



PLANO DE ATIVIDADES

appacdm
coimbra



NONO

INTRODUÇÃO



O ano de 2020 revela-se de extrema importância para a Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Coimbra. Fecha-se um ciclo estratégico de intervenção, após a conclusão do plano estratégico operacional 2016/2019. Dá-se início, assim, a um novo plano estratégico, que terá sempre como linhas orientadoras a Missão e Visão da instituição, providenciado um guia estratégico e de intervenção para o quadriénio 2020/2023.

Apesar destas importantes mudanças e novas orientações, o Plano de Atividades para o ano de 2020 continua a seguir uma linha estratégica orientada para os resultados, para o serviço de excelência à pessoa assistida, sempre em plena consonância e em extrema ligação com a Missão e Visão da APPACDM de Coimbra. Para além disso, o Plano de Atividades continua a 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.

Após um ano de intensa atividade com a comemoração do seu 50º aniversário, podemos afirmar que a APPACDM de Coimbra conseguiu mostrar à sociedade a envolvimento da instituição e dos seus clientes na comunidade, conseguindo realçar a sua missão e valores perante a sociedade em geral. Os 50 anos têm, assim, influência nesta Plano de Atividades, com objetivos que se mostram claríssimos na continuação da persecução destas metas de integração, inclusão, visibilidade e notoriedade.

Não podemos deixar de refletir que, à semelhança de anos transatos, as limitações e restrições financeiras e económicas a nível nacional continuam a influenciar o planeamento da organização, sendo que não é possível asseverar a execução das contribuições vaticinadas pelas entidades financeiras. No entanto, 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.

Para 2020, os eixos capitais de intervenção mantêm-se, sendo à volta deste que se alcançam os objetivos da organização, obtidos através de contributos dos stakeholders mais relevantes e análises de resultados realizados pela gestão de topo da APPACDM de Coimbra:

- Liderança Estratégica;
- Qualidade, Inovação e Desenvolvimento;
- Qualidade de Intervenção, Respostas e Serviços;
- Gestão de Recursos Humanos e Competências;
- Relação com a Sociedade e Internacionalização;
- Gestão Administrativa e de Infraestruturas;
- Gestão para a Sustentabilidade

Cada resposta social, serviço e/ou unidade da APPACDM de Coimbra, em consonância com anos transatos, tem o seu plano de atividades individual e específico, que espelha as atividades a desenvolver ao longo do ano de 2020, 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.

EIXOS ESTRATÉGICOS DE INTERVENÇÃO

Liderança Estratégica

Para o ano de 2020 preparam-se novos objetivos a nível do eixo Liderança Estratégica que envolvem, sobretudo, reestruturação de respostas sociais e o reforço do sentido de pertença organizacional a nível transversal entre respostas e serviços.

Nesse sentido, salientam-se os objetivos de requalificação da Residencial Autónoma da Tocha para Lar Residencial, a continuidade do processo da Quinta da Romeira e a preparação da candidatura para financiamento da construção do Lar de Arganil e dar início a negociação dos acordos de cooperação. Ainda no que diz respeito a



infraestruturas, é meta da instituição retomar a negociação de acordo de cooperação para a valência de Centro de Atividades Ocupacionais, em conformidade com a saída de nova legislação desta resposta social.

No que concerne o objetivo da melhoria dos resultados da eficiência e eficácia dos serviços prestados à pessoa assistida, pretende-se obter uma Taxa de Eficácia de Serviços de 91%.

No sentido de reforçar o sentido de pertença organizacional, pretende-se desenvolver de pelo menos três projetos transversais que envolvam a participação conjunta entre as várias unidades. Com o objetivo de desenvolver dinâmicas de comunicação e cooperação entre unidades, que reforcem o sentido de pertença organizacional.

Qualidade, Inovação e Desenvolvimento

No eixo de Qualidade, Inovação e Desenvolvimento, o ano de 2020 será de especial importância. Este facto deve-se à realização de Auditoria de Certificação de Qualidade do Modelo EQUASS. O objetivo primordial desta Auditoria para a instituição é voltar a obter a qualificação de Excellence, como já tem sido hábito nas últimas auditorias. Ainda na linha da Gestão da Qualidade, pretende-se, igualmente, realizar pelo menos uma reunião quadrimestral temática com os promotores da qualidade das diversas respostas e serviços. No mesmo sentido, realça-se também o objetivo de realizar a divulgação dos resultados da aplicação da escala da Cultura da Qualidade Organizacional e eventuais ações de melhoria decorrentes.

Ainda relativamente a este eixo estratégico, salienta-se a meta de Participar nos grupos de trabalho promovidos pelo IEFP para aferição de referenciais para Pessoas com Deficiência Intelectual de nível 4.

Qualidade de Intervenção, Respostas e Serviços

Para o ano de 2020, no eixo estratégico de Qualidade de Intervenção, Respostas e Serviços, num nível geral, a instituição pretende que o seu foco continue a persistir na resposta às necessidades específicas sentidas pelas pessoas assistidas e pelas suas famílias. Para tal, apresenta-se como objetivo a definição teórico do Modelo de Qualidade da intervenção das diversas respostas sociais, apresentando como passos

essenciais para a persecução desse objetivo a definição da abordagem teórica pelas respostas sociais e a introdução no modelo transversal da organização. Salientar ainda o objetivo de obter uma variação positiva no percentil médio de Qualidade de Vida nas respostas onde as escalas são aplicadas

Um dos objetivos gerais deste eixo de atuação relaciona-se com a obtenção de uma taxa de cumprimento global de 92% dos Planos de Desenvolvimento Individuais, dando enfoque à sua implementação. Esta meta é cumprida através do levantamento das necessidades e expectativas, formalização dos planos, execução das ações, monitorização dos PDIs e aferição de resultados.

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.”

Para o ano de 2020, prevêem-se diversas atividades no âmbito desta resposta social, salientando-se objetivos como aumentar a percentagem de crianças cujo apoio se inicia antes dos 3 anos, 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 e apoiar os contextos, sempre que solicitado, e ainda aceder a formação na área do Autismo.

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

Uma das linhas de atuação que preconizamos é a da resposta às mais recentes linhas de investigação no que se refere à utilização de espaços exteriores como espaços de aprendizagem. Outra linha de atuação prende-se com a necessidade de assegurar conhecimentos e cuidados no âmbito de uma alimentação saudável e da redução de consumo de açúcar por parte das crianças. Outra área de fundamental importância é a da formação dos colaboradores.

Toda a planificação inclui as famílias, que dão contributos ativos, em reunião de início de ano letivo, para a elaboração do cronograma de atividades comuns a ambas as valências; as crianças por sua vez, têm a possibilidade de, de forma regular, se pronunciarem sobre os seus temas de interesse e sobre a concretização dos mesmos. De um modo global, as sugestões tomam a forma de diálogo com as docentes do grupo-sala, mais do que a forma de sugestão em suporte escrito; esta última situação é mais evidente aquando do reenchimento dos questionários de satisfação, ou aquando da participação nas reuniões gerais.

O Dia Aberto a Pais e Familiares é uma das estratégias-chave de envolvimento na vida diária da creche e JI, bem como uma filosofia de “portas abertas” que nos caracteriza. Fundamental é, igualmente, a articulação com a equipa de Intervenção Precoce. Esta equipa apoia as crianças referenciadas por questões desenvolvimentais, emocionais e/ou comportamentais que justifiquem apoio adicional por técnicos da educação, psicologia e/ou terapia da fala, e enfermagem.

A creche e jardim de infância da APPACDM de Coimbra assumem a relevância da sua função educativa, baseada em princípios de Inclusão e nos Princípios definidos pela APPACDM de Coimbra. Desenvolver a própria individualidade no seio do grupo implica desenvolver o potencial único de cada um, as próprias potencialidades e ultrapassar as próprias dificuldades.

