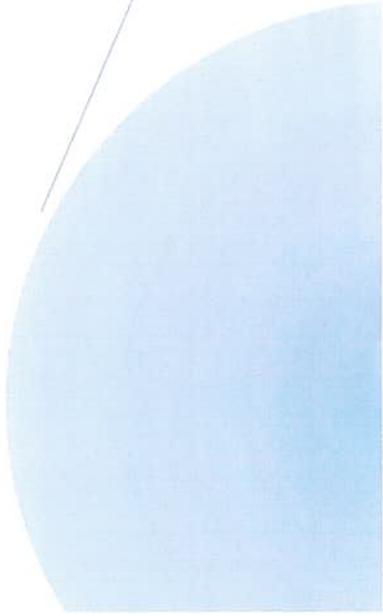


ASSOCIAÇÃO PARALISIA CEREBRAL ODEMIRA

PLANO DE AÇÃO - 2017

Novembro 2016



Associação de Paralisia Cerebral de Odemira



APCO - Entidade de referência numa comunidade inclusiva



Handwritten text: "Fórum 2017"

INDICE

1 - APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL3

1.1 ENQUADRAMENTO3

1.2 ESTRATÉGIA3

 1.2.1 Missão3

 1.2.2 Visão3

 1.2.3 Valores3

1.3 POLÍTICAS4

2 - SERVIÇOS/RESPOSTAS SOCIAIS8

3 - DINÂMICAS DE GESTÃO / CARACTERIZAÇÃO DE RECURSOS10

3.1 Inovação e Sustentabilidade.....10

3.2 Parceiros10

3.3 Recursos13

 3.3.1. Caracterização dos Recursos Humanos13

 3.3.2 Caracterização dos recursos materiais/equipamentos15

 3.3.3. Caracterização dos recursos financeiros16

4 – EIXOS ESTRATÉGICOS / PLANOS DE ESTRATÉGIA18

4.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS18

4.2 COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO18

4.3 INOVAÇÃO19

4.4 ESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS19

5 – MAPA ESTRATÉGICO / METODOLOGIA20

5.1 Mapa Estratégico.....21

6 – METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS22

6.1 Indicadores e Metas por Objetivo Estratégico22

6.2 Projetos / Investimentos / Inovação30

6.3. Atividades / Ações a desenvolver31

1 - APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

1.1 ENQUADRAMENTO

A Associação de Paralisia Cerebral de Odemira (APCO) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem como objetivos a prevenção, habilitação, participação, inclusão social e apoio à pessoa com paralisia cerebral, situações neurológicas afins e outras deficiências. Pretende ainda promover o respeito pelos direitos das pessoas com deficiência e aumentar o nível da qualidade de vida dos(as) seus(suas) clientes, interagindo com as famílias e a comunidade. A APCO disponibiliza várias Respostas Sociais aos(às) seus(suas) clientes: Centro de Atividades Ocupacionais; Serviço de Apoio Domiciliário; Intervenção Precoce; Centro Recursos para a Inclusão e Lar Residencial.

1.2 ESTRATÉGIA

Este documento apresenta o Plano de Ação para 2017, elaborado com a participação de clientes/famílias e colaboradores, e tendo em conta o feedback das outras partes interessadas das quais destacamos os parceiros. Este plano visa ainda contribuir para concretizar os objetivos definidos no plano estratégico 2015-2017. Estes objetivos basearam-se nas conclusões retiradas da análise SWOT (forças e fraquezas, oportunidades e ameaças) levada a cabo por vários intervenientes (colaboradores, equipas técnicas, clientes, pais e direção), na análise e avaliação dos resultados dos últimos anos de atividade, e procuram concretizar a nossa estratégia, assente nos seguintes pontos:

1.2.1 Missão

Promover a inclusão social e a qualidade de vida das pessoas com deficiência, em risco de desenvolvimento e suas famílias, envolvendo-as num processo participativo com base nas suas potencialidades e direitos em interação com a comunidade.

1.2.2 Visão

Entidade de referência numa comunidade inclusiva.

1.2.3 Valores

- Responsabilidade Social
- Compromisso
- Ambição
- Empenho
- Afetividade
- Responsabilidade
- Dinamismo

- Competência
- Transparência
- Respeito pela privacidade
- Rigor
- Integridade
- Confidencialidade

1.3 POLÍTICAS

Política da Qualidade

A obtenção da Qualidade nas atividades desenvolvidas, e nos serviços prestados aos clientes pela APCO, 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.

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 promotora da qualidade de vida dos seus clientes.

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

- Oferta de serviços que vão ao encontro das necessidades específicas de cada cliente;
- Aposta na qualidade dos serviços (material, higiene e alimentação, segurança das instalações, eficiência e formação dos colaboradores, etc);
- Fidelizar os atuais clientes através da qualidade dos serviços prestados;
- Estudar as associações de sucesso (benchmarking);
- Incentivar a participação dos colaboradores e clientes na estratégia da instituição;
- Manter e melhorar o relacionamento com os parceiros.

Política para os Colaboradores

A APCO considera os seus colaboradores como um elemento fundamental no cumprimento da sua Missão e das suas Metas, adotando métodos e critérios de seleção expressos na Política de Recrutamento.

Assegura-se a participação, qualificação e motivação de todos, valorizando o seu contributo individual e o seu desempenho profissional, promovendo um ambiente seguro, protegendo os colaboradores de

eventuais riscos profissionais, com o intuito de obter uma maior satisfação de todas as partes interessadas.

Política da Melhoria Contínua

A APCO 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 restantes partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação e divulgação eficazes, qualificando os seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todos os intervenientes.

Política de Orientação para os Resultados

Vontade e compromisso em alcançar e superar as metas definidas, utilizar de forma eficiente os recursos e gerar valor para os seus clientes e restantes partes interessadas. Utiliza mecanismos quantitativos, para o acompanhamento do desempenho da instituição nas suas vertentes interna e externa, como parte integrante do processo da melhoria contínua.

Política da Abrangência

Enquanto prestadora de serviços, a APCO considera o cliente como um todo, identificando e respeitando todos os aspetos da sua vida numa perspetiva ecossistémica.

Procura responder em cada etapa a todas as necessidades, assegurando uma intervenção contínua na prestação de serviços, procurando as respostas/soluções junto das partes interessadas.

Política Orientação para o Cliente

Considera-se o cliente crucial na estratégia definida pela APCO, uma vez que a intervenção é focalizada na pessoa e no seu ambiente, nas necessidades e expectativas, integrando o modelo de qualidade de vida, e dando ênfase ao seu contributo individual desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação/ revisão.

Política da Participação

A APCO promove ativamente a participação e o envolvimento dos seus clientes na vida da Instituição, mobilizando todos os colaboradores para o reforço das capacidades de decisão e autonomia dos mesmos.

Esta política permite desenvolver os princípios de uma sociedade aberta e inclusiva, apelando à participação de todas as partes interessadas.

Política das Parcerias

A APCO atua e procura constantemente desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumenta a capacidade de resposta da Instituição, promover a inovação e um contínuo de serviços aos clientes (atuais e futuros).

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.

