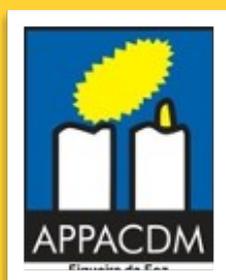


---

# PROGRAMA DE AÇÃO

2022



## **INTRODUÇÃO**

Conscientes da exigência que o novo Plano de Atividades terá que espelhar, nomeadamente através de uma séria reflexão do ano 2021, cujos desafios, superações, flexibilidade organizativa de readaptação imediata das equipas às novas circunstâncias exigiu e porventura irá continuar a exigir, o foco terá que se circunscrever ao reforço da Missão, Visão e Valores da APPACDM da Figueira da Foz.

A necessidade de continuar a criar estratégias de adaptação do funcionamento da entidade, que se ajustem às novas realidades decorrentes da pandemia COVID-19 e dos seus impactos, continua a ser um desafio a manter. Ter de lidar com múltiplas fontes de pressão – cumprimento das medidas decretadas pelo governo, acesso limitado a recursos, gestão financeira e dos recursos humanos da organização, são desafios muito exigentes.

Sendo que a situação que enfrentamos atualmente deverá ser temporária, espera-se, no entanto, que persista durante um período razoável. Por isso, é necessário cuidar da organização e dos colaboradores, quer do ponto de vista organizacional, quer do ponto de vista humano, assegurando que as equipas são capazes de manter a produtividade e a saúde psicológica. É igualmente fundamental providenciar o “modelo de qualidade de cuidados” garantindo a segurança, o conforto, o bem-estar físico, o bem-estar emocional, as relações interpessoais, a inclusão social, o desenvolvimento pessoal, o bem-estar material, a auto-determinação e os direitos dos clientes.

Neste sentido, e atendendo à conjuntura nacional e mundial, o Plano necessita de ser enquadrado na realidade que vigora, mantendo, no entanto, a sua orientação para os resultados como a linha estratégica de excelência, que vise o acesso à uma melhoria contínua da qualidade dos seus serviços.

## **ENQUADRAMENTO**

São dez os eixos de intervenção do ano 2021 que irão tornar exequíveis os objetivos da organização:

1. Liderança
2. Colaboradores
3. Direitos
4. Ética

5. Parcerias.
6. Participação
7. Abordagem centrada na pessoa.
8. Abrangência
9. Orientação para os resultados
10. Melhoria Contínua

Em consonância com os anos anteriores, cada resposta social da APPACDM da Figueira da Foz tem o seu plano de atividades individual que traduz as várias ações e actividades que se irão realizar nas diferentes áreas da entidade ao longo do ano de 2021, que poderão ser consultados em qualquer unidade funcional da organização.

## **EIXOS DE INTERVENÇÃO**

### **LIDERANÇA**

Para o ano de 2022 lançam-se novos desafios ao nível de liderança da gestão da organização que continua a envolver uma profunda reflexão sobre o passado recente da instituição que permita a elaboração do Plano Estratégico 2021-2024.

Nesse sentido, temos desde já a salientar a reorganização dos Centros de Atividades Ocupacionais que dão lugar aos Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) enquanto resposta social de base comunitária, com uma regulamentação centrada em novos desafios, como a promoção da autonomia, da vida independente, da qualidade de vida, da valorização pessoal, profissional e da inclusão social, em concretização dos princípios e valores preconizados nos instrumentos legais nacionais e internacionais que enquadram os direitos das pessoas com deficiência. Importa assim atualizar o modelo de estruturação do apoio ocupacional.

Em 2022, pretende-se que seja o ano de arranque da concretização do projeto de construção da Creche e Jardim de Infância, serviços que apresentam uma imagem consolidada na comunidade local, pelas práticas pedagógicas transformadoras com impacto na 1.º infância, que contribuem para que a procura se mantenha elevada, mesmo em contexto de pandemia. Poder-se-á notar eventual ligeiro decréscimo na procura do berçário compreendido à luz do ano atípico vivido, procurando as famílias soluções junto dos seus familiares. Nas restantes faixas

etárias os pais mostram total confiança no serviço mesmo com as atuais restrições de acesso ao edifício, colmatadas com aumento de comunicação por aplicação. O serviço reclama por novas condições físicas, que se prevê que ocorram a curto prazo.

