

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO TRIANUAL 2018 - 2020

Cumprindo a missão da APPC de ser o parceiro privilegiado de clientes, famílias, financiadores e outros, pela experiência e especialização acumulada ao longo de mais de quarenta anos de trabalho e visível na excelência dos muitos serviços que dispomos, procuraremos focar a nossa estratégia neste triénio na **defesa da diversidade humana** e no **apoio ao projeto de vida de cada uma das pessoas servidas**.

Será portanto este, o mote de todos os que colaboram nesta Instituição, independentemente da sua função, responsabilidades ou tarefas.

O presente planeamento estratégico resulta do levantamento das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças expressas nas diversas análises SWOT de cada serviço, dos resultados obtidos através da recolha sistemática dos resultados de satisfação de clientes, colaboradores, voluntários, parceiros, financiadores e dos resultados obtidos no passado triénio. Estrutura-se segundo a metodologia das quatro perspetivas do Balanced Score Card:

- I. Aprendizagem e desenvolvimento dos Recursos Humanos
- II. Organização dos processos internos
- III. Sustentabilidade financeira
- IV. Resultados para os clientes e outras partes interessadas.

Ao nível da perspetiva da aprendizagem e desenvolvimento dos recursos humanos, definimos estrategicamente os seguintes objetivos:

1. Aumentar a motivação e satisfação dos colaboradores.
2. Desenvolver competências estratégicas de gestão
3. Investir no desenvolvimento do capital humano
4. Qualificar as equipas para a investigação na Paralisia Cerebral
5. Participar em estudos de investigação sobre a qualidade de vida das pessoas com paralisia cerebral
6. Identificar competências para a cooperação internacional
7. Desenvolver competências de inovação
8. Capacitar colaboradores, cuidadores e outros *stakeholders* a assumirem atitudes facilitadoras da participação autodeterminada dos clientes.
9. Qualificar equipa de gestão de colaboradores em *coaching* e abordagem centrada no colaborador e no desenvolvimento das suas competências
10. Qualificar os colaboradores quanto à utilização dos meios: equipamentos e materiais.

Nesta perspetiva e para os objetivos trianuais foram definidas para 2018 as seguintes metas e respetivos indicadores e iniciativas:

OBJETIVO	META	INDICADOR	INICIATIVA (S)
1	1. 50% Dos colaboradores com tarefa de condução frequentam formação nas áreas de condução defensiva	Taxa de frequência de formação em condução defensiva dos colaboradores com a tarefa de condução (nº de colaboradores com tarefa de condução que frequentam formação condução defensiva / nº total de colaboradores com tarefa de condução)	Planear e executar uma ação de formação sobre condução defensiva;
	2. 33% Dos colaboradores de apoio direto, frequentam formação relacionada com os novos sistemas de restrição e manuseamento de bancos e plataformas elevatórias das carrinhas.	Taxa de frequência formação relacionada com sistemas de restrição e manuseamento de bancos e plataformas elevatórias das carrinhas de colaboradores de apoio direto (nº de colab apoio direto que frequenta ações de formação sobre novos sistemas de restrição e manuseamento de bancos e plataformas elevatórias/ nº total de colaboradores de apoio direto)	Planear executar uma ação de formação sobre sistemas de restrição e manuseamento de bancos e plataformas elevatórias das carrinhas
2	3. Manter a satisfação geral dos colaboradores;	Taxa de satisfação geral dos colaboradores	Incluir no plano de formação interna ação de formação sobre medidas de conciliação familiar/ profissional e mobbing



