



Plano de Atividades | 2019

APPACDM de Coimbra

1. INTRODUÇÃO

No ano 2019 conclui-se um ciclo estratégico de intervenção que tem por base o plano estratégico operacional 2016/2019. O plano de atividades para o ano 2019 pretende, assim, dar resposta aos desafios presentes no plano estratégico e também focar o planeamento em novos vetores e/ou áreas que tenham surgido fora do contexto estratégico, mas consideradas de fundamental importância para o próximo ano.

O ano de 2019 é especialmente importante para a APPACDM de Coimbra pela celebração dos seus 50 anos de existência. Como tal, a instituição pretende comemorar o Cinquentenário com eventos que abrangem todas as vertentes da sociedade: cultura, ciência, arquitectura, saúde, direitos humanos, direitos da pessoa com deficiência, infância, formação profissional e envelhecimento. Com o objetivo primordial de mostrar à sociedade a envolvência da instituição e dos seus clientes na comunidade, importa também realçar o factor visibilidade e oportunidade de dar a conhecer a APPACDM de Coimbra, a sua missão e valores, através destas iniciativas a realizar durante todo o ano de 2019.

Os constrangimentos financeiros e económicos do país continuam a ter impacto no planeamento da organização, uma vez que não é possível garantir que as entidades financiadoras cumpram atempadamente com apoios previstos. Contudo, a APPACDM de Coimbra, sendo uma instituição de referência internacional, procura, em alinhamento com a sua visão estratégica, estipular objetivos que permitam a melhoria continuada da qualidade dos seus serviços, sempre com particular ênfase na intervenção centrada na pessoa assistida e suas famílias.

2. ENQUADRAMENTO

A definição dos pontos para os vários eixos estratégicos assentou em indicadores de desempenho organizacional. Essa escolha teve em atenção a participação relevante

dos vários setores da instituição, através dos seus mais diversos colaboradores. De entre os vários indicadores, destacam-se:

- Aferição e alinhamento com as metas e os objetivos definidos em Plano Estratégico 2016/2019;
- Aferição de indicadores de gestão internos e externos com base nos princípios e critérios do modelo de qualidade adotado (EQUASS);
- Análise dos resultados do Sistema da Gestão de Qualidade;
- Análise de contexto interno e externo da organização a nível dos vários serviços e unidades e a nível global e organizacional (SWAT).

São sete os eixos capitais de intervenção do ano de 2019 que irão permitir o atingir dos objetivos da organização, obtidos através de contributos dos stakeholders mais relevantes e análises de resultados realizados pela gestão de topo da APPACDM de Coimbra:

- I. Liderança Estratégica;
- II. Qualidade, Inovação e Desenvolvimento;
- III. Qualidade de Intervenção, Respostas e Serviços;
- IV. Gestão de Recursos Humanos e Competências;
- V. Relação com a Sociedade e Internacionalização;
- VI. Gestão Administrativa e de Infraestruturas;
- VII. Gestão para a Sustentabilidade

Em conformidade com os anos anteriores, cada resposta social, serviço e/ou unidade da APPACDM de Coimbra tem o seu plano de atividades individual e específico, que espelha as atividades a desenvolver ao longo do ano de 2019, assim como as várias ações a realizar nas áreas e setores da instituição. Estes planos podem ser consultados na íntegra em qualquer estrutura ou unidade funcional da APPACDM de Coimbra.

3. EIXOS ESTRATÉGICOS DE INTERVENÇÃO

I. Liderança Estratégica

No que concerne o eixo Liderança Estratégica, a APPACDM de Coimbra procura obter uma Taxa de Eficácia de Serviços de 90,6%, respeitando, assim, o objetivo da melhoria dos resultados da eficiência e eficácia dos serviços prestados à pessoa assistida.

No sentido de reforçar o sentido de pertença organizacional, é essencial, na visão da APPACDM de Coimbra, que se desenvolvam dinâmicas de comunicação e cooperação entre unidades. Ainda nesse sentido, é também meta o desenvolvimento de pelo menos cinco projetos transversais que envolvam a participação conjunta entre as várias unidades. De realçar que pelo menos dois desses projetos transversais envolvem a organização e realização de um congresso e a redação de um livro sobre a intervenção nos Centros de Atividades Ocupacionais.

Ainda ao nível da Liderança Estratégica, a instituição tem como objetivo preparar a candidatura para financiamento da construção do Lar de Arganil e iniciar a negociação dos acordos de cooperação, assim como na formalização do acordo de cooperação para a Residencial Autónoma da Tocha. Ainda no âmbito de infraestruturas, a organização irá iniciar o processo de construção de Residência Autónoma na Quinta da Romeira, Coimbra.

Garantir uma taxa de incidência de acidentes inferior à média nacional é meta da instituição. Para tal, numa análise de riscos cuidada, bem como medidas preventivas sempre que identificadas por identidade externa e independente são bases fundamentais para atingir essa meta.

Ainda em conformidade com o Plano Estratégico, salienta-se que o eixo Liderança Estratégica se impenha na continuação do estabelecimento de parcerias relevantes nas áreas da educação, saúde, inovação, empresarial e cultural. Realça-se, também, o objetivo de desenvolver pelo menos uma nova área de negócio empreendedora.

Relativamente à participação dos *stakeholders* externos relevantes, são desenvolvidos esforços para o incremento das taxas de participação de famílias, parceiros e entidades.

II. Qualidade, Inovação e Desenvolvimento

No eixo de Qualidade, Inovação e Desenvolvimento destaca-se o papel fulcral da instituição na dinamização das ações de Benchmarking do Grupo Sul da FORMEM, bem como a realização de reunião quadrimestral temática com os promotores da qualidade das diversas respostas e serviços. Destaque ainda para a aferição dos resultados da Cultura da Qualidade Organizacional EQUASS, mediante nova aplicação do questionário, bem como a conclusão da adaptação documental e dos indicadores de resultados exigidos pelo referencial EQUASS 2018. Ainda relativamente a este referencial, pretende-se promover o modelo teórico EQUASS 2018 junto dos colaboradores e apresentar resultados de revisão do Sistema de Gestão de Qualidade.

A inovação e diversificação dos serviços prestados é, para a instituição, um objetivo fundamental. Assim, destacam-se neste âmbito os projetos “Cuidado em Rodinhas para patinhas e patudos”, “Jardim Sensorial” e “Cooperar para incluir- biológico para viver”. Ainda no que concerne a inovação, destaque para a implementação do projeto “Montemor Inclusiva”, a iniciativa de um modelo de apoio na área da sexualidade, a segunda edição do livro “Guia para um Cérebro Ativo” com componente digital e a implementação e aplicação da nova escala de qualidade de vida familiar, bem como dos novos planos individuais direcionados para o cliente. De realçar os modelos de boas práticas e inovações da instituição que, em 2019, serão compilados em livro e apresentados em colóquios e congressos.

No que toca ao projeto Ajudas Técnicas 3D, pretende-se a introdução de novas tecnologias de apoio e/ou ajudas técnicas com vista à melhoria da qualidade de vida dos clientes.

De salientar ainda o desenvolvimento do curso de Mecânico/a de Serviços Rápidos, a participação em grupos de trabalho do IEFP e a melhoria da eficácia dos instrumentos de avaliação, através da revisão das grelhas de avaliação da componente de formação de base.

Realce ainda para o objetivo de consolidação de uma estratégia de marketing que promova os serviços, respostas e produtos da organização.

III. Qualidade de Intervenção, Respostas e Serviços

Durante 2019, a instituição pretende, na área social, continuar a insidir o foco na resposta às necessidades específicas sentidas pelas pessoas assistidas e pelas suas famílias. Um dos principais objetivos passa pela implementação do modelo teórico de Qualidade de Vida, bem como a aplicação e reportação dos resultados dos instrumentos de avaliação de Qualidade de Vida nas diversas respostas sociais.

Para uma melhor Qualidade de Vida da pessoa assistida, é do entendimento da instituição que a implementação dos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI) deve ser um enorme enfoque. Assim, um dos objetivos gerais deste eixo de atuação é precisamente a obtenção de uma taxa de cumprimento global deste instrumento de 91%. Esta meta é cumprida através do levantamento das necessidades e expectativas, formalização dos planos, execução das ações, monitorização dos PDIs e aferição de resultados. Destaque ainda para a aplicação da Escala de Avaliação da autodeterminação ARC-INICO-PT e seus resultados reportados.

Ao nível da infância, a Intervenção Precoce é uma resposta social para crianças dos 0 aos 6 anos, que ocorre nos contextos naturais da criança, e sempre de forma articulada com os cuidadores primários da criança e nos seus locais naturais de desenvolvimento.

De acordo com o Dec.-Lei 281/2009, de 6 de outubro, “a intervenção precoce junto de crianças com alterações ou em risco de apresentar alterações nas estruturas ou funções do corpo, tendo em linha de conta o seu normal desenvolvimento, constitui um instrumento político do maior alcance na concretização do direito à participação social dessas crianças e dos jovens e adultos em que se irão tornar.”

O Acordo de Cooperação existente define a constituição de uma equipa formada por psicóloga, assistente social e terapeuta da fala (técnicos da APPACDM), em trabalho conjunto com 3 docentes (Ministério da Educação) e um técnico da Saúde, no caso da ELI Coimbra 2, o Enfermeiro.