Será submetido um pedido de alteração para o alargamento do período de funcionamento do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) até julho de 2022, na expectativa de manter o contributo decisivo na mudança importante no modo e na qualidade de vida das 19 pessoas com deficiência, residentes no concelho, já apoiadas pelo projeto.

Desenvolver-se-à formação online acreditada para docentes com módulo formativo de 25 horas sobre neuroeducação.

## **RECURSOS HUMANOS**

Sendo do conhecimento generalizado que as organizações já enfrentam grandes desafios no que diz respeito à Saúde Psicológica e aos Riscos Psicossociais no trabalho e esta realidade agudizar-se-á no momento presente, nomeadamente no que diz respeito a problemas como a gestão do stress, a atenção às equipas é crucial.

Sabemos que um bom ambiente de trabalho e lideranças competentes são cruciais para a produtividade e o bem-estar das equipas. Especialmente numa situação de crise é fundamental que os coordenadores estejam disponíveis, exercendo a sua liderança através da compreensão, apoio e cuidado dos seus colaboradores. Conscientes de que os colaboradores são os principais e os melhores aliados das organizações, esta visão assume-se como obrigatória.

Acompanhar de forma próxima os colaboradores, reforçando canais de comunicação aberta, como o WhatsApp. Procurar reconhecer e validar sentimentos de ansiedade, medo e preocupação relativos à pandemia COVID-19 e à situação laboral. Disponibilizar EPI's e dialogar claramente sobre a situação atual a todos os colaboradores que permita reduzir sentimentos de insegurança e receio relativamente às suas condições de trabalho. É importante a antecipação das questões, através de diálogos mais regulares que permitam responder de modo claro e directo, transmitindo confiança e sublinhando a importância do esforço colectivo para que a APPACDM e os seus colaboradores ultrapassem, em conjunto, as atuais dificuldades.

Mantém-se o propósito de incentivar todos os colaboradores da APPACDM a participar em ações de formação, de modo a melhorar continuamente as suas competências profissionais e pessoais. Fomentar a participação dos colaboradores para aumentar a motivação e, conseqüentemente, a sua satisfação permanece como objetivo da instituição.

## **DIREITOS**

Criaram-se múltiplas formas de comunicação com as famílias, entre as quais ressaltamos a utilização preferencial por email, as reuniões por Zoom ou WhatsApp e a utilização da plataforma WEDUC como forma de ampliar os canais de comunicação externa com as famílias face às restrições físicas da pandemia. Será avaliada a pertinência de nova app de comunicação com as famílias que seja mais intuitiva.

O ano de 2022 irá encerrar um duplo desafio: o de ajudar os clientes a recuperarem as aprendizagens, as rotinas e as competências interrompidas pelos longos períodos de confinamento e o de minimizar os impactos decorrentes das medidas sanitárias nos níveis de participação e inclusão dos clientes. Apesar do uso de formas alternativas de ensino, com o recurso do ensino à distância no Jardim de Infância, somos conscientes que se assume como um método deficitário no processo ensino-aprendizagem.

Será também promovida a confidencialidade de toda a informação relativa aos clientes, encontrando-se a mesma nos respetivos processos individuais.

## **ÉTICA**

Serão realizadas reuniões com representantes de clientes e colaboradores de referência de forma não presencial, de forma a que os rumores e a desinformação sejam bem geridos durante a epidemia pela COVID 19, pois serão cada vez mais frequentes, dada a existência das redes sociais e a facilidade de acesso da população às tecnologias de informação. Os rumores e a desinformação causam pânico e comportamentos nefastos, para a saúde de um e de todos, perturbando o normal funcionamento da entidade.

## **PARCERIAS**

O trabalho em parceria mantém-se como uma mais-valia para a organização, garantindo melhor desempenho e sustentabilidade da APPACDM, bem como um trabalho direto na comunidade com equipas multidisciplinares, fomentador da disseminação de boas práticas.

Procura-se implementar e manter parcerias que acarretem benefícios diretos para os nossos clientes, assim como encontrar meios e ferramentas que viabilizem uma prestação de serviços

sustentáveis. Neste sentido, pretende-se realizar, pelo menos, uma nova parceria, sendo sempre que possível aumentar esse número.

Pretende-se a manutenção para 2022 do Protocolo de Colaboração entre o Município da Figueira da Foz e a APPACDM da Figueira da Foz no desenvolvimento do Projeto de Prevenção do Insucesso Escolar que visa, de modo articulado, a deteção precoce, sinalização, identificação e eventual encaminhamento de crianças em risco de insucesso escolar, por equipa multidisciplinar constituída por Psicólogos e Pediatra. Pretende-se também, disseminar na comunidade local, agrupamentos e associações de pais, os resultados sobre o trabalho desenvolvido no âmbito do projeto e avaliação do seu impacto.