Ainda como principais atividades para o ano de 2020, destacam-se o desenvolvimento de atividades relacionadas com o reconhecimento das emoções/ desenvolver a empatia e prevenir o bullying em idades posteriores, atividades relacionadas com a educação em ambiente exterior, sustentabilidade e respeito pelo ambiente, bem como a continuação da articulação com o ICNF-Mata do Choupal, no que respeita ao Bosquete do Dandélio.

Relativamente ao Centro de Recursos para a Inclusão, no ano letivo 2019-2020, o CRI irá continuar a enfrentar um período de mudança, ainda reflexo da alteração legislativa ocorrida no início do ano letivo anterior e que regula a resposta de Centro de Recursos para a Inclusão. Embora se tenham verificado alterações significativas na prática do CRI no ano passado, estas não foram transversais a todos os agrupamentos. Na verdade, a intervenção da equipa do CRI foi diferente de agrupamento para a agrupamento, e as



mudanças implementadas ocorreram a várias velocidades, em função da abertura e motivação dos próprios agrupamentos para novas metodologias de intervenção.

Assim, este ano, será dado seguimento ao trabalho iniciado, procurando consolidar algumas mudanças e introduzir novas. A promoção da inclusão e o sucesso escolar e social dos alunos continuará a ser o foco da equipa do CRI. Neste sentido, procurar-se-á continuar a fortalecer a equipa CRI enquanto equipa multidisciplinar, potenciando o seu papel conjunto nas escolas e procurando uma intervenção cada vez mais holística e compatível com o contexto dos alunos. Procurar-se-á, ainda, dar ferramentas à comunidade educativa, capacitando-a para os desafios que a escola inclusiva exige.

No âmbito da resposta de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), a funcionar nos concelhos de Coimbra, Montemor-o-Velho, Cantanhede e Arganil, o ano 2020 vai ser marcado por um conjunto de acontecimentos que irão refletir-se no trabalho técnico e funcionamento da instituição, com repercussão no funcionamento dos CAO, nomeadamente:

Auditoria da Qualidade – mobilizadora de muito do trabalho, tanto na revisão de documentos como no envolvimento de clientes e colaboradores para um pensamento partilhado e refletido sobre os modelos e práticas. Existe um sentimento de que durante os últimos 2 anos, não existiu um trabalho sistemático de manutenção da qualidade, no sentido de envolvimento e participação de clientes e colaboradores, de análise e reflexão sobre os resultados que possibilitasse um alinhamento de atuações por todas as partes envolvidas, pelo que há que recuperar esse trabalho de forma mais sistemática.

CAO de Montemor - será um ano muito atípico, com a realização das obras de requalificação do centro, que irá implicar a deslocação para instalações provisórias e todo o trabalho de transferência de equipamentos, mas também a preparação da nova forma de funcionamento após as obras.

CAO Tocha - a indefinição relativamente à criação das duas unidades de CAO, realização de obras inerentes e redefinição de funcionamento e ajustamento de quadro de pessoal função do perfil de população a admitir.

A proposta de plano tem por base o modelo teórico que se tem vindo a desenvolver e resulta da reflexão conjunta das equipas técnicas dos CAO, mas também de propostas recolhidas mediante a apresentação de um conjunto de questões a colaboradores e clientes. Nesse sentido, a diversidade de iniciativas produzidas e realizadas pelos CAO salienta a importância dos mesmos, sendo, que pela sua multitude, se destacam, neste documento, apenas algumas das suas atividades: criação de uma cultura organizacional partilhada, análise de possibilidade de integrar candidatura a pelo menos um projeto Europeu, realização de um fórum de discussão sobre a intervenção psicoterapêutica na deficiência intelectual, e mudança das representações sociais sobre as pessoas com deficiência promovendo a autonomia autodeterminação dos clientes - através de três atividades principais, como:

- Realização de um reality show de 3 dias de fim semana com pessoas com deficiência, com 4 equipas uma de cada CAO.
- Organizar pelo menos uma ação de formação ministrada por clientes.
- Implantação da marca *idem aspas*

No que concerne à Formação Profissional (FP), nos polos de Coimbra, Montemor-o-Velho, Cantanhede e Arganil, o presente Plano de Atividades apresenta as ações gerais que se pretendem desenvolver no contexto da formação profissional para o ano de 2020.

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. Em 2020 continuará a ser implementada uma estratégia de redução da oferta formativa, nomeadamente a nível do pólo da Tocha e de Montemor-o-Velho, 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.

Destaque ainda para atividades como a criação de um guia metodológico de inserção da pessoa com deficiência intelectual em mercado aberto de trabalho e ainda avaliar a participação da instituição no Programa Incorpora.

Quanto à resposta social de Lar Residencial, os Lares da APPACDM Coimbra são a Casa onde vivem os Clientes e são principalmente aquele sítio de bem-estar, de tranquilidade e desabafo, também de espontaneidade, onde se estimula a autonomia, reforça o empowerment e se trabalha para a inclusão. Prevê-se um futuro algo diferente para os Lares, mais independentes, mais suficientes, mais abrangentes. Assim, para 2020, um dos objetivos é o de iniciar a proposta Lares a 100%, desde logo com a abertura do segundo Lar na Tocha e com a ampliação de serviços nos já existentes. Tudo se materializaria a partir de diversas parcerias com Universidade, Politécnico e Empresas. A uniformização e regularização dos serviços será um ponto a intensificar através da implementação, entre outros, da rotatividade e banco de colaboradores e da formação. Apesar das inúmeras atividades de cada Lar pretende-se manter as conjuntas. Pretendemos Olhar O Lar de forma diferenciada e provocar a vontade e necessidade de todos para o fazer connosco, daí a sugestão, como rampa, de um Encontro a 20 de fevereiro de 2020.

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. Prioriza-se, para 2020, uma maior divulgação do Serviço de Apoio Domiciliário junto de potenciais clientes, através da disseminação do material já desenvolvido, mas também pela criação de novas formas de divulgação. Ainda como objetivo para o próximo ano, pretende-se garantir o acompanhamento regular e a satisfação dos clientes.

Relativamente aos serviços, em 2019 consolidou-se o funcionamento da *Casa de Chá*, quer nos períodos quentes, quer nos mais exigentes períodos de frio pelo que em 2020 a perspetiva é como deve ser: o cliente. Nesse sentido, os objetivos passam por três premissas:

1. Definição de “Cliente Casa de Chá”;
2. Acompanhamento das escolhas preferenciais do “Cliente Casa de Chá”;

3. Manutenção do conforto como pilar permanente de cuidado em função da necessidade de conservação/manutenção das Instalações e das suas regras de funcionamento por estarmos na presença de uma cedência à exploração pela Câmara Municipal de Coimbra.


Num segundo pilar, e como parte integrante da Economia Social da Instituição, colocamos a Casa de Chá no caminho do crescimento da Prestação de Serviços e do controlo de consumos e recursos, para que os benefícios gerados possam ser eficientemente distribuídos.

Quanto ao serviço de turismo social *Centro de Férias Quinta da Fonte Quente*, o ano 2020 será um ano sensível para este serviço. A redução de alojamento (cerca de 1400 estadias a menos face aos totais de 2019) trará novos desafios - receitas de tesouraria, gestão de recursos humanos, manutenção/melhoria das condições estruturais dos edifícios. Assim, o plano de atividades deste serviço reflete estes mesmos desafios, destacando-se: melhoria do conforto térmico do edifício, requalificação das piscinas proporcionando uma melhoria de serviço e análise do impacto financeiro decorrente da redução de espaço de alojamento no quadro de pessoal.