Tendo em conta o elevado número de crianças e famílias em apoio, bem como a inexistência de técnico da área da reabilitação motora, e dado que houve abertura a candidaturas no PROCOOP, efetuou-se, em julho de 2018, candidatura a alargamento de Acordo. Esperamos que a candidatura seja analisada com parecer positivo, para inclusão de um novo elemento na ELI, em 2019.

Esta necessidade tem vindo a agudizar-se, uma vez que o número de crianças elegíveis e em apoio tem sofrido aumentos de forma consistente, de forma transversal às ELI's, não sendo a ELI Coimbra 2 exceção neste aspeto. A ELI é considerada um importante recurso comunitário, na avaliação e apoio a crianças até aos 6 anos, estando no limite da sua capacidade de resposta, prevendo-se que, em breve, se verifique a total rutura e a consequente inscrição em lista de espera.

O número de crianças e famílias em apoio, à data da elaboração do Plano, é de 97 processos ativos, e 14 em fase de avaliação. São recebidas, constantemente, novas referências.

Tendo em conta este número de crianças, a diversidade das situações apoiadas, a necessidade permanente de dar resposta a novas referências e consequente avaliação da elegibilidade, obriga a que todo o trabalho da ELI se centre maioritariamente nas diferentes fases do apoio, sendo difícil prever atividades adicionais, de âmbito mais geral.

Relativamente à Creche e Jardim de Infância Dandélio, estes já se afirmaram na comunidade envolvente como respostas de qualidade no apoio à infância.

A procura de informações tem sido uma constante, seja de forma presencial, seja através de telefone e e-mail. A todas as solicitações, tem-se procurado responder de forma imediata, seja mostrando as instalações, seja esclarecendo questões relacionadas com os nossos projetos e dinâmicas. Tem-se assistido a um aumento progressivo de interessados com elevado nível de exigência quanto aos projetos desenvolvidos e filosofia de atuação, o que conduz à necessidade de esclarecimentos acerca das linhas gerais de orientação pedagógica. A mudança de perfil de população/ utilizadores dos serviços tem sido um desafio acrescido para as equipas de trabalho e impulsionando a necessidade de formação e diálogo entre os elementos das equipas de trabalho da creche e JI.

Pretende-se dar respostas às mais recentes linhas de investigação no que se refere à educação de infância, nomeadamente à questão da utilização de espaços exteriores e espaços culturais como espaços de aprendizagem.

Pretende-se ainda continuar a progredir no sentido da sustentabilidade da estrutura, o que tem acontecido de forma positiva, sustentabilidade essa que se pretende garante da continuidade da qualidade das respostas de apoio à infância da APPACDM de Coimbra, que têm como missão específica a educação e inclusão de crianças dos 0 aos 6 anos, através da arte e da ciência, e tendo como base teórica a investigação de relevo ao nível da arte na infância, da iniciação à arte, das vantagens da aprendizagem em contextos naturais e às diversas formas de aprendizagem e apreensão do mundo.

Nesse sentido, continuamos a apostar numa pedagogia assente na vivência de experiências pelas crianças, alargando os seus saberes e aumentando as suas possibilidades, e isso faz-se com parceiros culturais e educativos. Faz-se, igualmente, alargando o conhecimento desta estrutura por parte da comunidade, o que nos impele ao objetivo de disseminar o bolo Dandélio e de abrir as portas a oportunidades formativas, bem como o de aceitar visitas e estágios e, em 2019, a visita dos profissionais ligados ao Projeto PINN (Proactive International Network for Newborn and Young Children).

A Creche e JI da APPACDM de Coimbra assumem a relevância da sua função educativa, baseada em princípios de Inclusão e nos Princípios definidos pela APPACDM de Coimbra. Assim, a equipa articula de forma positiva e benéfica com as entidades envolvidas no apoio às crianças, desde a ELI Coimbra 2 aos serviços de saúde, procurando potenciar-se, em 2019, a articulação com um agrupamento de escolas (na preparação da transição para o 1º ciclo), e a organização de equipa multidisciplinar no âmbito da legislação relativa à educação inclusiva.

No âmbito da resposta de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), a funcionar nos concelhos de Coimbra, Montemor-o-Velho, Cantanhede e Arganil, para o ano 2019 pretende-se evoluir na implementação do modelo teórico dos apoios que prestamos aos clientes, mediante a introdução de novos instrumentos de planificação individual (PI), bem como da introdução de instrumentos de avaliação, na área da autodeterminação e em especial na área social e familiar.

Considera-se também que nesta valência, nos últimos anos, se tem desenvolvido todo um conjunto de produtos e práticas em várias áreas técnicas que nos permitem equacionar a elaboração de um livro que aglutine estes conhecimentos e produtos. Sendo o ano das comemorações dos 50 anos da Instituição, os Centros de Atividades Ocupacionais propõem-se a organizar um congresso de apresentação destas práticas e conjugando o lançamento do livro. No domínio da inovação propomos ainda candidatar-mo-nos a pelo menos três novos projetos de inovação, continuando a desenvolver projetos já iniciados ou candidatados no ano transato ou expandindo projetos já em desenvolvimento. Ao nível de infraestruturas, além dos projetos já elaborados que aguardam aprovação, pretende-se investir na angariação de fundos para aquisição de uma nova carrinha para S. Silvestre, de forma a continuar a renovar o parque automóvel.

No que concerne à Formação Profissional (FP), nos polos de Coimbra, Montemor-o-Velho, Cantanhede e Arganil, o Plano de Atividades apresenta as iniciativas a desenvolver no contexto da formação profissional no ano de 2019.

Além da concretização do Plano Estratégico, as atividades previstas enquadram as de sustentabilidade desta valência, que se têm traduzido nos últimos anos no crescendo de exigência e de responsabilidade, e com um baixo potencial de mudança/inovação dadas as exigências legais inerentes às mesmas. As dificuldades e obstáculos que levaram a repensar toda a oferta formativa e que colocaram desafios abraçados ainda no ano de 2018, levam a que 2019 seja um ano de análise e reflexão sobre o impacto das decisões tomadas de forma a garantir que a formação profissional se constitua como uma resposta sustentada, sem nunca perder o foco na qualidade e sem desvios dos princípios base da Instituição.

As atividades propostas enquadram ainda as sugestões mais prementes formuladas pelos formandos dos vários pólos no âmbito do concurso de ideias “E se fosses Diretor do Centro por um dia?”.

A resposta social de Lar Residencial, tendo por base o modelo de qualidade de vida, aposta na melhoria contínua dos serviços que presta aos seus Clientes. Desta forma, é importante trazer aporte direto ou indireto através de parcerias, partilha,

visibilidade e formação. São prioritários o bem-estar, o desenvolvimento e a máxima autonomia possível daqueles em que a equipa se empenha todos os dias.

Assim, pretende-se a realização de parcerias quer na área da saúde, quer com as Faculdades, não só visando melhoria física e psicológica dos residentes, bem como a notoriedade que levará a uma maior interação com a Comunidade.

Ao nível do prestígio acreditamos que a ampla divulgação do Serviço Temporário de Apoio à Família (STAF) possa ser uma mais valia. A regularização, uniformização e alinhamento dos serviços e da equipa é fundamental para o bom desempenho e cumprimento dos objetivos propostos, daí a manutenção dos equipamentos e o suporte e formação às pessoas. O lazer e a partilha serão sempre apostas, quando momentos felizes se tornam a meta suprema dos Lares da APPACDM Coimbra.

No que diz respeito à valência de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), esta visa a prestação de cuidados individualizados e personalizados ao domicílio das pessoas com deficiência. Trata-se de uma resposta de proximidade, cujas atividades se desenvolvem de acordo com o perfil de funcionalidade e características de cada uma das pessoas apoiadas. Assente nos valores institucionais, o SAD emerge na instituição como uma resposta complementar, que permite aos indivíduos a satisfação de necessidades básicas da vida diária, mas também o direito à participação e inclusão na comunidade. Para 2019 a prioridade será no sentido de uma maior divulgação deste serviço junto de potenciais clientes, de forma a garantir o cumprimento do acordo de cooperação. Nesse sentido, embora mantendo um coordenador da valência haverá um maior envolvimento e acompanhamento de proximidade pelas Assistentes Sociais da APPACDM em cada Concelho.

Relativamente aos serviços, nos últimos anos a *Casa de Chá* tem atravessado alterações no seu funcionamento, quer a nível de recursos humanos, fornecedores, metodologias de organização, marketing e divulgação. O foco tem sido a qualidade de serviço, com garantias nos produtos, serviços e conforto dos clientes.

O ano de 2019 prevê-se de maior abertura e participação da (e na) comunidade, o fortalecer de relações com os atuais clientes e procura orientada de outros que ainda não vejam a *Casa de Chá* como um projeto de integração e um local onde o lazer toma lugar com grande qualidade.

Através da melhoria continuada da prestação de serviços e com a flexibilidade de resposta às necessidades dos clientes, espera-se um ano de consolidação da equipa de recursos afetos, fidelização e aumento de clientes, elevação da qualidade do serviço e evolução positiva dos resultados.

O serviço de turismo social *Centro de Férias Quinta da Fonte Quente* tem como objetivo para 2019 manter a viabilidade económica e continuar a contribuir como meio de apoio financeiro e social no panorama global da APPACDM de Coimbra. As atividades a desenvolver procuram melhorar a qualidade térmica dos edifícios e recuperar/requalificar a oferta lúdico-desportiva do exterior (gravemente destruída pela passagem da tempestade de Outubro de 2018).

