



Centro  
Especializado  
Dr. Sebastião Matos


apac

ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DE CRIANÇAS

# PROGRAMA DE AÇÃO



## ANO 2024

|   |   |                |
|---|---|----------------|
|  | <b>PROGRAMA DE AÇÃO</b><br><b>ANO: 2024</b> | Página 2 de 12 |
|---|---|----------------|

## INTRODUÇÃO

---

A APAC, enquanto instituição particular de solidariedade social, mantém-se comprometida com as pessoas necessitadas, prestando as ajudas possíveis, com os seus próprios meios, traduzindo uma economia das pessoas e para as pessoas, com abordagem mais humanista, mais próxima e mais benéfica para os cidadãos, sobretudo os que vivem situações de maior fragilidade social.

A APAC assume-se como um elemento fulcral na estratégia de desenvolvimento territorial e de inclusão social dos territórios onde está inserida, contribuindo de forma sustentada para o desenvolvimento social.

Tendo por base o seu carácter civil e a estreita ligação às populações que serve, uma das principais especificidades da APAC centra-se na forma como articula as vertentes social e económica, com o objetivo de oferecer à comunidade local serviços de apoio social ajustados às necessidades atuais.

A atenção constante aos problemas sociais e do diálogo com os utentes, constitui a base para a criação de novos serviços de proximidade. A APAC é exemplo de uma IPSS que beneficia não apenas os utentes, mas também a economia local, a criação de emprego, com um impacto significativo ao nível dos benefícios sociais que dizem respeito ao bem-estar de uma população alargada, nomeadamente nos familiares e pessoas próximas dos utentes, contribuindo assim para o reforço da coesão social.


Assume uma relevante importância delinear-se novos modelos de cooperação entre o Estado, entidade financiadora e normativa das instituições e responsável pela definição de políticas sociais, as entidades públicas locais como os municípios e freguesias, as entidades da economia social e o setor privado. Só o trabalho conjunto entre todas estas entidades pode ser verdadeiramente eficaz na construção de uma sociedade mais participativa, inclusiva, equitativa e desenvolvida.

Estes desafios constituem boas oportunidades para uma mudança que reforça as instituições sem fim lucrativo, contribuindo para uma gestão centrada na sustentabilidade com vista a controlar eventuais défices financeiros.

O Programa de Ação da APAC assume-se como 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.

O presente Programa de Ação para o ano de 2024 constitui um instrumento orientador de toda a política organizacional que se pretende dinâmica e capaz de responder às necessidades e requisitos dos utentes/ clientes.

Desta forma, e para o cumprimento do estabelecido no Estatutos, a Direção da APAC apresenta as principais linhas orientadoras do Programa de Ação para o ano de 2024.

|   |   |                |
|---|---|----------------|
|  | <b>PROGRAMA DE AÇÃO</b><br><b>ANO: 2024</b> | Página 3 de 12 |
|---|---|----------------|

## 1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA

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 adoção de um sistema de gestão da qualidade, enquanto decisão estratégica organizacional, ajuda a melhorar o seu desempenho global e proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas nomeadamente dos clientes concorre para o plano estratégico, monitorizando a perceção do cliente sobre a sua performance e a sua capacidade de responder às suas expectativas, 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.

### Declaração de Objetivos

Para o ano de 2024 os objetivos estratégicos desenhados assentam na 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 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 2023, em 2024 cada resposta social e 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, ajudando a melhorar o seu desempenho global e proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento novos produtos. A sua manutenção e monitorização, através de auditorias internas e externas, é de crucial importância.

Continua a ser objetivo central o desenvolvimento de respostas de qualidade, de acordo com as necessidades identificadas. Exemplo disso, foi a criação da Consulta de Avaliação Especializada do Autismo – Luís Borges. O ano de 2024 continuará a exigir grande esforço para a consolidação do novo protocolo, agora estabelecido com o Município, relativo ao Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

A gestão das Infraestruturas e dos equipamentos continua a ser um aspeto extremamente valorizado na Instituição, com destaque para a continuidade da melhoria e remodelação dos espaços físicos, contribuindo para a realização dos processos e atividades e consequentemente aumento da eficácia e eficiência da organização.