Para o ano de 2020 Centro de Medicina Física e Reabilitação (CMFR) da APPACDM Coimbra tem como objetivos melhorar o seu serviço de atendimento ao cliente, proporcionando um serviço de excelência. Para tal, pretende aumentar o número de cabines de tratamentos para possibilitar o aumento de marcações, melhorar o processo administrativo de marcação de consultas e tratamentos, negociar aumento de acordo com ARS-CENTRO e melhorar o conforto dos clientes e as condições de trabalho dos colaboradores (verão e inverno).

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. Assim, como principais objetivos, salientam-se: aumentar a faturação da Jardinagem em mais de 4,5%, renovação dos equipamentos, atingir um nível de satisfação superior a 90% e angariação de novos fornecedores de Óleo Alimentar Usado, efetuando no mínimo 150 contactos e 30 novos pontos de Recolha.

Gestão de Recursos Humanos e Competências



No que concerne a Gestão de RH e Competências, em consonância com anos anteriores, 2020 terá como foco principal a formação dos colaboradores da APPACDM de Coimbra, com a pretensão de atingir, em média, 40 horas de formação (a cada 3 anos) por colaborador. Para além da formação interna, é de extrema importância para a instituição a aprovação dos processos da formação de recursos humanos.

Numa outra vertente, salienta-se também como objetivo do eixo estratégico Gestão de Recursos Humanos e Competências o objetivo de garantir uma Taxa de incidência de acidentes de staff não superior a 18,5%.

Relação com a Sociedade e Internacionalização

No contexto deste quinto eixo estratégico, a nível internacional e da responsabilidade social corporativa, a APPACDM de Coimbra pretende continuar a reforçar os seus esforços nos PALOP, através da consolidação de parcerias estabelecidas com a Associação Colmeia de Cabo Verde e APEGADA de Angola.

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.

Ainda dentro deste eixo estratégico, realce para o objetivo de aumento de pelo menos 20% do número de voluntários da instituição, levado a cabo pelo Departamento de Voluntariado, através da realização de ações de disseminação e captação.

No que diz respeito ao Departamento de Comunicação e Imagem, o trabalho deste departamento irá passar por uma reestruturação e análise de estratégias de comunicação no que diz respeito aos serviços/economia social da instituição, de modo a garantir que a divulgação está a ser realizada de forma correta e de acordo com os objetivos de cada serviço. Para além disso, pretende-se, igualmente, realizar uma campanha de comunicação destinada à angariação de novos sócios da APPACDM de Coimbra, fazendo a criação de um *branding* associado ao sócio da instituição.

A presença da instituição nos meios de comunicação social continua a ser um ponto fulcral a nível transversal, não só pela notoriedade e prestígio que confere à APPACDM de Coimbra, mas também pela oportunidade de divulgação de todos os eventos, missão,



valores, eixos orientadores de tudo o que diz à atividade da Pessoa com Deficiência Intelectual e da sua afirmação enquanto peça da sociedade. Deste modo, para 2020, o Departamento de Comunicação e Imagem tem como objetivo aumentar a presença da APPACDM de Coimbra nos meios de comunicação nacionais, principalmente no meio televisivo.

Numa questão muito próxima com a relação muito próxima com a sociedade, é ainda objetivo do Departamento de Comunicação e Imagem a realização de um workshop de Comunicação no Setor Social - “Sharing is Caring” em conjunto com a interAge/SiosLife, empresas parceiras da instituição.

Gestão Administrativa e de Infraestruturas

No eixo da Gestão Administrativa e de Infraestruturas, pretende-se dar continuidade ao processo de melhoria contínua, com especial enfoque nos sectores da organização e simplificação administrativa, transportes, proteção de dados, sistematização dos processos de compras.

Destaque também para a intervenção no Lar de Montes Claros e remodelação do CAO de Montemor a quais vão permitir à Direção encerrar o processo perante a Segurança Social e atingir o objetivo do plano estratégico “licenciamento de todas as infraestruturas”. A alteração de uso e a adaptação/melhoria das instalações das Residenciais Autónomas fazem parte dos objetivos traçados.

Encontra-se ainda prevista a introdução de medidas ambientais, com implementação do “Programa dos três Rs – Reduzir, Reutilizar e Reciclar” e de continuar a aposta em mais e melhores meios informáticos.

Gestão para a Sustentabilidade

O ano de 2020 prevê uma evolução para a utilização da informação recolhida e consolidada nos anos anteriores sendo focada na utilização eficiente dos recursos disponíveis:

Recursos Humanos:

- Gestão ativa interna com flexibilização de estruturas entre valências/Unidades;
- Redesenho da análise dos benefícios recebidos pelos voluntários;

- Resposta aos novos desafios das exigências legais e das entidades financiadoras e reguladoras;

Recursos Energéticos:

- Determinação de boas práticas e sua implementação por Unidade;
- Consultas ao mercado (concorrencial) potenciando melhores e mais diversificadas respostas por parte dos fornecedores;

Recursos Financeiros:

- Apoio ao investimento previsto;
- Financiamento de Recursos Humanos pontuais;
- Maior rentabilidade dos Recursos afetos à Economia Social;
- Análise e quantificação das parcerias e Capacidade Produtiva interna;
- Reforço do contacto direto e do report periódico a Financiadores/Clientes para redução dos prazos de recebimento.

Ano 2020

Planeamento

Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
1. LIDERANÇA ESTRATÉGICA	Preparar a candidatura para financiamento da construção do Lar de Arganil e iniciar a negociação dos acordos de cooperação.	1. Renovação da licença de construção 2. Elaboração de projeto de candidatura a fontes de financiamento 3. Continuar o processo de procura de recursos financeiros	Documentação	Arganil	Direção/CA/Coordenação Lares	Ao longo do ano
	Dar continuidade ao processo da QI ^{te} da Romeira	1. Aguardar parecer Camarário 2. Estudar as diversas alternativas que são passíveis de implementar 3. Iniciar elaboração do projeto para executar de forma faseada	Documentação	Coimbra	Direção/CA	Ao longo do ano
	Requalificar a Residencial Autónoma da Tocha para Lar residencial	1. Repara madeiras 2. Pintura interior e exterior 3. Aumentar o conforto térmico	Documentação	Tocha	Direção/CA	Até dezembro
	Com a saída de nova legislação para os CAOs, retomar a negociação de acordo de cooperação para esta valência	1. Formalizar pedido junto da Segurança Social 2. Aguardar parecer 3. Candidatura ao PROCOOP (em caso de abertura de candidaturas)	1. Número de vagas atribuído 2. Candidatura do PROCOOP	Tocha	Direção	Até dezembro
	Obter uma Taxa de Eficácia dos Serviços (TES) de 91%.	1. Planeamento e monitorização dos indicadores associados, 2. Aferição de resultados	TES	Transversal	Direção e GSQ	Dezembro
	Desenvolver dinâmicas de comunicação e cooperação entre unidades, que reforcem o sentido de pertença organizacional.	1. Realização de um encontro anual de colaboradores 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 de Satisfação: A cooperação entre diferentes sectores da organização é altamente encorajada (Questionário Cultura Organizacional) >= 70%	Transversal	Diretores e Coordenadores	Ao longo do ano
	Desenvolver 3 projetos transversais que envolvam a participação conjunta entre unidades	1. Organização de um congresso pelos Lares 2. Encontro anual da Formação Profissional 3. Encontro geral de colaboradores 4. Encontro "Olhar o Lar".	Registos multimédia; Grelhas de Reunião; Análise de satisfação	A definir	Lares FP Direção	Fevereiro Julho Último trimestre
	Participar nos grupos de trabalho promovidos pelo IIEFP para aferição de referenciais para PCDI de nível 4.	Participação nas reuniões do sub-grupo 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
2. QUALIDADE, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	Realizar pelo menos uma reunião trimestral temática com os promotores da qualidade das diversas respostas e serviços	1. Identificação do(s) tema(s) a abordar 2. Agendamento das reuniões 3. Execução das reuniões	Grelhas de reunião	A designar	GSQ e Promotores	Ao longo do ano
	Obter a recertificação da Qualidade EQUASS Excellence	1. Preparação da candidatura 2. Envio da candidatura 3. Planeamento 4. Acompanhamento dos auditores	Certificado	Transversal	Direção + GSQ + Promotores	Setembro
	Divulgação dos resultados da aplicação da escala da Cultura da Qualidade Organizacional e Eventuais ações de melhoria decorrentes	1. Aplicação da Escala; 2. Análise e reporte de resultados; 3. Levantamento de eventuais ações de melhoria; 4. Elaboração de projeto de melhoria associado ao ponto anterior	1. Relatório de Resultados; 2. Projeto de melhoria (se necessário)	Transversal	1. GSQ 2. Direção ou delegado pela direção (dependente das necessidades identificadas)	1. 1º Trimestre 2020 2. (a verificar se necessário)

