



Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Edição: 01

Elaboração: D

Aprovação: AG

## *Plano de Atividades e Orçamento 2019*

30-11-2018

## Índice

1 – Enquadramento.....	3
1.1 – Resultados Globais da análise SWOT: .....	3
2- Serviços Prestados.....	6
3- Missão/Visão e Valores .....	9
4- Políticas da APCC.....	9
5. Objetivos e Metas 2019.....	14
5.1 – Clientes/Utentes.....	14
5.2 –Melhoria/Inovação e Parcerias .....	21
5.3 –Recursos Humanos .....	23
5.4 –Recursos Físicos e Financeiros .....	24
6. Monitorização e Avaliação.....	25
Orçamento .....	26

## 1 – Enquadramento

Partindo da identificação dos seus traços estruturantes, o presente documento considerou a situação actual da organização e o contexto económico e social onde desenvolve a actividade – desafios, transformações e oportunidades – procurando perspectivá-la nos seus percursos e lógicas, internas e externas, nas áreas de intervenção que integram a sua missão e nos critérios de qualidade que devem orientar a sua acção.

Nesta análise foram envolvidos todos os colaboradores da APCC, através da realização de análises SWOT.

### 1.1 – Resultados Globais da análise SWOT:

#### Análise Externa

Oportunidades	Ameaças
Responsabilidade social como valor estratégico na afirmação social de grandes empresas	Emergência de novos paradigmas de intervenção
Quadros comunitários e outros financiamentos	Impacto das políticas sociais e outras na sustentabilidade da organização
Investimento estratégico das políticas europeias na inovação e investigação	Abertura do sector social a lógicas de financiamento economicista
Alargamento da Europa a países que possam valorizar as metodologias de intervenção da APCC	Dependência das entidades financiadoras para a sustentabilidade

### Análise Interna

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Reconhecimento e notoriedade nacional e internacional	Inexistência de novas infraestruturas para desenvolvimento de novos serviços
Qualidade e acessibilidade das infraestruturas e equipamentos	Comunicação organizacional
Qualidade/Experiência dos Recursos Humanos	Frágil utilização dos recursos tecnológicos na gestão organizacional
Desenvolvimento de projetos em parceria com entidades internacionais	Dificuldade na potencialização dos recursos
Espírito de equipa	Dificuldades na motivação e gestão dos Recursos Humanos
Diversidade de Respostas e Serviços	
Equipas multidisciplinares	

**No contexto interno** a APCC dispõe de uma equipa competente que subscreve os valores da organização, nomeadamente: satisfação do cliente, melhoria contínua, qualidade dos serviços prestados, relação de confiança, maior eficiência nos processos, etc.

**No contexto externo** a APCC regista a confiança dos clientes, sendo referência no sector a nível Nacional e Regional. No entanto, temos consciência da grande dependência de financiamentos externos, associada às características da população alvo, condicionada também pela própria condição económica e política do país.

Com os nossos clientes e fornecedores privilegiamos uma relação de confiança e cooperação e pretendemos disponibilizar aos nossos colaboradores as melhores condições que proporcionem o melhor ambiente laboral, mantendo uma equipa qualificada e competente.

À semelhança do ocorrido em anos anteriores, a elaboração do presente Plano de Atividades, seguiu uma lógica de identificação das atividades gerais e setoriais a desenvolver durante o próximo ano, com vista a atingir os objetivos estratégicos e operacionais definidos, tendo sido fundamental a participação das Respostas Sociais e Serviços. A sua estrutura torna-o um documento importante para a orientação e apoio do processo de tomada de decisão ao longo do período a que respeita e constitui um instrumento de avaliação do cumprimento dos objetivos estratégicos plurianuais e dos objetivos anuais, com base em indicadores de medida dos resultados face às metas estabelecidas.

## 2- Serviços Prestados

A Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com origem no NRC-APPC, que iniciou a sua atividade em 1975.

Atualmente presta os seguintes serviços:

### **Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra (CRPCC)**

Desenvolve ações especializadas de habilitação e reabilitação, dirigidas a crianças, jovens e adultos com Paralisia Cerebral / situações neurológicas afins, através da intervenção em equipa interdisciplinar, centrada na família, facilitadora da promoção da autonomia e a inclusão social, nos diferentes ciclos de vida.

### **Centro de Formação**

Integra projetos no âmbito da formação de ativos e de Jovens que tenham terminado a escolaridade obrigatória ou adultos que pretendam: - Obter uma certificação profissional; Aumentar os seus níveis de escolaridade e certificação académica; – Dupla certificação, escolar e profissional; – Reconhecimento formal de competências escolares / profissionais.