O trabalho em parceria contribui para uma gestão mais aberta, participativa e transparente.

Política da Ética

A Política de Ética da APCO está refletida no Código de Ética e integra os seguintes Princípios e Orientações:

- Direitos e dignidade humana;
- Igualdade e não discriminação;
- Direito à autonomia;
- Legalidade;
- Direito à privacidade;
- Confidencialidade;
- Proteção de dados;
- Imparcialidade e independência;
- Diligência,
- Relações internas;
- Segurança e bem-estar no trabalho,
- Conflitos de interesses e incompatibilidades;
- Relações externas e representação;
- Responsabilidade social.

Política dos Direitos

A APCO compromete-se a promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, adotando a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência.

Pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando igualdade de oportunidades e a não discriminação, respeito pela privacidade e confidencialidade.

Os serviços prestados aos nossos clientes são estabelecidos em função das suas expectativas e necessidades individuais, através da sua participação ativa e escolha informada.

Política da Liderança

Orientação clara para o cumprimento da missão, envolvendo toda a estrutura, através de uma comunicação eficaz, promovendo a instituição como entidade de referência na comunidade.

Concretização dos pontos focados na Visão através da pesquisa de projetos inovadores e diversificados com vista a responder às necessidades e expectativas existentes de forma sustentável e envolvendo todas as partes interessadas.

Melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes/ famílias, com a aposta na qualificação dos recursos humanos, melhoria das infraestruturas e equipamentos, desenvolvimento de parcerias e envolvimento na comunidade.

2 - SERVIÇOS/RESPOSTAS SOCIAIS

RESPOSTA SOCIAL	NÚMERO CLIENTES (outubro/2016)	MÉDIA IDADES
<p><u>Centro de Atividades Ocupacionais:</u> destina-se a pessoas com deficiência com idade igual ou superior a 16 anos e capacidades que não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva. Tem como objetivo estimular e facilitar o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes das pessoas com deficiência grave, facilitar a sua integração social e potenciar o seu encaminhamento, sempre que possível, para programas adequados à integração socioprofissional.</p>	20	36 anos
<p><u>Serviço de Apoio Domiciliário:</u> destina-se a pessoas com deficiência, com apoio familiar insuficiente e que não conseguem assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ou atividades de vida diária. Tem como objetivo promover a melhoria de qualidade de vida de cada cliente e sua família, facilitando a autonomia, o equilíbrio e o bem-estar e preservar o ambiente sociofamiliar a fim de evitar situações extremas como a institucionalização.</p>	3	35 anos
<p><u>Intervenção Precoce na Infância:</u> é uma Resposta Social com um conjunto de medidas de apoio integrado, centrado na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, designadamente do âmbito da educação, da saúde e da ação social. Destina-se a crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento.</p>	55 (+ 12 vigilâncias)	4 anos

<p>Centro de Recursos para a Inclusão (CRI): serviço de apoio aos alunos das escolas do concelho de Odemira, crianças e jovens, com Necessidades Educativas Especiais (NEE) de carácter permanente com Programa Educativo Individual homologado nos termos do Decreto-Lei nº 3/2008 de 7 de Janeiro. Tem como objetivo geral apoiar a inclusão das crianças e jovens com deficiências e incapacidade, em parceria com as estruturas da comunidade, no que se prende com o acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo.</p>	68	11 anos
<p>Lar Residencial: alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente de pessoas com Paralisia Cerebral, situações neurológicas afins, ou outras deficiências que se encontram impedidas de residir no seu seio familiar.</p>	24	39 anos
<p>GAPRIC: Modalidade de apoio à inclusão de jovens e adultos com deficiência/incapacidade na comunidade, que após o seu percurso escolar não tenham qualquer tipo de resposta ou que pelas suas características e necessidades não necessitem de ser institucionalizadas.</p> <p>O GAPRIC tem como objetivo ativar e mobilizar os recursos nas comunidades - empresas, autarquias, serviços, estruturas culturais e desportivas -no sentido de possibilitar a realização de experiências socioprofissionais, atividades de lazer, culturais e desportivas, de acordo com os interesses e aspirações individuais das pessoas apoiadas.</p>	9	31

3 - DINÂMICAS DE GESTÃO / CARACTERIZAÇÃO DE RECURSOS

3.1 Inovação e Sustentabilidade

A inovação constitui um dos pilares estratégicos da APCO, pelo que se pretende continuar a apostar na diversidade de atividades e melhoria dos métodos de trabalho, através de formação, pesquisa, marketing institucional, assim como através do incentivo à criação de ideias inovadoras e participação ativa dos clientes/famílias, colaboradores e restantes partes interessadas.

Para tal estão definidos procedimentos para a gestão de novos projetos, para a comunicação (interna e externa à Instituição), e para várias formas de consulta e envolvimento de todas as partes interessadas.

Por seu lado, a sustentabilidade da APCO está permanentemente presente nas dinâmicas de liderança e gestão, sendo desenvolvidas as mais diversas ações para angariação de fundos (venda de material produzido pelos clientes do CAO, participação em eventos e feiras na comunidade, procura de parceiros para financiamento de atividades, candidaturas a financiamento de projetos e outros) no sentido de não depender exclusivamente do financiamento da tutela.

3.2 Parceiros

Tal como se encontra definido na Política de Parcerias, a APCO atua na procura de novas parcerias, com o duplo objetivo de responder às necessidades de recursos existentes e ao aumento da capacidade de resposta da Instituição, mas também como forma de promoção da inovação com vista à melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes e às suas famílias.

Como tal, as parcerias constituem uma estratégia fundamental da ação organizacional, pelo que está sempre presente a importância da melhoria contínua das parcerias já existentes e da relação com os parceiros, como também o estabelecimento de novas parcerias para responder a novas necessidades que surjam.

Anualmente é realizada a avaliação da satisfação junto de todos os parceiros, bem como uma avaliação interna dos parceiros para aferir do valor acrescentado que cada parceria trás para a Instituição.