Ano 2020		Planeamento				
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
Geral	Definição teórica do modelo de Qualidade de Vida (QV) da intervenção das diversas respostas sociais	1. Definição da abordagem teórica pelas respostas sociais 2. Introdução no modelo transversal da organização (QV) 3. Aprovação do modelo pela direção	O modelo aprovado	Transversal	Coordenadores de respostas e direção	Junho
	Obter uma taxa de cumprimento global dos Planos de Desenvolvimento Individualizado de pelo menos 82%	1. Levantamento de necessidades e expectativas 2. Formalização dos planos 3. Execução das ações 4. Monitorização dos PDIs 5. Aferição de resultados	Taxa de cumprimento dos PDI	Transversal	Coordenadores e Equipas	Dezembro
	Obter uma variação positiva no percentil médio de QV nas respostas onde as escalas são aplicadas	1. Aplicação de escalas nas diversas respostas 2. Tratamento de dados 3. Divulgação do resultado	Variação do percentil médio de QV por resposta social	Transversal	Coordenadores e DGQ	Dezembro
	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 e apoiar os contextos, sempre que solicitado	Reuniões de equipa; reuniões de equipa com o Núcleo de Supervisão Técnica	Ata de reunião	Sede da ELI	Mediadores de Caso	Primeiro e segundo trimestres
	Aumentar a percentagem de crianças cujo apoio se inicia antes dos 3 anos	Envio de Ficha de Referenciação 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
	Manter atualizado o número de crianças com processo inserido na base de dados nacional criada pelo ISS	Atualização dos dados inseridos; inserção dos novos processos	% de processos inseridos/ total de processos	Sede da ELI	Equipa	Ao longo do ano
	Em equipa, proceder à reunião de primeiro contacto com todas as famílias de crianças referenciadas, para auscultação de necessidades, preocupações e objetivos	Agendamento das reuniões de primeiro contacto; efetivação das reuniões; discussão em equipa; agendamento de avaliação subsequente, sempre que aplicável	Análise quantitativa dos dados em Relatório de Atividades	Sede da ELI	Equipa	Ao longo do ano
	Efetuar a avaliação da elegibilidade de todas as crianças referenciadas, após a realização do primeiro contacto, sempre que não haja relatórios de avaliação anteriores, e num prazo previsível de 45 dias após o primeiro contacto, salvo priorização por critérios de gravidade, avaliados no momento prévio ao agendamento	Atualização regular da lista; análise dos critérios de elegibilidade; divulgação dos dados em relatório anual de atividade; agendamento conjunto das avaliações da elegibilidade, em reunião de ELI	Número de crianças avaliadas e consideradas elegíveis/ número total de crianças referenciadas	Sede da ELI e locais de apoio	Equipa	Ao longo do ano
	Proceder ao encaminhamento para serviços da comunidade relevantes para a resolução da problemática, sempre que a capacidade da equipa não permita responder de imediato às necessidades colocadas (ex: consultas de Psicologia/ Pedopsiquiatria; Terapia da Fala no âmbito do SNS; subsídio de Educação especial; PIECE...)	Avaliação da elegibilidade/ necessidades da criança e família; reunião com a família; prestação de orientações/ encaminhamento e apoio no processo, se relevante; entrega de Relatório da Equipa	Número e crianças encaminhadas	Sede da ELI e locais de apoio	Equipa	Ao longo do ano
	Aceder a formação na área do Autismo	Divulgar na equipa as ações na área; solicitar dispensa para frequência da ação	Pedidos de dispensa; material recolhido; implementação de estratégias de apoio		Equipa	Ao longo do ano
Intervenção Precoce	Apoiar a T.O integrada na ELI, prestando apoio na compreensão das características da intervenção em IP e proporcionar acesso a conhecimento na área	Reuniões de equipa	Atas de reunião	Sede da ELI; sede da resposta social	Coordenadora e equipa	Primeiro trimestre