### **Centro de Atividades Ocupacionais – CAO**

Apoia pessoas com deficiência e incapacidade com significativas limitações psicomotoras e restrições na participação. Os clientes que frequentam esta Resposta Social têm idade igual ou superior a 16 anos, esgotaram todas as possibilidades de prosseguir estudos e de inserção sócio laboral.

### **Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência -CAARPD**

É uma resposta social que congrega dois tipos de unidades – Pré-profissional e Unidade de Reabilitação de Profundos (URDP), destinada a apoiar pessoas com deficiência, que transitória ou definitivamente se encontram impossibilitadas de frequentar outro tipo de estruturas.

### **Residências**

Apoiam Pessoas com deficiência e incapacidade que: Prioritariamente sejam clientes da APCC; Frequentem estabelecimentos de ensino, ou se encontrem enquadrados em programas e projetos, em localidades fora da sua área de residência; Os familiares não os possam acolher; Se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar; A família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

### **Serviço de Apoio Domiciliário**

Visa a prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas com deficiência. Tem como finalidade garantir uma melhor qualidade de vida às pessoas com deficiência e suas famílias.

### **Transportes**

Esta resposta tem como finalidades facilitar a deslocação de pessoas com deficiência, sem critério de idade e que se encontrem impossibilitadas de aceder às diferentes estruturas/respostas da APCC. O serviço de transportes, encontra-se igualmente disponível, para deslocações de e para outros equipamentos da comunidade.

### **Centro de Recursos Para a Inclusão - CRI**

Serviço de proximidade (da comunidade, para a comunidade e com a comunidade), que facilita a as condições de promoção da educação inclusiva. É constituído por uma equipa de profissionais que possui um conhecimento abrangente sobre as questões que se colocam em casos de deficiência e incapacidade,

O seu funcionamento assenta na lógica do trabalho em parceria com os Agrupamentos de Escolas ou Escolas e a sua operacionalização considera a funcionalidade e incapacidade como resultado da interação entre a pessoa e o contexto. A gestão de casos assume-se como a metodologia privilegiada.



### 3- Missão/Visão e Valores

#### Missão

- Promover a inclusão social de pessoas em situação de desvantagem, com especial incidência em pessoas com deficiência e incapacidades

#### Visão

- Ser uma organização de referência, a nível nacional e internacional, na habilitação e integração plena da pessoa com deficiência e incapacidades e outras em situação de desvantagem

#### Política de qualidade

- Compromisso com a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade
- Motivar e incentivar clientes para serem parceiros ativos na defesa dos seus direitos
- Desenvolver ações tendo em conta as necessidades do cliente e da comunidade envolvente
- Procura contínua de satisfação do cliente e outras partes interessadas
- Investir de forma contínua no desenvolvimento de competências dos colaboradores e na melhoria dos níveis de motivação e satisfação
- Alargar a oferta de serviços abrangendo novas áreas e grupos de clientes
- Divulgação pública das atividades

#### Valores

- Ética, integridade e respeito na relação com os clientes,
- Transparência, rigor e honestidade, na administração de bens, atividades e procedimentos;
- Promoção da igualdade de género e não discriminação em razão da orientação sexual, características físicas, sensoriais, intelectuais, de saúde mental, origem étnica ou crença religiosa;
- Solidariedade e espírito de entrega ao outro;
- Inovação e serviço focalizado no cliente
- Espírito de equipe (trabalho em equipe transdisciplinar);
- Criatividade e adaptação à mudança;
- Lealdade no relacionamento interpessoal;
- Procura de melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.

A APCC tem definido um conjunto de políticas e princípios que norteiam toda a sua actividade. Pretendemos continuar a avaliar, em 2019, as acções inerentes a cada um destes princípios, fazendo report de resultados aquando da elaboração do relatório anual de actividades.

**4.1 Liderança** - A liderança na APCC, assenta em políticas de sustentabilidade organizacional e de responsabilidade social, no envolvimento dos colaboradores e na tomada de decisão tendo em consideração os interesses de todos as partes interessadas.

A liderança é um processo de influência interpessoal e deve procurar o comprometimento da equipa por meio da real possibilidade de participação de seus membros no benefício gerado pelo resultado atingido, adoptando uma postura de optimismo e entusiasmo, encarando o futuro com forte sentido de responsabilidade e mobilizando o empenho de todos na construção diária do caminho da sustentabilidade por via de uma conduta socialmente responsável.

Princípio	Descrição/Ações para 2019
Liderança	<p>Promoção da responsabilidade e justiça social.</p> <p>Definição de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos.</p> <p>Compromisso com a aprendizagem e inovação. Promoção das melhores práticas</p> <p>Envolvimento na cidadania activa de jovens com ou sem deficiência e incapacidade</p> <p>Participação na Sociedade e Reconhecimento</p> <p>Visibilidade dada nos órgãos de comunicação e nas redes sociais</p>

**4.2 Recurso Humanos** – Pretende-se proporcionar aos Colaboradores os meios necessários como autonomia, responsabilidade, reconhecimento, formação e desenvolvimento pessoal e profissional, contribuindo assim para o bem-estar e satisfação permanente dos mesmos.