O *Centro de Medicina Física e Reabilitação* (CMFR) da APPACDM Coimbra tem como objetivo, para o ano de 2019, continuar a prestar excelentes cuidados de saúde a clientes internos e externos. Para o CMFR está previsto o início de negociações com a ARS-Centro com vista ao aumento do acordo existente para tratamentos de medicina física e reabilitação e ainda a redução dos custos com a estrutura de recursos humanos para atingir a estabilidade financeira da valência.

Na área da Economia Social, o enfoque passa por reforçar o papel capital deste sector, para a continuidade da inversão da dependência financeira das entidades financiadoras. Estão identificadas como áreas de intervenção prioritárias para 2019 ações específicas de formação para os colaboradores e o reforço ao nível do número de fornecedores de óleos alimentares, aumentando o número de recolhas. Pretende-se aumentar a facturação nas diversas áreas da Economia Social e ainda o regular e eficaz funcionamento da Lavagem Auto instalada nos Hospitais da Universidade de Coimbra.

IV. Gestão de Recursos Humanos e Competências

No que concerne a Gestão de RH e Competências, 2019 será um ano de enfoque na formação dos colaboradores da APPACDM de Coimbra, cumprindo com as ações previstas e atingindo, no mínimo, 35 horas de formação por colaborador. Para além do estabelecimento do número de horas, pretende-se, igualmente que 90% dos

colaboradores desenvolvam formação anual, alcançando ainda um outro objetivo: a expansão de conhecimento dos colaboradores, mediante o número de horas de formação.

A resistência à mudança continua a ser um factor a que se deseja dar particular importância, realizando diversas ações para a sua diminuição nos colaboradores. Para além disso, pretende-se desenvolver mecanismos que minimizem o impacto do envelhecimento, desgaste emocional e físico dos colaboradores, através de, por exemplo, aulas de ginástica e encontros de convívio entre colaboradores.

A instituição acredita ainda ser de extrema importância aumentar a participação e o envolvimento efetivo de colaboradores na tomada de decisão.

V. Relação com a Sociedade e Internacionalização

Pela sua grande envolvimento na iniciativa ERASMUS + - The VET Learning Community, a APPACDM de Coimbra pretende, neste eixo de atuação, concluir o seu projeto no âmbito da iniciativa, através da participação da instituição em encontros e grupos de trabalhos, implementando planos de melhoria trabalhados.

Ainda no contexto internacional e da responsabilidade social corporativa, a APPACDM de Coimbra pretende continuar a reforçar os seus esforços nos PALOP, através da consolidação e alargamento de parcerias nesse âmbito. Também no que se refere à internacionalização, a instituição quer alargar o seu raio de ação, influência e presença a outros países, através da sua participação em workshops e seminários de instituições congéneres.

A nível nacional, a instituição pretende continuar a participar ativamente nas ações desenvolvidas pelas federações FORMEM, HUMANITAS e CNIS, bem como reflectir a estratégia de intervenção da instituição nas organizações UDIPSS, CNIS, HUMANITAS e FORMEM.

Após a reestruturação do Departamento de Voluntariado em 2018, o próximo ano prevê a sua plena introdução nos processos e registos do Sistema de Gestão de Qualidade, através da estruturação, organização e dinamização dos procedimentos do departamento de voluntariado. Para além disso, o Departamento de Voluntariado

pretende, através da realização de ações de disseminação e captação, aumentar o número de voluntários da instituição em pelo menos 20%.

No âmbito do Departamento de Comunicação e Imagem, em 2019, este tem um papel fulcral no que concerne o Cinquentenário da APPACDM de Coimbra. Para além de estar responsável por quatro dos 12 eventos a realizar-se (UTOPIAS, Congresso "Cidade como meio de inclusão", Jogo de Futebol AAC/OAF-APPACDM Coimbra, Ciclo de Cinema para a Deficiência), tem o papel de apoiar, assistir, divulgar e concretizar de forma notória as restantes iniciativas das comemorações.

Em simultâneo, o principal objetivo continua, em 2019, a focar-se na primazia da imagem da APPACDM de Coimbra na sociedade. Uma tarefa que é composta pela criação e implementação de um forte plano de comunicação que abranja várias áreas de atuação: assessoria de imprensa, contacto com os órgãos de comunicação social, realização de projetos de parceria com os mesmos e com instituições diversas. Estas atividades são também elas atividades a realizar em prol dos eventos a realizar-se na celebração dos 50 anos da organização. O mesmo departamento pretende ainda continuar a sua criação e divulgação mensal da Newsletter e sua versão em Leitura Fácil.

A nível gráfico, o objetivo passa pela manutenção e crescente divulgação da imagem gráfica da APPACDM de Coimbra, através da realização de cartazes, flyers, posters e mupis. Para além disso, será responsável pela criação do novo logótipo da APPACDM de Coimbra.

VI. Gestão Administrativa e de Infraestruturas

No eixo da gestão administrativa e de infraestruturas, pretende-se dar continuidade ao processo de melhoria continua, com especial enfoque nos sectores da organização administrativa e equipamentos, dos transportes, proteção de dados, sistematização dos processos de compras e gestão dos associados.

Destaque também para a intervenção no Lar de Montes Claros, a qual vai permitir à Direção encerrar o processo perante a Segurança Social e atingir o objetivo do plano estratégico "licenciamento de todas as infraestruturas". A requalificação da Unidade de

Montemor-o-Velho, construção do campo de jogos do Dandélio, aquecimento do Lar da Tocha, e a adaptação/melhoria das instalações do Lar de Montes Claros, Residencial Autónoma da Tocha e Centro de Formação fazem parte dos objetivos traçados.

Encontra-se ainda prevista a introdução continuada dos diversos processos, procedimentos e registos da componente administrativa no sistema de gestão da qualidade da instituição e implementação de Medidas de Auto Proteção (MAP) em várias unidades. Destaque ainda para o reforço dos normativos do RGPD na Instituição.

VII. Gestão para a Sustentabilidade

Em 2019 prevê-se o reforço do eixo da Sustentabilidade, como trabalho desenvolvido em contínuo com todos os influenciadores e decisores na/da Instituição. A criação, discussão e reformulação da informação estratégica, são meios orientadores dos objetivos a atingir e das intervenções a realizar, procurando não só acompanhar as Unidades e Valências, mas também criar o caminho (futuro) da APPACDM de Coimbra. Estrategicamente a APPACDM de Coimbra:

- Analisa as oportunidades externas e otimiza-as na aplicação dos recursos internos;
- Determina pontos-chave de melhoria interna;
- Reforça as suas mais-valias, aumentando a criação de valor na sua atividade e na intervenção em conjunto com a comunidade;
- Identifica ambientes externos que podem dificultar a missão, para tomar medidas de intervenção.

O Eixo da sustentabilidade para 2019 apresenta um maior enfoque em:

- Oportunidades na gestão de origens de fundos externos;
- Análises de racionalização e aplicação de recursos;
- Participação ativa na comunidade com quantificação dos seus benefícios;
- Antecipação de alterações das entidades financiadoras e regulador

