



Centro
Especializado
Dr. Sebastião Murtas

apac

ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DE CRIANÇAS

PROGRAMA DE AÇÃO

ANO: 2018



BARCELOS



Introdução

Considerando os desafios inerentes à atual situação de crise socioeconómica e financeira quer no espaço Europeu quer em Portugal, aparece como papel relevante o aprofundamento do contributo das instituições da economia social, nomeadamente as IPSS, para a prossecução dos objetivos nacionais (definidos no Programa Nacional de Reformas, PNR) enquadrados na Estratégia Europeia 2020, bem como no que diz respeito ao reforço institucional das entidades responsáveis pela formulação e implementação das respostas sociais.

A economia social, também designado como Terceiro Sector, desempenha um papel importante na erradicação da pobreza e da exclusão social, através das suas várias intervenções/respostas dadas, assumindo quer a função de entidade geradora de crescimento económico quer de entidade geradora de emprego.

As IPSS enfrentam na atualidade múltiplos desafios quer de índole conjuntural quer estrutural. Estes desafios constituem boas oportunidades para uma mudança que reforça as instituições sem fim lucrativo, contribuindo para uma melhor resposta (serviço) às crescentes necessidades de apoio social. Muitos especialistas da economia social indicam a importância de uma gestão para a sustentabilidade; os défices financeiros crónicos devem ser evitados, sendo necessário um planeamento mais criterioso das atividades com previsão de resultados positivos para fazer face a contingências normais decorrentes das flutuações dos custos dos inputs – isto é, uma boa gestão, uma vez que as contingências devem ser acauteladas. A insistência de resultados (operacionais ou líquidos) nulos é contraproducente e favorece uma situação de dependência estrutural destas instituições aos ciclos políticos e orientações governamentais – em detrimento da independência das instituições privadas e do cumprimento da missão específica destas instituições na área da solidariedade social.

O Programa de Ação da APAC é um documento de gestão estratégica, que especifica o rumo de ação da instituição, com vista ao cumprimento da sua missão, tendo por base o seu percurso histórico e as suas potencialidades/ recursos financeiros e os eixos de desenvolvimento definidos para o ano de 2018.

Desta forma, e para o cumprimento do estabelecido no Estatutos, a Direção da APAC vem submeter à apreciação e aprovação da Assembleia Geral o Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2018.

1. Orientação estratégica

As IPSS precisam de definir uma estratégia para acompanhar a natureza e evolução das necessidades dos clientes, fazer face à concorrência e enfrentar a mudança que, continuamente, ocorre.

Orientada pela definição da sua Missão, Visão e Valores da APAC, a orientação estratégica baseia-se numa análise cuidada do meio envolvente em que se insere e na análise à própria instituição, na sua natureza e especificidades.

A satisfação dos clientes concorre para o plano estratégico, uma vez que através dela a instituição dispõe de dados e informações sobre a sua performance e a sua capacidade de responder às necessidades e expectativas dos clientes, conhecer os seus pontos fortes e fracos, podendo assim atuar, corrigir e implementar ações que visem assim melhorar o seu desempenho e elevar o grau de satisfação dos clientes.

Planear, desenvolver e monitorizar as competências organizacionais e individuais tem-se tornado uma das estratégias da APAC para continuar a satisfazer as necessidades dos seus clientes.

Baseada nos resultados da avaliação dos clientes de 2017 e tendo em conta o histórico da mesma desde 2010, a APAC tem a clara missão de manter os níveis elevados de satisfação dos seus clientes que, ao longo dos seis anos em que se procede a essa avaliação apresenta resultados de 99% dos clientes satisfeitos com os seus serviços.

✿ Declaração de Objetivos

Para o ano de 2018 os objetivos estratégicos desenhados assentam como é política da APAC, no princípio do rigor executivo, na solidez financeira e na perspetiva de novas formas de intervenção como resposta às necessidades dos seus clientes/ utentes.

