



2019

PLANO ANUAL

... documento elaborado para operacionalizar os objetivos e as estratégias delineadas pela Direção da APPACDM da Figueira da Foz, tem a vigência de um ano e integra um conjunto de ações e valores.

A APPACDM da Figueira da Foz define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização e a qualidade da vida dos clientes.

A APPACDM define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de dez políticas.



POLÍTICA DA QUALIDADE

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Melhorar continuamente o sistema de qualidade	1.1 N° de ações de melhoria (fisio, catering, cep, LRE, almas)	Gestão da melhoria	5	D
	1.2 Taxa de medidas de melhoria (N° de melhorias realizadas / n° de oportunidades de melhorias identificadas) * 100		100%	

LIDERANÇA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Monitorar a gestão da organização	1.1. Taxa de sucesso do PAG	Monitorização do PAG	90%	E
	1.2. Taxa de conhecimento disponibilizado sobre a Missão, Valores e Visão	Avaliação de satisfação dos colaboradores e dos clientes	85%	
	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	40 (FF+FN+Carnaval CAT(1)+desportivas(25)+visitas (24))	

A APPACDM pretende desenvolver atividades para e na comunidade como forma de integração plena dos clientes na comunidade onde estão inseridos.

RECURSOS HUMANOS

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Capacitar recursos humanos	1.1. Percentagem de colaboradores com 35h de formação	Formação de colaboradores	50%	EQ + E
	1.2. Volume de horas de formação		1050	
	1.3. Percentagem de Eficácia da formação profissional (formandos) (Média dos conhecimentos adquiridos)		60%	
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 (Σ valores dos itens / n° de respostas)	80%	EQ + E
	3.1. Taxa de satisfação dos colaboradores quanto à definição de funções, responsabilidades e autonomias	Avaliação de satisfação dos colaboradores	80%	EQ + E

3. Melhorar o desempenho dos colaboradores	3.2. Taxa de satisfação dos colaboradores quanto à Performatividade	Avaliação de satisfação dos colaboradores	80%	EQ + E
	3.3. Taxa de avaliação de desempenho	Avaliação de desempenho	90%	EQ + E
	3.3. Taxa de satisfação dos colaboradores no domínio da segurança, saúde e higiene no trabalho	Avaliação de satisfação dos colaboradores	80%	EQ + E
	3.4. Taxa de motivação de colaboradores	Avaliação da motivação	80%	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 selecionar capital humano	5.1 Perfil pessoa contratada (\sum avaliação realizada/ \sum max. para a função) * 100	Gestão de RH	100%	D
	5.2 N° de colaboradores admitidos (\sum trabalhadores admitidos/ \sum trabalhadores da organização) x 100		5	D

É nosso propósito 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 é um dos objetivos desta instituição. Através do *empowerment* dos colaboradores pretende-se o incremento da qualidade e desempenho profissional.

DIREITOS

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Promover os direitos dos clientes	1.1. N° de reuniões com clientes / significativos sobre direitos e deveres	Reuniões	5	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%	

Serão realizadas reuniões com os clientes no sentido de perceberem os seus direitos e deveres com os colaboradores de referência, onde também é partilhado o trabalho a desenvolver com os clientes e/ou responsáveis dos clientes.

ÉTICA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp
1. Melhorar o desempenho ético	1.1 N° de reclamações legítimas	Tratamento de reclamações	1	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	80%	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	80%	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	85%	EQ + E
	3.3 Taxa de autorizações de consentimento informado assinadas	Processo de admissão	100%	E

Serão realizadas reuniões entre clientes e colaboradores de referência como forma de evitar que os clientes tenham constrangimentos quando sentem necessidade de realizar uma reclamação, conhecendo a forma mais adequada de se manifestarem. Será promovida a confidencialidade de toda a informação relativa aos clientes, encontrando-se a mesma nos respetivos processos individuais.

