todas as pessoas têm direito à livre escolha e ao controlo sobre as decisões que lhes dizem respeito, incluindo os serviços, programas e produtos de apoio que lhes são prestados. Os serviços prestados aos nossos clientes são estabelecidos em função das necessidades de cada um através da sua participação ativa e escolha informada, possibilitando que os clientes analisem questões do seu interesse, nomeadamente na participação da vida da instituição, defesa dos seus direitos e deveres e dar a conhecer os seus problemas, fomentando a sua autorrepresentação.



### **Política de Ética**

A APPC tem a Ética como um dos princípios fundamentais da sua ação, afirmando-se como referencial de qualidade e dignidade, comprometida com a realidade social, consciente dos direitos e deveres de todos os envolvidos, sobretudo no que diz respeito a equidade, transparência, igualdade e justiça social.

É um princípio estruturante da orientação dos colaboradores na prática diária, baseando-se em valores éticos e deontológicos, bem como, num conjunto de normas e princípios de conduta reunidos no Código de Ética da instituição. Consubstanciando as orientações legais e os referenciais que definem os direitos das pessoas com deficiência, nomeadamente, a Declaração Universal dos Direitos do Homem, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, a Constituição da República Portuguesa e a Lei de Bases da Prevenção, Habilitação e Reabilitação das Pessoas com Deficiência.

A intervenção da instituição baseia-se numa abordagem holística, orientada para o cliente, reconhecendo a cada pessoa a competência e responsabilidade de determinar o seu projeto de vida, com autonomia e autodeterminação, incluindo a liberdade de fazer as suas próprias escolhas.

A instituição procura ir mais além e garantir a não discriminação e o tratamento diferenciado em função do género, etnia, orientação sexual, estado civil, religião, condições de saúde, deficiência ou incapacidade e situação social. Procura, ainda, garantir o direito à privacidade e confidencialidade de toda a informação e aspetos relacionados com a vida do cliente, bem como, prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro dos clientes.

### **Política das Parcerias**

A APPC Faro investe continuamente no desenvolvimento de novas parcerias, que sejam ativas, dinâmicas, diversificadas, de forma a complementarmos os nossos serviços satisfazendo as necessidades identificadas pelos clientes e famílias, aumentando a capacidade de resposta da Instituição, nomeadamente na inovação, inclusão social, empregabilidade e preparação para a vida ativa, em suma, proporcionando um contínuo de serviços aos clientes.

A APPC-Faro incentiva e promove o envolvimento e participação de todos os stakeholders, no planeamento e execução das estratégias de intervenção, para proporcionar uma resposta mais abrangente às necessidades e concretização dos objetivos. Acredita que as parcerias são



essenciais para a promoção da inclusão social através da participação dos clientes em diferentes contextos e para o desenvolvimento de uma imagem positiva das pessoas com deficiência.

Os parceiros são avaliados internamente, através de uma avaliação criteriosa e formal, efetuada pelos gestores de processo com base no feedback contínuo dos diferentes intervenientes diretamente envolvidos na parceria. A média do valor acrescentado das parcerias é um referencial para a organização, na medida em que são identificadas as mais-valias de cada parceiro e são detetadas eventuais fragilidades na execução das atividades desenvolvidas em parceria.

### **Política da Participação**

A APPC Faro fomenta os princípios da sociedade aberta e inclusiva com todas as partes interessadas.

Com os clientes, promove ativamente a sua participação e o seu envolvimento na vida da Instituição, no levantamento de necessidades e expectativas, na definição do planeamento individual e organizacional, execução, monitorização, avaliação, revisão dos serviços prestados e na implementação das suas sugestões. Assegura a colaboração e relação entre cliente e instituição, nas práticas interventivas, considerando-se o cliente membro da equipa de trabalho.

Consciente da importância da capacitação dos clientes para a promoção da sua qualidade de vida, a APPC aposta cada vez mais na formação e mobilização dos seus colaboradores para o reforço das capacidades de decisão e autonomia dos mesmos.

A APPC promove estratégias de reconhecimento de competências pessoais e sociais dos seus clientes, o auto conhecimento, que se reflete no desenvolvimento pessoal, nas relações interpessoais, nas atitudes pró ativas para a resolução de problemas e tomada de decisões. Fortalece as suas capacidades, a inclusão social e profissional.

Todos os clientes participam na construção do seu projeto de vida, atendendo às suas capacidades, e nunca podendo ser negado, a sua participação e acesso por qualquer razão que não dependa da sua vontade ou interesse ou de quem os representa.

A APPC tem assumido um compromisso com o empowerment e a promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade, alcançando a igualdade de oportunidades



para todos os seus clientes traduzindo-se num vetor que guia as práticas e intervenções no âmbito dos serviços prestados.

### **Política Orientação para o Cliente**

A APPC considera o Cliente como fulcral em toda a sua estratégia de atuação, através de uma intervenção centrada nas suas necessidades individuais e expectativas, preferências, sonhos e desejos, com ênfase nas suas capacidades e potencialidades e não nas suas limitações e incapacidades, respeitando o seu contributo individual, desde o planeamento das atividades e serviços mobilizados, avaliação dos resultados alcançados e revisão dos procedimentos e estratégias adotadas.

Os pressupostos fundamentais da instituição assentam no compromisso com a qualidade de vida dos clientes, num sistema ecológico de desenvolvimento biopsicossocial, procurando dar resposta ao seu projeto de vida, através do apoio individualizado e centrado na pessoa, priorizando o contexto natural, cultural, desportivo, educativo, de saúde e de âmbito profissional, serviços, apoios e rotinas disponíveis na comunidade estabelecendo uma estrutura eficiente, capaz de interagir entre os diversos intervenientes e envolvidos na prestação de serviços, nomeadamente, familiares, profissionais, entidades públicas e privadas, parceiras e entidades financiadoras e comunidade em geral.

A APPC procura adequar a oferta de serviços às necessidades e expectativas dos clientes traduzindo-se na criação de respostas sociais em função dos diferentes grupos: crianças, jovens e adultos com deficiência e incapacidade e suas famílias, com acompanhamento contínuo ao longo de todo o seu ciclo de vida.

### **Política da Abrangência**

A APPC considera o cliente como um todo, identificando e respeitando todos os aspetos da sua vida, promovendo a otimização das acessibilidades aos serviços, sempre orientada para a satisfação das suas necessidades individuais e tendo por base a promoção da sua Qualidade de Vida e o apoio contínuo na prestação de serviços.

A APPC tem documentados no seu sistema de gestão da qualidade os seus processos-chave e de suporte, são oito e fazem parte integrante da Instituição, traduzindo-se em oito respostas sociais que permitem um acompanhamento do cliente, de acordo com a sua fase de vida, as



suas necessidades e o seu projeto de vida.

A instituição monitoriza e analisa o alinhamento dos processos-chave com a missão, visão e política da qualidade.

A abrangência é fortalecida através da procura sistemática de parceiros que complementem e enriqueçam a diversidade de respostas disponíveis para o cliente, por forma a fomentar a igualdade de oportunidades, a participação cliente e o desenvolvimento das suas potencialidades, de acordo com as suas especificidades.

A instituição aposta continuamente em programas abrangentes, apoiada num corpo técnico especializado nas diferentes áreas, adotando uma abordagem multidisciplinar refletida num contínuo de serviços, que resulta numa representação única da instituição e numa abordagem que assegura uma visão holística do cliente, que em muito contribuem para a efetividade desta política.

#### **Política de Orientação para os Resultados**

A APPC ambiciona alcançar níveis elevados de satisfação dos clientes e restantes stakeholders, para o qual considera essencial contar com medidas que permitam aferir a sua satisfação, face aos serviços prestados, fulcral para o desenvolvimento das atividades e programas desenvolvidos pela instituição, assegurando a complementaridade dos serviços e respostas disponíveis para promover a qualidade de vida dos clientes e satisfazer as suas necessidades e expectativas individuais.

A APPC procura adaptar-se às novas realidades, definir os resultados de desempenho organizacional e verificar o seu impacto nos serviços prestados e benefícios adquiridos para os clientes resultantes, direta ou indiretamente, das atividades, ações, serviços, programas ou projetos desenvolvidos, tanto a nível individual como coletivo.

Os resultados organizacionais alcançados são uma das medidas do impacto dos serviços prestados e da eficácia organizacional. Baseiam-se em indicadores de desempenho macro e micro da organização que expressam os benefícios proporcionados aos clientes e partes interessadas, quantitativa e qualitativamente, permitindo acompanhar a sua evolução ao longo do tempo e compará-la com outras organizações, constatar o desenvolvimento da instituição em termos de referencial de desempenho e compromisso assumido.



É através de uma divulgação clara dos resultados obtidos da performance da instituição que é possível aumentar a confiança das partes interessadas e promover o seu envolvimento em todo o processo de melhoria contínua dos serviços prestados.

A disseminação dos resultados organizacionais possibilita, assim, uma reflexão abrangente e comparativa dos serviços prestados. Conhecer o seu valor acrescentado e o seu impacto junto dos clientes e das restantes partes interessadas, de modo a reconhecer a mais-valia da instituição para a região e a competitividade que apresenta no mercado.

### **Política de Melhoria Contínua e Transformação Organizacional**

A APPC Faro está orientada para a melhoria contínua na prestação dos serviços, para a otimização das condições operacionais da Instituição e para a satisfação dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação e divulgação eficazes, qualificando os seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todos os intervenientes.