Continuaremos ainda a privilegiar a manutenção e a criação de novas parcerias, de acordos e protocolos, quer com os Ministérios, do Emprego e da Segurança Social, da Saúde, da Educação e da Cultura quer com outras Instituições, Câmara Municipal e Associações congéneres.

À luz do processo em 2017, em 2018 cada resposta social/serviço da Instituição elabora o seu Plano de Atividades tendo em conta a sua especificidade e assente na corrente dos objetivos estratégicos do presente Programa de Ação, que serão alvo no decorrer do ano da respetiva monitorização.



PROGRAMA DE AÇÃO
ANO: 2018

Página 4 de 11

Iniciado agora novo ciclo de acompanhamento da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, na sequência da Auditoria Externa em 2016 já com a transição para a nova Norma ISSO 2015, o SGQ continuará a ser o referencial determinante da política estratégica da APAC, pelo que a sua manutenção e monitorização, através de auditorias internas e externas, é de crucial importância.

Continua a ser ponto de honra dotar os serviços de meios tecnológicos e informáticos capazes de responder aos novos desafios de uma gestão dinâmica e atualizada, contribuindo para a modernização da Instituição, bem como continuar a potenciar formação a todos os colaboradores, a partir de um plano anual de formação sustentado no levantamento de necessidades dos mesmos.

✿ MISSÃO – VISÃO – VALORES – POLÍTICA DA QUALIDADE

Missão

•A missão da APAC é apoiar, capacitar e (re) habilitar as crianças, jovens e famílias com vulnerabilidades, sejam no âmbito da deficiência, problemas no desenvolvimento ou em risco de exclusão social, disponibilizando serviços especializados que respondam às reais necessidades, numa perspetiva de intervenção transversal.

Visão

•Nos domínios da sua ação, a APAC, Associação de Pais e Amigos de Crianças, pretende ser uma Instituição de referência na comunidade, reconhecida pelos serviços de qualidade que oferece.
•A sua intervenção baseia-se num trabalho multidisciplinar de equipas qualificadas e competentes que promovem e garantem as melhores práticas nas áreas psicossocial, médico – funcional e terapêutica a todas as pessoas que delas necessitam.