1. LIDERANÇA ESTRATÉGICA

Ano 2019		Planeamento				
Exo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
	Obter uma Taxa de Eficácia dos Serviços (TES) de 90,6%.	1. Planeamento e monitorização das indicações associadas. 2. Afinação dos resultados. 3. Levantamento detalhado das necessidades das unidades/cruzar com o quadro de staff	TES	Transversal	Direção e GSQ	Dezembro
	Alinhar um rácio Colaborador vs. Cliente não superior a 0,304	2. Desenvolver com as equipas de coordenação locais uma estratégia de organização de funcionamento. 3. Monitorização periódica da avaliação do rácio colaborador vs. cliente	Rácio Colaborador vs. Cliente	Transversal	Direção	Dezembro
	Garantir uma Taxa de incidência de acidentes de staff não superior a 19.	1. Análise de riscos 2. Implementação de medidas preventivas 3. Monitorização da taxa de incidência	Taxa de incidência de acidentes de staff (em relatório único)	Transversal	DA + Equipas Diretivas	Dezembro
	Melhorar os resultados de eficácia e eficiência organizacional da Escala OEES (Eficácia e Eficiência)	1. Implementar ações de melhoria 2. Aplicação da escala com participação de coordenadores e equipas 3. Alterar Resultados	Resultado da aplicação da escala OEES (Eficácia 79% e Eficiência 88%)	Transversal	Direção e Equipas	Dezembro
	Desenvolver dinâmicas de comunicação e cooperação entre unidades, que reforcem o sentido de pertença organizacional.	1. Realização de um encontro anual de colaboradoras da APPACDM, com benchmarking entre os diversos centros; 2. Realização de atividades conjuntas entre unidades; 3. Realização de ações específicas de benchmarking entre os diversos serviços administrativos (inter-unidades);	Taxa do Satisfácio: A cooperação entre diferentes sectores da organização é altamente encorajada (Questionário Cultura Organizacional) >=70%	Transversal	Diretores e Coordenadores	Ao longo do ano
	Estabelecer parcerias estratégicas de impacto nos serviços.	1. Formalização de parcerias nas áreas de Educação, Saúde, Inovação, Empresarial e Cultural 2. Análise dos indicadores de impacto das parcerias;	1. Formalização de pelo menos 4 parcerias 2. Avaliação do impacto de pelo menos 1 parceria	Transversal	Direção e Equipas	Ao longo do ano
	Continuar a reforçar as dinâmicas de participação dos stakeholders relevantes.	1. Reestruturação dos inquéritos 2. Monitorização do envio dos inquéritos aos parceiros identificados 3. Reforço junto dos receptores da pertinência da sua participação (por email, telefone; pessoalmente; entre outras formas)	Taxa de participação de parceiros 65% Taxa de Participação Comunidade +10% Taxa de Participação STAFF 86%	Transversal	Equipas, GSQ e DCI	Dezembro
	Desenvolver pelo menos uma nova área de negócio empreendedora.	Organização da Lavagem Auto como vertente empresarial. 1. Gestão da licença de construção 2. Elaboração do projeto de candidatura a fontes de financiamento 3. Continuar o processo de procura de recursos financeiros	Área de negócio criada	Direção	Direção	Até Dezembro
	Preparar a candidatura para financiamento da construção do Lar do Agnelli e iniciar a negociação dos acordos de coeservação.	1. Aguardar parecer Comarário 2. Estudiar as diversas alternativas que são passíveis de implementar 3. Iniciar elaboração do projeto para executar de forma faseada	Documentação	Agnelli	Direção/CA/Coordenação Larag	Ao longo do ano
	Iniciar processo de Q1ª da Romeira	1. Apresentar junto da Segurança Social a documentação de licenciamento e funcionamento 2. Candidatura ao PRQCOOP (em caso de abertura de candidaturas)	Documentação	Coimbra	Direção/CA	Ao longo do ano
	Iniciar a negociação de acordo de cooperação para a Residência Autónoma da Tocha	1. Formalizar pedido junto da Segurança Social 2. Aguardar parecer 3. Candidatura ao PRQCOOP (em caso de abertura de candidaturas)	Documentação	Tocha	Direção	Até Dezembro
	Apresentar o pedido de revisão do número de vagas do CAO da Tocha, das atuais 50 para 60 (dóis CAOs de 30). Solicitar revisão do acordo de cooperação	1. Organização e realização de um congresso dinamizado pelos CAOs Ocupacionais; 2. Rodagem de um livro sobre a intervenção nos Centros de Atividades 3. Realização do encontro anual da Formação Profissional;	1. Número de vagas atribuído 2. Candidatura do PRQCOOP	Tocha	Direção	Até Dezembro
	Desenvolver pelo menos 5 projetos transversais que envolvam a participação conjunta entre Unidades	4. Realização da Gala anual da organização envolvendo a participação das diversas valências e unidades; 5. Ciclo de cinema sobre a temática da deficiência com sessões comentadas a realizar mensalmente, envolvendo os diversos centros/respostas.	1. Congresso 2. Draft do livro para publicação 3. Produtos e evidência do Encontro; 4. Filmes comentados e apresentados (Casa da Chã)	1 e 2. CAOs 3. A definir 4. Transversal 5. Casa da Chã (todas as unidades)	Coordenadora e equipas Técnicas	1. Novembro 2. Janeiro a Outubro 3. A designar

for tie

Ano 2019		Planeamento				
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
2. QUALIDADE, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	Afetr os resultados da Cultura da Qualidade Organizacional EQUASS, mediante nova aplicação do questionário.	1. Aplicação do questionário nos diversos centros. 2. Recolha e análise de resultados; 3. Atipificação face a 1ª aplicação 4. Reporte do resultados aos centros e unidades 1. Conclusão das ações internas de disseminação e discussão do modelo 2018	Resultado global do questionário [nota de aumento de 1% mínimo (por vector)]	Transversal	GSQ	Outubro e novembro
	Concluir a adaptação documental e dos indicadores de resultados exigidos pelo referencial EQUASS 2018	2. Desenvolvimento e introdução no SCQ dos novos modelos e procedimentos teóricos 3. Realinhamento de indicadores com os novos requisitos com base nos Indicadores FORMEM 4. Realinhamento do relatório de revisão do sistema com o modelo 2018 1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	Grelhas de Reunião Novas versões de documentos, Relatório do revisto do sistema.	Transversal	GSQ e Coordenadoras	Ao longo do ano
	Dinamizar as ações de Benchmarking do Grupo Sul da FORMEM	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	Grelhas de reunião e/ou registos das atividades	Sul de Portugal	GSQ e FORMEM	Ao longo do ano
	Realizar pelo menos uma reunião trimestral temática com os promotores de qualidade das diversas respostas e serviços	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	Grelhas de reunião	A designar	GSQ e Promotores	Ao longo do ano
	Promover o modelo teórico EQUASS 2018 junto dos colaboradores e apresentar resultados de revisto do SCQ	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	Atas de reunião e apresentação	Transversal	GSQ	Ao longo do ano
	Diversificar os serviços prestados de forma inovadora	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	Projetos elaborados	CAOs	Equipes Diretivas/ Coordenadoras	A definir
	Promover a inovação em modelos e práticas de inovação	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	1. Projeto elaborado 2. Materiais elaborados 3. Suporte digital do Guia para cérebro ativo 4. Número de planos individuais elaborados 5. Escalas de vida Familiar aplicadas a 10% de Famílias 1. mínimo de 7 artigos 2. Mínimo de 4 apresentações em congressos/seminários Plano de marketing	1. CAO Montemor 2. CAOs 3. CAO SS 4. CAOs 5. CAOs	Coordenadora valência Equipas diretivas Equipas técnicas	Janário a Dezembro
	Sistematizar e partilhar os modelos de boas práticas de inovação	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	1. Artigo dos modelos de boas práticas (a compilar no livro) 2. Apresentação em colóquios e congressos 1. Contatuar empresa especializada em marketing que identifique a melhor estratégia de marketing de produtos a implementar Revisão e edição do Guia para o Cérebro Ativo com componente digital	CAOs CAOs CAOs	Coordenadora valência Equipas técnicas Direção 4 CAOs (equipa de 8 elementos)	Ao longo do ano até dezembro Dezembro
	Introduzir novas tecnologias de apoio e/ou ajudas técnicas à melhoria da QV dos clientes	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	Identificar as necessidades de apoio/ajudas técnicas adquirir/developar e implementar duas novas tecnologias ou ajudas técnicas Acompanhamento do funcionamento do curso n. 15 (apto 1) do projeto - POISE-03-4220-FSE-000206	CAOs	Equipas técnicas	Janário a Dezembro
	Garantir o desenvolvimento do curso de Mecânica de Serviços Rápidos	1. Planeamento das ações 2. Desenvolvimento 3. Registos e outcomes associados às dinâmicas desenvolvidas 1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões 1. Realizar as ações 2. Elaborar o projeto "Cuidados em Rodinhas para patinhas e patinhas" 3. Elaboração do Projeto Jardim sensorial aberto à comunidade 3. Projeto "Cooperar para incluir biológico para viver"	Dossier técnico pedagógico	Coimbra	Equipa de formação e direção	11/07/05
	Participar nos grupos de trabalho promovidos pelo IEFP para aferição de referenciais para PQDI de nível 4.	Participação nas reuniões do subgrupo de trabalho para aferição do referencial TÉCNICO/A DE APOIO FAMILIAR E DE APOIO À COMUNIDADE	Resumos das reuniões	A designar	Coordenadora da formação	Todo o ano
	Tomar os instrumentos de avaliação mais eficazes	Revisão das grelhas de avaliação da componente de formação de base	Grelhas revisadas	Todos os pólos	Responsáveis do pólos	Toda o ano