A Instituição procura ser mais eficaz em atingir os resultados desejados, mais eficiente na utilização dos recursos e mais sustentável no que respeita à adaptação à mudança, através de um processo de melhoria contínua e transformação organizacional, orientado no sentido de melhor satisfazer e responder aos desafios atuais aquando da oferta de programas de qualidade.

A abordagem sistemática dos ciclos de melhoria da APPC Faro encontra-se definida no procedimento de melhoria contínua e ciclo PDCA, em 3 níveis: MICRO - Processos Individuais, MESO - Ações de Melhoria e MACRO- Desenvolvimento Organizacional.

### **Política de Confidencialidade**

A Instituição compromete-se a cumprir com a legislação em vigor sobre a Confidencialidade e Proteção de dados, adotando regras e métodos que vão ao encontro dessa necessidade.

Para tal a Instituição, compromete-se a:

- Promover o cumprimento do código de ética e do procedimento da confidencialidade, através da sensibilização e informação a todos os colaboradores da Instituição;



- Assegurar que os dados apenas são recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades
- Atuar em conformidade com as disposições legais em caso de quebra de confidencialidade.

A Política da Confidencialidade é transmitida a todos os colaboradores, bem como, o Código de Ética e procedimento de gestão da confidencialidade, para que todos possam compreender e cumprir com os compromissos que esta política estabelece.

### **Política de Autodeterminação**

A APPC Faro fomenta direito à autodeterminação, promovendo a capacidade dos clientes em fazer escolhas que reflitam as suas preferências pessoais, os seus interesses e valores, para alcançar o controlo desejado sobre a sua própria vida e a liberdade para conduzir o seu próprio destino.

### **Política de qualidade de vida**

A APPC assume um compromisso com a promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade, traduzindo-se num vetor que guia as práticas e intervenções no âmbito dos serviços prestados. Trata-se de alcançar a igualdade de oportunidades, a participação e a excelência, de tal forma que o cliente consiga desenvolver plenamente as suas potencialidades, de acordo com as suas especificidades, proporcionando apoios individualizados e com base num modelo centrado na pessoa.

### 1.3 Estratégia

O Plano Anual de Atividades de 2018 visa concretizar os objetivos definidos no Plano Estratégico 2018-2020, no que respeita ao ano em questão. O plano aqui apresentado, resulta de um alinhamento entre a Missão, Visão e Valores da organização, partindo de uma análise dos resultados do desempenho organizacional e projeta-se de acordo com os eixos e prioridades estratégicas para o próximo triénio.

<b>OE.01</b>	<b>Promover a cultura da qualidade da organização</b>
<b>OE.02</b>	<b>Fortalecer a imagem da instituição</b>
<b>OE.03</b>	<b>Melhorar a eficácia e a eficiência organizacional</b>
<b>OE.04</b>	<b>Promover a justiça social</b>
<b>OE.05</b>	<b>Promover a responsabilidade social</b>
<b>OE.06</b>	<b>Promover o desenvolvimento dos colaboradores</b>
<b>OE.07</b>	<b>Proporcionar o envolvimento dos colaboradores em toda a dinâmica da instituição</b>
<b>OE.08</b>	<b>Implementar mecanismos motivantes de reconhecimento dos colaboradores</b>
<b>OE.09</b>	<b>Promover a qualidade de vida dos clientes</b>



<b>OE.10</b>	<b>Favorecer a inclusão social dos clientes</b>
<b>OE.11</b>	<b>Promover a autodeterminação e autorrepresentação dos clientes</b>
<b>OE.12</b>	<b>Promover a participação e o envolvimento dos clientes em toda a dinâmica da instituição</b>
<b>OE.13</b>	<b>Garantir a prestação de serviços adequados às necessidades e expectativas dos clientes</b>
<b>OE.14</b>	<b>Transitar para a certificação europeia EQUASS EXCELLENCE 2018</b>
<b>OE.15</b>	<b>Partilhar boas práticas com instituições de referência (nacionais ou internacionais)</b>
<b>OE.16</b>	<b>Fomentar a inovação</b>
<b>OE.17</b>	<b>Melhorar a qualidade dos serviços prestados</b>
<b>OE.18</b>	<b>Desenvolver parcerias estratégicas para satisfazer as necessidades dos clientes</b>
<b>OE.19</b>	<b>Fomentar o envolvimento das partes interessadas, favorecendo o trabalho em rede, assente no corporativismo e no voluntariado</b>
<b>OE.20</b>	<b>Assegurar as condições de sustentabilidade da instituição</b>
<b>OE.21</b>	<b>Responder às necessidades de clientes e de potenciais clientes mediante novas respostas sociais ou o seu alargamento</b>



## 2. Respostas Sociais

### 2.1 Intervenção Precoce na Infância (IPI)

Resposta social na área da infância, de natureza preventiva e reabilitativa, com vista a garantir condições de desenvolvimento das crianças dos 0 até aos 6 anos de idade, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limite o normal desenvolvimento da criança e a sua participação, e, com risco grave de atraso de desenvolvimento, nas condições biológicas, psicofectivas ou ambientais.

#### Objetivos:

- Assegurar a proteção dos direitos das crianças e o desenvolvimento das suas capacidades;
- Detetar e sinalizar todas as crianças com necessidades de intervenção precoce;
- Intervir junto das crianças e famílias, em função das necessidades identificadas, de modo a prevenir ou reduzir os riscos de atraso de desenvolvimento;
- Apoiar as famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas de segurança social, de saúde e de educação;
- Envolver a comunidade através da criação de mecanismos articulados de suporte social.

#### Atividades:

- Identificação das crianças e famílias elegíveis para acompanhamento pelo SNIPI;
- Programa de reabilitação e acompanhamento familiar nas áreas de intervenção disponíveis na resposta social: terapia ocupacional, fisioterapia, terapia da fala, psicologia e serviço social. Realizam-se, também, as actividades de hidroterapia, hipoterapia, snoezelen e integração social consoante a indicação da equipa técnica.
- Assegurar para cada criança, processos de transição adequados para outros programas ou contextos educativos;
- Identificação das necessidades e recursos na comunidade da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social;
- Articulação com profissionais de creches, amas e estabelecimentos de educação pré-escolar em que se encontrem colocadas as crianças acompanhadas pela ELI.



## 2.2 Reabilitação Funcional/ Ambulatório (AMB)

Resposta social destinada à reabilitação de crianças e jovens a partir dos 6 anos de idade, com paralisia cerebral e atrasos de desenvolvimento inerentes a patologias neurológicas afins, do distrito de Faro, em regime externo.

### Objetivos:

- Estimular o desenvolvimento global da criança com deficiência neuromotora e minimizar os problemas daí consequentes;
- Habilitar a criança/jovem para uma maior autonomia nas atividades da Vida Diária;
- Promover a interação familiar e ensino do correto manuseamento da criança durante as rotinas diárias, assim como, dos equipamentos utilizados durante essas mesmas rotinas;
- Adequar as expectativas da família ao grau de desenvolvimento da criança.

### Atividades:

- Programa de reabilitação e acompanhamento familiar nas áreas de intervenção disponíveis na resposta social: consulta de fisioterapia, terapia ocupacional, fisioterapia, terapia da fala, psicologia e serviço social.
- Este programa de reabilitação também integra as seguintes atividades de hidroterapia, Hipoterapia, equitação terapêutica, integração social e snoezelen;
- Estudo, prescrição e treino na utilização dos produtos de apoio adequados a cada contexto e atividades da criança/jovem;
- Acompanhamento do cliente nas diferentes fases do seu processo de reabilitação e nos diferentes contextos em que se insere: escola, formação profissional, emprego, habitação e lazer;
- Articulação com os serviços da comunidade de forma a facilitar a plena integração do cidadão com deficiência.



### 2.3 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI), é um programa desenvolvido pela APPC Faro em parceria com os agrupamentos de escolas, que tem como objetivo apoiar a educação de crianças com necessidades educativas especiais, a partir dos 6 anos de idade, em ambiente escolar promovendo o máximo potencial de cada uma delas, em parceria com as estruturas da comunidade, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma.

#### Objetivos:

- Promover a participação social, escolar e a vida autónoma dos alunos com deficiência e incapacidade;
- Maximizar as potencialidades e competências dos alunos com deficiência e incapacidade;
- Consciencializar a comunidade para a inclusão de pessoas com deficiência e incapacidade;
- Estabelecer uma relação dialética pessoa com deficiência e incapacidade/meio ambiente que lhe permita otimizar as suas competências;
- Proporcionar aos alunos com deficiência e incapacidade a utilização de materiais adaptados de forma a potenciar as suas competências;
- Colaborar no processo de transição para a vida pós-escolar;
- Avaliar competências funcionais para a vida pós-laboral.

Fazem parte da rede do CRI os seguintes agrupamentos:

- Agrupamento de Escolas Dr. Francisco Fernando Lopes, Olhão;
- Agrupamento de Escolas João da Rosa, Olhão;
- Agrupamento de Escolas Professor Paula Nogueira, Olhão;
- Agrupamento de Escolas Alberto Iria, Olhão;
- Agrupamento de Escolas D. Afonso III, Faro;
- Agrupamento de Escolas João de Deus, Faro;
- Agrupamento de Escolas Pinheiro e Rosa, Faro;
- Agrupamento de Escolas Tomás Cabreira, Faro;
- Agrupamento de Escolas de Montenegro, Faro.



#### **2.4 Unidade de Reabilitação Profissional (URP)**

Resposta social com ações de formação profissional co-financiadas pelo Estado Português e Fundo Social Europeu, dirigidas a jovens e adultos com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que se encontram em situação de desemprego.