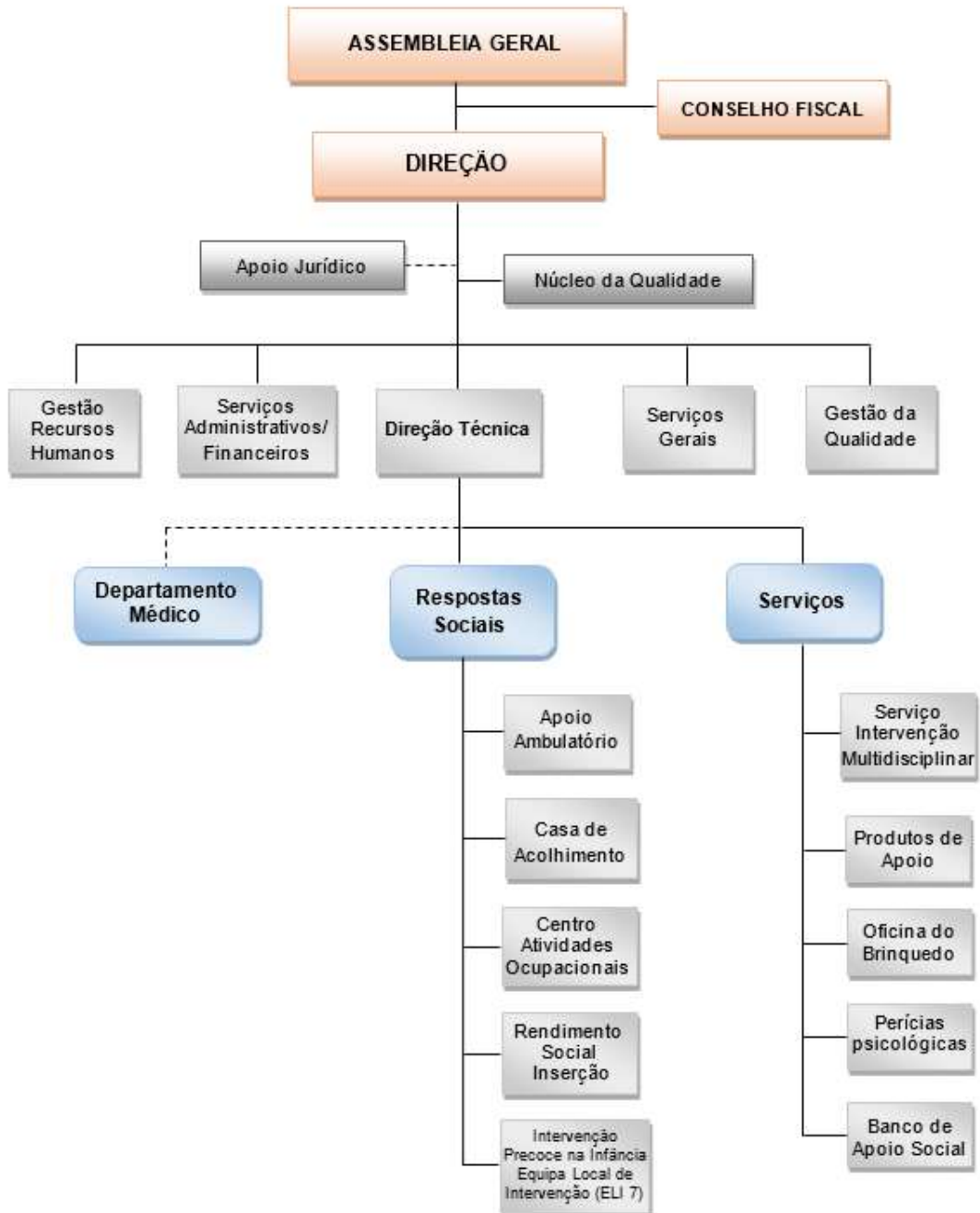
Valores

- Inclusão
- Cidadania
- Ética
- Inovação
- Compromisso
- Excelência
- Transparência

**Política da
Qualidade**

•Promoção da satisfação dos nossos clientes, numa lógica de melhoria contínua;
•Desenvolvimento de uma cultura organizacional capaz de promover motivação, a qualificação profissional e o envolvimento de todos os colaboradores;
•A responsabilização de todos pela qualidade do trabalho desenvolvido;
•A Direção compromete-se em cumprir os requisitos estabelecidos (regulamentares e legais) e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

ORGANIGRAMA



2 Caracterização da Instituição

A APAC – Associação de Pais e Amigos de Crianças é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida de Utilidade Pública, constituída em 24 de Maio de 1995.

Tem como principal objetivo promover ações de reabilitação, orientação, integração e apoio a crianças e jovens com paralisia cerebral, deficiências neuromotoras, com problemas de desenvolvimento e/ou em situação de risco, integrando atividades de orientação e apoio psicossocial, médico-funcional e terapêutico.

A 2 de Agosto de 1999 é credenciada como **Centro Especializado - Entidade Prescritora de Ajudas Técnicas** - Diário da República nº 178 de 2 de Agosto - Despacho nº 14725/99.

2.1 Respostas Sociais / Serviços

✿ Apoio Ambulatório

✿ Intervenção Precoce na Infância – Equipa Local de Intervenção (ELI7)



Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância

✿ Centro de Atividades Ocupacionais

✿ Casa de Acolhimento



Rendimento Social de Inserção

2.2 Atividades Secundárias /Serviços

A Instituição desenvolve, de modo secundário, outros fins não lucrativos, compatíveis com os fins principais, através do desenvolvimento de atividades de natureza instrumental relativamente aos fins não lucrativos, cujos resultados económico-financeiros contribuam exclusivamente para o financiamento da concretização daqueles fins.

Sempre que surjam oportunidades de desenvolver atividades que contribuam para a qualidade de vida das populações é, pois, objetivo da Instituição satisfazer as suas necessidades numa perspetiva de inclusão social.