A formação dos recursos humanos, a partir de um plano anual de formação sustentado no levantamento de necessidades dos mesmos, continua a ser um dos objetivos da APAC, para o desenvolvimento de competências profissionais essenciais para a realização de diferentes funções.

#### ✦ 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.

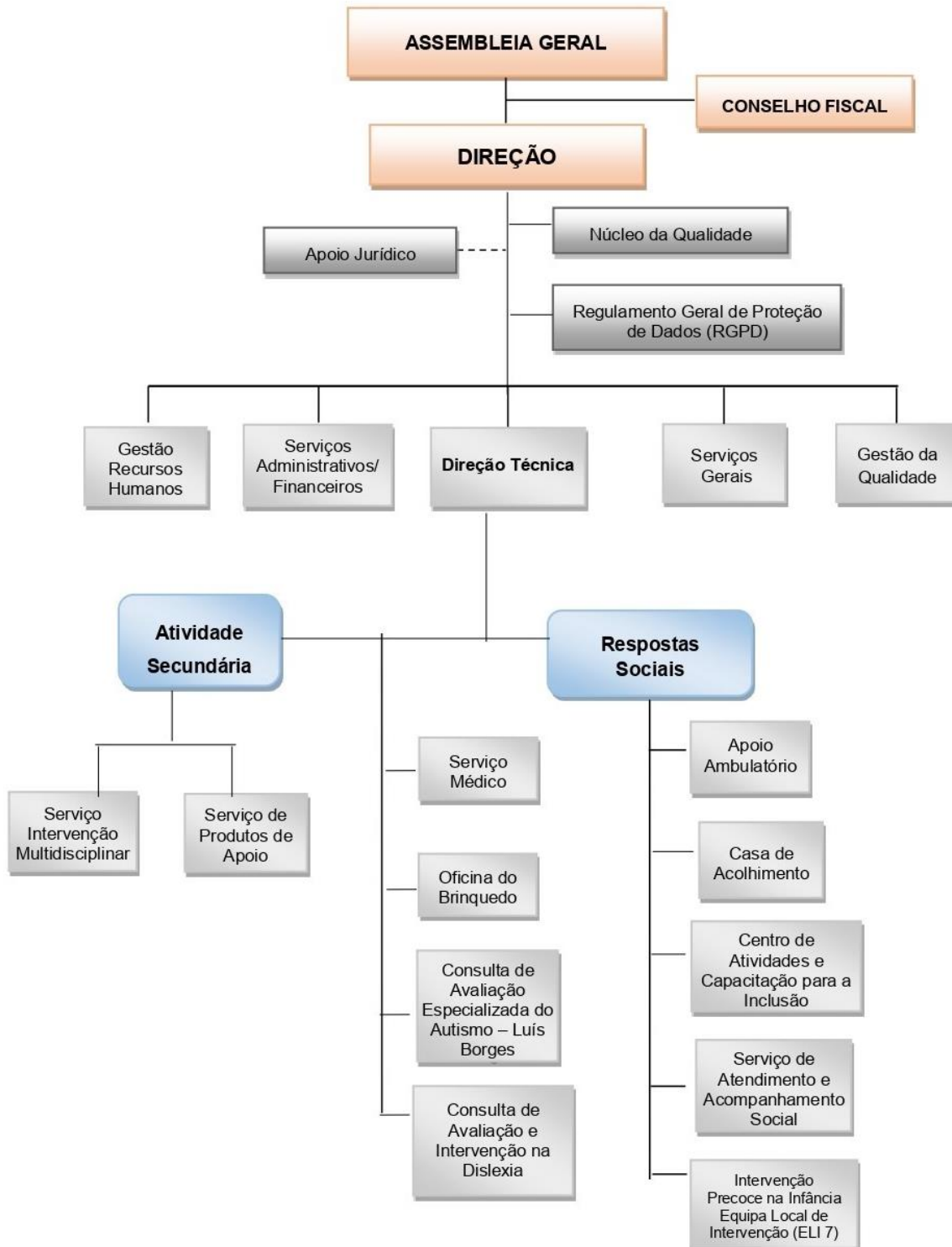
##### Valores


- 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**



|   |   |                |
|---|---|----------------|
|  | <b>PROGRAMA DE AÇÃO</b><br><b>ANO: 2024</b> | Página 6 de 12 |
|---|---|----------------|

## **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**

---


- Apoio em Regime Ambulatório
- Intervenção Precoce na Infância – ELI 7
- Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão
- Casa de Acolhimento
- Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

### **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.

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <p><b>PROGRAMA DE AÇÃO</b></p> <p><b>ANO: 2024</b></p> | <p>Página 7 de 12</p> |
|---|--|-----------------------|

✿ Serviço de Intervenção Multidisciplinar

✿ Serviço de Produtos de Apoio

### 2.3. OUTRAS ATIVIDADES

✿ Oficina do Brinquedo



✿ Serviço de Intervenção à Distância (SID)

✿ Banco de Empréstimo de Produtos de Apoio


|  |   |                |
|--|---|----------------|
|  | <b>PROGRAMA DE AÇÃO</b><br><br><b>ANO: 2024</b> | Página 8 de 12 |
|--|---|----------------|

### 3.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E AÇÕES PARA 2024

#### EIXO 1 – Melhoria Contínua

| Objetivos Estratégicos   | Atividades  | Recursos Humanos         | Calendarização  |
|--|---|--------------------------|-----------------|
| Assumir o SGQ como um instrumento de Gestão e de melhoria contínua                               | Revisão pela Gestão   | NQ                       | Janeiro         |