##### **Objetivos:**

- Motivar e orientar os formandos para a construção do seu projeto sócio-profissional;
- Promover o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e laborais;
- Promover a qualificação profissional;
- Facilitar o acesso ao emprego em mercado normal de trabalho, assim como, a sua manutenção;
- Fomentar a independência e autonomia social;
- Desenvolver a responsabilidade e capacidade de estabelecer relações interpessoais e competências laborais (pontualidade, assiduidade; higiene e segurança no trabalho, capacidade de resolução de problemas, etc.).

##### **Cursos que se encontram a funcionar nesta unidade:**

- Mecânica(a) de automóveis ligeiros;
- Padeiro(a)/Pasteleiro(a);
- Cozinheiro(a).

Esta resposta social é, ainda, credenciada como Centro de Recursos, através do IEFP, de forma a promover a integração, manutenção e reintegração no mercado de trabalho das pessoas com deficiências e incapacidades, integrando as seguintes medidas:

- Informação, avaliação e orientação para a qualificação e emprego;
- Apoio à colocação;
- Acompanhamento pós colocação.

## 2.5 Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)

O Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) é uma resposta social que presta apoio a jovens e adultos com idade igual ou superior a 16 anos com deficiência grave, que não reúnam condições de empregabilidade.

### Objetivos:

- Fornecer aos jovens com grande incapacidade, um programa de atividades adequado às suas competências e funcionalidades de forma a mantê-los ativos, interessados e integrados no meio envolvente;
- Estimular, de acordo, com as potencialidades de cada indivíduo as áreas funcionais mais adaptadas para a elaboração de tarefas específicas;
- Promover a mudança de atitude na população em geral, maximizando a capacidade de trabalho de técnicos e utentes;
- Trabalhar as competências sociais e promover a interação com a comunidade;
- Estimular a autonomia social dos clientes, proporcionando o desenvolvimento da tolerância face a situações de stress, tomada de iniciativa e decisão.

### Atividades:

O Centro de Atividades Ocupacionais assegura a prestação das seguintes atividades:

- Atividades estritamente ocupacionais;
- Atividades de desenvolvimento pessoal e social;
- Atividades socialmente úteis;
- Atividades lúdico-terapêuticas: teatro e dança;
- Atividades de inclusão e participação;
- Atividades de reabilitação: terapia ocupacional, fisioterapia, hidroterapia e equitação terapêutica;
- Atividades desportivas: vela adaptada, atletismo, surf adaptado e canoagem;
- Educação física adaptada.



## 2.6 Lar Residencial (LR)

O Lar Residencial destina-se a alojar jovens e adultos com Paralisia Cerebral e doenças neurológicas afins, com idade igual ou superior a 16 anos, que se encontram impedidos definitivamente ou temporariamente de residir no seu meio familiar.

### Objetivos:

- Promover condições de bem-estar e qualidade de vida ajustadas às necessidades dos residentes;
- Promover estratégias de reforço da auto-estima;
- Autonomia pessoal e social dos clientes;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada um;
- Privilegiar a interação com a família e a comunidade no sentido de promover a integração social;
- Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
- Promover o envolvimento e competências da família.

### Assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Alojamento;
- Apoio nos cuidados de higiene pessoal e cuidados de imagem;
- Alimentação;
- Apoio na utilização e limpeza das tecnologias de apoio/produtos de apoio;
- Tratamento de roupas;
- Apoio aos cuidados de saúde;
- Transporte para frequência do CAO da Instituição, a serviços de saúde em casos de emergência e a atividades realizadas no exterior;
- Acompanhamento a serviços públicos para formalidades relativas aos residentes (ex. Loja do Cidadão).



## 2.7 Residência Autónoma (RA)

A Residência autónoma é uma resposta social, destinada ao alojamento permanente e temporário de 5 jovens e adultos com deficiência ou incapacidade, com idade igual ou superior a 18 anos, que mediante apoio possuem capacidade de viver autonomamente.

### Objetivos:

- Promover condições de vida e ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas dos seus destinatários;
- Promover estratégias de reforço de autoestima de valorização e de autonomia pessoal e social dos clientes;
- Assegurar condições de estabilidade aos destinatários, reforçando a sua capacidade autonómica para a organização das actividades da vida diária;
- Prestar apoio na integração escolar, em centros de actividades ocupacionais, na formação profissional, no emprego protegido ou no acesso ao mercado normal de trabalho;
- Privilegiar a interação com a família e a comunidade no sentido de promover a integração social;
- Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projecto de vida dos residentes.

### A Residência Autónoma assegura a prestação dos seguintes serviços e actividades:

- Alojamento;
- Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
- Apoio aos cuidados de saúde;
- Alimentação;
- Higiene das instalações;
- Apoio na utilização e limpeza das tecnologias de apoio/ajudas técnicas;
- Tratamento de roupas;
- Transporte em situações específicas;
- Acompanhamento de retaguarda noturno;



- Acompanhamento a serviços públicos para formalidades relativas aos residentes;
- Sócio recreativas, de animação e desportivas;
- Lúdico-terapêuticas de acordo com as características de cada cliente.

### **2.8 Centro de Apoio à Vida (CAV)**

Esta resposta social é dirigida a mulheres grávidas ou puérperas que se encontrem em situação de risco emocional ou social, residentes nos concelhos de Faro, Olhão e Loulé.

A intervenção é direcionada a famílias e seus filhos recém-nascidos até um ano de vida, favorecendo o desenvolvimento de uma maternidade digna e responsável, através de um apoio e acompanhamento sistemático.

Promove-se a articulação com entidades locais, na criação de redes sociais de apoio, contribuindo para a capacitação e corresponsabilização da mulher/casal relativamente ao seu projeto de vida.

#### **Objetivos:**

- Proporcionar condições que favoreçam o normal desenvolvimento da gravidez;
- Contribuir para o exercício responsável da maternidade e da paternidade;
- Desenvolver suporte psicossocial de modo a promover as condições essenciais para o desenvolvimento harmonioso e integrado da mãe/criança;
- Intervir no contexto familiar promovendo a melhoria qualitativa das relações intrafamiliares;
- Promover a aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais, tendo em vista a respetiva inserção familiar, social e profissional.

#### **Atividades:**

- Atendimento e acompanhamento individualizado;
- Articulação com as redes de suporte social formal dos serviços locais;
- Avaliação multidisciplinar do funcionamento global da grávida/ puérpera, da criança e da situação familiar;

- Programa de gravidez e maternidade;
- Promoção de competências parentais;
- Sensibilização sobre planeamento familiar e doenças sexualmente transmissíveis;
- Programa de gestão doméstica;
- Apoio na inserção escolar/profissional da grávida e da família;
- Apoio na inserção da criança em equipamento socioeducativo;
- (Re) Construção do Projeto de Vida da grávida/puérpera.

### 3. Serviços especializados

Na prossecução dos nossos objetivos, ainda, desenvolvemos as seguintes serviços:

#### 3.1 Desporto Adaptado

O departamento de Desporto Adaptado da APPC Faro tem como principal objetivo promover o desporto competitivo e recreativo junto dos nossos clientes, bem como, sensibilizar a sociedade para as capacidades e potencialidades das pessoas com deficiência e incapacidade.

Através de um conjunto de atividades desportivas, tais como, Atletismo, Boccia, Vela Adaptada, Canoagem e Surf Adaptado, procura-se melhorar a coordenação psicomotora dos nossos clientes, a sua postura e tónus muscular, o que se reflete num aumento significativo da sua autoestima, autoconfiança, autonomia e, conseqüentemente, da sua qualidade de vida.

A instituição assume, há vários anos, um compromisso com a região na organização de vários eventos desportivos no âmbito nacional e internacional.

#### 3.2 Tecnologias de Recurso

As tecnologias de recurso representam um contributo importantíssimo no campo da habilitação e educação, com especial incidência nas áreas do desenvolvimento cognitivo, psicomotor, meio aumentativo e/ou alternativo de comunicação. Representam, ainda, um meio facilitador da realização de tarefas nas crianças com paralisia cerebral e doenças neurológicas afins.

A equipa técnica trabalha na reformulação das tecnologias, de brinquedos adaptados com acesso por switch ou na reformulação de estratégias para a comunicação alternativa e aumentativa.



### 3.3 Terapia Intensiva - Pediasuit

A terapia intensiva é um programa terapêutico que se destina a pessoas com paralisia cerebral, situações neurológicas afins e outras e que consiste na utilização de um fato dinâmico “Pediasuit”, inicialmente, usado por astronautas em voos espaciais para minimizar as consequências da ausência de gravidade, tais como, a atrofia muscular, perda de densidade óssea ou alterações neuromotoras, semelhantes às verificadas nas pessoas com estas patologias. Este programa contempla cerca de 80 horas de tratamento.

### 3.4 Centro Prescritor de Produtos de Apoio

A APPC, enquanto estrutura especializada de reabilitação para pessoas com deficiência, está acreditada pelo INR (Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.) como Centro Especializado para a prescrição e avaliação de Produtos de Apoio desde 1995, abrangendo a região do Algarve.

São considerados produtos de apoio todos os produtos, dispositivos, equipamentos e/ou sistemas técnicos destinados a prevenir, compensar e/ou neutralizar as limitações na atividade e restrições na participação das pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Estes são imprescindíveis para o desenvolvimento e integração plena do indivíduo, no sistema em que se insere, permitindo-o adquirir competências, maior autonomia pessoal, maior desenvolvimento humano e social e maior participação na comunidade.