	4. Aumentar em 2% a satisfação dos colaboradores relativamente às condições de trabalho	Taxa de satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	1. Analisar as causas dos acidentes de trabalho mais comuns e determinar ações de melhoria para implementação; 2. substituir a frota em duas viaturas; 3. implementar medidas corretivas ergonómicas de espaços de trabalho que se apresentem sinalizados como perigosos.
	5. Medir a motivação dos colaboradores	Taxa de motivação dos colaboradores;	Selecionar uma medida de avaliação da motivação dos colaboradores e analisar os resultados
	6. Implementar duas iniciativas para o aumento da motivação dos colaboradores	Número de medidas de motivação implementadas	Realizar duas atividades de <i>team building</i> para todos os colaboradores da APPC.
3	7. 10% Das ações de formação contemplam as áreas de gestão da organização	Taxa de ações de formação contemplam as áreas de gestão da organização (nº de ações de formação sobre áreas de gestão/nº total de ações de formação)	Planear ações de formação interna ou externa nas áreas de gestão da organização
4	8. 5% Dos colaboradores participam em atividades de estratégia de gestão	Taxa de participação dos colaboradores em atividades de estratégia gestão	Implementar nova estrutura orgânica e definir procedimentos de participação nas atividades estratégia de gestão
5	9. 10% Dos colaboradores participam em atividades inovadoras de gestão	Taxa de colaboradores que participam em atividades inovadoras de gestão	Horizontalizar estrutura orgânica e definir procedimentos de articulação/comunicação/ responsabilidade e níveis de autonomia nas funções de gestão dos processos
	10. Diminuir em 25% o nº de ocorrências, reclamações e não conformidades decorrentes de atitudes dos colaboradores;	Tx de ocorrências reclamações e não conformidades decorrentes de atitudes dos colaboradores; (nº de ocorrências reclamações e não conformidades decorrentes de atitudes dos colaboradores/ nº de ocorrências reclamações e não conformidades X100)	Abrir e implementar oportunidade de melhoria de acordo com as ocorrências, reclamações e/ou não conformidades do ano anterior contemplando ações que visem a melhoria de atitudes dos colaboradores
	11. 5% Dos colaboradores de cada equipa colaboram na realização de guião de boas práticas sobre atitudes facilitadoras da participação;	Tx de colaboradores (nº de colaboradores que participam/ nº total de colaboradores serviço X100)	<i>Keeper</i> da participação dinamiza grupo de trabalho com objetivo de criar um guião de boas práticas
6	12. desenvolver uma atividade em cada serviço para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação de serviços	Nº de atividades desenvolvidas por cada serviço para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação dos serviços	Equipas CR + Formação Profissional + URT + CRI+ CRE + CC+ VOLUNT +STPDI = Garantir que os clientes avaliam os serviços (disponibilizar inquéritos de satisfação e recolher sugestões); OUTROS) No caso dos serviços com Comissões de representantes criar um momento formal para avaliação do serviço.
	13. Todos os serviços possuem procedimentos (descritos nos Subprocessos) de avaliação dos clientes ao nível da participação, da autodeterminação e do envelhecimento na Paralisia Cerebral	Indicador para serviço: nº de procedimentos descritos no SP; Indicador meta global Tx dos procedimentos definidos (nº de serviços com procedimentos definidos/nº total de serviçosX100)	Constituição de 3 grupos de trabalho com representatividade de todos os serviços, para as temáticas da autodeterminação, envelhecimento e participação. Cada representante é responsável pela inclusão das conclusões destes grupos no SP do seu serviço.



7	14. Estabelecer pelo menos uma parceria de investigação.	Tx de parcerias de investigação (nº parcerias propostas/ nº de parcerias estabelecidas 100)	Elaborar protocolo de parceria de investigação científica; identificar potenciais parceiros de acordo com as áreas de investigação; escolher parceiro e assinar protocolo
8	15. Promover qualificação dos colaboradores na gestão de rh;	Taxa de frequência de formação em gestão de recursos humanos (nº coordenadores frequentam ação formação/nº total de coordenadores)	Realizar pelo menos uma ação de formação na área da gestão dos recursos humanos. Formar as chefias intermédias para a aplicação da avaliação de desempenho por competências
	16. Construir os perfis individuais dos colaboradores de um serviço	Taxa de execução de perfis individuais dos colaboradores (nº de perfis construídos/perfis previstos no serviçoX100)	Implementar sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores por competências. Rever manual descritivo das competências. Formar as chefias intermédias para a aplicação da avaliação de desempenho por competências
9	17. 10% Dos colaboradores com funções técnicas recebem formação acerca de procedimentos de investigação	Taxa de colaboradores que frequentam formação em procedimentos de investigação (nº de colaboradores técnicos que frequentam formação sobre procedimentos de investigação/ nº colaboradores técnicos)	Ação de formação sobre procedimentos de investigação
10	18. 5% Dos colaboradores participam em atividades inovadoras de gestão	Taxa de colaboradores que participam em atividades inovadoras de gestão	Implementação de nova estrutura orgânica e definição de metodologias de gestão

No que se refere aos processos internos de trabalho, focalizaremos nos seguintes objetivos estratégicos:

1. Melhorar os equipamentos e infraestruturas
2. Iniciar a construção do novo equipamento para as respostas sociais de delfim maia
3. Garantir o licenciamento de utilização de todos os equipamentos
4. Garantir a eficácia na gestão e coordenação
5. Melhorar a comunicação interna
6. Atrair parceiros locais e nacionais para a missão da APPC
7. Manter todos serviços e respostas sociais (SS, IEFP e Educ.)
8. Aumentar os níveis de qualidade dos serviços
9. Alargar a tipologia de serviços de forma a atender à diversidade de necessidades identificadas
10. Reforçar cooperação nacional e europeia para a investigação na Paralisia Cerebral
11. Avançar para a intervenção baseada nas evidências
12. Aumentar as candidaturas a projetos com os países de língua portuguesa



As metas, indicadores e iniciativas definidas para 2018, no que se refere a esta perspetiva, são:

OBJETIVO	META	INDICADOR	INICIATIVA (S)
1	1. Definir um plano de manutenções de todo o edificado;	1,66%	Atualizar as necessidades de intervenção; definir prioridades; solicitar orçamentos
	2. Definir um plano de manutenção de todos os equipamentos informáticos	Nº de planos de manutenção para equipamentos informáticos	Atualizar inventário e definir um plano de manutenção
	3. Definir um plano de manutenção de toda a frota	Nº planos de manutenção da frota automóvel	Definir plano de manutenção
	4. Redução da idade média da frota automóvel em 2 anos	Renovação da frota automóvel: idade média (somatório do número de anos de cada viatura / número de viaturas)	Analisar a transformação nas viaturas mais recentes; iniciar o procedimento concursal para aquisição de duas viaturas novas
2	5. Criar um grupo de trabalho	Nº de grupos de trabalho criados para este fim	Definir a estratégia de financiamento; Convites individuais
	6. Estabelecer um plano e cronograma de trabalho	Nº de planos de trabalho estabelecidos	Identificar as tarefas e priorizar de acordo com a estratégia definida
3	7. Obtenção dos 3 certificados para submissão do pedido de licenciamento	Nº de certificações obtidas	Cumprimento do plano de melhoria existente para Casa da Maceda
4	8. Para uma alteração da estrutura de governação, os serviços serão reagrupados e cada serviço ou grupo de serviços, será orientado por um coordenador	TX de colaboradores por serviços (Nº de coordenadores /nº de serviços ou grupo de serviçosX100)	Execução da estrutura organizativa aprovada; definição das condições e perfil para esta função
5	9. Definir o procedimento para fluxo de comunicação interna	Existência de procedimento estabelecido para fluxos de comunicação interna	Revisão do organigrama e do funcionamento da estrutura organizacional; revisão do sp de comunicação
6	10. Dois projetos inovadores são iniciados com estes parceiros	Nº projetos em parceria com a FAPPC ou CCDRN	Criação do Grupo de <i>benchmarking</i> nacional das APC;
7	11. Pode ser reescrita em função do nº de clientes ou atendimentos/ No CRE e no CRI usam a TX execução dos planos com as tutelas/ Outros execução do plano de atividades do serviço.	Nº clientes/nº atendimentos ou % concretização planos	Todas as iniciativas programáticas dos serviços
8	12. Manter atualizado, revisto e cumprido o SP de realização (de cada serviço) e o de P MC	Taxa de cumprimento dos indicadores dos SP (nº indicadores cumpridos/nº indicadores previstos*100)	Formação e qualificação sobre SGQ; Calendário de reuniões temáticas sobre SGQ
	13. Criar e implementar procedimentos de prevenção de maus tratos;	Nº de procedimentos de prevenção de maus tratos (de acordo com o Plano de desenvolvimento estabelecido para o ano)	As previstas no Plano dos Grupos de reflexão para 2018