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		1	

O trabalho em parceria é uma mais-valia para ambas as partes envolvidas, permitindo um melhor desempenho e sustentabilidade da APPACDM, bem como um trabalho direto na comunidade com equipas multidisciplinares. Procura-se implementar 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 possível aumentar esse número, sempre que isso se apresente vantajoso para ambas as partes.

PARTICIPAÇÃO

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Promover a participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	1.1.1 N° de sugestões de clientes	Gestão de sugestões	60	E
	1.1.2 N° de sugestões de colaboradores		50	
	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	Planeamento e Organização - reuniões	10	E
	1.2.2 N° de Reuniões da equipa da qualidade		6	
	1.2.3 N° de Reuniões com clientes/mês		10	
	1.2.4 N° de Reuniões com colaboradores		10	
	1.2.5 N° de Reuniões gerais - CEP		1	
	1.2.6 N° de Reuniões com parceiros		1	EQ + E
	1.2.7 N° de Reuniões com financiadores		2	
	1.3 N° de ações de promoção de <i>empowerment</i> de clientes e/ou representantes	Participação no PI	260	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 de clientes	Gestão de Atividades (Reis, Magusto, Festa de Finalistas, Dia da Alimentação, Natal, Halloween...)	3	E

A **APPACDM** tem como objetivo 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.

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	85%	E
	1.2 Taxa de concretização das metas do PI no domínio da autodeterminação		75%	
	1.3 Número de atividades realizadas com a participação de familiares de clientes	Gestão de Atividades	3	E
	1.4 N° de atividades complementares		5	
	1.5 Taxa de participação de clientes em atividades complementares		100%	

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.

ABRANGÊNCIA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp
1. Garantir a adequabilidade e qualidade dos serviços prestados	1.1 Taxa de satisfação dos clientes	Avaliação de satisfação dos clientes	80%	EQ + E
2. Promover um serviço contínuo e multidisciplinar	2.1 N° 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 recetividade e flexibilidade	Avaliação de satisfação dos clientes	80%	EQ + E

A entidade dispõe de um conjunto de atividades complementares de carácter gratuito no sentido de promover um serviço multidisciplinar para todos os clientes.

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp
1. Satisfazer as necessidades e expectativas das entidades interessadas	1.1 Taxa de satisfação dos clientes e familiares	Avaliação de satisfação	77%	EQ + E
	1.2 Taxa de satisfação dos colaboradores		80%	EQ + E
	1.3 Taxa de satisfação dos parceiros		75%	
	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 (\sum (contas 61-66) $_n$ - \sum (contas 61-66) $_{n-1}$) / \sum (contas 61-66) $_{n-1}$	Contabilidade – Apuramento dos resultados	1,5%	D + C
	2.2 Evolução da receita (\sum (contas 71-76) $_n$ - \sum (contas 71-76) $_{n-1}$) / \sum (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

A satisfação das necessidades dos clientes, tendo em conta as conformidades dos diversos processos e a satisfação de toda a equipa de trabalho, é uma dinamização complexa que agrega diversos mecanismos e devem caminhar no mesmo sentido a um ritmo semelhante. Tendo consciência da real dificuldade de reduzir os custos fixos das diferentes respostas sociais, pretende-se ao longo deste ano manter a evolução global em parâmetros positivos.

INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resp.
1. Melhorar continuamente o sistema de qualidade	1.1 Nº de ações de melhoria	Gestão da melhoria	5	D
	1.2 Taxa de medidas de melhoria (Nº de melhorias realizadas / nº de oportunidades de melhorias identificadas) * 100		100%	
2. Melhorar a eficácia da intervenção	2.1 Nº de projetos (cavi+quinta)	Projetos de melhoria	2	
3. Apostar no marketing social para divulgar a instituição	3.1 Nº de amigos no <i>facebook</i>	Manutenção de página multimédia	600	EQ

As ações contínuas na melhoria dos processos levam ao aperfeiçoamento dos mesmos e, conseqüentemente, melhorias significativas na qualidade. A entidade pretende também promover atividades dinâmicas e inovadoras.

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