Ano 2019		Planeamento				
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências/Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
Intervenção Precoce	Implementar o modelo teórico de qualidade de vida adotado nas diferentes respostas.	1. Aprovação da versão final do documento de QV da organização; 2. Implementação da abordagem teórica;	Modelo de Qualidade de Vida na Intervenção aprovado pela direção	Transversal	Coordenadoras Técnicas	1. Janeiro 2. Ao longo do ano (de acordo com definido no modelo)
	Aplicar os instrumentos de avaliação da qualidade de vida nas diversas respostas sociais e reportar resultados, abrangendo 100% da população	1. Aplicação dos instrumentos utilizados (em alinhamento com o modelo teórico de intervenção); 2. Análise dos resultados das equipes técnicas; 3. Relatório de resultados ao SGQ; 4. Relatório de resultados em Relatório de Revisão do Sistema	Resultados da aplicação dos diversos instrumentos de avaliação de QV e respetiva abrangência	Transversal	1. 2. 3. Coordenadoras Técnicas 4. SGQ	Ao longo do ano
	Garantir uma taxa de cumprimento de necessidades e expectativas de pelo menos 90%	1. Realizar um planeamento cuidadoso, envolvendo as necessidades e expectativas das famílias; 2. Executar as ações dos PDIs; 3. Monitorização do PDI; 4. Atorção de resultados.	Taxa de cumprimento de necessidades e expectativas	Transversal	Coordenadoras e Equipas	Dezembro
	Obter uma taxa de cumprimento global dos Planos de Desenvolvimento Individualizado de pelo menos 91%	1. Levantamento de necessidades e expectativas; 2. Formalização dos planos; 3. Execução das ações; 3. Monitorização dos PDIs; 4. Atorção de resultados	Taxa de cumprimento dos PDI	Transversal	Coordenadoras e Equipas	Dezembro
	Aplicar a Escala de Avaliação da auto-determinação ARC-INICO-PT e reportar resultados	1. Aplicação da escala; 2. Análise de Resultados pelas coordenadoras e respetivas equipas; 3. Relatório de Resultados para o sistema de Gestão da Qualidade; 4. Relatório dos resultados obtidos em revisão do sistema	Resultados das aplicações por respostas e gerais	Transversal	1. 2. 3. Coordenadoras e Equipas 4. SGQ	1. 2. 3. 1º Semestre 4. No momento da revisão do sistema
	Promover a discussão, em equipa, acerca da nova Lei da Educação Inclusiva (Dec. Lei 54/2018)	Reuniões de equipa com o Núcleo de Supervisão Técnica	Ato de reunião	Sede da ELI	Coordenadora	Primeiro trimestre
	Analisar, em equipa, os processos de transição para o 1º Ciclo que impliquem a adoção de medidas de acordo com a Lei para a Educação Inclusiva	Reuniões de equipa com o Núcleo de Supervisão Técnica	Ato de reunião	Sede da ELI	Mediadores de Caso	Janário a Abril
	Aumentar a percentagem de crianças cujo apoio se inicia antes dos 3 anos	Envio de Ficha de Referência e critérios de elegibilidade às creches da área de abrangência	Cópia dos Ofícios enviados; % de crianças em apoio com menos de 3 anos	Sede da ELI	Coordenadora	2º trimestre do ano
	Monitorizar o número de crianças com processo inserido na base de dados nacional criada pelo ISS	Avaliação dos dados inseridos, inserção dos novos processos	% de processos inseridos/ total de processos	Sede da ELI	Equipa	Ao longo do ano
	Se aprovada a candidatura na Plataforma Procoop, integrar na ELI o novo elemento	Reunião com Responsável pelos Recursos Humanos; reuniões de avaliação de candidaturas; se aprovada, contratação de T.O., e proposta de revisão do Acordo	Aprovação da candidatura; T.O. Na ELI	Sede da ELI	Direção e Coordenadora	Até Julho 2019
DANDÉLIO	Desenvolvimento dos Projetos "Momentos rurais" e "Sábados na Mata"	Agendamento de visitas a espaços rurais; organização de atividades na Mata; ao Sábado	Projeto elaborado; fotografias; Projeto curricular de sala	Dandélio	Equipa Docente	Ao longo do ano
	Promover um Encontro com workshop abertos à comunidade, sobre alimentação saudável	Agendar o Encontro; convidar nutricionista; convidar um cozinheiro para dinamização do workshop	Enfais, fotografias; lista de inscrições/participantes	Dandélio	Equipa docente	01/jul/19
	Organizar um Encontro temático aberto à comunidade, enquadrado nos 50 anos de APPACDM de Coimbra, sobre temática de relevo no apoio a crianças e a pessoas com deficiência e/ou incapacidades	Contactar responsáveis por projetos de relevo; organização do espaço; elaboração do programa; divulgação do mesmo	Realização do Encontro e divulgação do mesmo	A definir	Coordenadora	01/set/19
	Continuar a articular com o ICNF-Mata de Choupal, no que respeita ao Bosquete do Dandélio	Efetuar visitas periódicas à Mata de Choupal, para o cuidado do Bosquete; divulgar junto das famílias; articular com o ICNF a manutenção do Bosquete	Circular colocação das placas de modelar, difusão do site no grupo fechado do FB; fotos da iniciativa em órgãos de comunicação social	Dandélio e Mata de Choupal	Coordenadora e Equipa docente	Ao longo do ano
	Criação de um bolo "Dandélio", em parceria com uma Pastelaria do terreno	Estabelecimento de contactos com pastelaria; elaboração da proposta;	Bolo "Dandélio" criado	Dandélio e Pastelaria	Coordenadora	01/set/19
Geral	Realizar um Irai com as famílias, celebrando o Dia da Família e os 50 anos da APPACDM de Coimbra	Organização do Irai; divulgação do evento; convites às famílias	Folhetos	Colimbrão-cidade	Equipa Docente	19 de Maio 19
	Receber a visita dos profissionais estrangeiros, no âmbito do Projeto PHN, em colaboração com a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da UC	Receber os profissionais estrangeiros e proporcionar conhecimento acerca das respostas da infância no seio da APPACDM de Colimbrã	Email	Dandélio	Direção e Coordenadora	01/jan/19

[Handwritten signature]

RESPOSTAS E SERVIÇOS

Centros de Atividades Ocupacionais

CRI

Ano 2019		Planeamento				
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
	Potenciar práticas de inclusão mediante o desenvolvimento e implementação de projetos que captem os contextos educativos	Alinhar as práticas do CRI com o decreto-lei 54/2018 de 6 de julho, definindo e implementando, nos agrupamentos parciais, novas formas de intervenção de natureza indireta, colaborativa e de capacitação dos contextos.	Nº de projetos desenvolvidos	Agrupamentos Parciais	Equipa do CRI	Ao longo do ano
	Promover uma intervenção que privilegie a perspetiva holística do aluno, reduzindo as intervenções de natureza terapêutica	1. No início do ano letivo, sensibilizar os agrupamentos para uma abordagem holística do aluno e não exclusivamente terapêutica 2. Definir com os agrupamentos intervenções diferenciadas, ajustadas a cada um dos alunos e que ocorram preferencialmente em contexto, com a preocupação de promover o sucesso educativo e a participação efetiva dos alunos na comunidade escolar 3. Revisar as FR e IT existentes 4. Atualizar a versão caso se constate necessidade 5. Criar novas FR e IT caso se constate a necessidade 6. Definir com os agrupamentos parciais as turmas alvo 7. Com o diretor de turma/professor de educação especial fazer o levantamento das necessidades/problematizadas da turma 8. Implementar ações de sensibilização subordinadas à temática da diversidade e inclusão 9. Elaborar relatório da atividade	Nº de alunos que beneficiaram de uma intervenção em contexto, em grupo e ou em turma	Agrupamentos Parciais	Equipa do CRI	Ao longo do ano
	Criação/ Reformulação de FR e IT para ajuste com o Decreto-Lei n.º 54/2018 de 6 de junho	1. Revisar as FR e IT existentes 2. Atualizar a versão caso se constate necessidade 3. Criar novas FR e IT caso se constate a necessidade	Nº FR e IT atualizadas Nº FR e IT novas	Agrupamentos Parciais	Coordenação do CRI	Ao longo do ano
	Sensibilizar o grupo de pares para a adoção de comportamentos e práticas inclusivas	1. Definir com os agrupamentos parciais as turmas alvo 2. Com o diretor de turma/professor de educação especial fazer o levantamento das necessidades/problematizadas da turma 3. Implementar ações de sensibilização subordinadas à temática da diversidade e inclusão 4. Elaborar relatório da atividade	Realizar pelo menos 8 ações de sensibilização em turmas	Agrupamentos Parciais	Equipa do CRI	Ao longo do ano
	Realizar uma ação de formação, dirigida aos docentes de educação especial, relativa à temática dos comportamentos disruptivos, sua compreensão e estratégias de intervenção no agrupamento de Escolas Marques de Matilde	1. Articulação com o departamento da educação especial para definição das etapas e horários 2. Preparação da ação 3. Dinamização das sessões da ação	Ficha do Projeto de Inovação ou Melhoria (PI, PS7.02) Partilha da atividade com o departamento de imagem da APPACDM de Coimbra	Agrupamentos Parciais	Equipa do CRI	Ao longo do ano
	Consolidar a implementação do modelo teórico de qualificado de vida adotado	Aplicação das escalas de Qualidade de Vida a novos clientes Aplicação da escala da qualidade de vida familiar a pelo menos 10% da população de CAO Início da aplicação da metodologia e instrumentos do do PI	Número de escalas aplicadas	CAOs	Equipa técnica	Ao longo do ano
	Aviolar conduta adaptativa	Aplicação e extração da escala ECA	50% dos clientes do CAO avaliados pela ECA	CAOs	equipa técnica	Ao longo do ano
	Analisar o impacto das estratégias de autoapresentação implementadas	Estudo exploratório da aplicação da escala ARCO INICO.	Aplicação da Escala a 10% da população dos CAOs	CAOs	equipa técnica	Ao longo do ano
	Conceitualizar práticas de intervenção baseadas em evidências claras de monitorização e avaliação	Aplicação dos novos instrumentos de avaliação e planificação.	Planos executados e avaliados	CAOs	Equipa técnica	Ao longo do ano
	Criar, desenvolver e promover produtos e serviços dos Centros de Atividades Ocupacionais	1. Criação o desenvolvimento de pelo menos 3 novos produtos para venda 2. Tocha: Alargar e desenvolver os serviços a novos clientes 3. Avaliar o potencial do intervenção lúdico terapêutico dos Burras 4. Melhorar dinamizar pelo menos 2 serviços do CAO abertos à comunidade 5. Arganil: Alargar a recolha seletiva de resíduos porta a porta na comunidade de Arganil 6. S. Silvestre: Implementar a venda das ceias de sabores	1. 3 novos produtos 2. Número de novos clientes CAO 3. Documento de reflexão sobre o potencial terapêutico dos Burras 4. Dois novos serviços abertos à comunidade 5. Serviço de recolha seletiva de resíduos porta a porta 6. Número de refeições vendidas a clientes externos	1. CAOs 2. CAO Tocha 3. CAO Tocha 4. CAO Montemor 5. CAO Arganil 6. CAO SS	Coordenadoras/Equipa diretivas	Jan a Dez
	Aumentar as atividades socialmente úteis em articulação com a comunidade	Identificação de atividades junto da comunidade Continuar o acompanhamento às situações protocoladas	Novos atividades identificadas; Relatórios de acompanhamento.	CAOs	Equipa técnica/ Coordenadora	Jan a dez