Ano 2020

Planeamento

2020

Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
DANDÉLIO	Desenvolver atividades relacionadas com a educação em ambiente exterior, sustentabilidade e respeito pelo ambiente	Atividades relacionadas com reciclagem e aproveitamento de materiais; projetos pedagógicos de ida ao exterior	Projetos desenhados; fotografias; divulgação no grupo fechado do Facebook;	Locais da comunidade	Equipa Docente	Ao longo do ano
	Desenvolver atividades relacionadas com o reconhecimento das emoções/ desenvolver a empatia e prevenir o bullying em idades posteriores	Atividades pedagógicas: exploração do livro "O monstro das cores"; reconhecimento das próprias características; verbalizar vontades, desejos e coisas de que não se gosta; compreender os estados emocionais através das expressões faciais, e outras relacionadas com o tema, e que decorrem dos interesses manifestados pelas crianças	Artigo na Newsletter	Dandélio	Equipa docente	Até Julho de 2019
	Desenvolvimento do projeto "Caixas há muitas"	Pedir a colaboração dos pais para arranjar caixas; desenvolver a atividade na creche (salas de 1 e de 2 anos) e no JI	Fotografias	Dandélio	Equipa docente	01/out/19
	Continuar a articular com o ICNF-Mata do Choupal, no que respeita ao Bosquete do Dandélio	Efetuar visitas periódicas à Mata do Choupal, para o cuidado do Bosquete; divulgar junto das famílias; articular com o ICNF a manutenção do Bosquete	Circular, colocação das placas de madeira; difusão do site no grupo fechado do FB; fotos da iniciativa em órgãos de comunicação social	Dandélio e Mata do Choupal	Coordenadora e Equipa docente	Ao longo do ano
	Dar continuidade ao projeto "Momentos rurais"	Agendamento de visitas a espaços naturais: quintas, jardins, matas, espaços de cultivo e/ou criação de gado; pomares	Inscrição em Projeto Pedagógico e Curricular dos grupos-sala	Espaços da comunidade	Diretora Pedagógica	Até Julho 19
	Fazer uma "Noite branca no Dandélio", como forma de marcar o Dia da Família	Apresentar a proposta em reunião geral de pais; agendar a atividade; organizar as atividades de animação e convívio	Fotografias	Dandélio	Equipa docente, auxiliares e coordenadora	43586
	Manter as iniciativas de promoção do acesso a ações de formação específicas, nomeadamente através das parcerias informais estabelecidas.	Analisar os pedidos de formação e enviar por email às possíveis destinatárias; favorecer o acesso a ações desenvolvidas no Dandélio, por entidades parceiras	Número de ações participadas; número de colaboradores envolvidos	Dandélio	Coordenadora	Ao longo do ano
	Agendamento de visita a escola do 1º ciclo	Contacto com Agrupamento e agendamento de visita	Email; fotografia	Escola do 1º ciclo	Diretora Pedagógica	01/jun/19
	Organizar um encontro informativo acerca da transição para o 1º Ciclo, junto dos pais das crianças que previsivelmente deixarão de frequentar o JI	Organização de folheto; elaboração da apresentação em PPT	Folheto	Dandélio	Coordenadora e Diretora Pedagógica	Segundo trimestre
	Aumentar o conhecimento da equipa do CRI em relação às restantes valências da Instituição e promover um sentido de pertença à APPACDM de Coimbra	Organização de visitas da equipa do CRI a outras valências da APPACDM de Coimbra, nos diferentes polos - Montemor, Coimbra, Arganil e Tocha	Relatório da Visita;	Instituição	Coordenadoras	Ao longo do ano letivo
CRI	Intervir precocemente ao nível das dificuldades da leitura e da escrita	Realização de projetos preventivos e de rastreio nas áreas de terapia da fala e terapia ocupacional	Ficha de Projeto de Inovação ou Melhoria (PL-PS7.02)	Diversos Agrupamentos	Equipa CRI	Ao longo do ano letivo
	Melhorar a comunicação e partilha de informação dentro da equipa e promover o espírito de equipa	Criação de conta One Drive para partilha de material de intervenção nas diferentes áreas técnicas; Criação de grupo no WhatsApp para facilitar troca e partilha de informação; Realização de reuniões por agrupamento com as respetivas coordenadoras para discussão de problemas, dificuldades ou casos locais.	Grelha de reuniões (FR.12)	Diversos Agrupamentos	Equipa CRI	Ao longo do ano letivo
	Promover uma cultura organizacional partilhada nos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO)	Desenvolver em cada CAO 9 sessões temáticas de discussão de valores e princípios norteadores do trabalho, com envolvimento de stakeholders (clientes, famílias, colaboradores, comunidade)	Documentação da sessão, folhas presença	CAOs	Coord. E Equipas técnicas	Ao longo ano
	Consolidar o Plano de Apoio às pessoas	1. Proceder a uma reflexão sobre a implementação do modelo de planeamento centrado na pessoa, identificação de pontos de melhoria e definição de uma estratégia de melhoria contínua. 2. Planear e desenvolver ações de formação par colaboradores em duas vertentes: competência técnica e relacional. 3. Estruturar um protocolo de reuniões (tipo, objetivos, periodicidade, etc);	1. Ata reunião; 2. Folhas sumários e avaliação formação; 3: Protocolo de reuniões	CAOs	Coord/ Equipas técnicas	Ao longo ano
	Aumentar a informação e uniformizar conceitos e práticas mediante a elaboração de 2 guias práticos	Criação de 2 guias práticos - 1 dirigido a famílias (modelo, conceitos, apoios, papel das famílias) e 1 dirigido a profissionais (estratégias de comunicação e atuação em comportamentos problema)	Guia para famílias e guia para colaboradores	CAOs	Coord/Equipas técnicas/ Departamento imagem	Longo ano
	Promover os níveis de envolvimento e participação de famílias e colaboradores	1. Com as famílias - facilitar a criação de um grupo de suporte mútuo (S. Silvestre); 2- colaboradores - Dinamizar em cada Cao pelo menos 2 atividades de team building. 3. Tocha- Dias abertos	Número de reuniões de grupo de famílias, 2- número de atividades realizadas e avaliação das mesmas.	CAOs	Coord/ Equipas técnicas	ao longo ano

Ano 2020

Planeamento

Eixo

Objetivo

Atividades

Evidências / Produtos

Local

Responsável

Data Prevista

VENÇÃO, RESPOSTAS E SERVIÇOS

Centros de Atividades Ocupacionais

Continuar a promover a mudança da representação social da comunidade relativa às pessoas com deficiência intelectual, promovendo a autonomia e autodeterminação dos clientes	1. Realização de um reality show de 3 dias de fim semana com pessoas com deficiência, com 4 equipas uma de cada CAO. 2. Organizar pelo menos uma ação de formação ministrada por clientes sobre os Direitos a ser apresentada	1. Reality show; Elaboração de 1 filme e sua divulgação 2. Ação de formação realizada e recolha de avaliação por amostragem junto do público alvo.	CAOs	Coord. / Equipas técnicas/ Dep Comunicação	Maio
Promover a marca 'idem aspas'	Desenvolver, em articulação com o departamento de comunicação, um estratégia de divulgação e promoção da marca e dos produtos.	Análise dos valores de vendas dos produtos	CAOs	Coord. Departamento de comunicação	Longo ano
Fomentar nos clientes o sentido de cidadania	Desenvolver pelo menos 3 ações de voluntariado em projetos de cidadania no seu contexto ou comunidade de pertença.	Nº ações realizadas, nº clientes envolvidos	CAOs	Equipas técnicas/ coordenadora	Longo ano
Atualizar diagnósticos, e avaliar a intervenção, com base em dados de evidência.	1. Continuar a aplicação das escalas de diagnóstico WAIs e ECA. 2. Analisar os resultados da aplicação da escala de QV (FEAPs e S. Martin- 2 em 2 anos) Arco-Inoco (Análise e reflexão sobre os resultados do estudo prévio). 3. Estudar a aplicação da SIS como estratégia de plainificação.	1. Escalas aplicadas, resultados das mesmas.	CAOs	Equipas técnicas/ coordenadora	Longo ano
Elaboração do diagnóstico social da população dos caos	1. Recolha de dados em processo; 2. Realização de entrevistas; 3. Elaboração do relatório, apresentação à Direção.	Relatório de diagnóstico social	CAOs	Assistentes sociais/ Coordenadora	Longo ano
Iniciar uma caracterização dos contextos socio-familiares dos clientes	elaboração dos ecomaps a pelo menos 50% da população dos CAOs, Qualidade de vida familiar- aplicação da escala a 25% das famílias.	Ecomaps e escalas de QV familiar.	CAOs	Assistentes sociais	Longo ano
Iniciar um estudo e discussão sobre o duplo diagnóstico e formas de intervenção.	1. Elaboração de um estudo exploratório sobre as situações de duplo Diagnóstico; 2. Elaboração de diagnósticos diferenciais em articulação com a área da Saúde (Psiquiatria comunitária). 3. Realização de um fórum de discussão sobre a intervenção psicoterapêutica na deficiência intelectual.	1 Documento de análise de dados e reflexão; 2. Fórum	CAOs	Coordenadora/Equipa Técnica	Ao longo ano
Continuar a desenvolver materiais de apoio ao envelhecimento das pessoas com deficiência intelectual.	Elaboração de um guia prático para cuidadores.	Guia prático para cuidadores	S. Silvestre	Equipa tecnica S. Silvestre	Ao longo ano
Inovar na oferta de serviços	Desenvolver pelo menos 3 novas práticas (Yoga, biodança, mindfulness, etc 2. Iniciar a implementação de um programa de sexualidade.	1. Práticas implementadas. 2. Sessões de sexualidade realizadas	4 caos	Equipa CAOs	Ao longo ano
Tocha- Criar um documento orientador do CAO da Tocha	Elaboração do documento; Apresentação e discussão alargada a clientes e colaboradores. Aprovação do documento final.	Documento de estudo	Tocha	Ed Tocha	Jan a março
Tocha- Dinamizar a inclusão e meta representação	Dinamizar as tardes do "sair e do sentir"	Número de atividades dinamizadas	Tocha	Equipa tecnica da Tocha	Ao longo ano
Tocha- Reduzir o isolamento, aumentando envolvimento com a comunidade.	1. Convidar 2 grupos da comunidade, de faixas etárias distintas, para recriar e dinamizar histórias sensoriais 2. Criar sinergias para a a partilha de conhecimentos e práticas nas áreas produtivas 3. Concerto solidário.	Nº atividades envolvimento da comunidade. 3. Concerto	Tocha	ED Tocha	Ao longo ano
Montemor- Requalificar o edifício, e implementar novo projeto de funcionamento.	1. Mudança de pessoas e equipamentos 2. Acompanhamento das obras 3. Reorganização do funcionamento 4. Planificação de ações futuras.	Edifício requalificado; Plano ações futuras.	Montemor	Ed Montemor	Março a dez
Arganil- Consolidação e alargamento do ArgusRecycling	Integração da recolha porta a porta com carrinhas eletricas(parceria câmara)	Nº de clientes envolvidos;	Arganil	Coordenadora Arganil	Ao longo do ano
Arganil- Criação de uma sala multimédia aberta à comunidade.	Elaboração do projeto, candidatura, divulgação, implementação.	Sala multimédia criada. 1ª Atividade realizada.	Arganil	Coordenadora Arganil	