Irá, em 2022, promover junto da comunidade educativa formação à distância acreditada para efeitos de progressão na carreira docente, sobre o conhecimento das neurociências e o seu impacto na educação.

Para além das parcerias com a Câmara Municipal local, Ginásio Clube Figueirense, Pavilhão Galamba Marques, que prestam o apoio nas atividades desportivas, pretendemos, sempre que possível, estabelecer relações de colaboração e participação com outras entidades e associações de modo a concretizar o objetivo citado, sendo expetável a criação de 3 novas parcerias.

No ano de 2022 será mantido o projeto com a empresa Plasfil. Trata-se de uma atividade ocupacional em parceria com a empresa local, que promove o desenvolvimento de competências próximas de uma rotina laboral. Trata-se atualmente da colaboração de cerca de 20 jovens portadores de deficiência mental mais ligeira na execução/encaixe de uma peça, fornecida pela empresa, a qual será parte integrante de um automóvel.

Manutenção da parceria com Academia de Futebol local no sentido de promover e facilitar o maior envolvimento das crianças na prática desportiva. A opção tem por base a investigação atual, que defende a existência de melhorias a nível cognitivo das crianças, principalmente no que toca a funções executivas, ou seja, funções mais ligadas ao controlo emocional, memória de trabalho e flexibilidade cognitiva com a prática desportiva, e que desportos coletivos e de cooperação poderão ter um maior impacto devido à sua complexidade.

## **PARTICIPAÇÃO**

A **APPACDM** tem como objetivo continuar a lançar desafios à comunidade em que clientes, familiares, colaboradores e a comunidade em geral se envolvam e valorizem as capacidades de cada ser humano, de modo a fomentar a criação de estratégias para a inclusão de pessoas nos diferentes contextos sociais.

Será dada continuidade ao trabalho entre clientes, familiares de clientes e colaboradores, de forma a serem organizadas as diversas atividades previstas no Plano de Atividades, apesar das limitações vigentes no atual contexto epidemiológico. As equipas de trabalho têm encontrado novas soluções, reinventado novas interações para que as atividades sejam exequíveis de acordo com as orientações da DGS e simultaneamente mantendo-se alinhadas com o plano da organização.

### **ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA**

Uma das prioridades da APPACDM prende-se com a resposta adequada às necessidades, preocupações e desejos evidenciados pelos clientes e seus familiares. É promovida uma panóplia de atividades, com o intuito de potenciar as capacidades dos clientes, nomeadamente ao nível do desenvolvimento da sua autonomia pessoal, social e de realização. Ao longo deste ano pretende-se desenvolver atividades como a Natação, Educação Física, Música, Inglês, Hipoterapia, Dança, Ioga, Xadrez, Palavras Mágicas, Judo.

De forma a corresponder e interagir numa Sociedade que assenta na informação e comunicação digital, a APPACDM da Figueira da Foz sente a necessidade de cumprir com a sua missão de forma atual e dinâmica, reforçando-se das novas tecnologias para a promoção da integração na comunidade do cidadão portador de deficiência e/ou incapacidade. Será avaliado um novo programa de gestão da qualidade que permita o acesso a todos, mesmo aos colaboradores que tenham mais dificuldades nas TIC.

### **ABRANGÊNCIA**

Manter, em 2022, o conjunto de atividades complementares de carácter gratuito no sentido de promover um serviço multidisciplinar para todos os clientes.

## POLÍTICA DA QUALIDADE

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Melhorar continuamente o sistema de qualidade	1.1 N° de ações de melhoria	Gestão da melhoria	11	D
	1.2 Taxa de medidas de melhoria ( N ° de melhorias realizadas / n ° de oportunidades de melhorias identificadas) * 100		75%	

## LIDERANÇA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Monitorar a gestão da organização	1.1. Taxa de eficácia do PAG	Monitorização do PAG	80%	E
	1.2. Taxa de conhecimento disponibilizado sobre a Missão, Valores e Visão	Avaliação de satisfação dos colaboradores e dos clientes	80%	
	1.3. Taxa de conhecimento disponibilizado sobre as Políticas da Organização		80%	
2. Promover a responsabilidade social da organização	2.1. N.º de atividades realizadas para e na comunidade	Monitorização do PAG	55	