Este eixo assenta essencialmente na definição de acções que permitam liderar e gerir os colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais.

Principio	Descrição/Ações para 2019
Recursos Humanos	<p>Recrutamento de pessoal qualificado.</p> <p>Promoção de uma cultura de envolvimento, e bem-estar dos colaboradores</p> <p>Formação dos Colaboradores</p>

**4.3 Direitos-** - A promoção e a defesa dos direitos das suas pessoas – clientes, colaboradores, são valores considerados fundamentais.

A Política de Direitos tem como objetivo informar e promover o exercício dos direitos das pessoas numa tradução acessível e prática das leis e normas instituídas, e em conformidade com o Código de Ética, estabelecendo directrizes e princípios para actuação da no que se refere à protecção, promoção e consciencialização dos Direitos Humanos nos seus projectos e actividades.

**4.4 Ética** - A Política de Ética consubstancia um conjunto de valores e princípios que definem padrões de comportamento, moldam a identidade e imagem da Organização e são uma referência e garantia para todos aqueles que, directa ou indirectamente, contactam com ela, constituindo, portanto, factor de sucesso.

**4.5 Participação** - Todos os clientes têm o direito de participar na construção do seu projeto de vida, tendo em conta as suas capacidades e possibilidades, projeto que passa pela organização e funcionamento da intervenção, não podendo ser-lhes negado o acesso e participação, por qualquer outra razão que não dependa da sua vontade, capacidade e interesse, ou de quem os representa.

**4.6 Abordagem Centrada na Pessoa** - Toda a actividade da organização é orientada para servir o cliente. Este é o princípio subjacente a todos os serviços e intervenções promovidos pela organização, no sentido de produzir impactos, parciais ou integrais, na qualidade de vida e no exercício da cidadania dos clientes, em função do nível de abrangência do serviço.

**4.7 Abrangência** - A APCC realiza uma intervenção integrada e global, representada no projecto individual para cada pessoa, que enquadra o maior número possível de áreas de necessidades identificadas, promovendo ativamente a complementaridade entre as diferentes Respostas Sociais e Serviços e articulando com outras entidades

Princípio	Descrição/Ações para 2019
Direitos	Promover os direitos dos Clientes
Ética	Desenvolver os serviços de acordo com as necessidades e expetativas dos clientes.
Participação	Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão.
Abordagem Centrada na Pessoa	Promover do Empoderamento
Abrangência	Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar

**4.8- Parcerias-** Preconiza o trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade ao nível da prestação dos serviços, o qual deve gerar valor acrescentado para todos os parceiros.

Princípio	Descrição/Ações para 2019
Parcerias	Parcerias com impacto nos clientes e/ou comunidade Ações de sensibilização em parceria

## 5. Objetivos e Metas 2019

Para 2019, a Direção prioriza o reforço da liderança da APCC no seu setor. Para tal, é fundamental a análise abrangente das necessidades e expectativas de todas as partes interessadas.

Tem sido preocupação da Gestão desenvolver os esforços necessários no sentido de garantir, com a mesma qualidade, os serviços que já disponibiliza, com uma efetiva redução dos recursos disponíveis, privilegiando as ações e intervenções direcionadas para a promoção de meios acessíveis e geradores de competências e de atitudes sociais e políticas positivas.

Neste contexto, assume particular relevância, no âmbito do presente plano, o desenvolvimento de iniciativas que garantam a continuidade dos serviços e dos apoios que a APCC presta no âmbito da sua missão, com assumidas preocupações pelos legítimos interesses e expectativas das pessoas que utilizam os seus serviços.

Apresentamos, assim, os objetivos da Gestão e operacionais, sectorizados nas respectivas Respostas Sociais e Serviços para 2019.

### 5.1 – Clientes/Utentes

O trabalho da APCC centra-se na melhoria da qualidade de vida dos clientes, para o efeito, são alocados recursos e desenvolvidas atividades que vão ao encontro das suas potencialidades e necessidades.

Por outro lado, toda a orgânica institucional se encontra estruturada de acordo com o tipo de respostas e características do seu público-alvo.