Ano 2020

Planeamento

Eixo

Objetivo

Atividades

Evidências / Produtos

Local

Responsável

Data Prevista

3. QUALIDADE DE INTER

Formação Profissional

Apresentar o pedido renovação da credenciação como Centro de Recursos para o Centro de Emprego da Figueira da Foz, e apresentar a candidatura a Centro de Recursos para o Centro de Emprego de Coimbra	1.Articular com a Direção de Serviços da Promoção do Emprego - IEF, IP para acompanhar o processo de abertura de candidaturas 2.Elaboração e apresentação das candidaturas (em caso de abertura)	contactos estabelecidos e processo de candidatura (em caso de abertura)	todos os pólos	Coordenadoras de pólo+ Coordenadora de valência + Direção	1.Ao longo do ano 2.Dependente dos prazos de abertura
Dar resposta a pelo menos 90% dos casos encaminhados pelo Centro de Emprego da Figueira da Foz para as diferentes medidas desenvolvidas pelo Centro de Recursos.	Desenvolvimento de ações de IAOQE, Apoio à Colocação e de Acompanhamento Pós Colocação 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 IEF.	Dossier TP Relatório final enviado ao IEF	pólo de Montemor-o-Velho	Coordenadora do pólo de Montemor-o-Velho	Todo o ano
Cumprir os resultados contratualizados (indicadores de realização e de resultado) para o projeto POISE - 03- 42229 - FSE - 000205	1.Recolha semestral de dados relativos aos indicadores e introdução de estratégias de correção em caso de desvio 2.Acompanhamento das ações iniciadas em 2018/19 3.Desenvolvimento das ações previstas para 2020 4.Monitorização da análise dos critérios de priorização de candidatos, tendo como base o perfil dos candidatos bem sucedidos 5.Definição de novas estratégias de recrutamento. 6.Articulação com o CRI e com as escolas para o desenvolvimento de processos de TVPE tendo em vista a criação de hábitos de trabalho prévios à admissão em formação e triagem de interesses vocacionais.	1.Documento de acompanhamento dos indicadores 2 e 3.Dossiers TP 4 e 5.Estratégia definida 6.Contactos estabelecidos	todos os pólos	coordenadoras de pólo+ coordenadora de valência	todo o ano
Cumprir os resultados contratualizados relativos ao indicadores de realização para projeto POISE - 03- 42229 - FSE - 000312, referentes ano de 2020	1.Desenvolvimento das ações previstas para 2020 2.Recolha semestral de dados relativos aos indicadores e introdução de estratégias de correção em caso de desvio 3.Acompanhamento das ações iniciadas em 2019 4.Monitorização da análise dos critérios de priorização de candidatos, tendo como base o perfil dos candidatos bem sucedidos 5.Definição de novas estratégias de recrutamento. 6.Articulação com o CRI e com as escolas para o desenvolvimento de processos de TVPE tendo em vista a criação de hábitos de trabalho prévios à admissão em formação e triagem de interesses vocacionais.	2.Documento de acompanhamento dos indicadores 1 e 3.Dossiers TP 4 e 5.Estratégia definida 6.Contactos estabelecidos	todos os pólos	coordenadoras de pólo+ coordenadora de valência	todo o ano
Criar um guia metodológico de inserção de PCDI em mercado aberto de trabalho	1.Reunião de equipa entre TAC e outros técnicos para elaboração do material a integrar o Guia	Guia	todos os pólos	equipas dos 4 pólos	Todo o ano
Avaliar a pertinência da utilização de um modelo de formação em alternância com PCDI	1.Definição de indicadores de acompanhamento 2.Definição da estratégia de recolha de indicadores 3.Recolha de indicadores 4.Análise dos indicadores	Documento de estudo	todos os pólos	equipas dos 4 pólos	Todo o ano
Reformular a grelhas de avaliação de satisfação das entidades acolhedoras de PCT e dos clientes	1.Reunião para revisão das grelhas existentes 2.Validação da revisão efetuada	grelhas revistas	todos os pólos	equipas dos 4 pólos	Todo o ano
Manter a articulação com o tecido empresarial, recolhendo dados de caracterização do mesmo e divulgando informação junto do mesmo sobre a colocação de PCDI em mercado aberto	1.Reunião com o responsável pela ANJE para estabelecer formas de articulação 2.Recolha informação sobre as empresas existentes nos vários concelhos 3.Recolha de dados junto dos empresários 4.Definição de uma estratégia de divulgação da colocação de PCDI em mercado aberto	informação recolhida e divulgada	todos os pólos	equipas dos 4 pólos	Todo o ano
Cumprir os indicadores que vierem a ser estabelecidos no âmbito do Programa Incorpora pela Fundação La Caixa	Participação nas ações desenvolvidas pelo núcleo centro do Incorpora	indicadores recolhidos	Coimbra	Equipa Incorpora	timings definidos pelo Programa Incorpora
Avaliar a participação da instituição no Programa Incorpora	Recolha de dados e indicadores e discussão de ganhos, obstáculos e dificuldades e sistematização dos mesmos em relatório/grelha de reunião	relatório/grelha de reunião	Coimbra	Equipa Incorpora/direção	em função dos timings definidos pelo Programa Incorpora