Ano 2019		Planeamento				
Exo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
QUALIDADE DE INTERVENÇÃO, Formação Profissional	Dar resposta a pelo menos 80% dos casos encaminhados pelo Centro de Emprego da Figueira da Foz para as diferentes medidas desenvolvidas pelo Centro de Recursos	Desenvolvimento de ações de AQOE. Apoio à Colaboração e do Acompanhamento Pós Colaboração junto dos participantes encaminhados pelo Centro de Emprego da Figueira da Foz de acordo com o Plano de Ação que vier a ser aprovado pelo IEFP. 1. Continuar a reestruturação da oficina formativa de modo a permitir o rigor da seleção de formandos (redução do n.º de cursos/formandos e redução o n.º de admissões a realizar em simultâneo). 2. Monitorização da análise dos critérios de priorização de candidaturas, tendo como base o perfil dos candidatos bem sucedidos. 3. Articulação com o CRI e com as escolas para o desenvolvimento do processo de TYPE tendo em vista a criação de hábitos de trabalho prévios à admissão em formação e utilização de interesses vocacionais.	Dossier TP Relatório final enviado ao IEFP	Pólo de Montemor-o-Velho	Coordenadora do pólo de Montemor-o-Velho	Todo o ano
	Reduzir a Taxa de Desistências a o de Excluído (consideradas em conjunto) para 19%.		Taxa de Desistência e Taxa de Exclusão	Todos os pólos	coordenadoras do pólo+ coordenadora de valência + direção	Todo o ano
	Realizar pelo menos uma ação de formação destinada a outros públicos.	1. Acompanhamento da abertura de candidaturas ao financiamento de projetos formativos destinados a outros públicos	Listagem de candidaturas abertas	Colimbra	Coordenadora de valência	Todo o ano
	Garantir a realização dos cursos de formação previstos no projeto POISE-03-4223-FSE-000206	1. Acompanhamento das ações iniciadas em 2018 2. Realização da ação de divulgação das ações previstas para 2019 3. Recrutamento e seleção de formandos 4. Desenvolvimento das ações previstas para 2019	Dossier TP	Todos os pólos	Coordenadoras de pólo+ Coordenadora de valência + Direção	Todo o ano
LAR	Reutilizar os produtos resultantes da atividade formativa e afirmar publicamente as competências dos formandos	1. Realização de catálogos 2. Realização de serviços no exterior	Registos	Todos os pólos	Equipas dos 4 pólos	Todo o ano
	Afirmar e promover as competências de cidadania dos formandos	1. Realização de uma ação de voluntariado em contexto comunitário e sua divulgação - Arganil, Coimbra e Montemor-o-Velho 2. Participação dos formandos na refestação da Quinta da Fonte Quente e sua divulgação - Tocha	Registo do evento	Todos os pólos	Equipas dos 4 pólos	Ao longo do ano
	Aplicar a EPR (Escala Pessoal da Resiliência) e pelo menos 50% dos formandos	1. Aplicação da escala a formandos 2. Afirmação de resultados. 3. Cálculo da taxa de cobertura da escala	Taxa de aplicação da EPR	Todos os pólos	Equipas dos 4 pólos	Ao longo do ano
	Parcerias com as Faculdades para Estágios Curriculares ou Voluntariado (cooperação da Direção e do Dep Voluntariado), como forma de divulgação e reforço da boa imagem criada. Parceria na área da Saúde, providenciando serviços pouco ou não contemplados. Divulgação do Serviço de STAF por forma a dar ainda mais reconhecimento ao mesmo.	Comunicação com os departamentos de estágio e voluntariado através de reuniões ou emails. Formalização da Parceria	Um estágio curricular ou um voluntário estudante universitário.	Lares	Coordenadora Lares	Ao longo do ano
	Regularização e uniformização dos procedimentos do lar associados à gestão de colaboradores, logística e processos. Desenvolver pelo menos três atividades conjuntas entre os diferentes lares da organização. Desenvolver um workshop focalizado no "Alinhamento da equipa do lar".	Publicação e entrega de Flyers Análise dos procedimentos atuais e desenvolvimento dos processos. Aproveitação dos procedimentos desenvolvidos Teatro, Almoço com partilha de boas práticas e Passeio Cultural. Workshop	Melhoria dos serviços aos Clientes. Facebook Site. Flyers Aprovação das versões produzidas Registos das atividades desenvolvidas Avaliação da Formação	Lares Várias Lares A definir A definir	Coordenadora Lares Coordenadora Lares Coordenadora Lares Coordenadora Lares Coordenadora Lares	Ao longo do ano Ao longo do ano Ao longo do ano Ao longo do ano Ao longo do ano

Handwritten signature

Ano 2019		Planeamento				
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
SAD	Garantir o número de clientes previstos em acordo	1. Fazer divulgação do SAD junto de potenciais clientes 2. Decentralizar o acompanhamento das situações no serviço social local de APACCOM	Folheto de divulgação Nº de clientes do SAD	4 Concelhos	TSS dos 4 CAOs	Jan a Dez
	Definir e monitorizar novos procedimentos técnicos e administrativos que garantam um acompanhamento de qualidade e mais articulado entre os polos	1. Reunião com a equipa 2. Definir os procedimentos 3. Monitorizar a aplicação	Atas do reuniões Procedimentos definidos Balanço de satisfação das famílias	4 Concelhos	Coordenadora	Jan a Dez
	Mantém nas instalações equipamentos com qualidade e conforto	1. Reabilitação da Told no telhado 2. Reabilitação Sala Rosa 3. Análise das necessidades no quadro elétrico, sistema de segurança e vigilância 1. Estabilidade entre Verão/Inverno 1.1. Divulgação direcionada hosteia 1.2. Horários de funcionamento em função da procura 1.3. Alteração Carta Verde/Inverno 2. Organização de eventos 3. Revisão das tabelas de preços 4. Análise dos melhores fornecedores por produto 5. Inquéritos de satisfação: 5.1. Criação do Inquérito 5.2. Implementação do inquérito 5.3. Análise dos resultados e propostas do atendimento 1. Desenvolvimento da Parceria com União de Freguesias de Coimbra 2. Organização de Campanhas/eventos sazonais (épocas festivas) 3. Procurar estabelecer o cinema ao ar livre e outras parcerias 4. Convites dirigidos a Voluntários em atividades na Casa de Chá (como participantes e não só como voluntários)	Reabilitações/intervenções realizadas N.º de hosteis com publicidade da Casa de Chá Alteração do produtos, preços, o horários no inverno/verão Marcação de eventos privados na casa de Chá Elaboração de inquérito de satisfação e adoção de oportunidades de melhoria	Casa de Chá	Cda de Chá (Cch), DA e DF (a reabilitação da Sala Rosa dependente de recolha do fundos)	Ao longo do ano
Casa de Chá		Mantém estratégia comercial focada no equilíbrio dos resultados		Casa de Chá	DF, Cch	Ao longo do ano
		Estreitar relação com a Comunidade	Eventos realizados, parcerias estabelecidas	Casa de Chá	DF, Cch	Ao longo do ano
		Mantém enfoque no alcance resultados	Análise trimestral periódicas dos gastos, vendas e resultados, Monitor a média da taxa do Compras vs Vendas em 35% N.º Campanhas implementadas	Casa de Chá	DF, Cch	Ao longo do ano

Ano 2019		Planeamento				
Exo	Objetivo	Atividades	Evidências/ Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
CF. Quinta da Fonte Quente	Melhoria do conforto térmico do edifício	Substituição das caixilhadas dos quartos, em número proporcional à verba destinada	Caixilharias substituídas, Satisfação dos clientes.	CFQFQ	Direção e Coordenação	Anual
	Requalificação do Parque Aventura, devido à sua destruição provocada pela passagem da tempestade Leslie	Análise do conceito das estruturas totalmente destruídas e como devem ser renovadas Requalificação da ponte himalaia e silo	Estruturas requalificadas	CFQFQ	Direção, Coordenação o Nuno Marques	Anual
	Reiniciar a criação de um parque de instrumentos musicais outdoor, junto ao ninigallo	1. Reagrupar o minigallo 2. Criar o parque com estruturas de instrumentos musicais com materiais reutilizados	Estruturas criadas	CFQFQ	Coordenação e Julio Teixeira	Anual
	Atingir, no mínimo, 8000 estadias anuais em 2019	Contatos telefónicos com amigos e habituais clientes. Publicitação do CFQFQ, via email, junto de novas instituições de carácter social.	Numero de estadias.	CFQFQ	Coordenação e equipas de Rescecionistas	Anual
	Negociar aumento de acordo com ARS-CENTRO Reduzir as despesas com pessoal	Iniciar negociações com ARS-C para aumento dos acordos de fisioterapia. Negociar com os médicos fisiatras o redução do custo/consulta. Definir o conceito de imagem com o DCI Elaborar os materiais a escolher Incluir a impressão dos trabalhos Incluir os folhetos dos acordos em todos os documentos do CMFR (faturação e comunicação)	Reuniões com ARS-C Balancete do CMFR	CMFR CMFR	Direção e Coordenação Direção e Coordenação	ANUAL ANUAL
CMFR	Renovar e requalificar a sinalização CMFR. Requalificar a exposição dos acordos existentes.	Elaborar a viabilidade financeira do investimento 1. Analisar a viabilidade financeira do investimento 2. Adquirir um computador touch para fisioterapia 3. Adquirir duas licenças informáticas 4. Adquirir uma impressora de altares para faturação de procedências	Afixação das sinalizações	CMFR	Coordenação e DCI	ANUAL
	Melhorar o processo administrativo de marcação de consultas e tratamentos	1. Analisar a viabilidade financeira do investimento 2. Adquirir um computador touch para fisioterapia 3. Adquirir duas licenças informáticas 4. Adquirir uma impressora de altares para faturação de procedências	Faturas de aquisição dos equipamentos	CMFR	Coordenação	Anual
E. Social	Realizar pelo menos 2 visitas técnicas ou ações de formação com colaboradores da Jardimagem	1. Visitas/Ações de formação	Nº de ações realizadas	Coimbra	DACCoordenação Limpatudo	Ao longo do ano
	Aumentar a faturação da Jardimagem de Limpatudo em mais de 2%	1. Manter os clientes atuais 2. Abordar potenciais clientes	Resultados financeiros	Coimbra	DACCoordenação Limpatudo	Fecho de contas
	Arquirição de novos fornecedores de OAU - Óleo Alimentar Usado, efetuar no mínimo 150 contactos e 30 novos pontos de Recolha	1. Levantamento do potencial fornecedor de OAU (Restauração, Instituições Culinárias de Escolas e Empresas) 2. Contactar presencialmente potenciais clientes	Registo de contactos	Distritos de Coimbra, Viseu, Aveiro e Leiria	DA/Equipas OAU	Anual
	Aumentar as Recolhas de OAU em 8%	1. Manter a comunicação geográfica das rotas 2. Novos Clientes	Nº de toneladas recolhidas 2018/2019	Coimbra	DA/Equipas OAU	Dezembro
	Ultrapassar os 8,5 mil euros cIVA de faturação anual na Lavagem-Auto	1. Funcionamento 11 meses ano 2. Implementação de um ritmo médio de produção para atingir os objetivos	Faturação Anual	CHUC Coimbra	DACCoordenação Limpatudo	Anual
	Atingir um nível de satisfação superior a 90%	Realização por amostragem inquéritos de satisfação aos Clientes de Jardimagem, Lavagem Auto e Recolha de Óleos.	Grau de Satisfação dos Clientes da Limpatudo	Coimbra	DACCoordenação Limpatudo	Anual