## RECURSOS HUMANOS

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Capacitar recursos humanos	1.1. Percentagem de colaboradores com 35h de formação	Formação de colaboradores	75%	EQ + E
	1.2. Volume de horas de formação		2400	
	1.3. Percentagem de Eficácia da formação profissional (formandos) (Média dos conhecimentos adquiridos)		65%	
2. Melhorar a igualdade de oportunidades	2. Taxa de satisfação dos colaboradores quanto à Informação fornecida sobre oportunidades de desenvolvimento de competências	Avaliação de satisfação dos colaboradores ( $\Sigma$ valores dos itens / nº de respostas)	75%	EQ + E
3. Melhorar o desempenho dos colaboradores	3.1. Taxa de satisfação dos colaboradores quanto à definição de funções, responsabilidades e autonomias	Avaliação de satisfação dos colaboradores	75%	EQ + E
	3.2. Taxa de satisfação dos colaboradores quanto à Performatividade	Avaliação de satisfação dos colaboradores	75%	EQ + E
	3.3. Taxa de avaliação de desempenho	Avaliação de desempenho	90%	EQ + E

	3.4. Taxa de satisfação dos colaboradores no domínio da segurança, saúde e higiene no trabalho	Avaliação de satisfação dos colaboradores	75%	EQ + E
	3.5. Taxa de motivação de colaboradores	Avaliação da motivação	75%	EQ + E
4. Gerir adequadamente as carreiras	4.1. Taxa de retenção dos colaboradores	Gestão de RH	100%	EQ + E
	4.2. Taxa de satisfação dos colaboradores quanto à Informação disponível sobre oportunidades de carreira	Avaliação da satisfação dos colaboradores	80%	EQ + E
5. Recrutar e seleccionar capital humano	5.1 Perfil pessoa contratada ( $\frac{\sum \text{avaliação realizada}}{\sum \text{max. para a função}} \times 100$ )	Gestão de RH	100%	D
	5.2 N° de colaboradores admitidos ( $\frac{\sum \text{trabalhadores admitidos}}{\sum \text{trabalhadores da organização}} \times 100$ )		1	D

## DIREITOS

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Re sp.
1. Promover os direitos dos clientes	1.1. Nº de reuniões com clientes /significativos sobre direitos e deveres	Reuniões	257	E
2. Garantir o respeito pelos direitos dos clientes	2.1.Taxa de satisfação dos clientes relativa ao cumprimento dos direitos e deveres (Informação disponível sobre o regulamento interno, os meus direitos e deveres)	Avaliação da Satisfação dos Clientes	80%	
	2.2.Taxa de satisfação dos clientes relativa à Informação aos clientes sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio		75%	

## ÉTICA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Melhorar o desempenho ético	1.1 N° de reclamações legítimas	Tratamento de reclamações	4	EQ + E
	1.2 Taxa de resposta a reclamações		100%	
	1.3 N° de acidentes com responsabilidade da organização	Gestão de ocorrências	0	E
	1.4 N° de abusos (físicos, mentais e financeiros)		0	E
	1.5 Taxa de satisfação dos clientes no domínio da ética (Resposta dada a sugestões ou reclamações apresentadas; Resposta dada a questões (por mim) apresentadas; Atenção dada na recepção de pedido de informações, de reclamações e/ou sugestões)	Avaliação de satisfação dos clientes	75%	EQ + E
2. Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança	2.1 Taxa de satisfação dos clientes no domínio da Segurança, Saúde e Higiene	Avaliação de satisfação dos clientes	82%	EQ + E
	2.2 N° de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	Gestão de ocorrências	0	E
3. Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes	3.1 N° de reclamações sobre quebra de confidencialidade	Gestão de reclamações	0	E
	3.2 Taxa de satisfação dos clientes quanto à guarda de sigilo sobre os (meus) dados pessoais	Avaliação de satisfação dos clientes	82%	EQ + E

3.3 Taxa de autorizações de consentimento informado assinadas	Processo de admissão	100%	E
---	----------------------	------	---

## PARCERIAS

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Melhorar a gestão da organização	1.1 Taxa de eficácia das parcerias	Gestão de parcerias	100%	EQ + E
2. Manter parcerias	2.1 Taxa de parcerias renovadas		100%	
3. Fomentar Parcerias	3.1 N° de novas parcerias		3	