Ano 2020

Planeamento

Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista
CF. Quinta da Fonte Quente	Melhoria do conforto térmico do edifício	Substituição das caixilharias dos quartos, em número proporcional à verba disponível	Caixilharias substituídas. Satisfação dos clientes.	CFQFQ	Direção e Coordenação	Anual
	Requalificação das piscinas proporcionando uma melhoria de serviço	1.Análise das propostas 2.Requalificação das piscinas	Estruturas requalificadas	CFQFQ	Direção, Coordenação	Anual
	Cancelamento da actual webpage QFQ (desatualizada) e dinamização na página da APPACDM-Coimbra e página própria de Facebook	1.Actualização da página da APPACDM-Coimbra com conteúdos do CFQFQ 2.Criação de material publicitário impresso e digital	Webpage da APPACDM-COIMBRA e materiais concebidos	CFQFQ	DCI	Anual
	Atingir, no mínimo, 6500 estadias anuais em 2020 (redução de alojamento)	Contactos telefónicos com antigos e habituais clientes. Publicitação do CFQFQ via email, junto de novas instituições de carácter social.	Numero de estadias.	CFQFQ	Coordenação e equipa de Recepção	Anual
	Analisar o impacto financeiro decorrente da redução de espaço de alojamento no quadro de pessoal	Análise financeira	Decisões tomadas	CFQFQ	Direção, DF, DA, Coordenação	Anual
	Negociar aumento de acordo com ARS-CENTRO	Iniciar negociações com ARS-C para aumento dos acordos de fisioterapia.	Reuniões com ARS-C	CMFR	Direção e Coordenação	ANUAL
	Aumentar o número de cabines de tratamentos para possibilitar o aumento de marcações	1.Analisar a viabilidade de alargamento interior 2.Definição dos custos de alargamento 3.Obras de alargamento	Projeto de arquitetura. Orçamentos. Obras executadas	CMFR	Direção, Arquiteto, Diretor Clínico e Coordenador	ANUAL
	Melhorar o processo administrativo de marcação de consultas e tratamentos. Melhoria da confidencialidade de informação. Simplificação de processos administrativos.	1.Analisar a viabilidade financeira do investimento 2.Adquirir um computador touch para fisioterapia 3.Adquirir duas a três licenças informáticas 4.Adquirir uma impressora de etiquetas para faturação de credenciais	Faturas de aquisição dos equipamentos	CMFR	Direção, Diretor Clínico e Coordenação	ANUAL
	Melhorar o conforto dos clientes e as condições de trabalho dos colaboradores (verão e inverno)	1.Analisar propostas para a colocação de uma pála na janela da sala de fisioterapia, com vista a reduzir a entrada de sol (verão) 2.Analisar propostas para instalação de um sistema de climatização no local	Faturas de aquisição dos equipamentos	CMFR	Direção e Coordenação	ANUAL
	Realizar pelo menos 2 visitas temáticas ou ações de formação com colaboradores da Jardinagem	1.Visitas/Ações de formação	Nº de ações realizadas	Coimbra	CA/Coordenação Limpa Tudo	Ao longo do ano
E. Social	Aumentar a faturação da Jardinagem em mais de 4,5 %	1.Manter os clientes atuais. 2.Abordar potenciais clientes	Resultados financeiros	Coimbra	CA/Coordenação	Fecho de contas
	Renovação dos equipamentos	1.Aquisição de viatura de cabine dupla (substituição de existente) 2.Substituição de equipamento de corte	Existência dos equipamento	Coimbra	CA/Direção	1º Semestre
	Angariação de novos fornecedores de OAU, Óleo Alimentar Usado, efetuar no mínimo 150 contactos e 30 novos pontos de Recolha	1.Levantamento de possíveis fornecedores de OAU (Restauração, Instituições Culinárias de Escolas e Empresas) 2.Contactar presencialmente potenciais clientes	Registo dos contactos Novos fornecedores	Distritos de Coimbra, Viseu, Aveiro e Leiria	CA/Equipa OAU	Anual
	Aumentar as Recolhas de OAU em 10%	1.Manter a otimização geográfica das rotas 2.Novos Clientes	Nº de toneladas recolhidas 2019/2020	Coimbra	CA/Equipa OAU	31/12/20
	Ultrapassar os 9 200 € de faturação anual (c/ IVA) na Lavagem Auto	1.Funcionamento 11 meses ano 2.Implementação de um ritmo médio de produção para atingir os objetivos 3.Actualizar os preços em Janeiro	Faturação Anual	CHUC Coimbra	CA/Coordenação	Fecho de contas
	Atingir um nível de satisfação superior a 90%	Realização por amostragem inquéritos de satisfação aos Clientes de Jardinagem, Lavagem Auto e Recolha de Óleos.	Grau de Satisfação dos Clientes da Limpa Tudo.	Coimbra	CA/Coordenação Limpa Tudo	Anual

Ano 2020		Planeamento					
Eixo	Objetivo	Atividades	Evidências / Produtos	Local	Responsável	Data Prevista	
4. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E COMPETÊNCIAS	Aprovação dos processos da formação de recursos humanos	1. Definição dos procedimentos associados à formação de recursos humanos 2. Aprovação e divulgação dos mesmos	Processos e procedimentos aprovados	Sede	Helena Maria + SGQ	Abril	
	Garantir uma Taxa de incidência de acidentes de staff não superior a 18,5.	1. Análise de riscos 2. Implementação de medidas preventivas	Taxa de incidência de acidentes de staff (em relatório único)	Transversal	DA + Equipas Diretivas	Dezembro	
	Garantir uma média de 40 horas de formação (a cada 3 anos) por colaborador	1. Identificação das necessidades de formação dos colaboradores 2. Elaboração do plano de formação (com base nos inputs de cada resposta/serviço) 3. Desenvolvimento das ações 4. Avaliação do plano	Média do nº de horas de formação dos colaboradores	Transversal	Direção; Coordenadores; Helena Maria; DGQ	Dezembro	
5. RELAÇÃO COM A SOCIEDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO	Realização de workshop de Comunicação no Setor Social - Sharing is Caring em parceria com a InterAge/SiosLife	Planeamento do workshop Estratégias de divulgação e comunicação Gestão de inscrições Gestão do espaço e coffee breaks	Workshop Sharing is Caring Materiais de comunicação Parceria com a InterAge/SiosLife	Coimbra	Departamento de Comunicação e Imagem	Janeiro-Fevereiro	
	Realização de campanha de comunicação para angariação de novos sócios	Criação de material de divulgação dos benefícios para sócios. Divulgação dos benefícios. Criação de uma nova face/marca associada ao sócio da APPACDM de Coimbra	Materiais de comunicação Publicações nas redes sociais Aumento do número de sócios	Coimbra	Departamento de Comunicação e Imagem	Todo o ano	
	Realização de nova estratégia de comunicação para os serviços/empresas	Criação de material de divulgação de produtos/serviços Criação de publicações e notícias sobre os produtos/serviços Realização de plano de comunicação em conjunto com os responsáveis dos serviços	Materiais de comunicação Publicações nas redes sociais Notícias em meios de comunicação social	Coimbra	Departamento de Comunicação e Imagem	Março a Junho	
	Aumentar a presença da APPACDM de Coimbra nos meios de comunicação nacionais, principalmente no meio televisivo	Realização de parcerias com meios de comunicação nacionais Reunião com as diferentes respostas e serviços para verificar que atividades/projetos/iniciativas podem ser noticiáveis Procura de espaços noticiosos e programas onde inserir a instituição com frequência Realização de plano de assessoria de imprensa	Notícias/reportagens/peças noticiosas nos órgãos de comunicação nacionais	Coimbra	Departamento de Comunicação e Imagem	Setembro	
	Apoio ao processo de auditoria através da criação de materiais gráficos e audiovisuais	Criação de vídeo institucional geral Criação de materiais gráficos inerentes à auditoria	Materiais de comunicação Flyers Vídeo institucional	Coimbra	Departamento de Comunicação e Imagem		
	Participar ativamente nas federações nacionais e internacionais	1. Participação nas ações desenvolvidas pela FORMEM; 2. Participação nas ações desenvolvidas pela Humanitas; 3. Participação nas ações desenvolvidas pela CNIS; 4. Participar em pelo menos uma conferência/workshop internacional realizado pela EASPD (abrangendo as várias valências da Organização)	Registos da participação	Nacional e Internacional	Direção (podendo delegar)	Ao longo do ano	
	Consolidar as parcerias com os PALOP	Consolidar as parcerias estabelecidas com a Associação Colmeia de Cabo Verde e APEGADA de Angola	1. Registos de Atividades e ações 2. Protocolos de parceria 3. Cumprindo com as atividades e ações inerentes aos projetos (se) aprovados	Coimbra; Cabo Verde; Angola.	Direção e coordenadores envolvidos nos projetos	1. Ao longo do ano; 2. Até dezembro	
	Garantir a divulgação e realização da Newsletter e Newsletter de Leitura Fácil mensalmente	1. Concretização 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 Terapeuta da Fala Catarina Santos	Ao longo do ano	
	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/ou Internacional	Departamento voluntariado	Ao longo do Ano	