Assim, para 2019, no que respeita ao trabalho a desenvolver com os seus **clientes** diretos e ou indiretos, a APCC propõe-se atingir os seguintes objetivos:

	Objetivos	Indicador de desempenho	Meta Prevista
Transversais	Desenvolver as atividades de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes	Índice de satisfação Nº ações decorrentes de propostas de utentes	>90% muito e muitíssimo satisfeitos 5 ações
	Promover uma intervenção centrada nos clientes, de acordo com a especificidade e contexto de cada um	Médio grau desempenho PI por RS	> ano anterior
	Centrar a intervenção na promoção da Qualidade de vida dos clientes	Média do índice Qualidade de Vida (por domínio)	> ano anterior
	Dinamizar as atividades indo de encontro às necessidades do Sistema cliente	Nº intervenções com clientes	>= ano anterior

	Objetivos	Indicador de desempenho	Meta Prevista
CRPCC	Promover a autonomia do sistema cliente no modelo de trabalho interdisciplinar	Nº de encontros Grupos terapêuticos/auto-ajuda/auto representação. Grau de satisfação dos participantes. N.º de equipamentos aferidos. Nº de utentes beneficiados	70% (média de desempenho de todos os indicadores)
	Implementar estratégias para sustentabilidade e visibilidade da Resposta Social de Reabilitação da APCC	Produtos criados: Nº de folhetos/vídeos/artigos Nº de eventos desenvolvidos Nº de equipamentos da comunidade contactados Nº de encontros/grupos terapêuticos Nº de clientes abrangidos Grau de satisfação dos participantes	
	Implementar estratégias de melhoria na comunicação intrainstitucional potencializando as melhores respostas ao utente.	Nº de reuniões técnicas Nº de ações de informação Nº de ações de combate ao risco de desgaste físico e psicológico Nº de colaboradores abrangidos Grau de satisfação colaboradores	

	Objetivos	Indicador de desempenho	Meta Prevista
CF	Desenvolver o potencial de Investigação e Desenvolvimento do Centro de Formação	Nº de projetos desenvolvidos Nº de linhas aprovadas	2 novas metodologias de intervenção/referencial/estratégia e/ou 1 novo curso/área formativa  1 nova linha para os mesmos ou novos públicos-allvo
	Promover respostas adaptadas aos clientes do Centro de Formação considerando as suas necessidades específicas	Nº de projetos desenvolvidos	2 novas metodologias de intervenção/referencial/estratégia e/ou 1 novo curso/área formativa
	Promover a competitividade do Centro de Formação	Data publicação/execução do Plano Nº ações realizadas	Março 2019/ 60% das ações propostas desenvolvidas 4 ações presenciais/Página da Educação-Formação em Inglês/2 Participações em Seminários/Conferências



Objetivos		Indicador de desempenho	Meta Prevista
CAO e CAARPD	Planear e desenvolver um conjunto iniciativas de cariz artístico e comunitário envolvendo os dois grupos de teatro da APCC.	Nº de iniciativas desenvolvidas	> = 12
	Promover a qualidade de vida relacionada com a saúde dos cuidadores informais das respostas sociais CAO e CAARPD através da dinamização de sessões de movimento	Índice de satisfação com a atividade	>= 60%
CAO	Promover a inclusão através da arte	Nº exposições/apresentações	> = 9
	Desenvolver competências promotoras de uma integração social positiva	Nº de Workshops	> = 13
	Promover ações para a melhoria das acessibilidades	Elaboração estudo até final do ano	Monitorizar 2019
CAARP	Promover a escrita criativa com símbolos pictóricos.	Nº textos traduzidos	> = 20
	Promover a cultura linguística dos clientes dando continuidade à parceria com a Imprensa Nacional Casa da Moeda.	Nº de Workshops	> = 3
	Promover a coesão social entre a família seus filhos, equipa técnica e comunidade através de saídas fora do contexto institucional.	Nº de ações realizadas	2

Objetivos		Indicador de desempenho	Meta Prevista
Residência s	Assegurar as competências e a motivação necessária aos colaboradores, de forma a garantir uma prestação de serviços aos clientes com qualidade	Grau satisfação dos clientes (cuidados Pessoais)	> = 5%
	Promover a melhoria nos serviços prestados	Grau satisfação dos clientes (Bem estar e segurança)	> = 5%
	Rentabilizar as instalações	Nº outras atividades desenvolvidas	> = 3

Objetivos		Indicador de desempenho	Meta Prevista
SAD	Manter e/ou aumentar o número de clientes do serviço de apoio domiciliário	Nº casos acompanhados	>24
	Continuar a promover a qualidade dos serviços prestados pelos cuidadores	Nº cuidadores envolvidos	>30%
	Contribuir para a sustentabilidade do serviço	Nº candidaturas efetuadas	1

Objetivos		Indicador de desempenho	Meta Prevista
Transporte s	Promover a integração dos clientes nas atividades da APCC e de outras entidades, proporcionando-lhes um meio de transporte adequado às suas necessidades	Nº circuitos efetuados Nº utentes transportados	>.= ano anterior
	Desenvolver ações de sensibilização/debate envolvendo equipas técnicas e pessoal afeto aos transportes, de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Grau satisfação com o serviço	>.= 75%