Ano 2019		Planeamento					Data Prevista	
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável			
4. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E COMPETÊNCIAS	Atingir, no mínimo, 35 horas de formação anual por colaborador.	1. Execução das ações planeadas e autorização de formações externas sempre que possível. 2. Calcular o nº de horas de formação por colaborador Ações: -Formação para colaboradores sobre a utilização das histórias sociais no trabalho com os clientes -Formação sobre planificação centrada na pessoa (novos instrumentos) para colaboradores de CAOS -Formação sobre Luta	Nº de horas de formação por colaborador (relatório único)	Transversal	Directores, Equipas e Responsáveis	Dezembro		
	Garantir que, pelo menos 90% dos colaboradores, desenvolvem formação anual.	1. Execução das ações planeadas 2. Promover a formação externa dos colaboradores 3. Calcular a taxa de colaboradores com formação anual 4. Apresentar os resultados e instrumentos do grupo The VET Learning Community aos coordenadores e colaboradores de serviços e respostas 5. Implementar metodologias e instrumentos; 6. Avaliação dos resultados do vector motivação do Questionário da Cultura da Qualidade Organizacional.	Taxa de colaboradores com formação anual	Transversal	Directores, Equipas e Responsáveis	Ao longo do ano		
	Diminuir a resistência à mudança nos colaboradores	1. Execução das ações planeadas 2. Promover a formação externa dos colaboradores 3. Calcular a taxa de colaboradores com formação anual 4. Apresentar os resultados e instrumentos do grupo The VET Learning Community aos coordenadores e colaboradores de serviços e respostas 5. Implementar metodologias e instrumentos; 6. Avaliação dos resultados do vector motivação do Questionário da Cultura da Qualidade Organizacional.	1. e 2. Apresentações e instrumentos a aplicar 3. Variação dos resultados	Transversal	Grupo	1. e 2. 1º Semestre 3. Em momento do reporte de revisão do sistema		
	Realizar as ações previstas em plano interno de formação de colaboradores.	1. Execução das ações planeadas 2. Promover a formação externa dos colaboradores que se encontram a realizar funções não consonantes com a sua categoria 3. Análise comparativa da avaliação de desempenho dos colaboradores identificados 4. Ajuste de categoria em função dos resultados das classificações de desempenho	Taxa de cumprimento das ações previstas em plano de formação	De acordo com plano de Formação	Direção e entidades formadoras	Ao longo do ano		
	Aumentar em 2% a taxa de colaboradores com categoria consonante com a função exercida	1. Apreciação de todos os pedidos de estatuto de trabalhador - estudante 2. Promoção com a contratação de pessoal qualificado 3. Realização de uma percenta com o controlo de qualificação e ensino profissional para desenvolvimento de ações de sensibilização aos colaboradores 4. Identificação de potenciais candidatas 5. Desenvolvimento das ações com os colaboradores na própria organização em contornando com o COEP	Taxa de colaboradores com categoria consonante com a função	Transversal	Direção e Equipas	Ao longo do ano		
	Aumentar em 2% o número de colaboradores com aumento de qualificações	1. Identificação das unidades promotoras e dinamizadoras. 2. Realização de ações	Taxa de qualificação de colaboradores	Colimbra	Direção	Ao longo do ano		
	Realizar pelo menos 4 ações de benchmarking interno, entre unidades/centros sobre conhecimentos, boas práticas e reflexão	1. Taxa de colaboradores que contribuem com objetivos para o plano de atividades 2. Taxa de satisfação - Oportunidade de participação e envolvimento (Muito Satisfeitos - Questionário do Satisfeitos)	Nº de ações realizadas	Transversal	Coordenadores e Equipas	Ao longo do ano		
	Aumentar a participação e o envolvimento efetivo do colaboradores na tomada de decisão	1. Taxa de colaboradores que contribuem com objetivos para o plano de atividades 2. Taxa de satisfação - Oportunidade de participação e envolvimento (Muito Satisfeitos - Questionário do Satisfeitos)	Percentagem de colaboradores avaliados por objetivos	Transversal	Coordenadores (Responsáveis de avaliação)	1º Quadrimestre		
	Garantir que pelo menos 90% dos colaboradores são avaliados por objetivos (de acordo com as suas competências)	1. Número de sessões / número de colaboradores; 2. Datas convulsões organizadas; 3. Três sessões de mindfulness por Lar	1. CAO SS 2. CAO Arganil 3. Transversal	1. Coordenadora CAO S. S. 2. Coordenadora CAO do Arganil	1. Ao longo do ano; 2. A definir			
	Desenvolver estratégias minimizadoras do impacto do envelhecimento, do desgaste emocional e físico dos colaboradores	1. Número de sessões / número de colaboradores; 2. Datas convulsões organizadas; 3. Três sessões de mindfulness por Lar	1. CAO SS 2. CAO Arganil 3. Transversal	1. Coordenadora CAO S. S. 2. Coordenadora CAO do Arganil	1. Ao longo do ano; 2. A definir			

4. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E COMPETÊNCIAS

Ano 2019		Planeamento				
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
5. RELAÇÃO COM A SOCIEDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO	Concluir o projeto do ERASMUS + "The VET Learning Community"	1. Participação nos encontros e grupos de trabalho 2. Elaboração e implementação dos planos de melhoria elaborados	Registos e materiais produzidos	1. Talin, Portugal (Aganil) 2. Transversal	Coordenadora FP+ SGQ+CF	Fim do 1º semestre
	Participar ativamente nas federações nacionais e internacionais	1. Participação nas ações desenvolvidas pela FORMEM; 2. Participação nas ações desenvolvidas pela Humanitar; 3. Participação nas ações desenvolvidas pela CNIS; 4. Participar em pelo menos uma conferência/workshop internacional realizado pela EASPO ou EPR (abrangendo as várias vertentes da Organização)	Registos da participação	Nacional e Internacional	Direção (podendo delegar)	Ao longo do ano
	Consolidar e alargar as parcerias com os PALOP.	1. Desenvolver as parcerias estabelecidas com a Associação Calmela de Cabo Verde e a APEGADA da Angola 2. Formalizar parceria com uma instituição congénere de Moçambique 3. Operacionalizar as atividades de projetos aprovados.	1. Registos de Atividades e ações 2. Protocolos de parceria 3. Cumprimento das atividades e ações inerentes aos projetos (se) aprovados	Colombo, Cabo Verde; Angola; Moçambique e Guiné	Direção e coordenadores envolvidos nos projetos	1. Ao longo do ano; 2. Até dezembro
	Abertura das comemorações dos 50 anos da instituição com a Realização do evento UTOPIAS	1. Contacto com convidados 2. Organização e gestão de todo o evento (convidar os envolvidos, procura e gestão do espaço, manutenção do evento) 3. Realização da comunicação (assessoria de imprensa, gestão de redes sociais, realização de materiais gráficos)	Evento UTOPIAS. Materiais gráficos, notícias sobre o evento, publicações nas redes sociais	Colombo	DCI	Janeiro
	Realização do evento Ciclo da Cinema Deficiência, inserido nas comemorações dos 50 anos da instituição	1. Contacto com convidados 2. Organização e gestão de todo o evento (convidar os envolvidos, procura e gestão do espaço, manutenção do evento) 3. Realização da comunicação (assessoria de imprensa, gestão de redes sociais, realização de materiais gráficos)	Evento Ciclo da Cinema. Materiais gráficos, notícias sobre o evento, publicações nas redes sociais	Colombo	DCI	Agosto
	Realização do evento jogo de futebol com a Associação ACADEMICA DE Colombo/Organismo Autónomo de Futebol, inserido nas comemorações dos 50 anos da instituição	1. Contacto com convidados 2. Organização e gestão de todo o evento (convidar os envolvidos, procura e gestão do espaço, manutenção do evento) 3. Realização da comunicação (assessoria de imprensa, gestão de redes sociais, realização de materiais gráficos) em parceria com a AAC/CAF	Evento Jogo de Futebol. Materiais gráficos, notícias sobre o evento, publicações nas redes sociais	Colombo	DCI	Setembro
	Realização do Congresso "Cidade como meio de inclusão" em conjunto com o DAUC	Produção de conteúdos de comunicação adequados a cada evento, a nível de assessoria de imprensa, comunicação e imagem.	Publicações nas redes sociais; Materiais de design gráfico; Notícias e comunicados de imprensa	n/a	DCI	Fevereiro
	Garantir a divulgação e realização de Newsletter o Newsletter de Leitura Fácil mensalmente	1. Conceção e realização de conteúdos para a Newsletter 2. Transformação em Newsletter de Leitura Fácil para os utentes 3. Divulgação para os utentes, famílias e Unidades Funcionais	Newsletter e Newsletter de Leitura Fácil	n/a	DCI e Teresa da Faria Catarina Santos	Ao longo do ano
	Reforçar a estratégia de intervenção de inclusão nas organizações: UDIPSS, CNIS, HUMANITAS e Formem	Definir estratégias de intervenção nas várias Entidades	Atas de reunião da direção	Sede	Direção	Julho
	Introdução e aprovação final dos processos e relatórios do voluntariado no Sistema de Gestão de Qualidade	1. Estruturar, organizar e dinamizar os procedimentos do departamento de voluntariado; 2. Aprovação no SGQ	Introdução e aprovação do SGQ	Departamento Voluntariado	Departamento voluntariado	1º Semestre 2019
	Aumentar o número de voluntários em pelo menos 20%	Realização de ações de disseminação e captação de voluntários	Aumento da percentagem de voluntários	Nacional e Internacional	Departamento voluntariado	Ao longo do Ano