Ano 2020

Planeamento

Eixo

Objetivo

Atividades

Evidências / Produtos

Local

Responsável

Data Prevista

6. GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE INFRA-ESTRUTURAS

Dar continuidade aos Processos, Procedimentos, Instruções de Trabalho e Folhas 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. Dicuigação interna dos documentos	Documentação Aprovada	Transversal	CA	Ao longo do ano
Gestão integrada des RH do sector administrativo.	1. Reunir com os Colaboradores do Sector Administrativo, no mínimo 2 vezes no ano 2. Produção de documentação 3. Simplificar processos	Alterações e procedimentos introduzidos	Transversal	CD/CF	Ao longo do ano
Elaborar Regulamento Interno da proteção de dados	1. Normas de recolha de dados 2. Segurança dos arquivos físicos ou informáticos	Documentação e normativos	Transversal	CA/Direção	Ao longo do ano
Manter ativo, a contratação Pública através da plataforma de compras públicas.	1. Lançamento dos procedimentos	1. Ajustes diretos em vigor	Transversal	CA/CF	Ao longo do ano
Otimização do Parque Automóvel	1. Aquisição de uma viatura para transporte Escolar 2. Manter a política de otimização de RH e viaturas	Viatura e gestão dos recursos	Transversal	CA/Direção	Ao longo do ano
Candidatar Financiamento Frota	Candidatura ao Banco Montepio Geral	Em momento de abertura de candidaturas - renovar proposta de aquisição	Sede	CA/CF	Primeiro semestre
Dotar as unidades de mais e melhor meios informáticos e tecnológicos.	1. Renovação e ampliação dos meios 2. Novas soluções	Meios em utilização	Transversal	DA	Anual
Alterar o Licenciamento da Residencial Autónoma para Lar residencial (Tocha)	1. Aprovação do projecto pela Seg. Social e ARS 2. Licenciamento junto da Câmara Municipal de Cantanhede-Alvará 3. Solicitar licença de funcionamento da Segurança Social	Pareceres, Alvará e Licença	Tocha	CA/Coord. Lares	Anual
Requalificar a Unidade de Montemor	1. Abertura de Concurso Público 2. Realização das obras	Obras	Unidade de Montemor	CA/Direção/CAO de Montemor	Anual
Construir campo de jogos "Dandélio"	1. Realização do Ajuste Direto 2. Realização das obras	Obra realizada	Dandélio	CA/Direção	Anual
Introduzir programa dos três Rs: 1. Reduzir 2. Reutilizar 3. Reciclar em pelo menos 3 edifícios	1. Nomear um gestor do programa 2. Fazer uma auto avaliação ambiental (o que podemos melhorar) 3. Estabelecer objetivos 4. Operacionalizar e actuar	Reduções, Reutilizações e Reciclagem	Unidades aderentes	CA/DCI	Anual
Negociar junto da Segurança Social a implementação das medidas de Segurança e Acessibilidade	1. SCIE aprovado (2019) 2. Acessibilidade (Aquisição de "Tratorino") 3. Instalação do SCIE 4. Solicitar Vistoria ANPC	Obra realizada e documentação	Lar Montes Claros	CA/Lar de Montes Claros	Ao longo do ano

Ano 2020

Planeamento

Eixo

Objetivo

Atividades

Evidências / Produtos

Local

Responsável

Data Prevista

7. GESTÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

Definição de recursos disponíveis para formação dos Colaboradores

Perante as Formações identificadas:

1. Analisar a possibilidade de serem ministradas por Colaboradores
 2. Analisar a possibilidade de serem ministradas gratuitamente pela HUMANITAS, CNIS, FORMEM, UIPSS

Ações de formações internas realizadas por colaboradores

Transversal

DF, DA, SGQ,

Ao longo do ano

Focar a intervenção nos RH na sua eficiência

1. Dar início ao Estudo de quadro mínimo de RH por Unidade
 2. Ajustar as necessidades Internas entre FP e Valências
 3. Acompanhar o crescimento do número de voluntários com a monitorização de benefícios (em redução de necessidade de afetação de recursos) relativos aos trabalhos desenvolvidos - definição de FR apropriada
 4. Manter candidaturas a financiamento para Estágios e CEI

Quadros RH definidos
 Valores Ideais para cada um destes quadros
 Valores Ideais VS Realidade
 Monitorização dos voluntários com preenchimento de benefícios gerados

Transversal

DA, DF SGQ

Ao longo do ano

Focar a intervenção nos Recursos Energéticos (e água) na sua eficiência

1. Criar manual de boas práticas e divulgar de forma transversal
 2. Definir uma medida chave por unidade
 3. Implementar reuniões à distância (vídeo conferência)
 4. Consulta de mercado de acordo com o CCP (com introdução de Delegação de Competências no SGQ)

Manual (não impresso), implementações, CCP executado, Documento de delegação de competências

Transversal

Transversal

Ao longo do ano

Reduzir a exposição às dificuldades de liquidez

1. Consolidar Pedidos de Reembolso FP de 2 (ou 3) meses
 2. Análise de Tesouraria das Unidades
 3. Consulta de mercado de linha de apoio ao Investimento MOV
 4. Contacto mensal clientes chave
 5. Acompanhar o reforço da Economia Social para atingir os 600 mil euros em 2020
 6. Acompanhar Financiamento dos Projetos do POISE, Centro de Recursos (MOV), CRI, INR, Incorpora, IGEFE, IEPF (Estágios e CEI)

Pedidos de Reembolso, Linha de Apoio ao Investimento, Demonstrações Financeiras (DF), Mapas de análise

Transversal

Transversal

Ao longo do ano

Analisar e Quantificar as Parcerias

Análise com as Unidades:
 1. Identificar problemas/ dificuldades desta análise
 2. Melhorar dos indicadores de parcerias
 3. Repensar sistema de medida e controlo
 4. Sistematizar de dados
 5. Determinar o Capital Social

Mapas de controlo Capital Social

Transversal

DF, DA, SGQ, Unidades

Ao longo do ano

Monitorizar benefícios dos donativos em género

1. Analisar impacto dos donativos nas DF
 2. Definir doadores a monitorizar
 3. Rever níveis máximos de donativos com a entidade terceira
 4. Analisar critérios de valorização dos donativos
 5. Ajustar critérios de valorização com os doadores

DF, análise de doadores e volumes doados

Transversal

Unidades, DF

Ao longo do ano

Potenciar a Capacidade Produtiva das Unidades

1. Preparar dados de execução por Unidade do primeiro trimestre
 2. Ajustar informação da análise necessária às Unidades
 3. Preparar dados de execução por Unidade após reformulação
 4. Identificar áreas com possibilidade de melhoria
 5. Definir medidas a implementar

Mapas de análise

Sede e unidades

Unidades, DF

Trimestral

Obter uma taxa de Variação Orçamental da Despesa de 1,1%, no máximo.

1. Definir calendário 2020 de visita às Unidades.
 2. Monitorização das rubricas da despesa
 3. Implementação de eventuais medidas corretivas com as Unidades

Taxa de execução orçamental (despesa)

Transversal

Unidades, DF

Anual - fecho de contas

Obter uma taxa de Execução Orçamental da Receita de pelo menos 2%.

1. Definir calendário 2020 de visita às Unidades.
 2. Monitorização das rubricas da receita
 3. Implementação de eventuais medidas corretivas com as Unidades

Taxa de execução orçamental (receita)

Transversal

Unidades, DF

Anual - fecho de contas