Objetivos	Indicador de desempenho	Meta Prevista
-----------	-------------------------	---------------

<b>CRI</b>	Apoiar as escolas na análise de casos apresentados à EMAEI.	N.º de documentos em que a Equipa participou.	Não aplicável
	Integrar os CAA, desenvolvendo estratégias de apoio indireto e aconselhamento	N.º de sessões de aconselhamento	Não aplicável
	Integrar os CAA, desenvolvendo apoio direto com alunos ou grupos de alunos	N.º de sessões de apoio	Não aplicável
	Promover formação para a Equipa do CRI e para os profissionais das escolas e Agrupamentos	N.º de ações realizadas	5 ações

<b>Objetivos</b>		<b>Indicador de desempenho</b>	<b>Meta Prevista</b>
<b>Ludoteca</b> <b>O. Brinquedo</b>	Aumentar os recursos lúdicos e educativos, disponibilizados aos clientes, no sentido de continuar a proporcionar igualdade de oportunidade a crianças com e sem deficiência	Número de materiais adaptados e recuperados. Número de materiais inseridos na Base de Dados	25 150
	Cooperar na promoção da Instituição junto da Comunidade	Número de parceiros da VII Edição do Coimbra a Brincar Número de protocolos criados	Manter 2
	Melhorar a comunicação entre os elementos da equipa	Nº reuniões	>.= 11

<b>Objetivos</b>		<b>Indicador de desempenho</b>	<b>Meta Prevista</b>
<b>Quinta</b> <b>Pedagógica</b>	Proporcionar aos clientes atividades que lhes permitam a concretização dos objetivos dos PI.	Grau concretização dos objetivos do PI	>.= ano anterior
	Promover atividades no espaço da APCC, dando a conhecer a associação à comunidade envolvente	% atividades realizadas	100%

<b>Objetivos</b>	<b>Indicador de desempenho</b>	<b>Meta Prevista</b>
------------------	--------------------------------	----------------------

<b>Desport</b>	0	Contribuir para o aumento da visibilidade da APCC no exterior	Nº torneios em que participamos	>.=.25
		Aumentar o número de aulas/treinos em horário pós laboral	Nº aulas/treinos	>.= 6 semanais
		Contribuir para a sustentabilidade financeira da atividade	Nº patrocínios obtidos	>.= 3

## 5.2 –Melhoria/Inovação e Parcerias

No domínio da Melhoria e Inovação, para além das atividades em curso, salienta-se o envolvimento da organização na adequação ao novo referencial de certificação ISO 9001, bem como o esforço concertado para a manutenção e exercício de outras certificações/acreditações, como as do Centro de Formação (DGERT e Formação Certificada de Professores).

Neste domínio, constitui também uma linha de intervenção prioritária a questão da comunicação e imagem, enquanto fator crítico para o sucesso, qualidade e desenvolvimento dos serviços e considerada estratégica e fundamental para a gestão, comprometendo a equipa com a missão, visão, valores e objetivos da organização, respeitando as escolhas dos clientes, aproximando as famílias e contribuindo para o desenvolvimento de relações de parcerias fortes.

Internamente, a comunicação continuará a ser uma área de forte desenvolvimento, no sentido de melhorar as relações internas, através da conceção e fornecimento de ferramentas informáticas específicas que facilitam o acesso generalizado e a partilha de informação, a introdução e análise de dados, bem como o desenvolvimento da gestão.

Do ponto de vista externo, a comunicação também será trabalhada, essencialmente através da utilização sistemática das potencialidades da Internet. O site estará sempre atualizado com toda a informação considerada relevante e importante para todos os interessados. Os serviços e as informações de programas estarão permanentemente disponíveis.

As atividades na área da cooperação e desenvolvimento assumem uma expressão particular no atual quadro de desenvolvimento da organização, pelo reforço da participação em redes de serviço e de articulação com a comunidade. A APCC manter-se-á disponível para a colaboração com todas as entidades locais, nacionais e internacionais, quer enquanto parceira ativa em projetos e ações, quer do ponto de vista académico através da receção de estagiárias e colaboração na realização e divulgação de estudos.