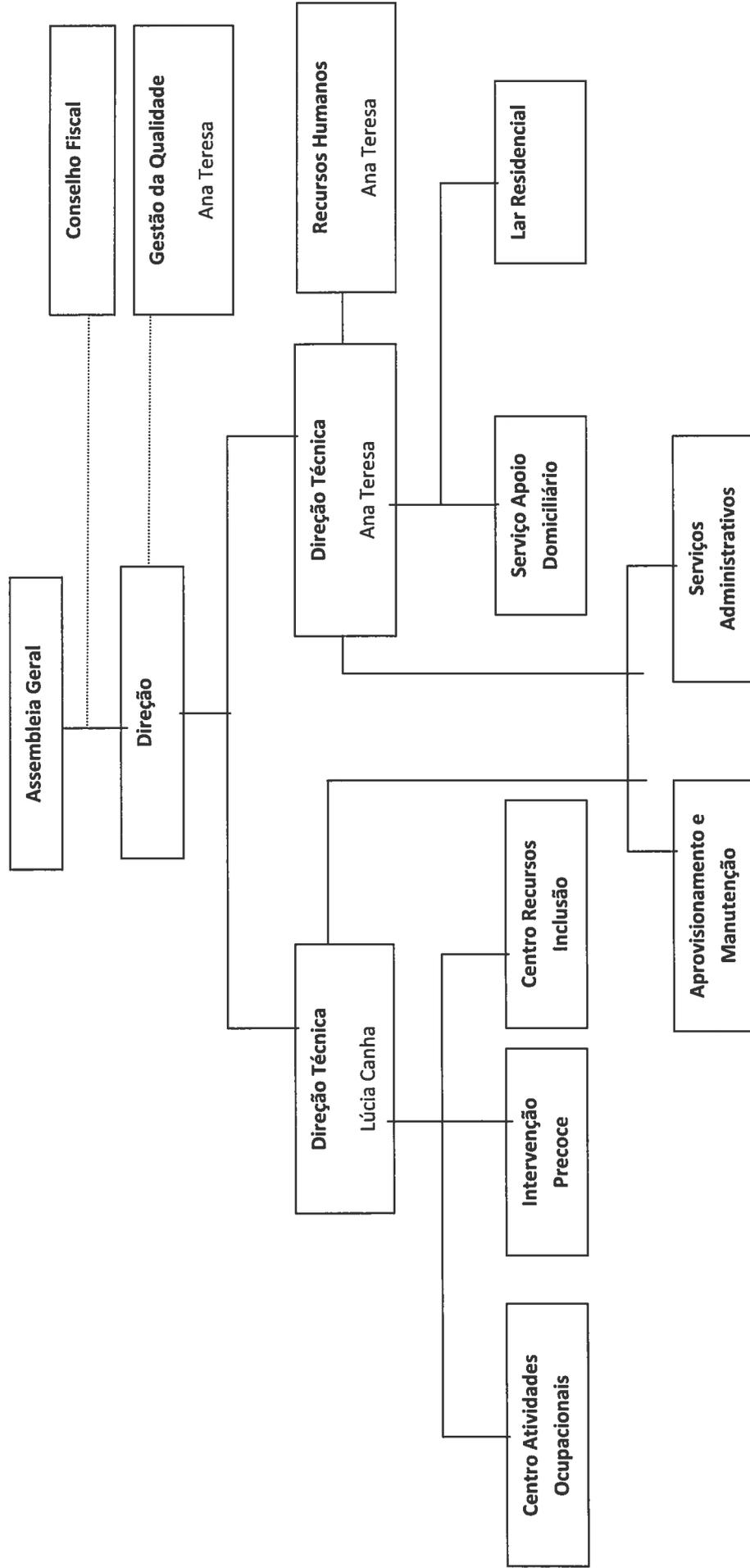
ENTIDADES PARCEIRAS	ÂMBITO
EPO – Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, S.A	Cedência de Equipamentos e Serviços/Experiências socioprofissionais GAPRIC
Município de Odemira	Financeiro / Atividades Socialmente Úteis /Equipamentos e serviços
Direção – Geral dos Estabelecimentos Escolares	Financeiro
Administração Regional de Saúde do Alentejo, IP.	Equipamentos
FRUPOR- Sociedade Agro-Industrial, S.A	Atividades Socialmente Úteis / Financeiro
Agrupamento de Escolas de Odemira	Serviços
Agrupamento de Escolas de São Teotónio	Serviços
Agrupamento Horizontal de Escolas de Vila Nova de Milfontes / Luís	Serviços
Agrupamento de Escolas de Sabóia	Serviços
Agrupamento de Escolas de Colos	Serviços
Colégio de Nossa Senhora da Graça	Serviços
Fundação Portugal TELECOM	Serviços e Equipamentos
Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Beja	Serviços/ Financiamento
ULSLA – Unidade Local de Saúde do Litoral Alentejano	Financiamento
Fábrica das Artes	Serviços e Equipamento
Freguesia de São Salvador e Santa Maria	Atividades Socialmente Úteis / Serviços / Financiamento/ Experiências socioprofissionais GAPRIC
Iberian Salads Agricultura, S.A	Atividades Socialmente Úteis
First Fruit- Produção e Comercialização, Unipessoal, Ld ^a .	Atividades Socialmente Úteis
Óptica Barbosa, Lda	Serviços
Maria João Estética & Bem-Estar, Lda	Serviços
Maravilhas Farms – Produção e Comercialização de Frutos, S.A	Atividades Socialmente Úteis
Associação de Beneficiários do Mira	Atividades Socialmente Úteis/Experiências

	socioprofissionais GAPRIC
Associação Rota Vicentina	Experiências socioprofissionais GAPRIC
Escola de Música Tradicional de Odemira	Serviços CAO, Lar e GAPRIC
Casa M ^a Luísa Cordes da Ponte	Experiências socioprofissionais GAPRIC
TAIPA, CRL	Experiências socioprofissionais GAPRIC
<i>Intermarché Contact Odemira</i>	Experiências socioprofissionais GAPRIC
Duna Parque Hotel Group	Experiências socioprofissionais GAPRIC
Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Odemira	Experiências socioprofissionais GAPRIC
Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Vila Nova de Milfontes	Experiências socioprofissionais GAPRIC
<i>Driscoll's Portugal – Produção e Comercialização de Frutas</i>	Atividades Socialmente Úteis
PARCERIAS INFORMAIS (sem protocolo)	
"Os Calculinhos"	Serviços
Colégio Lápis de Cor	Serviços
Casa Beatriz Gamboa	Serviços
Casa M ^a Luísa Cordes da Ponte	Serviços
Jardim de Infância Nossa Senhora da Piedade	Serviços
Centro de Saúde de Odemira	Serviços
TAIPA, CRL	Serviços
Olaria Paulo e Inês	Atividades Ocupacionais

3.3 Recursos

3.3.1. Caracterização dos Recursos Humanos

A APCO organiza-se de acordo com a seguinte estrutura



RECURSOS HUMANOS			
	ÁREA ATIVIDADE/FUNÇÃO	NÚMERO	TOTAL
Recursos internos	Assistente Social	3	43
	Psicólogo(a)	4	
	Fisioterapeuta	3	
	Terapeuta da fala	3	
	Técnica Ed. Especial Reabilitação/ Psicomotricista	2	
	Educadora Social	1	
	Monitoras CAO	2	
	Aj.Estabelecimento Apoio a Pessoas com Deficiência	1	
	Auxiliares Serviços Gerais	4	
	Motoristas	2	
	Ajudantes Ação Direta	15	
Escriturária	3		
Prestadores de serviços	Professor artes	1	6
	Monitora equitação	1	
	Enfermeira	1	
	Monitora jardinagem	1	
	Prof. expressões	1	
	Psicomotricista	1	
Voluntários/as	Voluntariado: apoio nas atividades ocupacionais, piscina e refeições	3	3
TOTAL			52

Nota: A Associação conta ainda com duas educadoras de infância colocadas, em regime de mobilidade, na resposta social Intervenção Precoce através do Agrupamento de Escolas de Odemira.