|  | Auditoria Interna   | Auditores                | Outubro         |
|  | Avaliação Satisfação Clientes   | Técnicos                 | Junho           |
|  | Avaliação Satisfação dos colaboradores  | Colaboradores            | Junho           |
|  | Avaliação Satisfação dos Parceiros e dos Sócios   | DQ                       | Junho           |
|  | Auditoria Externa   | Auditores                | Novembro        |
|  | Reuniões do Núcleo da Qualidade   | NQ                       | Trimestral      |
|  | Reuniões da DIR e Responsáveis  | DIR e Responsáveis       | Mensal          |
| Promover o conhecimento organizacional e a melhoria contínua da qualidade dos Serviços prestados | Dinamização do Centro Prescritor de Produtos de Apoio   | DT, CT, Equipa Técnica   | Ao longo do ano |
|  | Dinamização da Consulta de Avaliação Especializada do Autismo                                   | DT, CT, Equipa Técnica   | Ao longo do ano |
|  | Alargamento do SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social                            | DIR, DT, Equipa RSI      | janeiro         |
|  | Projetos de cooperação na área da educação e formação profissional dos utentes com deficiência. | DT, Equipa CACI          | Ao longo do ano |
|  | Dinamização de projetos e atividades de âmbito psicossocial, educativo, formativo e cultural.   | DT, CT, Equipas Técnicas | Ao longo do ano |
| Promover formação contínua aos colaboradores com vista à melhoria das competências               | Plano Anual de Formação colaboradores   | Colaboradores            | Ao longo do ano |




|   |   |                |
|---|---|----------------|
|  | <b>PROGRAMA DE AÇÃO</b><br><br><b>ANO: 2024</b> | Página 9 de 12 |
|---|---|----------------|