	Objetivos	Indicador de desempenho	Meta Prevista
Melhoria/Inovação e Parcerias	Renovar as certificações/acreditações	Nº renovações e ou certificações	>.= 3
	Promover a melhoria contínua e a reafirmação do ciclo PDCA na APCC	Grau execução programa auditorias	100%
	Elaborar candidaturas e assegurar a gestão dos projetos financiados	Nº Candidaturas Nº Projetos Taxa de Execução Física e Financeira dos projetos	% candidaturas => ao ano anterior Nº Projetos Aprovados => Execução Financeira 90% => Execução Física 90%
	Contribuir para a inovação e o desenvolvimento de redes de cooperação, enquanto valor acrescentado	Nº de Protocolos de Parceria Nº Mobilidades Transnacionais	>= ano anterior
	Desenvolvimento de ferramentas Informáticas para otimização de processos e da comunicação	Nº novas ferramentas informáticas	>.= 3
	Melhoramentos das ferramentas informáticas existentes, de forma a agilizar a sua funcionalidade	Nº de melhoramentos	>.= 3
	Remodelação do site institucional por forma a ir ao encontro das necessidades atuais (comunicação externa)	% conteúdos alterados	100%

### 5.3 – Recursos Humanos

De acordo com o Plano Estratégico da APCC e de modo a garantir um desempenho de excelência, pretende-se proporcionar aos Colaboradores os meios necessários como autonomia, responsabilidade, reconhecimento, formação e desenvolvimento pessoal e profissional, contribuindo assim para o bem-estar e satisfação permanente dos mesmos.

Deste modo, a Gestão, em 2019, pretende definir ações e estratégias que aumentem a motivação e interesse pelo trabalho, assim como articular com o Centro de Formação da APCC, acreditado em várias áreas de formação, podendo desenvolver formação interna.

Não somos alheios aos constrangimentos financeiros que dificultam a contratação e progressão de carreiras. Estamos contudo, atentos ao aparecimento de oportunidades que nos permitam minorar os efeitos dos constrangimentos e potenciar as qualidades e os recursos existentes.

	Objetivos	Indicador de desempenho	Meta Prevista
Recursos Humanos	Melhorar o Sistema de Avaliação de Desempenho	% Satisfação com avaliação desempenho	>=80%
	Garantir o acesso a informação sobre as práticas da Gestão dos Recursos Humanos (Assiduidade, Avaliação Desempenho, Formação, Estratégias de Motivação e outros)	Nº de colaboradores envolvidos nas sessões de disseminação do manual do colaborador	100%
		Nº propostas melhoria	20
Promover formação interna de acordo com as necessidades	% de formações validadas como eficazes % de satisfação relativamente à formação interna	80% 85%	

## 5.4 –Recursos Físicos e Financeiros

No domínio da gestão e sustentabilidade salienta-se o reforço das políticas de rigor, responsabilização e transparência dos procedimentos de administração financeira e organizacional, particularmente com as implicações decorrentes dos atuais procedimentos na emissão de reembolsos para as instituições e a necessidade crescente de encontrar novas receitas para a viabilização do orçamento da instituição.

O pensamento orientador do Plano de Actividades desenvolve-se na sustentabilidade da missão e projecto da APCC. Só todos, num espírito de cidadania ativa e gestão democrática e participada, poderemos promover e qualificar a instituição.

	Objetivos	Indicador de desempenho	Meta Prevista
Recursos Físicos Financeiros	Contribuir para o garante da execução orçamental através da monitorização de gastos/perdas e rendimentos/ganhos	Nº de documentos rececionados no prazo e não registados no Balancete	0
	Potenciar os Centros de Custos	% centros custos elaborados	100%
	Realizar manutenção aos espaços físicos e equipamentos, melhorando as condições inerentes à prestação de serviços.	%cumprimento planos manutenção interna e externa	100%
		Nº reclamações manutenções não realizadas e/ou insuficientes	< 3
	Promover uma gestão sustentada e uma utilização racional e económica de recursos	Gastos manutenção corrente interna e externa	< ano anterior
	Reforçar as condições necessárias ao desenvolvimento das políticas ambientais	Custos com água e eletricidade Nº resíduos sujeitos a reciclagem	< Ano anterior >Ano anterior
	Reforçar as estratégias de autofinanciamento e procurar novas fontes de financiamento, reforçando a autonomia financeira e promovendo o equilíbrio e a sustentabilidade da organização	% Investimento recorrendo a outras fontes de financiamento	>Ano anterior
Potenciar uma gestão eficaz de sotcks,	Nº pedidos sem resposta atempada	<3	



## 6. Monitorização e Avaliação

O sistema de monitorização e avaliação do desempenho fornece informação acerca dos processos desenvolvidos pela organização, tanto em termos de resultados como de risco. A eficácia de qualquer estratégia de controlo depende, entre outras coisas, da adequação das medidas de desempenho desenvolvidas e de um sistema de medição de desempenho bem estruturado, focalizado no incremento da eficiência e na eficácia dos processos e dos serviços, através da sua optimização.

Os instrumentos de avaliação a utilizar são:

- - Quadro de monitorização para acompanhamento semestral de indicadores e acções;
- - Reuniões entre estruturas hierárquicas conforme definido na política de Planeamento e Controlo da APCC;
- - Auditorias Internas e externas;
- - Relatório Anual de Actividades e Contas;
- - Análise da avaliação anual de satisfação de todas as Partes Interessadas;
- - Análise do sistema de reclamações/sugestões;
- - Revisão Anual do Sistema de Gestão

São domínios fundamentais de incidência das acções de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

- - A eficácia dos serviços prestados e a eficiência dos recursos envolvidos;
- - Impacto dos programas e serviços na sociedade;
- - Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade;
- - A eficácia do sistema de gestão na perspectiva da intervenção, Infra-estruturas e Recursos, Administrativa, Financeira e Qualidade.