O processo assenta no Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA) e contempla a realização de consultas multidisciplinares, onde é feito pela equipa, o levantamento das necessidades, a avaliação, o estudo e a adequação dos respetivos produtos de apoio.

No decurso do programa constitui-se o processo individual do cliente, sendo da responsabilidade da equipa do centro prescritor solicitar e prestar todas as informações necessárias à instrução do processo, orientar a avaliação e adequação dos produtos às necessidades de cada cliente, organizar a respetiva documentação de suporte (orçamentos e relatórios técnicos) e proceder ao envio do mesmo ao cliente ou ao seu representante legal.

Após a atribuição da verba por parte da entidade financiadora, o centro prescritor presta apoio na articulação com a empresa à qual foi adjudicado o produto de apoio e valida a adequação do mesmo ao cliente.

12

## 4. Metas e Dinâmicas Operacionais

### 4.1 Operacionalização dos objetivos estratégicos 2018

EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS 2018		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
						≥			
Liderança Estratégica	Promover a cultura da qualidade da organização	Avaliar a cultura da qualidade	Taxa de colaboradores avaliados ao nível da cultura da qualidade	Avaliação da cultura da qualidade Análise dos resultados Promoção de Ações de Melhoria	Resultados da Escala EQCS (Cultura da Qualidade) Resultados das medidas implementadas Relatório de avaliação da cultura da qualidade Oportunidades de Melhoria	≥	65%	Diretora Gestor da Qualidade Coordenadores	100%
	Fortalecer a imagem da instituição	Partilhar práticas de sucesso	N.º de práticas de sucesso partilhadas	Sessões de partilha de práticas de sucesso	Partilha de práticas de sucesso com o exterior (apresentações e publicações)	≥	1	Equipas	60%
			N.º de entidades externas envolvidas na partilha de práticas de sucesso			≥	3		40%
	Melhorar a eficácia e a eficiência organizacional	Aumentar a taxa de eficácia e eficiência organizacional	Índice de eficácia organizacional	Monitorização dos indicadores Aferição de resultados Análise dos resultados Implementação de Ações de Melhoria	Resultados do Índice de Eficácia Organizacional Relatório da OEES Ações de Melhoria	≥	80%	Direção Diretora Gestor da Qualidade Gestores de Processo	60%
			Taxa de eficácia das medidas implementadas			≥	90%		40%
	Promover a justiça social	Fomentar a justiça social	N.º de medidas implementadas para a justiça social	Participação em grupos de trabalho na área da deficiência Realização de ações de sensibilização para a deficiência Implementação de medidas que promovam a justiça social	Atas de reunião Apresentações Ações de Melhoria	≥	31	Equipas	40%
			Taxa de concretização das medidas implementadas			≥	80%		60%

EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Liderança Estratégica	Promover a responsabilidade social	Desenvolver ações de responsabilidade social	N.º de medidas adotadas	Definição de medidas a adotar Implementação das medidas Avaliação do impacto das medidas adotadas	Resultados das medidas adotadas	≥	6	Direção Diretora Coordenadores	30%
			Taxa de concretização das medidas implementadas			≥	75%		30%
			Taxa de participação dos colaboradores e clientes			≥	72%		40%
Recursos Humanos	Promover o desenvolvimento dos colaboradores	Cumprir os planos de crescimento pessoal dos colaboradores	Taxa de satisfação das necessidades dos RH	Levantamento de necessidades dos RH Elaboração, implementação e avaliação dos planos de crescimento pessoal dos RH Elaboração, realização e análise do Plano Anual de Formação Avaliação da eficácia das ações de formação Avaliação de desempenho dos RH	Planos de crescimento pessoal dos RH Plano Anual de Formação Resultados do crescimento pessoal dos RH Resultados da eficácia das ações de formação Resultados da avaliação de desempenho dos RH	≥	70%	Diretora Coordenadores Equipa	30%
			Taxa de execução do PAF			≥	80%		30%
			Índice médio de avaliação de desempenho			≥	3,5		40%
	Proporcionar o envolvimento dos colaboradores em toda a dinâmica da instituição	Aumentar o envolvimento e participação dos colaboradores	Taxa de participação dos colaboradores no planeamento das atividades	Levantamento de sugestões dos RH Realização de ações de melhoria propostas pelos RH Desenvolvimento de atividades complementares Realização de reuniões de avaliação do desempenho organizacional	Sugestões Ações de Melhoria Registo de participação Atas de reunião Resultados da participação dos RH Procedimento da participação	≥	50%	Diretora Coordenadores Equipa	50%
			Taxa de implementação das sugestões e melhorias propostas pelos RH			≥	70%		50%

EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Recursos Humanos	Implementar mecanismos motivantes de reconhecimento dos colaboradores	Promover o bem-estar dos colaboradores	N.º de medidas para a promoção do bem-estar dos colaboradores	Identificação de oportunidades melhoria Implementação de ações de melhoria Avaliação do impacto das medidas adotadas	Ações de Melhoria Resultados da eficácia das Ações de Melhoria	≥	2	Direção Diretora Coordenadores Equipa	25%
			Taxa de cobertura das medidas para o bem-estar dos colaboradores			≥	60%		25%
		Manter a satisfação dos colaboradores	Índice de satisfação dos colaboradores	Apliação dos questionários de avaliação da satisfação dos colaboradores Aferição dos resultados da satisfação dos colaboradores Identificação de oportunidades melhoria Apresentação e discussão dos resultados	Resultados da satisfação dos colaboradores	≥	90%		25%
		Aumentar a motivação dos colaboradores	Índice de motivação dos colaboradores	Avaliação da motivação dos colaboradores Implementação de medidas para a motivação e reconhecimento dos colaboradores	Resultados da motivação dos colaboradores Planeamento, implementação e avaliação do impacto das medidas para a motivação dos colaboradores	≥	70%		25%



EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Clientes	Promover a qualidade de vida dos clientes	Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes	Taxa de cumprimento de necessidades e expectativas	Levantamento de necessidades e expectativas Elaboração do PDI Implementação das atividades do PDI Monitorização e Revisão do PDI Análise dos resultados Identificação de oportunidades de melhoria	Ficha de levantamento de necessidades e expectativas Planos de Desenvolvimento Individuais Resultados individuais e coletivos	≥	80%	Coordenadores Equipa	15%
			Taxa de concretização dos objetivos dos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI)			≥	88%		15%
			Taxa de implementação das oportunidades de melhoria			≥	80%		15%
			Índice médio de satisfação dos clientes			≥	93%		15%
		Promover a qualidade de vida dos clientes	Índice médio de qualidade de vida	Aplicação das escalas de avaliação da qualidade de vida Aferição dos resultados Análise dos resultados Definição e implementação de ações de melhoria	Resultados da avaliação da qualidade de vida dos clientes	≥	77%		15%
			Taxa de clientes que melhoram a qualidade de vida			≥	58%		15%
			Taxa de concretização de novas medidas para promover a qualidade de vida			≥	70%		10%



EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Clientes	Favorecer a inclusão social dos clientes	Aumentar a inclusão dos clientes na sociedade	Taxa de integração em posto de trabalho	Perfil do candidato Caracterização do posto de trabalho Visitas de acompanhamento Avaliação do posto de trabalho Negociação da contratação	Planos da Formação Prática em Contexto de Trabalho Planos Individuais de Transição	≥	75%	Diretora Coordenadores Equipas	30%
			N.º de clientes em atividades socialmente úteis	Perfil de funcionalidade Monitorização e acompanhamento Avaliação dos resultados alcançados	Resultados alcançados nas atividades produtivas	≥	2		30%
			Taxa de participação em atividades de inclusão	Planeamento de atividades de inclusão Realização de atividades de inclusão	Resultados da execução das atividades de inclusão Resultados da participação dos clientes	≥	65%		40%
	Promover a autodeterminação e autorrepresentação dos clientes	Aumentar a autodeterminação e autorrepresentação dos clientes	Taxa de cumprimento dos objetivos dos PDI na dimensão autodeterminação	Aferição dos resultados Análise dos resultados Definição e implementação de ações de melhoria	Resultados da autodeterminação e autorrepresentação	≥	88%	Coordenadores Psicólogos/as	25%
			Percentil médio de qualidade de vida na dimensão autodeterminação			≥	60%		25%
			Taxa de clientes que melhoram a autodeterminação			≥	71%		25%
			N.º de novas medidas para promover a autodeterminação e autorrepresentação			≥	1		25%



EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Clientes	Promover a participação e o envolvimento dos clientes em toda a dinâmica da instituição	Aumentar a participação dos clientes nas atividades	Taxa de participação dos clientes nas atividades	Aferição de resultados Recolha de sugestões Tratamento de sugestões Ações de Melhoria para o ambiente de empowerment	Registos de participação Resultados da participação Sugestões Ações de Melhoria	≥	75%	Coordenadores Equipas	25%
			Taxa de satisfação dos clientes com a sua participação nas atividades			≥	65%		25%
		Aumentar o envolvimento dos clientes no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Taxa de participação dos clientes no planeamento das atividades			≥	60%		20%
			Taxa de implementação das atividades de empowerment			≥	70%		15%
			N.º de oportunidades de melhoria para a criação de um ambiente de empowerment			≥	1		15%
Qualidade dos Serviços	Garantir a prestação de serviços adequados às necessidades e expectativas dos clientes	Assegurar a prestação de serviços adequados às necessidades e expectativas dos clientes	Taxa de execução dos indicadores de desempenho das respostas sociais	Planeamento das atividades das respostas sociais Monitorização das atividades desenvolvidas Análise dos resultados alcançados Implementação de Ações de Melhoria	Resultados do desempenho das respostas sociais Relatórios de Gestão	≥	71%	Coordenadoras Equipas	100%
	Transitar para a certificação europeia EQUASS EXCELLENCE 2018	Atualizar o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo referencial	Taxa de documentos revistos	Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade Revisão de procedimentos e documentos Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade Realização de Auditorias Internas Implementação de Ações de Melhoria	Novos documentos Documentos revistos Relatórios de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade Relatórios de Auditorias Internas Certificado EQUASS EXCELLENCE 2018	≥	75%	Direção Diretora Gestor da Qualidade Gestores de Processo	100%

EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Qualidade dos Serviços	Partilhar boas práticas com instituições de referência (nacionais ou internacionais)	Participar em grupos de benchmarking e benchlearning	Taxa de participação em reuniões/sessões de benchmarking e benchlearning	Reuniões de benchmarking e benchlearning Análise e discussão interna dos resultados das sessões de benchmarking e benchlearning Implementação de Ações de Melhoria	Atas de reunião Relatórios de benchmarking Ações de Melhoria	≥	80%	Gestor da Qualidade Gestores de Processo Equipas	50%
			N.º de melhorias implementadas com base no trabalho desenvolvido em benchmarking/benchlearning			≥	2		50%
Inovação e Desenvolvimento	Fomentar a inovação	Desenvolver projetos de inovação de âmbito nacional e internacional	N.º de projetos de inovação	Candidatura a projetos de inovação Implementação de projetos de inovação Monitorização dos projetos Avaliação e análise dos resultados	Relatórios dos projetos de inovação	≥	1	Diretora Coordenadoras	40%
			Taxa de execução dos projetos			≥	85%		30%
			Índice de eficácia dos projetos			≥	90%		30%
	Melhorar a qualidade dos serviços prestados	Aumentar desenvolvimento dos serviços	N.º de projetos para o desenvolvimento dos serviços	Candidatura a projetos para o desenvolvimento dos serviços Implementação de projetos de desenvolvimento Monitorização dos projetos Avaliação e análise dos resultados	Relatórios dos projetos para o desenvolvimento dos serviços	≥	3		40%
			Taxa de execução dos projetos			≥	85%		25%
			Índice de eficácia dos projetos			≥	90%		25%
			N.º de manuais de boas práticas			≥	1		10%



EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Sustentabilidade	Desenvolver parcerias estratégicas para satisfazer as necessidades dos clientes	Desenvolver parcerias para a continuidade dos serviços	Taxa de atividades com recurso a parcerias	Realização de atividades em parceria Monitorização do trabalho realizado em parceria	Resultados da avaliação do impacto das parcerias	≥	30%	Direção Diretora Coordenadoras	20%
			Taxa de clientes cujo serviço envolve parcerias			≥	50%		20%
		Aumentar as parcerias nas áreas participação social e comunidade	N.º de novas parcerias	Identificação de potenciais parceiros Elaboração de protocolos de parcerias Implementação das parcerias Aferição e análise dos resultados alcançados no trabalho desenvolvido em parcerias	Protocolos de parceria Resultados da avaliação do impacto das parcerias	≥	4		20%
						Aumentar o valor acrescentado das parcerias	N.º de parceiros		Avaliação do valor acrescentado das parcerias Avaliação da satisfação dos parceiros Avaliação da satisfação dos clientes com o trabalho desenvolvido em parceria Determinação do índice de eficácia das parcerias
		Índice de eficácia das parcerias	≥	75%	20%				

EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Sustentabilidade	Fomentar o envolvimento das partes interessadas, favorecendo o trabalho em rede, assente no corporativismo e no voluntariado	Ampliar a participação e envolvimento das partes interessadas na vida da instituição	N.º de novos sócios	Divulgação da instituição Angariação de novos sócios	Fichas de inscrição de sócio	≥	400	Direção Diretora Coordenadoras	50%
			N.º de voluntários	Participação em redes de voluntariado	Ficha de inscrição de voluntário Contrato de voluntário	≥	8		50%
	Assegurar as condições de sustentabilidade da instituição	Diminuir a taxa de execução orçamental ao nível da despesa	Taxa de execução orçamental da despesa	Elaboração do orçamento anual Monitorização Elaboração das peças finais de apresentação de contas	Conta de exploração previsional Relatório anual de atividades	≤	102%	Direção Diretora Executiva Coordenadoras	25%
			Aumentar a taxa de execução orçamental ao nível da receita			Taxa de execução orçamental da receita	≥		98%
		Desenvolver uma estratégia de fundraising	N.º de ações de fundraising	Identificação de oportunidades de fundraising Desenvolver ações de fundraising	Resultados das ações de fundraising	≥	1		20%
			Taxa de sucesso das ações de fundraising	Analisar o impacto das ações de fundraising		≥	80%		10%

EIXOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	ATIVIDADES	PRODUTOS/EVIDÊNCIAS	METAS		RESPONSÁVEIS	PONDERAÇÃO
							2018		
Sustentabilidade	Assegurar as condições de sustentabilidade da instituição	Desenvolver estratégias de marketing social	N.º de divulgações nos MEDIA	Disseminação das atividades desenvolvidas pelas respostas sociais, serviços ou programas Identificação de áreas de melhoria ao nível do marketing Implementação e avaliação das melhorias desenvolvidas	Notícias publicadas Apresentações das respostas sociais, serviços ou programas Ações de Melhoria Resultados da eficácia das medidas adotadas	≥	12	Direção Diretora Coordenadoras	10%
			N.º de oportunidades de melhoria na área do marketing			≥	1		5%
			Índice de eficácia das medidas de marketing implementadas			≥	80%		5%
	Responder às necessidades de clientes e de potenciais clientes mediante novas respostas sociais ou o seu alargamento	Desenvolver nova resposta social	Abertura da resposta	Candidatura Formalização do Acordo de Cooperação	Acordo de cooperação	=	S	Direção	40%
			Estabelecer novo acordo de cooperação da resposta social CAO	Abertura da resposta	Formalização do Acordo de Cooperação Implementação de CAO 2	Acordo de cooperação	=		S



## 4.2 Operacionalização dos indicadores de desempenho das respostas sociais

### 4.2.1 Intervenção Precoce na Infância (IPI)

Indicador	2016	2017*	Meta 2018
Número de clientes no ano	98	94	≥ 100
Número de integrações em creche	25	8	≥ 12
Número de clientes em domicílio	7	10	≥ 18
Número de saídas/Alta	24	17	≥ 20
Número de atividades realizadas com a família	16	9	≥ 10
Número de sessões em Fisioterapia	1377	1009	≥ 1800
Número de sessões em terapia da fala	1083	895	≥ 1800
Número de sessões em terapia ocupacional	2127	1352	≥ 3400
Número de sessões em Psicologia	702	493	≥ 1800
Número de sessões de serviço social	491	474	≥ 890
Número de sessões de Hidroterapia	34	44	≥ 50
Número de sessões de Snoezelen	110	187	≥ 200
Número de atividades realizadas	16	17	≥ 22
Taxa de Concretização das dinâmicas complementares	100%	50%	≥ 100%
Número de crianças sem resposta	0	13	≥ 8
Número de PDIs avaliados/revistos	93	61	≥ 90
Número de estagiários	11	4	≥ 2
Número de Divulgações de Programas e Serviços	-	1	≥ 2
Taxa de cumprimento das atividades das respostas sociais sem desvio temporal	-	67%	≥ 85%
Nº médio de reuniões com clientes/famílias	3	140	≥ 150

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso



#### 4.2.2 Reabilitação Funcional/Ambulatório (AMB)

Indicador	2016	2017	Meta 2018
Número de clientes	136	100	≥ 130
Número de saídas/altas	17	9	≥ 10
Número sessões de Fisioterapia	1867	1182	≥ 3520
Número sessões de terapia ocupacional	1921	1270	≥ 2720
Número sessões terapia da fala	1097	785	≥ 1640
Número sessões psicologia	954	840	≥ 1280
Número sessões serviço social	389	135	≥ 920
Número processos de PA instruídos	30	72	≥ 85
Número PA atribuídos a clientes	7	1	≥ 3
Número PA atribuídos a clientes externos	22	3	≥ 8
Número de avaliações em PA	106	109	≥ 130
Número de reuniões com Diretora Executiva	10	-	≥ 2
Número de atividades com as famílias	0	-	≥ 2
Taxa de concretização das dinâmicas complementares	100%	75%	≥ 100%
Número de estagiários	7	3	≥ 4
N.º médio de divulgações de programas e serviços por resposta social	0	0	≥ 1
Taxa de cumprimento das atividades das respostas sociais sem desvio temporal	100%	100%	≥ 100%
Taxa de integração de clientes da Lista de Espera	100%	58%	≥ 50%
N.º de atendimentos descentralizados/ fora da instituição	198	96	≥ 208

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso

#### 4.2.3 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

Indicador	2016	2017*	Meta 2018	
Número total de alunos acompanhados pelo CRI	174	190*	≥	190**
Número de planos de intervenção realizados	-	190	≥	190
Taxa de execução dos planos de intervenção	132	190	≥	90%
Taxa de implementação do plano de ação	80%	85%	≥	90%
Taxa de concretização dos objetivos do plano de ação	80%	90%	≥	92%
Número de alunos em PIT	85%	90%	≥	68
Taxa de concretização dos objetivos do PIT	64	47	≥	85%
Número de alunos em estágio	70%	80%	≥	13
Número de parceiros	7	10	≥	12
Número de sessões de fisioterapia	8	9	≥	920
Número de sessões de terapia ocupacional	874	928	≥	3320
Número de sessões de terapia da fala	1938	2176	≥	3160
Número de sessões de psicologia	2588	2624	≥	5440
Satisfação dos clientes	2686	3776	≥	97%