## EIXO 2 – Comunicação e Imagem

| Objetivos Estratégicos  | Atividades   | Recursos Humanos | Calendarização |
|---|--|------------------|----------------|
| Promover iniciativas de índole científica, social, e cultural com o propósito de esclarecer, sensibilizar e projetar a instituição. | Comemoração dos 25 anos de funcionamento da resposta social Casa de Acolhimento. | Colaboradores    | outubro        |
|   | XV Caminhada “No mesmo Pé de Igualdade”  | Colaboradores    | 3 dezembro     |

## EIXO 3 – Inovação

| Objetivos Estratégicos   | Atividades  | Recursos Humanos | Calendarização  |
|--|---|------------------|-----------------|
| Dotar a organização de equipamentos modernos e remodelados com vista a melhorar a qualidade dos serviços prestados | Obras de remodelação da Casa de Acolhimento           | Direção          | Ao longo do ano |
|  | Aquisição de viatura para a Casa de Acolhimento       | Direção          | Ao longo do ano |
|  | Candidatura para construção do Lar Residencial e CACI | Direção          | Ao longo do ano |
|  | Criação de novas respostas sociais                    | Direção          | Ao longo do an  |
|  |   |                  |                 |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>PROGRAMA DE AÇÃO</b><br><br><b>ANO: 2024</b> | Página 10 de<br>12 |
|---|---|--------------------|

#### EIXO 4 – Parcerias


| Objetivos Estratégicos  | Atividades  | Recursos Humanos | Calendarização  |
|---|---|------------------|-----------------|
| Alargar e consolidar parcerias com entidades públicas e privadas numa lógica de crescimento e de intervenção multidimensional | Estabelecimento de parcerias estratégicas para sócios da Instituição                              | DT<br>CT         | Ao longo do ano |
|   | Parceria para a Inovação Social - Desenvolvimento de competências em crianças e jovens (PT 2030): | Equipa Técnica   | Ao longo do ano |
|   | Protocolo de Colaboração com o GASC – Projeto Sorrir  | Direção          | Ao longo do ano |
|   | Parceria com OCP Solidária  | CACI             | Ao longo do ano |
|   | Parceria com Rede Social – Grupos Operativos – GODI – GTV – GOQ - CSIF                            | Direção          | Ao longo do ano |
|   | Supervisão de Estágios académicos e profissionais   | Equipa Técnica   | Ao longo do ano |

#### EIXO 5 – Sustentabilidade

| Objetivos Estratégicos   | Atividades                              | Recursos Humanos | Calendarização    |
|--|---|------------------|-------------------|
| Consolidar os mecanismos de sustentabilidade e de equilíbrio financeiro, garantindo um crescimento estável da APAC | Consignação do IRS                      | Direção /RSAF    | Fevereiro a junho |
|  | Gestão de listas de espera dos Serviços | Equipas Técnicas | Ao longo do ano   |
|  | Candidaturas projetos financiados       | Equipa Técnica   | Ao longo do ano   |

## **5.RESULTADOS ESPERADOS PARA 2024**

- 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** Manutenção da satisfação dos colaboradores;
- i** Colaboradores competentes;
- i** Rentabilização dos recursos disponíveis;
- 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.

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | <b>PROGRAMA DE AÇÃO</b><br><b>ANO: 2024</b> | Página 12 de 12 |
|---|---|-----------------|

## CONCLUSÃO

---

A APAC, bem como todas as organizações do terceiro setor vivem tempos de incerteza, resultado das alterações económico-sociais e políticas, sofrendo ainda da conjuntura do ciclo de crise de saúde pública que se instalou no país.

Toda a atuação da Instituição se pauta pela tomada de decisão baseada em riscos calculados; pela adaptabilidade, ao alargar os seus modelos de ação e desse modo ampliando as capacidades de perceção necessárias para reconhecer acontecimentos inesperados; potenciação de novos caminhos para as respostas da instituição às necessidades dos clientes, contornando as ameaças concorrenciais bem como os riscos de diminuição de verbas estatais.

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.

Barcelos, 7 de novembro de 2023

A Direção

Programa de Ação aprovado em Assembleia Geral de 28/11/2023