



## PLANO ANUAL 2016

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	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	75%	
	1.3. Taxa de conhecimento disponibilizado sobre as Políticas da Organização		75%	
2. Promover a responsabilidade social da organização	2.1. N.º de atividades realizadas para e na comunidade	Monitorização do PAG	40 (FF+FN+Camaval 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	10%	EQ + E
	1.2. Volume de horas de formação		250	
	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 ( $\sum$ valores dos itens / n° 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	70%	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	70%	EQ + E
	3.4. 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	65%	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 Nº de colaboradores admitidos ( $\sum$ trabalhadores admitidos/ $\sum$ trabalhadores da organização) x 100		0	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. Nº 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		77,5%	

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 Nº de reclamações legítimas	Tratamento de reclamações	1	EQ + E
	1.2 Taxa de resposta a reclamações		100%	
	1.3 Nº de acidentes com responsabilidade da organização	Gestão de ocorrências	0	E
	1.4 Nº 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 receção 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	78,8%	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	81%	EQ + E
	3.3 Taxa de autorizações de consentimento informado assinadas	Processo de admissão	90%	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	
	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	
	1.2.7 N° de Reuniões com financiadores		2	
				EQ + E

	1.3 N° de ações de promoção de <i>empowerment</i> de clientes e/ou representantes	Participação no PI	66%	E
	1.4 Taxa de satisfação dos clientes relativa à participação na elaboração do PI		79%	
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	82,5%	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.

### 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	77%	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	76%	EQ + E

A entidade dispõe de um conjunto de atividades complementares de carácter gratuito no sentido de promover um serviço multidisciplinar e 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		75%	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	5,2%	D + C
	2.2 Evolução da receita ( $\sum$ (contas 71-76) $_n$ - $\sum$ (contas 71-76) $_{n-1}$ ) / $\sum$ (contas 71-76) $_{n-1}$		4,4%	
	2.3 Evolução global Evolução dos custos operacionais / evolução da receita		1,18%	
	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	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	850	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