# Orçamento

**NOTA EXPLICATIVA****CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - GASTOS 2019**

CONTA	GASTOS	Valores em Euros		
	<b>CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E DAS MATÉRIAS CONSUMIDAS</b>			
	<i>GÊNEROS ALIMENTARES</i>	229.241,32		
	<i>OUTROS(Actividade Agricola,Alimentaçãoop/Animais, Oficinas)</i>	93.148,87	322.390,19	322.390,19
	<b>FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS</b>			
	<b>ELECTRICIDADE, COMBUSTÍVEIS, ÁGUA E OUTROS FLUÍDOS</b>			
	<i>Electricidade</i>	133.675,09		
	<i>Combustíveis</i>	248.673,25		
	<i>Água</i>	37.337,69		
			419.686,03	
	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>			
	<i>Consumíveis</i>	45.379,99	45.379,99	
	<b>OUTROS FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS</b>			
	<i>Trabalhos Especializados</i>	65.096,48		
	<i>Publicidade Propaganda</i>	516,60		
	<i>Vigilância e Segurança</i>	64.420,07		
	<i>Honorários</i>	245.350,01		
	<i>Comissões</i>	969,81		
	<i>Conservação e Reparação</i>	209.317,13		
	<i>Livros Cheques, Despesas</i>	2.800,59		
	<i>Ferramentas e Utensílios de Desgaste Rapido</i>	16.377,40		
	<i>Livros e Documentação Técnica</i>	1.161,61		
	<i>Contencioso e notariado</i>	402,67		
	<i>Deslocações e estadas</i>	54.725,47		
	<i>Rendas e Alugueres</i>	25.847,60		
	<i>Rouparia</i>	2.002,80		
	<i>Comunicações</i>	61.972,24		
	<i>Seguros</i>	60.111,89		
	<i>Limpeza higiene e conforto</i>	164.972,60		
	<i>Material Didactico</i>	13.589,47		
	<i>Encargos de Saúde com Utentes</i>	54.872,00		
	<i>Material Reabilitação</i>	2.780,65		
	<i>Vestuário e Calçado do Utente</i>	4.864,92		
	<i>Taxas Relativas a Prestação de Serviços</i>	89,09		
	<i>Pneus e Camaras de Ar</i>	8.882,85		
	<i>Desinfeção de Instalações</i>	9.775,75		
	<i>Trabalhos e Serviços Diversos</i>	4.501,53		
	<i>Jornais e Revistas</i>	480,00		
	<i>Tv Cabo</i>	90,00		
	<i>Condominio</i>	130,87	1.076.102,10	1.541.168,12
	<b>GASTOS COM O PESSOAL</b>			
	<b>REMUNERAÇÕES CERTAS</b>			
	<i>Vencimentos do Quadro de Pessoal</i>	3.651.332,44		
	<b>REMUNERAÇÕES ADICIONAIS</b>			
	<i>Subsidios, Horas extra, Ajudas de Custo</i>	459.972,37		
	<b>FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>	3.089,00		
	<b>ENCARGOS SOBRE REMUNERAÇÕES</b>			
	<i>Encargos sobre os vencimentos</i>	842.617,60		
	<b>SEGUROS PESSOAL</b>			
	<i>Seguros</i>	42.397,08		
	<b>OUTROS CUSTOS COM O PESSOAL</b>			
	<i>Medicina do Trabalho, Vestuário, Outros</i>	49.546,32	5.048.954,81	5.048.954,81
	<b>AMORTIZAÇÕES</b>			
	<i>Desvalorização do equipamento móvel e imóvel</i>	399.160,69	399.160,69	399.160,69
	<b>IMPOSTOS</b>			
	<i>Imposto de selo</i>			
	<i>Outros impostos e taxas</i>	2.082,93	2.082,93	2.082,93
	<b>BENEFÍCIOS PROC. OUTROS GASTOS OPERACIONAIS</b>			
	<i>Bolsas de Formandos, Subsidios de Apoio, Gratificação E. Utentes, Poc's</i>	968.034,36	968.034,36	968.034,36
	<b>(A)</b>			8.281.791,10
	<b>GASTOS FINANCEIROS</b>			
	<i>Juros e Serviços bancários</i>	1.261,92	1.261,92	1.261,92
	<b>(C)</b>			8.283.053,02
	<b>GASTOS EXTRAORDINÁRIOS</b>			
	<i>Acções de Formação Financiadas pelo FSE</i>			8.283.053,02
	<b>(E)</b>			8.283.053,02
	<b>RESULTADO LÍQUIDO PREVISIONAL</b>			0,00