Serviço de Intervenção Multidisciplinar



Banco de Produtos de Apoio

Oficina do Brinquedo



Banco de Apoio Social

- **Banco da Roupas & Artigos de Puericultura & Géneros Alimentares**

Esta atividade **solidária** surge de forma abrangente para dar resposta a necessidades ao nível de bens essenciais prioritários, destinado a apoiar crianças e famílias da comunidade, privilegiando o trabalho em rede com os parceiros sociais locais.

3. Objetivos Estratégicos e Ações para 2018

EIXO 1 – Melhoria Contínua

- Assumir o SGQ como um instrumento de Gestão e de melhoria contínua
- Promover o conhecimento organizacional e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados
- Promover formação contínua aos colaboradores com vista à melhoria das competências

EIXO 2 – Comunicação e Imagem

- Promover iniciativas de índole científica, social, e cultural com o propósito de esclarecer e sensibilizar a comunidade, bem como projetar a Instituição na comunidade local e nacional

EIXO 3 – Inovação

- Dotar a organização de equipamentos modernos e remodelados com vista a melhorar a qualidade dos serviços prestados

EIXO 4 – Parcerias

- Alargar e consolidar parcerias com entidades públicas e privadas numa lógica de crescimento e de intervenção multidimensional

EIXO 5 – Sustentabilidade

- Consolidar os mecanismos de sustentabilidade e de equilíbrio financeiro, garantindo um crescimento estável da APAC

Resultados Esperados para 2018

- i Clientes muito satisfeitos com os serviços da APAC;
- i Aumento da eficácia e eficiência na utilização de recursos humanos e materiais;
- i Aumento da procura dos serviços da APAC;
- i Aumento da resposta dos serviços prestados;
- i Aumento do nível da qualidade dos serviços;
- i Modernização dos serviços e equipamentos;
- i Aumento do nível de motivação e da satisfação dos colaboradores;
- i Colaboradores competentes;
- i Rentabilização dos recursos disponíveis;
- i Construção do parque de lazer da CA;
- i Redução de custos nas despesas correntes;
- i Projetos aprovados e respetivo financiamento;
- i Consolidação de parcerias;
- i Maior projeção da Instituição;
- i Instituição com maior sustentabilidade.

Conclusão

A APAC, bem como todas as organizações do terceiro setor e inscritas na atual sociedade globalizada, atravessam um período de grandes transformações em todas as áreas. O impacto desta reestruturação materializa-se por intermédio de processos de racionalização e técnicas que incorporam o ambiente empresarial, como as novas tecnologias e os novos modelos de gestão.

As certezas que outrora faziam parte da gestão de uma IPSS já não fazem parte do vocabulário das mesmas, resultado das alterações económico-sociais e políticas e da conjuntura do ciclo de crise que se instalou no país. A APAC faz assim uma previsão de cenários de atuação possíveis que permitem lidar com as incertezas de três modos diferentes:

Compreendendo melhor o seu enquadramento, permitindo que muitas decisões não apareçam como acontecimentos isolados mas como parte de processos, o que permite a tomada de riscos calculados;

Colocando a incerteza na agenda, estando atentos para os “acidentes” que podem estar para acontecer; e neste sentido permitir à gestão evitar riscos desnecessários; Tornando-se mais adaptável, ao alargar os seus modelos mentais e desse modo ampliando as capacidades de perceção necessárias para reconhecer acontecimentos inesperados e potenciando novos caminhos para as respostas da instituição às necessidades dos clientes contornando assim as ameaças concorrenciais bem como os riscos de diminuição de verbas estatais.

O presente Programa de Ação para o ano de 2018 constitui um instrumento orientador de toda a política organizacional que se pretende dinâmica e capaz de responder às necessidades e requisitos dos clientes.

Sendo este documento dinâmico, sempre que surjam oportunidades, ele será enriquecido com os contributos que eventualmente possam surgir, na certeza porém que a organização não se acomodará a um Programa pré-estabelecido, trabalhando continuamente para ultrapassar as dificuldades e, a partir delas, criar oportunidades de sucesso.

A Direção