## PARTICIPAÇÃO

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
	1.1.1 N° de sugestões de clientes	Gestão de sugestões	65	E
	1.1.2 N° de sugestões de colaboradores		55	
	1.1.3 N° de sugestões de parceiros		2	
	1.1.4 N° de sugestões de financiadores		5	EQ + E
	1.1.5 N° de sugestões de fornecedores		2	
	1.2.1 N° de Reuniões técnicas com Direção		12	E
	1.2.2 N° de Reuniões da equipa da qualidade		10	
	1.2.3 N° de Reuniões com clientes/mês		350	

1. Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	1.2.4 Nº de Reuniões com colaboradores	Planeamento e Organização - reuniões	65	EQ + E
	1.2.5 Nº de Reuniões gerais		5	
	1.2.6 Nº de Reuniões com parceiros		3	
	1.2.7 Nº de Reuniões com financiadores		5	
	1.3 Nº de ações de promoção de <i>empowerment</i> de clientes e/ou representantes	Participação no PI	30	E
1.4 Taxa de satisfação dos clientes relativa à participação na elaboração do PI	85%			
2. Promover a qualidade de vida dos clientes através da participação ativa das famílias	2.1 Número de atividades realizadas com a participação de familiares declintes	Gestão de Atividades	2	E

## ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados como contributo fundamental para a Qualidade de Vida da população-alvo	1.1 Taxa de concretização das metas do PI	Avaliação do PI	65%	E
	1.2 Taxa de concretização das metas do PI no domínio da autodeterminação		55%	
	1.3 Número de atividades realizadas com a participação defamiliares de clientes	Gestão de Atividades	2	E
	1.4 Nº de atividades complementares		5	
	1.5 Taxa de participação de clientes em atividades complementares		50%	

## ABRANGÊNCIA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Me tas	Re sp
1. Garantir a adequabilidade e qualidade dos serviços prestados	1.1 Taxa de satisfação dos clientes	Avaliação de satisfação dos clientes	82 %	EQ + E
2. Promover um serviço contínuo e multidisciplinar	2.1 Nº de atividades complementares	Gestão de Atividades	5	E
3. Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expectativas dos clientes e no desenvolvimento dos colaboradores	3.1 Taxa de avaliação de desempenho de colaboradores	Avaliação de desempenho	90 %	RH
	3.2 Taxa de satisfação dos clientes no domínio da receptividade e flexibilidade	Avaliação de satisfação dos clientes	82 %	EQ + E

## ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Objetivos	Indicadores	Atividades	Met as	Re sp
1. Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	1.1 Taxa de satisfação dos clientes e familiares	Avaliação de satisfação	75%	EQ + E
	1.2 Taxa de satisfação dos colaboradores		75%	EQ + E
	1.3 Taxa de satisfação dos parceiros		90%	
	1.4 Taxa de satisfação das entidades financiadoras		75%	
	1.5 Taxa de satisfação dos fornecedores		75%	
2. Melhorar o desempenho financeiro	2.1 Evolução dos custos operacionais $\frac{(\sum (\text{contas } 61-66)_n - \sum (\text{contas } 61-66)_{n-1})}{\sum (\text{contas } 61-66)_{n-1}}$	Contabilidade –Apuramento dos resultados	1,5 %	D +C
	2.2 Evolução da receita $\frac{(\sum (\text{contas } 71-76)_n - \sum (\text{contas } 71-76)_{n-1})}{\sum (\text{contas } 71-76)_{n-1}}$		1%	
	2.3 Evolução global Evolução dos custos operacionais / evolução da receita		1%	
	2.4 Diminuição do valor total das mensalidades	Gestão de mensalidade (GO)	0	E

## INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Re sp.
1. Melhorar continuamente o sistema de qualidade	1.1 N° de ações de melhoria	Gestão da melhoria	11	D
	1.2 Taxa de medidas de melhoria ( N ° de melhorias realizadas / n ° de oportunidades de melhorias identificadas) * 100		75%	
2. Melhorar a eficácia da intervenção	2.1 N° de projetos	Projetos de melhoria	2	
3. Apostar no marketing social para divulgar a instituição	3.1 N° de amigos no <i>facebook</i>	Manutenção de página multimédia	1000	EQ

**Legenda de siglas:** EQ – Equipa da Qualidade; E – Estruturas; D – Direção; C -Contabilidade

Figueira da Foz, Novembro de 2021