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso

\*\*Dependente da aprovação do plano de ação do CRI



#### 4.2.4 Unidade de Formação Profissional (URP)

Indicadores	2016	2017*	Metas 2018	
Número total de formandos	57	49	≥	45
Volume de horas de formação	38428	30095	≥	61997
Volume de horas em FPCT	9578	5274	≥	18153
Número de apoios em psicologia	202	124	≥	140
N.º de formandos que terminam o curso com aproveitamento	10	2	≥	2
Número de divulgações de programas e serviços	3	7	≥	5
Taxa de cumprimento das atividades das respostas sociais sem desvio temporal	75%	40%	≥	85%
N.º médio de reuniões com clientes/ famílias	0.8	24	≥	28
N.º de atividades de empowerment implementadas	15	8	≥	6
N.º de atendimentos descentralizados/fora da instituição	335	126	≥	284

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso

##### 4.2.4.1 Centro de Recursos

Indicador	2016	2017*	Meta 2018		
Número de candidatos	IAOQE	71	52	≥	60
	AC	23	15	≥	25
	APC	10	5	≥	10
Taxa de manutenção do emprego	50	50%	≥	50%	
Número de apoios	IAOQE	182	105	≥	190
	AC	189	66	≥	189
	APC	97	50	≥	105

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso

## 4.2.5 Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)

Indicadores	2016	2017*	Metas 2018	
Número de clientes	38	37	≥	56
Taxa de execução das dinâmicas complementares	80%	50%	≥	100%
Taxa de execução das atividades de inclusão	80%	62%	≥	70%
Taxa de execução das atividades estritamente ocupacionais	114%	68%	≥	75%
Taxa de execução das atividades de desenvolvimento pessoal e social	90%	62%	≥	68%
Taxa de execução das atividades lúdico/recreativas	82%	57%	≥	75%
Número de sessões de terapia ocupacional	408	310	≥	640
Número de sessões de fisioterapia	654	324	≥	1080
Número de sessões de desporto adaptado	526	250	≥	410
Número de sessões de educação física adaptada	477	272	≥	375
Número de sessões de psicologia	293	153	≥	185
Número de produtos de apoio concedidos	5	0	≥	1
Número de consultas	13	3	≥	10
Número de apresentação de teatro	4	0	≥	1
Número de apresentação de dança	8	5	≥	7
Número de clientes sem resposta APPC/Lista de espera	19	26	≤	15
Número de reuniões em equipa	18	14	≥	16
Número de reuniões de pais	5	3	≥	2
Número de estagiários	2	6	≥	3
Número de voluntários	4	6	≥	4
Número médio de divulgações de programas e serviços por resposta social	2	5	≥	4
Taxa de cumprimento das atividades das respostas sociais sem desvio temporal	80%	100%	≥	80%
Número de atendimentos descentralizados/ fora da instituição	409	416	≥	445

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso



#### 4.2.6 Lar Residencial (LR)

Indicadores	2016	2017*	Metas 2018
Número de clientes	20	20	≥ 30
Taxa de execução das atividades dos PDI's	93%	94%	≥ 95%
Número de candidatos sem resposta da APPC	22	23	≥ 23
Número de acompanhamentos em serviço ao exterior (saúde)	59	45	≥ 48
Número de atividades na comunidade	26	15	≥ 27
Número de sessões de fisioterapia	166	118	≥ 360
Número de reuniões de pais	1	0	≥ 1
Número de reuniões de equipa	10	6	≥ 12
Número de reuniões com a Diretora Executiva	12	8	≥ 12
Taxa de execução das dinâmicas complementares	85%	93%	≥ 100%
Número de divulgações de programas e serviços	1	1	≥ 1
Taxa de cumprimento das atividades das respostas sociais sem desvio temporal	87%	86%	≥ 90%

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso

#### 4.2.7 Residência Autónoma (RA)

Indicadores	2016	2017*	2018
Taxa de execução das atividades dos PDI's	88%	64%	≥ 88%
Número de atividades na comunidade	16	15	≥ 23
Número de sessões de fisioterapia	111	77	≥ 160
Taxa de execução das dinâmicas complementares	87%	86%	≥ 100%
Número de reuniões com clientes	5	2	≥ 5
Número de integrações na comunidade	1	1	≥ 1
Número de divulgações de programas e serviços	1	0	≥ 2
Taxa de cumprimento das atividades das respostas sociais sem desvio temporal	31%	92%	≥ 98%
Número médio de reuniões com os clientes/famílias	1	2	≥ 3

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso



#### 4.2.8 Centro de Apoio à Vida (CAV)

Indicadores	2016	2017*	Metas 2018	
Número de clientes	20	29	≥	32
N.º de atendimentos descentralizados/fora da Instituição	150	58	≥	75
N.º de acompanhamentos na instituição	127	44	≥	120
Número de horas em competências parentais	54	44	≥	55
Taxa de execução das dinâmicas complementares	100%	25%	≥	100%
Taxa de execução do programa de competências parentais	64%	63%	≥	80%
Taxa de execução do programa de gravidez e maternidade	100%	62%	≥	70%
Taxa de execução do programa de gestão doméstica	72,3%	0	≥	70%
Taxa de integração profissional	77%	67%	≥	75%
Número de divulgações de programas e serviços	1	2	≥	3
Taxa de cumprimento das atividades das respostas sociais sem desvio temporal	75%	0%	≥	80%

\*Valor determinado em setembro de 2017 referente aos dados apurados até ao final do segundo quadrimestre do ano em curso

### 4.3 Dinâmicas complementares

Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Comemoração do Dia de Reis	Sensibilizar para os costumes e tradições da época e da região. Partilhar novas aprendizagens e vivências.	janeiro	Cientes Colaboradores Comunidade	LR
O Mundo da Magia	Proporcionar actividades de âmbito sensorial como incentivo à estimulação dos sentidos, benefício da atenção/concentração, contribuindo para o seu bem estar físico e psicológico.	janeiro	Cientes Técnicos Docentes de IPI	IPI
Comemoração do Carnaval	Assistir ao desfile organizado pelo município, promovendo competências sociais que visem uma maior integração na comunidade.	fevereiro	Cientes Monitoras Auxiliares Técnicos Ajudantes de Ação Direta	CAO LR
	Realizar uma atividade para celebrar o Carnaval, que vise a promoção das competências sociais e pessoais			AMB
Corta-Mato das Amendoeiras em Flor	Organizar e participar numa prova desportiva de âmbito nacional.	fevereiro	Cientes Professor de Ed. Física Auxiliares	CAO
À prova do mundo	Promover o conhecimento da gastronomia de outros países com a realização de um jantar com comida oriunda do país selecionado pelos clientes.	fevereiro	Cientes Colaboradores Comunidade	RA



Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Duas visitas de estudo a empresas da área de cozinha	Promover contextos de aprendizagem diversificados, assim como o contacto com a realidade laboral.	fevereiro outubro	Equipa técnico- pedagógica	URP
"Chá de cavaqueira"	Realizar momentos de convívio entre os clientes e suas famílias.	fevereiro abril setembro novembro	Clientes Familiars Colaboradores	LR
Dia Internacional do Teatro	Comemorar o Dia Internacional do Teatro através da partilha da experiência do grupo "Tetro Viva".	março	Grupo de Teatro	CAO
"Bem-vinda Primavera"	Assinalar a chegada da primavera com um passeio ao Ludo.	março	Clientes Colaboradores Comunidade	LR



Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Dia da Agricultura	Promover uma dinâmica interaccional com os colegas da sede e/ou convidados de outra entidade através de uma intervenção na Horta Solidária do lar para comemorar o Dia da Agricultura.	março	Clientes Colaboradores Comunidade	LR
Recolha de Lixo na Ria Formosa	Contribuir para a preservação dos espaços naturais. Participar em atividades de responsabilidade social organizadas pela comunidade local.	março	Clientes Colaboradores Comunidade	LR RA
Duas visitas de estudo a empresas da área de Pastelaria/ Padaria	Promover contextos de aprendizagem diversificados, assim como o contato com a realidade laboral.	março novembro	Equipa técnico- pedagógica	URP
A Hora do Conto	Histórias ilustradas criadas por colaboradores e pais de IPI apresentadas na comunidade.	março junho setembro dezembro	Clientes Técnicos Docentes de IPI	IPI
Páscoa	Celebrar a Páscoa através de um lanche convívio entre clientes de diferentes respostas sociais.	março	Clientes Monitoras Auxiliares Técnicos Ajudantes de Ação Direta	CAO LR
	Visita a uma quinta pedagógica de forma a promover o experiências diferenciadas para os clientes, a sua participação em atividades diversas, assim como o desenvolvimento de competências sociais	abril	Clientes Técnicos Motorista Comunidade	AMB



Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Dia Internacional da Dança	Comemorar o Dia Internacional da Dança através de uma apresentação na comunidade do grupo "Toca a Mexer".	abril	Grupo de Dança	CAO
Dia Mundial da Saúde	Promover a realização de um rastreio de saúde (colesterol, diabetes, etc) para clientes, famílias e colaboradores.	abril	Clientes Familiars Colaboradores Comunidade	LR RA
Duas visitas de estudo a empresas da área de Mecânica Automóvel	Promover contextos de aprendizagem diversificados, assim como o contacto com a realidade laboral.	abril outubro	Equipa técnico- pedagógica	URP
Dia da Mãe	Contribuir para fortalecer o vínculo familiar através da realização de uma atividade.	maio	Clientes Monitoras Auxiliares Técnicos Ajudantes de Ação Direta	LR
Fim-de-semana "Lés a Lés"	Proporcionar aos clientes um fim-de-semana fora do seu ambiente familiar e quotidiano.	maio	Clientes Colaboradores	CAO
Dia internacional dos Museus	Comemorar o Dia Internacional dos Museus com uma visita a um dos museus do Algarve.	maio	Clientes Colaboradores	CAO

Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Momentos Musicais	Proporcionar actividades de âmbito musical incentivando as crianças a tocar um instrumento ou objecto que produza um som musical.	maio	Clientes Técnicos Docentes de IPI	IPI
Comemoração do dia mundial da família	Sensibilizar para a importância da família e o seu relevo na base da educação e desenvolvimento infantil; Chamar a atenção da população para a importância da família como núcleo vital da sociedade e para seus direitos e responsabilidades; Atividade de convívio com as famílias dos clientes.	maio	Clientes Famíliares Colaboradores	CAV AMB LR
Dia Europeu dos Parques Naturais	Realizar um passeio ao Parque Natura da Ria Formosa.	maio	Clientes Colaboradores Comunidade	LR
Recolha Bens Alimentares – Banco Alimentar	Fomentar a responsabilidade social dos clientes.	maio novembro	Clientes Colaboradores Comunidade	LR RA



Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
"Preparar-me para trabalhar"	Desenvolver as competências pessoais e sociais, para promover a integração profissional dos formandos.	junho	Equipa técnico- pedagógica	URP
Comemoração dos Santos Populares	Celebrar a tradição dos Santos Populares através da participação no Arraial da APPC-	junho	Cientes Colaboradores Comunidade	LR RA
Festa de Montenegro	Promover a integração dos clientes na comunidade local.	junho	Cientes Colaboradores Comunidade	LR
Dia Internacional do Piquenique	Comemorar o dia com a realização de um piquenique e promover atividades de lazer ao ar livre.	junho	Cientes Colaboradores Comunidade	LR
Saídas de Verão	Proporcionar momentos de recreação e lazer na comunidade, tais como, praia, piscina, parque aquático, cinema, alameda, visita ao recinto da concentração, entre outros.	julho	Cientes Monitoras Auxiliares Técnicos	CAO

Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Saídas com o Ambulatório	Realização de saídas funcionais na comunidade, com periodicidade semanal, de forma a promover a autonomia e funcionalidade dos clientes	julho	Cientes Auxiliar Técnicos	AMB
Dia Internacional da Amizade	Despertar para a importância da criação de laços de amizade e confiança.	julho	Cientes Colaboradores	LR
Festa da Ria Formosa	Promover a integração social dos clientes.	julho	Cientes Colaboradores Comunidade	LR
"Fim de semana à descoberta"	Proporcionar novas experiências aos clientes. Conhecer novas localidades e costumes.	julho	Cientes Colaboradores Comunidade	RA
Baile de verão	Participar num baile de verão da freguesia Promover a integração social dos clientes.	julho agosto	Cientes Colaboradores Comunidade	LR RA

Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Praia	Proporcionar experiências aos clientes. Promover a integração social dos clientes.	agosto	Clientes Colaboradores Comunidade	LR RA
Saída Noturna à Baixa de Faro	Proporcionar momentos de convívio e lazer aos clientes e promover a sua integração na comunidade.	agosto	Clientes Colaboradores Comunidade	RA
Acampamento	Promover momentos de convívio em ambiente de acampamento, bem como, novas experiências e vivências pessoais.	setembro	Clientes Colaboradores	CAO
Saída ao cinema	Proporcionar aos clientes momentos de lazer e cultura.	setembro	Clientes Colaboradores Comunidade	RA
Saída ao Teatro	Proporcionar momentos de lazer e cultura aos clientes.	setembro	Clientes Colaboradores Comunidade	RA
Participação nas Atividades da Semana Mundial do Aleitamento Materno	Promover e apoiar o aleitamento materno. Alertar para a importância da amamentação como forma de promover a vinculação e interação mãe/bebé.	outubro	Técnicos CAV Técnicos da equipa de Cuidados na Comunidade do Centro de Saúde	CAV



Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Participação na Semana do Bebê	Promover as competências parentais e as relações familiares.	outubro	Técnicos	CAV
Zoomarine	Visitar o parque temático e assistir aos espetáculos apresentados ao longo do dia.	outubro	Clientes Monitoras Auxiliares Técnicos Ajudantes de Ação Direta	CAO LR
Saída à Feira de Santa Iria	Promover a integração social dos clientes com a visita à Feira de Santa Iria.	outubro	Clientes Colaboradores Comunidade	LR



Dinâmicas complementares	Objetivos	Calendarização	Intervenientes	Resposta Social
Magusto na APPC	Festejar o Magusto através de um lanche convívio entre os clientes de diferentes respostas sociais.	novembro	Clientes Familiars Monitoras Auxiliares Técnicos Ajudantes de Ação Direta	CAO LR
Dia Aberto APPC	Promover a divulgação da instituição, das suas atividades, serviços e projetos, promovendo uma cultura de abertura ao exterior.	novembro	Clientes Monitoras Auxiliares Técnicos	CAO
Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	Assinalar o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência através de atividades de sensibilização para a problemática da deficiência.	dezembro	Clientes Monitoras Auxiliares Técnicos	CAO
Sessão "Açúcar - um veneno que damos às crianças"	Sensibilizar a população para o facto de que comer açúcar é prejudicial para o organismo humano, principalmente para o de uma criança, fomentando a alimentação natural.	dezembro	Técnicos CAV	CAV
Festa de Natal	Celebrar o Natal em conjunto com toda a instituição, através das apresentações realizadas pelos clientes, nomeadamente, de Dança, de Teatro, de Clown, entre outras.	dezembro	Clientes Monitoras Auxiliares Técnicos Ajudantes de Ação Direta	CAO LR RA



## 5. Melhoria Contínua

### 5.1 Plano de Melhoria 2018

Em seguida serão apresentadas as áreas de melhoria a desenvolver no próximo ano, previstas no Plano de Melhoria da APPC Faro para 2018, que teve por base as necessidades identificadas pelas partes interessadas, alinhadas à estratégia organizacional para o próximo triénio e ao novo referencial EQUASS 2018.

**Tabela 4 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE MELHORIA**

ÁREAS-CHAVE DE MELHORIA	CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Inclusão ativa												
Direitos												
Bem-estar dos colaboradores												
Ética												
Benchmarking												
Benchlearning												
Parcerias para a inovação e desenvolvimento												
Inovação												

### 5.2 Gestão do Ciclo PDCA

Indicadores	Valores de referência*		Metas	
	2016	2017	2018	
N.º de Reuniões de Gestão do Sistema da Qualidade	26	11	≥	15
Taxa de execução das ações de melhoria	92%	61%	≥	90%
N.º de ações de benchmarking	5	3	≥	4
N.º de ações de benchlearning	4	1	≥	2
N.º de ações de melhoria introduzidas a partir das ações de benchlearning	1	0	≥	2
N.º de Projetos de Inovação	7	5	≥	1
N.º de Auditorias Internas	1	0	≥	1

\*Valor referente a setembro de 2017



## 6. Plano de Reuniões

Tipo de Reuniões	Calendarização												Temas a abordar
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	
Direção	9	20	13	10	8	12	10		11	9	13	11	Gestão e funcionamento dos serviços da Instituição. Inovação e desenvolvimento.
Gestão e Coordenação	25	22	22	26	24	28	26		27	25	29	20	Reuniões de trabalho para programação de actividades, produção de ideias, validação de situações e tomadas de decisão. Reuniões de informação e de formação. Reuniões de gestão da qualidade.
Geral de colaboradores				18					19				Apresentação dos resultados de satisfação. Funcionamento da Instituição e planeamento de actividades.
Equipa IPI	10 24	7 21	7 21	4 18	2 16 30	13 27	11 25	29	15 26	10 24	7 21	5 19	Funcionamento da resposta Social. Planeamento de actividades. Discussão de casos. Programação dos atendimentos/acolhimentos/apoios em contexto. Relação mensal de clientes. Outros assuntos.
Equipa de Ambulatório	8 22	5 19	5 19	9 23	7 21	4 18	9 23		10 24	8 22	5 19	3 17	Funcionamento da resposta Social; Dinâmica organizacional; Planeamento de actividades; Discussão de casos e tudo o que se relacione com a logística da Resposta Social.
Equipa do CRI /Diretora	31	28	28	18	30	27	11			31	28	19	Organização e funcionamento dos grupos de alunos. Planificação, execução e monitorização dos planos de acção. Outros assuntos.
Equipa URP	18 19		15 16		17 18		19 20		20 21		15 16		Atualização da situação formativa de cada formando; Organização e funcionamento da resposta social; Planificação de Atividades; Outros assuntos.
Equipa CAO	15 29	12 26	12 26	16 30	14 28	11 25	16 30		3 17	15 29	12 26	10	Funcionamento da resposta social. Organização de actividades e projetos. Discussão de casos.
Equipa Lar e Residência	24	28	28	18	30	27	25		26	31	28		Organização e Funcionamento dos serviços. Planificação de actividades e outros assuntos relevantes.