O quadro de recursos humanos da associação em vindo a ser reforçado de forma a melhorar os serviços prestados aos clientes e a responder com qualidade às suas necessidades. Contudo, em relação à resposta social Intervenção Precoce, considera-se que se mantém a necessidade de recuperação de um terceiro elemento da área da educação e como tal, pretende-se continuar a manifestar esta necessidade junto das entidades competentes. Pretende-se ainda continuar a reforçar a necessidade do aumento de recursos humanos desta resposta social, nomeadamente nas áreas da terapia da fala e da psicologia, ao abrigo dos protocolos/acordos existentes.

No que respeita às restantes respostas sociais, no decorrer do ano de 2017, serão reavaliadas as necessidades, bem como as disponibilidades financeiras da associação, com vista ao estabelecimento das prioridades para eventuais novas contratações de colaboradores.

Relativamente ao voluntariado, e tratando-se de um importante recurso já existente na Instituição mas que pode ser melhorado, pretendemos aumentar o número de voluntários (as) e aumentar/melhorar o seu envolvimento na vida da Instituição, quer seja por meios próprios quer seja através da colaboração do Banco Local de Voluntariado.

3.3.2 Caracterização dos recursos materiais/equipamentos

As instalações da sede da APCO, situadas na Horta dos Reis - Odemira, dispõem de uma área de serviços composta por dois gabinetes técnicos, uma sala de reuniões/direção e a secretaria/serviços administrativos. Na área de funcionamento do Centro Atividades Ocupacionais existe uma sala de atividades ocupacionais, um ginásio/sala de fisioterapia, dois gabinetes de apoio e o Centro de Apoio à Inclusão (espaço com material de avaliação e intervenção/comunicação/estimulação/formação-sensibilização).

O equipamento de Lar Residencial e Apoio Domiciliário, situado na rua Eng.º Arantes e Oliveira nº 12 em Odemira, é composto por um edifício de dois pisos (rés-do-chão e primeiro andar). O rés-do-chão, é composto pelas seguintes divisões: um átrio de entrada/receção; uma sala de refeições; duas salas de estar; uma sala de técnicos (as); uma sala de serviço administrativo; uma sala multiusos; arrecadação interior; três instalações sanitárias, uma cozinha; uma copa; uma despensa; uma sala de pessoal e dois átrios de serviço; e uma lavandaria. O primeiro andar, é composto pelas seguintes divisões: catorze quartos; seis instalações sanitárias; uma sala de banho assistido, arrumos e pátios exteriores.

Além dos edifícios, a APCO dispõe de uma frota composta por duas carrinhas ligeiras de passageiros, uma carrinha pesada de passageiros e quatro veículos ligeiros.

Para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, indo ao encontro das necessidades dos clientes, recorre-se frequentemente a espaços cedidos através do estabelecimento de parcerias, nomeadamente com o Município de Odemira, para utilização do Pavilhão Gimnodesportivo, Piscinas Municipais e do Estádio Municipal. Utilizamos também um picadeiro para a atividade de Equitação Terapêutica.

3.3.3. Caracterização dos recursos financeiros

No sentido de permitir uma análise da evolução dos resultados financeiros da Instituição apresenta-se a Tabela 1 que, de forma resumida, demonstra a evolução das receitas e despesas ao longo dos últimos três anos.

Tabela 1- Caracterização dos Recursos Financeiros

Código das Contas	RENDIMENTOS E GASTOS	VALORES	VALORES	VALORES
		2013 (em euros)	2014 (em euros)	2015 (em euros)
72	Prestações	28.301,80	30.528,40	85.459,76
75	Subsídios, doações e legados à exploração	377.346,52	399.204,70	596.649,76
61	Cust.Merc.Vend. E Mat.Consumidas	0,00	51,42	3.301,10
62	Fornecimentos e serviços externos	92.338,40	94.131,73	155.913,54
63	Gastos com o pessoal	299.942,47	338.001,81	482.424,60
78	Outros rendimentos e ganhos	45.307,06	33.888,36	84.983,46
68	Outros gastos e perdas	6.107,35	6.915,51	7.247,88
	Resultado antes de deprec.gastos de financ. e impostos	52.567,16	24.520,99	118.205,86
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	8.795,13	10.850,80	65.333,36
	Resultado operacional(antes gastos de financ.e impostos)	43.772,03	13.670,19	52.872,50
79	Juros e gastos similares obtidos	0,00	5,68	1,37
69	Juros e gastos similares suportados	2.653,24	8.837,36	4.755,64
	Resultado previsional antes de impostos	41.118,79	4.838,51	48.118,23
812	Imposto sobre o rendimento do período	180,68	1,22	0,29
818	Resultado líquido do período	40.938,11	4.837,29	48.117,94
	VALORES			

Fonte: Relatório e Contas dos anos em referência.

Indicadores Financeiros

Indicador	Valor de referência	2013	2014	2015
Autonomia Financeira*	» 25%	72,98%	85,92%	92,96%
Solvabilidade Total**	» 50%	270,10%	610,38%	1 321,32%

Fonte: Relatório e Contas dos anos em referência.

*O indicador de autonomia financeira mede a solvabilidade da entidade através da determinação da proporção dos ativos que são financiados com o capital próprio. Quanto mais elevado este rácio, maior a estabilidade financeira da entidade.

** O indicador de solvabilidade indica a proporção relativa dos ativos da entidade financiados por capitais próprios versus financiados por capitais alheios. Quanto mais elevado este rácio, maior a estabilidade financeira da entidade.

De uma forma geral, ao longo dos três anos em análise, verificou-se um aumento dos montantes financeiros envolvidos, fruto do aumento da atividade da Associação, em particular da entrada em funcionamento da resposta social Lar Residencial no mês de Dezembro de 2014.

Ao nível das receitas da Associação de realçar que a principal Entidade Financiadora da atividade continua a ser o Instituto da Segurança Social, com montantes anuais que correspondem, em média, 55% das receitas totais. Relativamente às restantes entidades de financiamento destaca-se a importância do Município de Odemira (10%), da Administração Regional de Saúde do Alentejo (9,3%) e do Ministério da Educação (5,7%). Importa ainda referir que o peso do total das receitas provenientes das entidades financiadoras no total das receitas da Associação continua a ser muito significativo, com valores próximos dos 78%.

Os montantes relativos às mensalidades pagas pelos clientes representam, em média, 10,7% do total de receitas, sendo o restante financiamento da Associação assegurado pelos montantes resultantes do pagamento de quotas anuais por parte dos associados, das receitas geradas pela venda de material produzido no Centro de Atividades Ocupacionais e também pelo recebimento de donativos.

Ao nível das despesas da Associação de realçar que os custos com o pessoal (remunerações encargos sociais e seguros) representam cerca de 67% das despesas totais. Das restantes despesas anuais merecem destaque os custos associados aos combustíveis e manutenção de viaturas que representam cerca de 3% das despesas totais e os custos associados ao fornecimento de refeições que representam cerca de 7% das despesas totais.

4 – EIXOS ESTRATÉGICOS / PLANOS DE ESTRATÉGIA

4.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Considerando que estamos perante serviços dirigidos a pessoas com necessidades especiais, em risco de desenvolvimento e suas famílias, a qualidade dos serviços repercute-se na qualidade de vida dos clientes. A qualidade na prestação dos serviços está assim associada à constante procura de respostas para as necessidades individuais dos clientes. Através da implementação e manutenção do referencial EQUASS (European Quality in Social Services) nas respostas sociais e serviços, há a oportunidade de garantir mecanismos de controlo de qualidade em todos os momentos da prestação do serviço, permitindo um acompanhamento e verificação de indicadores de forma mais próxima e eficiente sendo a melhoria contínua uma constante na Instituição.