**NOTA EXPLICATIVA**

**CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - RENDIMENTOS 2019**

CONTA	RENDIMENTOS	Valores em Euros		
	<b>VENDAS</b>	8.781,67		8.781,67
	<b>PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS</b>			
	OUTROS:			
	<i>Matriculas e mensalidades dos utentes</i>	293.562,68		
	<i>Quotizações</i>	11.269,87		
	<i>Outros Serviços</i>	1.939,33	306.771,88	306.771,88
	<b>RENDIMENTOS SUPLEMENTARES</b>			
	<i>Inscrições, Qta.Pedag.OTL</i>	35.843,56		
			35.843,56	35.843,56
	<b>COMPARTICIPAÇÕES E SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO</b>			
	DO SECTOR PUBLICO ADMINISTRATIVO			
	INSTITUTO DE SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL			
	CENTRO DISTRITAL DE SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL			
	<i>Comparticipação nas valências</i>	4.874.122,98	4.874.122,98	
	<i>CAAPD</i>	372.173,76		
	<i>C.P.C</i>	1.753.334,76		
	<i>TRANSPORTES</i>	513.569,64		
	<i>LAR RESIDENCIAL</i>	616.218,00		
	<i>LAR DE APOIO</i>	166.384,80		
	<i>LAR RESIDENCIAL - UNIDADE I</i>	221.838,48		
	<i>LAR RESIDENCIAL - UNIDADE II</i>	221.838,48		
	<i>APOIO DOMICILIÁRIO</i>	108.960,60		
	<i>CAO</i>	899.804,46		
	OUTROS			
	<i>lefp,Autarquias Locais,Dgert</i>	206.338,72	206.338,72	
	DE OUTROS SECTORES:			
	<i>POISE , IAOQUE, APOIO COLOCAÇÃO</i>	2.247.511,95	2.247.511,95	7.327.973,65
	<b>TRABALHOS P/ PROPRIA INSTITUIÇÃO</b>			
	<i>Autoconsumos</i>	23.621,76	23.621,76	23.621,76
	(B)			7.702.992,52
	<b>RENDIMENTOS FINANCEIROS</b>			
	<i>Juros de Depósitos à Ordem</i>			
	(D)			7.702.992,52
	<b>RENDIMENTOS EXTRAORDINÁRIOS</b>			
	<i>Acções e Intercâmbios FSE</i>	144.095,76		
	<i>Subsídios p/investimentos</i>	228.736,10		
	<i>Donativos</i>	3.015,00		
	<i>Reembolsos, Correção exerc.anteriores</i>	204.213,64	580.060,50	580.060,50
	(F)			8.283.053,02

ORÇAMENTO DE INVESTIMENTOS

(EM EUROS)

	AUTO-FINANCIAMENTO	SUBSÍDIOS OSS		SUBSÍDIOS OUTRAS ENTIDADES	OUTROS FINANCIAMENTOS	TOTAIS
		PIDDAC	OUTROS			
<b>INVESTIMENTOS PREVISTOS:</b>						
<b>IMOBILIZAÇÕES INCORPÓREAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Despesas de instalação.....						0,00
Imobilizações em curso.....						0,00
Adiantamentos p/c imob. Incorpóreas.....						0,00
<b>IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS</b>	<b>100.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100.000,00</b>
Terrenos e recursos naturais.....						0,00
Edifícios e outras construções.....						0,00
Equipamento básico.....	100.000,00					100.000,00
Equipamento de transporte.....						0,00
Ferramentas e utensílios.....						0,00
Equipamento administrativo.....						0,00
Taras e vasilhame.....						0,00
Animais produtivos, trabalho e de reprodução.....						0,00
Outras imobilizações corpóreas.....						0,00
Imobilizações em curso.....						0,00
Adiantamentos p/c imobilizações corpóreas.....						0,00
<b>INVESTIMENTOS FINANCEIROS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Participação de capital.....						0,00
Obrigações e títulos participação.....						0,00
Empréstimos de financiamento.....						0,00
Investimentos em imóveis.....						0,00
Outras aplicações financeiras.....						0,00
Adiantamentos p/c investimentos financeiros.....						0,00
<b>TOTAL</b>	<b>100.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100.000,00</b>

ORÇAMENTO DE DESINVESTIMENTOS

(EM EUROS)

	VALORES	
<b>DESINVESTIMENTOS PREVISTOS:</b>		
DIMINUIÇÃO DE INVESTIMENTOS FINANCEIROS	0,00	
DIMINUIÇÃO DE IMOBILIZAÇÕES	0,00	<b>0,00</b>