Tipo de Reuniões	Calendarização												Temas a abordar
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	
Equipa CAV	3		7		2		4		6		7		Planificação de atividades. Programação dos atendimentos/visitas domiciliárias. Relação mensal de clientes. Discussão de casos. Funcionamento geral do serviço. Outros assuntos.
Pais IPI									19				Funcionamento geral da resposta social. Apresentação de sugestões. Comunicação de resultados. Outros assuntos.
Pais CAO				9						1			Funcionamento geral da resposta social. Apresentação de novos projetos e atividades. Apresentação de sugestões. Comunicação de resultados. Outros assuntos.
Pais Lar e Residencial					28						26		Funcionamento geral da resposta social. Apresentação de novos projetos e atividades. Apresentação de sugestões. Comunicação de resultados. Outros assuntos.
Clientes URP			28			20				03		12	Reuniões de comissão de clientes. Recolha de sugestões e auscultação de necessidades dos clientes, Comunicação de resultados. Elaboração do Plano Anual de Atividades. Outros assuntos.
Clientes Residência Autónoma		21			23				19		21		Funcionamento geral da resposta social e da instituição. Apresentação/discussão de novos projetos e atividades. Apresentação de sugestões de melhoria. Comunicação de resultados. Outros assuntos.
Clientes CAV				10							26		Apresentação da Política da qualidade. Apresentação de resultados dos inquéritos de satisfação. Auscultação de sugestões para o PAA. Outros assuntos.



Tipo de Reuniões	Calendarização												Temas a abordar
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	
Diretora Executiva/ Equipa IPI	17						18			14			Funcionamento geral da resposta social Comunicação de resultados. Sugestões de Melhoria. Outros assuntos.
Diretora Executiva/ Equipa de Ambulatório				16						29			Funcionamento geral da resposta social e da instituição. Planeamento e dinamização de ações/projetos. Sugestões de Melhoria. Outros assuntos relevantes.
Diretora Executiva/ Equipa URP				20						25			Funcionamento geral da resposta social e da instituição. Planeamento e dinamização de ações/projetos. Sugestões de Melhoria. Outros assuntos relevantes.
Diretora Executiva/ Equipa CAO				2					3				Funcionamento geral da resposta social. Comunicação de resultados. Sugestões de Melhoria. Outros assuntos.
Diretora Executiva/ Equipa Lar Residencial e Residência Autónoma	2	6	6	3	8	5	3	7	4	2	6	4	Funcionamento geral das respostas sociais. Planeamento e dinamização de ações/projetos. Disseminação e apresentação da política e dos conceitos da qualidade. Outros assuntos.
Diretora Executiva/ Equipa CAV	16				15					16			Disseminação e apresentação da política e conceitos da qualidade. Comunicação dos resultados dos inquéritos. Funcionamento do serviço. Outros assuntos.



## 7. Conta de Exploração Previsional

(em anexo)

Faro, 28 de Novembro de 2017

Elaborado por:

(Diretora Executiva)





# Conta de Exploração Previsional



## CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL

1.º Orçamento anual

Revisão Orçamental

ANO 2018

NISS 20018155009

### DADOS INSTITUIÇÃO

Nome

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE PARALISIA CEREBRAL DE FARO

NIPC

509 656 226

Natureza Jurídica

ASSOCIAÇÃO

Telefone

289 82 88 14

Morada Sede

RUA DA GUINÉ-BISSAU, 2  
8005 - 203 FARO

Email

INFO@APPC-FARO.ORG.PT

Identificação do Equipamento

Resposta Social

N.º Utentes Previsto

APPC-FARO SEDE

AMBULATÓRIO

CENTRO DE ACT. OCUPACIONAIS

INTERVENÇÃO PRECOCE

CENTRO DE APOIO À VIDA

CENTRO DE RECURSOS P/ INCLUSÃO

UNID. DE REABILIT. PROFISSIONAL

100

37

60

20

170

37

LAR RESIDENCIAL E RESIDÊNCIA  
AUTÓNOMA APPC-FARO

LAR RESIDENCIAL  
RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

20

5

APROVADO PELA DIREÇÃO

O Presidente

Data

28-11-2017

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL

O Presidente

Data

29-11-2017

# CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL

ANO 2018

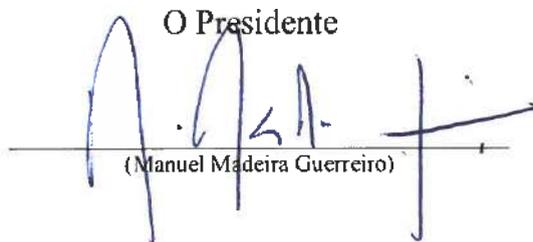
CÓD. CONTA	RENDIMENTOS E GASTOS	VALORES
71 / 72	<b>VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS</b>	<b>172.100,00 €</b>
71	VENDAS	100,00 €
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	172.000,00 €
75	<b>SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS</b>	<b>1.368.348,66 €</b>
751	SUBSÍDIOS DO ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS	1.330.598,66 €
752	SUBSÍDIOS DE OUTRAS ENTIDADES	250,00 €
753	DOAÇÕES E HERANÇAS	37.500,00 €
73	<b>VARIAÇÕES NOS INVENTÁRIOS DA PRODUÇÃO</b>	
74	<b>TRABALHOS PARA A PRÓPRIA ENTIDADE</b>	
61	<b>CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E DAS MATÉRIAS CONSUMIDAS</b>	<b>-4.250,00 €</b>
62	<b>FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS</b>	<b>-357.777,90 €</b>
621	SUBCONTRATOS	-61.650,00 €
622	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	-96.577,90 €
623	MATERIAIS	-14.350,00 €
624	ENERGIA E FLUIDOS	-93.750,00 €
625	DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	-5.100,00 €
626	SERVIÇOS DIVERSOS	-86.350,00 €
63	<b>GASTOS COM PESSOAL</b>	<b>-1.076.795,51 €</b>
632	REMUNERAÇÕES DO PESSOAL	-886.477,01 €
635	ENCARGOS SOBRE REMUNERAÇÕES	-179.313,82 €
636	SEGUROS DE ACIDENTES NO TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS	-8.854,69 €
638	OUTROS GASTOS COM O PESSOAL	-2.150,00 €
652 / 7622	<b>AJUSTAMENTOS DE INVENTÁRIOS (Perdas / Reversões)</b>	
651 / 7621	<b>IMPARIIDADE DE DÍVIDAS A RECEBER (Perdas / Reversões)</b>	
67 / 763	<b>PROVISÕES (Aumentos / Reduções)</b>	
678 / 7638	<b>PROVISÕES ESPECÍFICAS (Aumentos / Reduções)</b>	
65X / 76X	<b>OUTRAS IMPARIDADES (Perdas / Reversões)</b>	
66 / 77	<b>AUMENTOS / REDUÇÕES DE JUSTO VALOR</b>	
781	<b>OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS</b>	<b>5.700,00 €</b>
68	<b>OUTROS GASTOS E PERDAS</b>	<b>-70.850,00 €</b>
	<b>Resultado antes de Depreciações, Gastos de Financiamento e Impostos</b>	<b>36.475,24 €</b>
64 / 761	<b>GASTOS / REVERSÕES DE DEPRECIACÃO E DE AMORTIZACÃO</b>	<b>-131.318,30 €</b>
642	ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS	-128.069,45 €
643	ACTIVOS FIXOS INTANGÍVEIS	-3.248,85 €
7883	<b>IMPUTACÃO DE SUBSÍDIOS PARA INVESTIMENTOS</b>	<b>80.574,70 €</b>
	<b>Resultado Operacional (antes de Gastos de Financiamento e Impostos)</b>	<b>-14.268,36 €</b>
79	<b>JUROS E RENDIMENTOS SIMILARES OBTIDOS</b>	<b>20,00 €</b>
69	<b>JUROS E GASTOS SIMILARES SUPOSTADOS</b>	<b>-6.500,00 €</b>
	<b>Resultado antes de Impostos</b>	<b>-20.748,36 €</b>
812	<b>IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO DO PERÍODO</b>	
	<b>Resultado Líquido do Período</b>	<b>-20.748,36 €</b>

## *Parecer do Conselho Fiscal*

O Conselho Fiscal e de acordo com o previsto no artigo trinta e dois alínea b) dos Estatutos da Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral de Faro, depois de analisar as rubricas inseridas no Plano e Orçamento e ser esclarecido pelo Presidente da Direção, achou por bem recomendar à Assembleia Geral a aprovação do mesmo para o ano 2018.

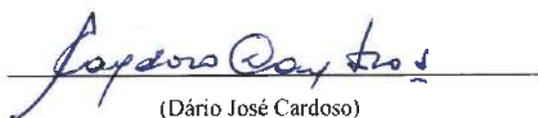
Faro, 29 de novembro de 2017

O Presidente



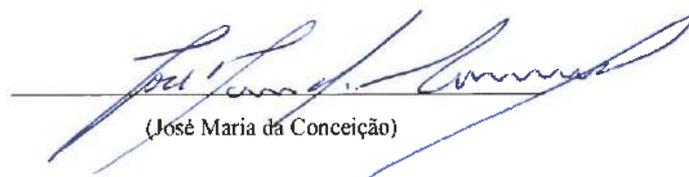
(Manuel Madeira Guerreiro)

O Vogal



(Dário José Cardoso)

O Vogal



(José Maria da Conceição)