A APCO, através das várias respostas sociais e serviços que disponibiliza, intervém de forma continuada e abrangente ao longo do ciclo de vida da pessoa com necessidades especiais/deficiência, em risco de desenvolvimento e suas famílias. Procura-se construir projetos de vida baseados em intervenções continuadas desde a infância até à idade adulta, atendendo às necessidades e expectativas individuais e considerando as potencialidades e interesses.

A capacitação em competências de autodeterminação é considerada fundamental, bem como o reforço contínuo da autonomia e independência do indivíduo enquanto agente ativo nas escolhas da sua vida.

A APCO pretende assegurar as competências e a motivação dos(as) colaboradores(as), necessárias à prestação do serviço aos clientes, através da concretização do seu plano anual de formação. A concretização deste objetivo tem por base o princípio de que os encargos financeiros com a formação não constituem um custo, mas sim um investimento nas pessoas com proveitos para a Instituição.

No que respeita ao processo de qualidade e certificação pretende-se manter o sistema de qualidade em todas as respostas sociais. Tendo a validade da anterior certificação terminado em abril de 2015, ainda não se solicitou uma nova auditoria de certificação por se entender que deverão ser incluídas as respostas do Lar Residencial e do Centro de Recursos para a Inclusão.

Desta forma, pretende-se implementar o sistema de qualidade e preparar toda a Instituição para uma nova auditoria no decorrer do ano de 2017.

4.2 COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO

Procura-se aumentar a visibilidade da APCO e dos serviços por si prestados, bem como o reconhecimento da qualidade dos mesmos. Para este efeito a Instituição recorre a todos os

meios disponíveis para a promoção de uma comunicação eficaz com todas as partes interessadas, envolvendo-as em todos os aspetos relevantes da vida da Instituição. Com este envolvimento/ participação é possível acompanhar a evolução das necessidades e possíveis respostas, atrair novos parceiros e novas fontes de financiamento.

Em 2017 a Associação pretende desenvolver iniciativas que conduzam à consolidação da imagem da APCO junto da comunidade. Com vista à concretização deste objectivo pretende-se levar a cabo um projecto que inclui a criação de um novo logotipo e de um novo site institucional, bem como a melhoria dos procedimentos relativos à divulgação do trabalho desenvolvido pela associação.

4.3 INOVAÇÃO

Diversificação das atividades (atividades inovadoras) e novos métodos de trabalho são uma combinação desejável na APCO, com vista a uma resposta adequada às necessidades atuais e futuras, bem como aos desafios que se colocam atualmente às Instituições. Criar novas formas de participação e envolvimento dos clientes, famílias, parceiros, entidades financiadoras e comunidade é um dos caminhos que a APCO aposta para a melhoria contínua na prestação dos serviços, nos resultados de inclusão desejáveis e em última análise na melhoria de qualidade de vida dos clientes. Ainda no âmbito da inovação a APCO procura aliar a intervenção à investigação. De fato, o esforço de inovação não se pode alhear da investigação, isto é, deve por um lado recorrer às evidências de boas práticas que existem na literatura nacional e internacional, e deve ela mesmo produzir e divulgar evidências no que toca à nossa prática.

4.4 ESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

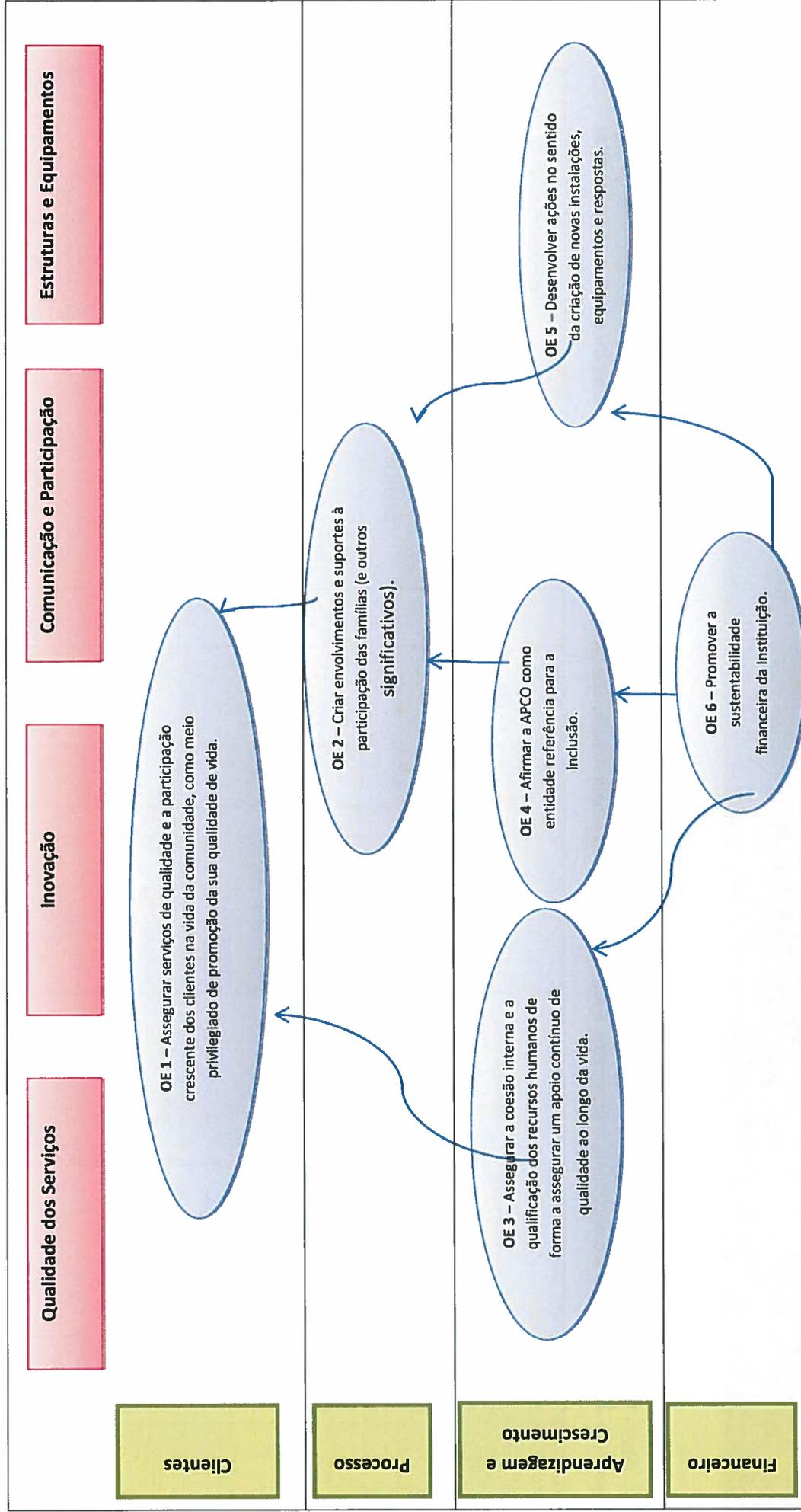
A Instituição empenha-se no desenvolvimento de novas infraestruturas para melhoria das condições de funcionamento das respostas sociais bem como na melhoria das condições de segurança e conforto dos clientes e colaboradores. Pretende ainda ter um papel ativo na identificação da necessidade de novas respostas/serviços e, se for o caso, implementar, ou colaborar na implementação das respostas/serviços mais adequadas.

