



Centro
Especializado
Dr. Sebastião Moraes

apac

ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DE CRIANÇAS

PROGRAMA DE AÇÃO

ANO: 2017



BARCELOS



Nota Introdutória

Uma organização moderna e inovadora que pretenda tornar-se competitiva, deve situar-se no conjunto das organizações que definem estratégias e que promovem e capacitam o trabalho contínuo e sistemático, tendo em mente a visão de futuro e a perpetuidade organizacional.

É imperioso, nos dias de Hoje, orientar a Instituição para que seja capaz de posicionar-se corretamente frente às situações, principalmente quando se está diante de incertezas e constrangimentos, sejam eles no plano financeiro, seja no âmbito das suas atividades internas e processuais.

Neste contexto, pode-se evidenciar a importância de uma análise estratégica que permita, no ano de 2017 ancorar as atividades da Associação de Pais e Amigos de Crianças – APAC- para que seja possível planejar convenientemente as iniciativas a desenvolver, com recurso à definição de objetivos, indicadores, metas a atingir e alinhar programas, investimentos e recursos culminando na adoção de um verdadeiro plano de gestão estratégica.

A competitividade entre instituições do 3º setor exige que as mesmas desenvolvam as suas capacidades de adaptação à mudança, sendo a melhoria uma das vias para que tal aconteça, garantindo ainda uma aprendizagem passível de aplicação no futuro.

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 e os eixos de desenvolvimento definidos para o ano de 2017.

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 2017.

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 2016 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 2017 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 2015, em 2016 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.

O Sistema de Gestão da Qualidade 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.

i **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.

i **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.

i **VALORES**

Os Valores que norteiam a atuação da APAC são:

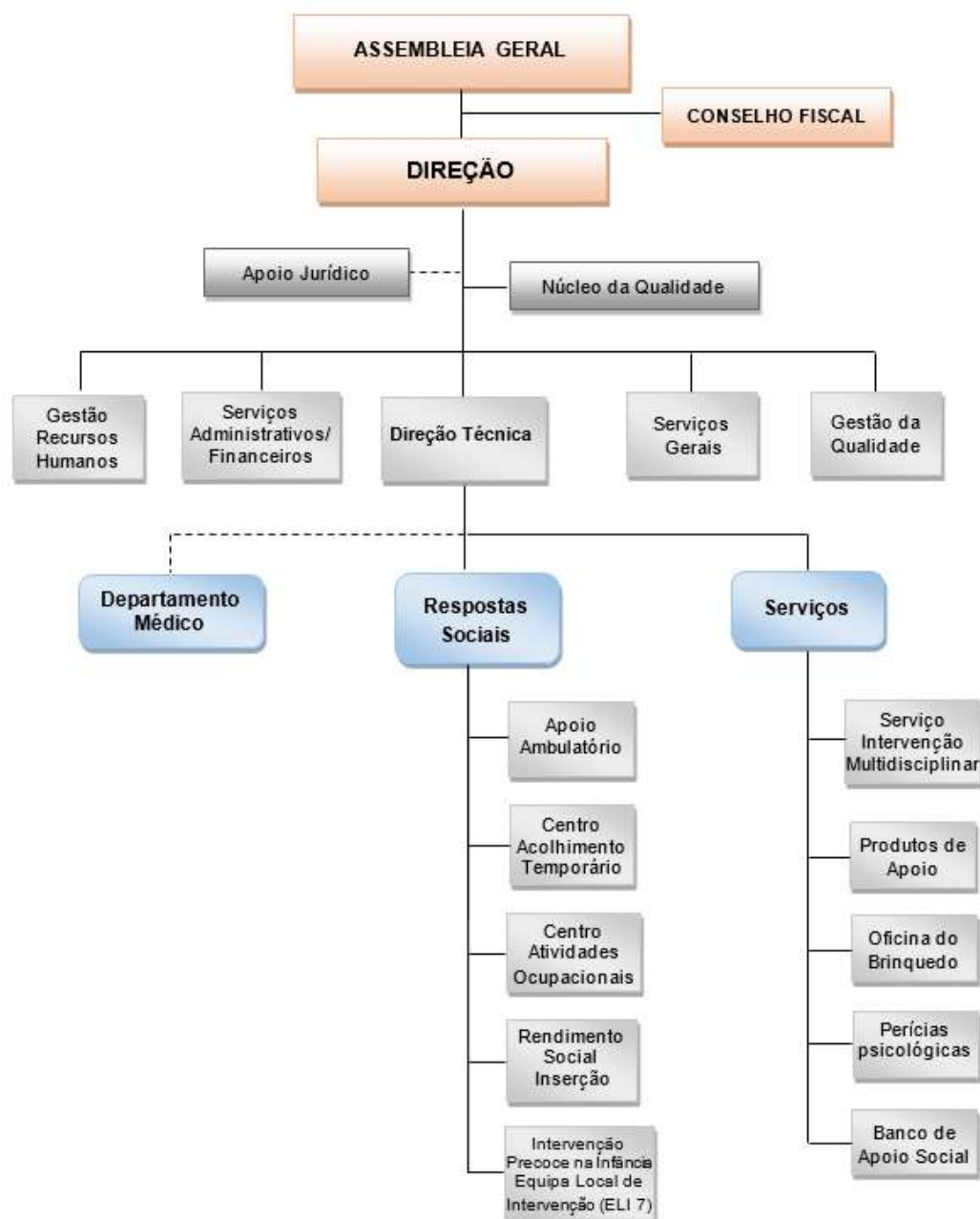
Inclusão
Cidadania
Ética
Inovação
Compromisso
Excelência
Transparência

i **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.

i ORGANIGRAMA



	PROGRAMA DE AÇÃO ANO: 2017	Página 6 de 9
---	---	---------------

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

i Apoio Ambulatório

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



i Centro de Atividades Ocupacionais

i Centro de Acolhimento Temporário



i Rendimento Social de Inserção

2.2. Atividades Secundárias

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.

i Serviço de Intervenção Multidisciplinar



i Banco de Produtos de Apoio- Ajudas Técnicas

i Oficina do Brinquedo



i Banco de Apoio Social

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

crianças e famílias da comunidade, privilegiando o trabalho em rede com os parceiros sociais locais.

Objetivos Estratégicos e Ações para 2017

EIXO 1. MELHORIA CONTÍNUA

- i** Assumir o SGQ como um instrumento de Gestão e de melhoria contínua
- i** Promover o conhecimento organizacional e a melhoria contínua da qualidade dos Serviços Prestados
- i** Promover formação contínua aos colaboradores com vista à melhoria das competências profissionais

EIXO 2 – Comunicação e Imagem

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

EIXO 3 – Inovação

- i** Dotar a organização de equipamentos modernos e remodelados com vista a melhorar a qualidade dos serviços.

EIXO 4 – Parcerias

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

EIXO 5 – Sustentabilidade

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

Resultados Esperados para 2017

- 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 Rentabilização dos recursos disponíveis;
- i Construção do parque de lazer do CAT;
- i Redução de custos nas despesas correntes;
- i Reorganização dos serviços e rentabilização dos recursos humanos;
- i Projetos aprovados e respetivo financiamento;
- i Consolidação de parcerias;
- i Maior projeção da Instituição;
- i Instituição com maior sustentabilidade.