70216

6. GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE INFRA-ESTRUTURAS

Ano 2019		Planeamento				
Exo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
	Dar continuidade aos Processos, Procedimentos, Instruções de Trabalho e Políticas de Registo do setor administrativo, no SGQ, de acordo com as necessidades.	1. Produção da documentação 2. Envio para aprovação e integração no SGQ. 3. Divulgação interna dos documentos 1. Reuni com os Colaboradores do Setor Administrativo, no mínimo 2 vezes no ano 2. Produção da documentação 3. Simplificar processos 1. Ficha de equipamento 2. Excel de monitorização 4. Histórico e manutenção prevista nos equipamentos "pequenos" 1. Normas de recolha de dados 2. Segurança nos equipamentos informáticos 3. Levantamento dos "focais" com dados pessoais 1. Elencar Municípios com taxas sociais 2. Solicitar alteração do taxa nas Unidades aplicáveis 1. Levantamento dos históricos de consumos (por local e produto) 2. Efetuar os procedimentos de acordo com o CCP 1. Aquisição de uma viatura 2. Aquisição de viatura ligeira para Montemor 3. Manter a política de otimização de RH e viaturas	Documentação Aprovada Alterações e procedimentos introduzidos	Transversal Transversal	CA CA/CF	Ao longo do ano Ao longo do ano
	Gestão integrada dos RH do setor administrativo		Documentação	Transversal	CA/Equipas	Ao longo do ano
	Implementação do sistema de monitorização: 1. Equipamento pesado 2. Informática * Não móveis		Documentação e normativos	Transversal	CA	Ao longo do ano
	Reforçar os normativos do RGPD na Instituição		Identificação Municípios e Contratos atores	SEDE	CA/CF	primeiro trimestre
	Rever contratos de água com possibilidade de taxa social para as IPSS, que ainda não estejam no nosso rolamo.		1Ajustes diretos em vigor	Transversal	CA/CF	Ao longo do ano
	Manter ativo, no mínimo 4 contratos de Ajustes Diretos através da plataforma de compras públicas		Viatura e gestão dos recursos	Transversal	CA/Direção	Ao longo do ano
	Otimização do Parque Automóvel		Em momento de abertura do candidaturas - renovar proposta de aquisição 1. Número de novos Associados 2. Número de autorizações de débito direto	Sede	CA/CF	Primeiro semestre Anual
	Candidatar Financiamento Frota		Aprovação da medidas	Transversal	DA	Dezembro
	Gestão Ativa dos Associados		Portas e janelas	Tocha	CA/Residência Autónoma	Anual
	Medidas de Auto Protecção para: 1. Amozém OAU 2. Lar da Tocha 3. Lar Autónomo da Tocha		Sistema instalado	Lar Tocha	CA/Lar Tocha	1º Semestre
	Requalificação de uma das residências Autónomas da Tocha		Obras	Unidade do Montemor o-Velho	CA/Direção/CAO do Montemor	Anual
	Implementar sistema de Aquecimento no Lar da Tocha		Obras realizadas	Colimbr	CA	1º Semestre
	Requalificar a Unidade de Montemor-o-Velho		Obra realizada	Dandólo	CA/Direção	Anual
	Alargar Quadro Elétrico do Centro do Formoço		Obras realizadas	Colimbr	CA	1º Semestre
	Construir campo de jogos "Dandólo"		Obras realizadas	Dandólo	CA/Direção	Anual
	1º Requalificar o Lar de Montes Claros 2º Dotar o Lar de Montes Claros dos requisitos em falta (Junta da Segurança Social (Segurança e Acessibilidade))		Obras realizadas	Lar Montes Claros	CA/Lar de Montes Claros	Ao longo do ano
	Consolidar o procedimento de avaliação do fornecedor		Documentação inserida no SGQ	Sede	CA e Unidades	Dezembro
	Melhorar as infraestruturas físicas do apoio aos clientes		Obras e equipamento adquirido para cozinha.	CAO S.Silvestre	DA e DF	Até dezembro
	Rever contratos de água com possibilidade de taxa social para as IPSS		Identificação Municípios e Contratos aplicáveis, alterações realizadas	SEDE	DA, DF	Primeiro trimestre

Ano 2019		Planeamento				
Exo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
7. GESTÃO PARA SUSTENTABILIDADE	Manter em dia as Unidades e monitorização dos mapas de controlo e avaliação Gastos/proveitos de cada uma das unidades.	1. Envio dos dados periódicos e análise com as unidades 2. Formação nas Unidades	Mapas de análise	Sede e unidades	Unidades, DF	Trimestral
	Analisar a evolução da capacidade produtiva das Unidades.	1. Enviar os dados periodicamente 2. Atualizar informação da análise necessária às Unidades 3. Envio de mapa com despesas da responsabilidade dos centros (com taxa de imputação, quando aplicável) 4. Análise do ponto atual e possíveis alterações.	Mapas de análise	Sede e unidades	Unidades, DF	Trimestral
	Reforçar a sistematização do procedimento de gestão financeira das unidades/centros	1. Identificação dos procedimentos financeiros 2. Sistematização dos procedimentos e integração do SGQ 3. Envio dos dados periódicos e análise com as unidades	Mapas de análise	Sede e unidades	Unidades, DF	Semestral
	Analisar comparativamente os indicadores financeiros chave entre valências e serviços.	Formação nas Unidades 1. Monitorização do orçamento nas rubricas da despesa. 2. Análise de desvios.	Mapas de análise	Sede e unidades	Unidades, DF	Semestral
	Obter uma taxa de Variação Orçamental da Despesa de 1,1% no máximo.	1. Implementação de eventuais medidas corretivas 2. Monitorização in time do orçamento nas rubricas da Recolha. 3. Análise de desvios.	Taxa de execução orçamental (despesa)	Transversal	DF	Anual - fecho de contas
	Obter uma taxa de Execução Orçamental da Recolha de pelo menos 2%.	1. Implementação de eventuais medidas corretivas 2. Análise das rubricas de custo com base na origem das suas variações 3. Determinação das rubricas de estrutura e do apoio direto	Taxa de execução orçamental (recolha)	Transversal	DF	Anual - fecho de contas
	Determinar os Custos Associados ao Apoio Direto ao cliente vs. Custos de Estrutura.	1. Análise das rubricas de custo com base na origem das suas variações 2. Determinação das rubricas de estrutura e do apoio direto 3. Determinação das rubricas com percentagens afetadas ao apoio direto e de estrutura	Mapas de registo, controlo e análise	Sede e unidades	Unidades, DF e GSQ	Anual - fecho de contas
	Manter gestão ativa da Tesouraria	Pilares de acompanhamento: 1. Determinar os clientes chave 2. Contactar periodicamente os clientes 3. Monitorizar planos de pagamentos com os principais fornecedores 4. Atualização da contabilidade da linha de financiamento (redução)	Acompanhamentos mensais, novos planos de pagamento	Sede	DF	Mensal
	Analisar Parcerias	Análise com as Unidades: 1. Melhorar os indicadores de parcerias 2. Elaborar os mapas de controlo 3. Sistematizar os dados 4. Determinar o Capital Social	Mapas de controlo Capital Social	Sede e unidades	Unidades, DF e GSQ	Anual - fecho de contas

[Handwritten signature]