No decorrer do ano de 2017 espera-se ser possível iniciar a construção do novo espaço para a sede da APCO na qual estarão sediados o centro de atividades ocupacionais, os serviços administrativos e os serviços técnicos. A direcção já iniciou o processo de diálogo com o Município de Odemira no sentido de encontrar não só um espaço físico adequado, mas também uma solução para o modelo de financiamento deste investimento.

5 – MAPA ESTRATÉGICO / METODOLOGIA

Na elaboração do plano estratégico da APCO do qual foram retirados os objetivos para o presente plano, foi aplicada a metodologia do Balanced Scorecard (BSC). Este é um modelo de gestão estratégico que traduz a visão e estratégia da organização num conjunto de objetivos interligados, medidos através de indicadores associados. A filosofia do BSC assenta na abordagem global da estratégia das organizações, apoiada em quatro perspetivas (clientes, processos, aprendizagem e crescimento e perspetiva financeira), para as quais são fixados objetivos que têm que funcionar de forma integrada (balanceada) estabelecendo relações de causa e efeito entre todas as perspetivas.

5.1 Mapa Estratégico





6 – METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS

6.1 Indicadores e Metas por Objetivo Estratégico

A tabela seguinte apresenta as metas e as ações para cada objetivo estratégico para o ano de 2017 segundo as diversas perspectivas: clientes, aprendizagem, processo e crescimento e financeiro. Para uma adequada monitorização são definidos os indicadores e o suporte que lhes dá evidência.

Perspetiva	Processo (Sigla)	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2017	FM	Res p.	Suporte	Programas Estratégicos	
									Ações	Projetos
Clientes	PGM	OE1 Assegurar serviços de qualidade e promover a participação crescente dos clientes na vida da comunidade, como meio privilegiado de promoção da sua qualidade de vida.	Índice médio de satisfação dos clientes/famílias	IMS	≥ 80%	Anual	GQ GP	Relatório de Avaliação da Satisfação	- Aplicação de inquéritos - Recolha e tratamento dos dados	
			Índice médio de satisfação das entidades financiadoras e parceiros	IMS	≥ 80%	Anual	GQ	Relatório de Avaliação da Satisfação	- Elaboração dos relatórios e divulgação dos resultados	
			Taxa de ações de melhoria implementadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ações de melhoria implementadas}}{\text{total de ações de melhoria}} \times 100$	≥ 75%	Trimestral	GQ	Relatórios de Gestão Mod.PGM43_0 Necessidades e expectativas. Ata da revisão do sistema	- Tratamento sistemático de sugestões e reclamações - Implementação das ações de melhoria aprovadas	
			Nº de não conformidades relacionadas com os clientes	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de não conformidades relacionadas com os clientes}}{\text{total de não conformidades}} \times 100$	≤ 3/ano	Trimestral	GQ GP	PACP Registo de Ocorrências	- Tratamento sistemático de não conformidades, ocorrências e sugestões	

CRI										
CAO/CRI	Taxa de alunos com PIT financiado em experiência de trabalho em contexto real(CRT)	Nº total alunos com PIT/nº total alunos com experiências em CRT	≥	50%	Anual	GP	Plano Individual Transição (PIT) Relatórios de avaliação	- Estabelecimento de Parcerias para a criação de "postos de trabalho" - Integração e suporte dos alunos		
	Taxa clientes com PDI desenvolvido através da metodologia do Planeamento Centrado na pessoa (PCP)	Nº Total clientes CAO/nº clientes com utilização da metodologia PCP no PDI	≥	60%	Anual	GP	PDI Relatórios de sessão	- Preparação e implementação das sessões		
	Taxa alunos com PIT financiado desenvolvido através da metodologia do Planeamento Centrado na pessoa (PCP)	Nº Total alunos com PIT/nº alunos com utilização de metodologia PCP no PIT	≥	50%	Anual	GP	Plano Individual Transição (PIT) Relatórios de sessão	- Preparação e implementação das sessões		

Perspectiva	Processo (Sigla)	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2017	FM	Resp.	Programas Estratégicos	
								Ações	Projetos
Processo	PGM, PIP, CRI, SAD, LAR, CAO	<p>OE2 Criar envolvimento e suportes à participação das famílias (e outros significativos)</p>	<p>Prazo para a criação de um plano de ações para o envolvimento das famílias</p>	NA	1º Trimestre de 2017	Trimestral	ET	<p>Ficha de planeamento</p> <p>Atas das reuniões com as famílias</p> <p>Relatórios das atividades</p>	<p>Reuniões de equipa para reflexão e elaboração do plano de ações</p> <p>Reuniões com famílias</p> <p>Implementação das ações planeadas</p>

PLANO DE AÇÃO - 2017


Perspetiva	Processo (Sigla)	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2017		FM	Resp.	Programas Estratégicos				
					≥	≤			Ações	Projetos			
Aprendizagem e Crescimento	PRH	OE3 – Assegurar a coesão interna e a qualificação dos recursos humanos de forma a assegurar um apoio contínuo de qualidade ao longo da vida	Taxa de cumprimento do Plano de Formação	Nº de ações de formação realizadas com eficácia/ nº de ações previstas x100	≥	90%	Anual		Relatório de avaliação da formação	- Identificação das necessidades de formação - Elaboração do plano de formação - Concretização das ações - Avaliação da eficácia			
			Média de avaliação do desempenho dos colaboradores	Média de avaliação do desempenho dos colaboradores	≥	3.5						Avaliação de desempenho	- Implementação da avaliação de desempenho de todos os colaboradores
			Taxa de satisfação dos colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores	≥	75%	Semestral	GP DIR ET	Relatório da avaliação da satisfação	- Aplicação de inquéritos - Recolha e tratamento dos dados - Elaboração do relatório de divulgação dos resultados			
			Nº de reuniões gerais de colaboradores	NA	≥	1/ semestre						Atas de reunião	- Planeamento de reuniões - Realização e registo das reuniões
						a) Nº de atividades/eventos para promoção do espírito de equipa b) Taxa de satisfação dos colaboradores em relação à atividade	a)NA b)Taxa de satisfação dos colaboradores em relação à atividade	≥	a)1/ ano b) 85%	Anual	Ficha de planeamento Registos das atividades Relatório de avaliação	- Planeamento e execução das atividades - Avaliação da atividade	
						Nº reuniões inter-equipas	NA	≥	1/ semestre				

Perspetiva	Processo (Sigla)	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2017		FM	Resp.	Suporte	Programas Estratégicos	
										Ações	Projetos
Aprendizagem e Crescimento	PGM	OE4 – Afirmar a APCO como entidade referência para a inclusão.	Nº de ações de sensibilização com alunos de turmas com Necessidades Educativas Especiais	NA	2	8	Anual		Relatório de avaliação das ações	-Planeamento de três tipos de ações de sensibilização - Desenho de um plano de ação e divulgação pelos agrupamentos - Realização de um suporte de avaliação das ações por parte dos participantes	
			Nº de palestras nas escolas abordando a temática da inclusão	NA	2	5	Anual		Relatório de avaliação das ações	- Elaboração de um plano para um ciclo de palestras anuais e seleção de palestrantes - Contato com os palestrantes - Realização de um suporte para a avaliação das ações - Execução e avaliação das ações	
			Nº de ações de sensibilização em contexto comunitário	NA	2	3	Anual		Relatório de avaliação das ações	- Realização de um suporte para a avaliação das ações - Execução e avaliação das ações	
			Número de publicações resultantes da análise das práticas levadas a cabo		2	1/ano	Anual		Documento	- Registo e avaliação das práticas - Investigação teórica - Análise dos dados e redação - Publicação	

Perspetiva	Processo (Sigla)	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2017	FM	Resp.	Programas Estratégicos	
								Ações	Projetos
Financeiro	PGM	OE6 – Promover a sustentabilidade financeira da Instituição	Taxa de aumento do nº de sócios	$\frac{\text{Nº de novos sócios do ano } n / \text{nº de sócios de } n-1 \times 100}{\geq}$	5%	Anual	DIR	Elaboração implementação e monitorização das ações da ficha de planeamento	
			Percentagem de aumento do Resultado Líquido do Exercício (RLE)	$\frac{(\text{Valor RLE do ano } n - \text{Valor RLE ano } n-1) / \text{Valor RLE do ano } n-1 \times 100}{\geq}$	5%			Campanhas de angariação de novos sócios	
								Elaboração e monitorização de uma ficha de planeamento anual	
								Implementação e avaliação das ações planeadas	

Legenda: PGM – Processo Gestão e Melhoria; PCAO – Processo Centro Atividades Ocupacionais; PAD – Processo Apoio Domiciliário; PIP – Processo Intervenção Precoce; PRH – Processo Recursos Humanos; PM – Processo Manutenção; PA – Processo Aprovisionamento; CRI – Centro Recursos Inclusão; GQ – Gestor Qualidade; GP – Gestor Processo; ET – Equipa Técnica; DIR – Direção; IMS – Índice Médio Satisfação; NA – Não aplicável; PIIP – Programa Individual Intervenção Precoce; PDI – Plano Desenvolvimento Individual



De seguida são apresentados, de forma mais detalhada, os projetos e atividades/ações a desenvolver.

6.2 Projetos / Investimentos / Inovação

Nº	Objetivos estratégicos	Projeto	Descrição	Respostas sociais envolvidas	Responsáveis	Calendarização	Financiamento
1	OE5	Novo espaço para a sede da APCO	Envolvimento em todas as ações necessárias ao planeamento do projeto das novas instalações, através dos pareceres do ponto de vista técnico e funcional	Todas	Direção Equipa Técnica	Ao longo do ano	Portugal 2020
2	OE1 e OE6	Candidatura ao INR	Candidatar um ou mais projetos de acordo com as necessidades sentidas nas respostas sociais	A designar	Equipa técnica	Conforme datas de abertura de candidatura	INR
3	OE1 e OE6	Candidatura à causa social – Brisas do Atlântico	Candidatar um projeto ou uma atividade	A designar	Equipa técnica	Maió/Junho	Brisas do Atlântico
4	OE1 e OE6	Candidaturas a programas financiados	Candidatura a projetos ou atividades de acordo com as necessidades sentidas nas respostas sociais e as oportunidades de financiamento	A designar	Equipa técnica	Conforme datas de abertura de candidatura	Portugal 2020 Município de Odemira Sic Esperança BPI Capacitar EDP Solidária Etc.
5	OE1 e OE6	GAPRIC	Encontro de soluções no sentido de assegurar a continuidade do serviço prestado pelo Gabinete GAPRIC	NA	Direção Lúcia Canha	Janeiro	A definir
6	OE1 e OE6	Criação de uma resposta de ambulatório	Início dos contactos com a Segurança Social, e definição dos recursos necessários, com vista à criação de um serviço de ambulatório na APCO.	NA	Direção Lúcia Canha Sónia Raminhos	Ao longo do ano	Segurança Social

6.3. Atividades / Ações a desenvolver

Nº	Objetivo estratégico	Atividades Ações	Descrição	Respostas sociais envolvidas	Responsáveis	Calendarização	Financiamento/ Custos/recursos
DIAS FESTIVOS							
1	OE1 e OE2	Festa de Natal da APCO	Realização da comemoração do Natal antes da pausa festiva.	CAO/ Lar	Sónia Neves	Antes da pausa de Natal	A definir
2	OE1	Comemoração do Carnaval	- Desfile de carnaval - Jantar e baile temático	CAO/ Lar	Sónia Neves Ana Rita Guerreiro	Fevereiro	Material de caracterização
3	OE1, OE2 e OE3	Festa final de ano	Momento de convívio entre todos os clientes, famílias e colaboradores da APCO	Todas	Sónia Neves	Final de Julho	Almoço
4	OE4	Comemoração do Dia Nacional da Paralisia Cerebral	Atividade a definir	CAO/ Lar	Direção Equipa Técnica	20 de Outubro	A definir
5	OE1	Comemoração do dia de Santa Cecília	Participação nesta comemoração em Vila Nova de Milfontes	CAO	Sónia Neves	22 de Novembro	Sem custos
PARTICIPAÇÃO EM PROGRAMAS DA COMUNIDADE							
6	OE1 e OE4	Brisas do Atlântico	Participação na caminhada Brisas do Atlântico no Almogrove.	CAO/ Lar	Equipa técnica APCO	10 de Junho	Inscrições e transporte
7	OE1	FACECO	Participação com um stand na Feira das Atividades Culturais e Económicas do Concelho de	CAO	Sónia Neves	Julho	Sem custos



ATIVIDADES DE RELAÇÃO COM A COMUNIDADE									
8	OE1	Praia	Realização de uns dias na praia	CAO/ Lar	Sónia Neves	Julho	Sem custos		
9	OE1 – indicador 8	Colónia de Férias	Colónia de Férias	CAO/ Lar	Equipa Técnica APCO	Setembro	Empresas / INR		
10	OE1 e OE4	Campeonato de Boccia	Campeonato envolvendo os agrupamentos de escolas do concelho	CAO/ Lar /CRI	Sónia Raminhos	Dezembro	Material de Boccia		
11	OE1	Participação em eventos culturais na comunidade		Lar	Ana Rita Guerreiro	Ao longo do ano	A definir		
12	OE1 e OE2	Natal no Mercado	Participação neste evento com a venda de produtos realizados no CAO e pelas famílias	CAO	Sónia Neves	Dezembro	Sem custos		
ATIVIDADES PROPOSTAS PELO “GRUPO LAÇOS”									
13	OE1	Magusto	Realização de um magusto interno	Lar CAO GAPRIC	Grupo Laços Cidália Gonçalves	Novembro	Aquisição de castanhas e sumos		
14	OE1	Dia da Paralisia Cerebral	Organização de uma atividade na comunidade	CAO LAR	Grupo Laços Cidália Gonçalves Sónia Neves	20 de Outubro	A definir		
15	OE1	Teatro em Lisboa	Assistir a uma peça de teatro em Lisboa	CAO LAR	Grupo Laços Cidália Gonçalves Sónia Neves	Ao longo do ano	Transporte Refeições		
16	OE1 e OE4	Dia dos namorados	Venda de material na comunidade no dia dos	CAO	Grupo Laços Cidália Gonçalves Sónia Neves	Fevereiro	Material para a concretização do		

17	OE1	Cabaz da Páscoa		namorados	LAR	Grupo Laços Cidália Gonçalves Sónia Neves	Abril	Rifas	material a vender
PROMOÇÃO DO BEM-ESTAR									
18	OE1	Sessões de informação/sensibilização/formação para clientes	- Alimentação saudável - Direito e deveres - Sexualidade - Higiene oral - Atividade física		Lar e CAO	Diversas pessoas da especialidade Ana Teresa	Ao longo do ano	A definir	
ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA									
20	OE1	Workshop de culinária	Realização de sessões quinzenais de culinária na cozinha do LAR		Lar	Ana Rita Guerreiro	Quinzenalmente ao longo do ano	A definir	
ATIVIDADES com PAIS/RESPONSÁVEIS FAMILIARES									
21	OE2	Reuniões de pais /responsáveis familiares	Reuniões com os pais/responsáveis familiares das várias respostas da APCO no sentido de promover o seu envolvimento no projeto de vida dos clientes, passagem de informação e proporcionar suporte quando necessário.		LAR CAO CRI IP GAPRIC	Coordenação das várias respostas	Anualmente e sempre que se justifique	Sem custos	
22	OE1 e OE2	APCO em família	Colaboração dos pais no desenvolvimento de atividades ocupacionais na APCO.		Lar CAO	Sónia Neves Ana Rita	Ao longo do ano	Sem custos	
23	OE2	Envolvimento dos pais/responsáveis	Convide e divulgação das		CRI	Lúcia Canha	Um mês antes da	Sem custos	

	familiares nas ações de inclusão abertas à comunidade	Palestras para a Inclusão aos pais dos clientes de todas as respostas sociais.	GAPRIC LAR CAO IP	Coordenadores das respostas sociais	realização das palestras	
24	OE2 Ações (2) de informação/formação para pais/responsáveis familiares	Temas a abordar: - Responsabilidade das famílias/representantes legais - Representação legal - Promoção do empowerment das famílias através do conhecimento das patologias dos seus filhos (clientes)	Lar CAO	Equipa técnica do Lar	abril e julho	Sem custos
QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS E TRABALHO EM EQUIPA						
25	OE3 Encontro Inter-equipas	Encontro entre os técnicos das respostas ELI e CRI com o objetivo de refletir sobre questões relacionadas com a transição entre estes dois serviços.	ELI	Lúcia Canha Cidália Silva Ana Teresa	Novembro	Dinamizador
26	OE3 e OE4 Formação	Cumprimento do plano de formação interno Realização de ações de formação para a comunidade	Todas	Direção Ana Teresa Lúcia Canha	Ao longo do ano	A designar
27	OE1 e OE3 Reflexão sobre necessidades, práticas e procedimentos ou formação interna	Momentos de reunião em equipa onde são discutidos estes tópicos e definidas ações de melhoria;	ELI	ELI	Ao longo do ano	Sem custos
28	OE1 e OE3 Formação conjunta em Intervenção Precoce	Contatos junto da ANIP; Frequência de todos os elementos da equipa, podendo ser alargada a outras ELIs e às outras respostas sociais: «Das práticas recomendadas à reflexão sobre as práticas de IPI»	ELI (podendo incluir outras RS)	ELI	2º e 3º períodos letivos (a definir)	A designar

ATIVIDADES DE PROMOÇÃO DA INCLUSÃO

29	OE4	Organização de ações no âmbito do OdeTe-Odemira Território Educativo: 4º Encontro de Educação Especial	Encontro envolvendo Prof. do Ensino Especial, Diretores de Turma, Direções das Escolas, Câmara Municipal de Odemira e Pais, com o objetivo de refletir as práticas levadas a cabo no concelho, e no encontro de modos de ação que, num trabalho conjunto, possam contribuir para ultrapassar barreiras e na construção de escolas mais inclusivas.	CRI/ ELI	Lúcia Canha	Novembro	Custos relacionados com: - Dinamizador - Coffe-break (financiamento da CMO)
30	OE4	Organização de ações no âmbito do OdeTe-Odemira Território Educativo: Ciclo de Palestras sobre a inclusão	Ciclo de Palestras sob o tema da inclusão. Estas palestras têm lugar em diferentes agrupamentos de escolas, estando abertas a toda a comunidade.	CRI	Lúcia Canha	Janeiro a Abril	Custos relacionados com: - Palestrantes - Certificados de participação e cartazes de divulgação (financiamento da CMO)
31	OE4	Organização de ações no âmbito do OdeTe-Odemira Território Educativo: Ações de formação na área do apoio às NEE's	Ações formação para docentes no âmbito do apoio às NEE's e respondendo às necessidades identificadas pelas escolas.	CRI	Lúcia Canha	2º e 3º períodos letivos	Custos relacionados com: - Palestrantes - Certificados de participação e cartazes de divulgação (financiamento da CMO)
32	OE1 e OE4	Recolha formal de necessidades por parte dos profissionais de educação, ação social e saúde, relativamente à intervenção junto das crianças e famílias acompanhadas pela ELI, com vista a posterior candidatura a projeto de formação	Elaboração de documento de recolha; recolha respetiva junto dos diferentes profissionais; análise dos dados recolhidos	ELI	ELI	Ao longo do ano (em momentos a definir)	Sem custos

33	OE1 e OE4	Divulgação do serviço e de boas práticas junto da comunidade	Criação de uma apresentação; Proposta de integração em momentos de reunião, encontros e ações para a infância, já planeados pelos serviços da comunidade	ELI	ELI	Ao longo do ano (em momentos a definir)	A definir
SISTEMA DE QUALIDADE							
34	OE1	Revisão dos instrumentos de avaliação da satisfação	Revisão dos instrumentos de avaliação de pais e clientes de forma a adequar a linguagem e a destacar os aspetos pertinentes da satisfação do apoio prestado pela APCO.	CRI CAO LAR SAD IP	Equipa de trabalho da qualidade	Até junho	Sem custos
35	OE1	Certificação de qualidade	Revisão e reestruturação do sistema da qualidade com vista à renovação do certificado de qualidade	CRI CAO LAR SAD IP	Equipa de trabalho da qualidade	Ao longo do ano	Sem custos

Aprovado na reunião de Direção de 8 de novembro de 2016

Paulo Renato Figueiredo Faria

Aprovado na Assembleia Geral de 29.11.2016

[Handwritten signature]