	14. Uniformizar e simplificar sub-processos (SP) de realização;	Indicador global: Tx de simplificação dos subprocessos (Nº sp uniformes e simplificados/ nº de SPx100); Indicador para serviço: TX de OM/PM para uniformizar ou simplificar o serviço (nº de OM/PM para uniformizar ou simplificar serviço/ nº total de Om/Pm do serviço x100)	Criar grupos com um representante de cada serviço para análise de quais procedimentos da candidatura que podem ser uniformizados
9	15. Abertura de Centro de Apoio à Vida Independente;	Taxa de clientes atendidos no CAVI (nº de clientes atendidos/nº de clientes previstos)	Instrução da candidatura ao reconhecimento como CAVI; Candidatura ao financiamento para funcionamento; Recrutamento e constituição da equipa; Definição do SP do serviço
	16. Serviço de turismo acessível	Taxa de clientes atendidos	Candidatura ao Programa Inovação Social
10	17. Identificar pelo menos 2 parceiros de origem nacional ou europeia	Nº parceiros formalizados para este efeito	Participação com evidências do trabalho realizado em diversos encontros científicos europeus;
11	18. Todos serviços definem quais as práticas de intervenção baseadas na evidência científica que possuem ou que pretendem implementar	Tx de serviços que possuem definição das práticas/intervenções baseadas na evidência (nº serviços que implementa praticas ou intervenções baseadas em evidencia científica/ nº total de serviços X100)	Centro Médico : publicar 2 artigos sobre PC; realizar 2 x mês pesquisa de artigos sobre pc nas reuniões; 2 espaços temáticos por ano. Outros) Espaços temáticos sobre evidências científicas;
12	19. Reforçar o gabinete de projetos para garantir a cooperação com os PALOP	Nº de colaboradores que iniciam a sua colaboração com Gabinete de Projetos em 2018	Convite à participação de mais colaboradores no plano de atividades deste Gabinete

Na perspetiva da sustentabilidade financeira, manter-se-ão alguns dos objetivos anteriores, acrescentados de alguns outros:

1. Criar novos fluxos financeiros
2. Promover a rentabilidade dos recursos humanos
3. Manter as verbas do setor público
4. Implementar plano de investimento na melhoria e conservação das infraestruturas
5. Rever da política de gestão de RH



Nesta perspetiva e para corresponder aos objetivos estabelecidos, definiram-se como metas, indicadores e iniciativas para 2018:

OBJETIVO	META	INDICADOR	INICIATIVA (S)
1	1. Fornecer 2 tablets por equipa de apoio direto de CAO e UR como ferramenta de trabalho	Nº de equipamentos informáticos / nº de serviços sinalizados	Identificar projetos com financiamento para aquisição de novas tecnologias; submissão de candidatura
	2. Identificar financiadores para construção de novas instalações	Nº de financiadores identificados	Definir a estratégia de financiamento;
	3. 2 % do orçamento decorre de projetos para serviços inovadores	4887204,77€*0,02= 97.744,10€	Identificar projetos com financiamento para serviços inovadores; submissão de candidatura
	4. Identificar financiamento destinado à investigação nacional e internacional na Paralisia Cerebral	Nº de linhas de financiamento identificadas	Realizar candidatura a projeto que financie a investigação na área da nutrição na Paralisia Cerebral
	5. Desenvolver atividades de financiamento à cooperação internacional com PALOP	Nº de atividades desenvolvidas	Identificar os potenciais parceiros no conjunto dos PALOP; encetar contactos através de ONG locais
2	6. Manter os gastos com a rubrica de recursos humanos, apesar da implementação do novo modelo de governação	3.598.104,71€	Acompanhar a execução do orçamento na rubrica "gastos com pessoal"
3	7. Manter a verba mensal da dotação Estatal	nº clientes/ atendimentos ou % concretização planos	Cumprir com o estabelecido nos acordos de cooperação
	8. Atualizar o fornecimento pelo código dos contratos públicos - rubrica de alimentação	nº de contratos público revistos	Iniciar processo concursal para fornecimento de refeições
4	9. Investimento de 2% (1,66% conforme a rubrica orçamentada) do orçamento em manutenções corretivas do edificado	1,66%	Elencar/atualizar as necessidades de intervenção; solicitar orçamentos; definir prioridades; analisar disponibilidade financeira
	10. Investimento de 1% (0,57% conforme a rubrica orçamentada) do orçamento em manutenções preventivas;	0,57%	Reunir mensalmente com os prestadores de serviços de manutenção de equipamentos
5	11. Definir política remuneratória	Inclusão de política remuneratória no conjunto das políticas	Revisão da política de RH incluindo os princípios de reconhecimento e retenção de colaboradores; análise dos custos com RH; estabelecer critérios de remuneração associados à função.



No que se refere à perspetiva dos clientes e outras partes interessadas o trabalho deste triénio procurará concentrar-se nos seguintes objetivos estratégicos:

1. Promover a qualidade de vida dos clientes e cuidadores,
2. Desenvolver novos serviços
3. Manter a satisfação dos atuais clientes
4. Aumentar a satisfação dos nossos clientes com os recursos materiais e físicos
5. Aumentar as intervenções de base comunitária
6. Criar um ambiente promotor da qualidade de vida dos colaboradores
7. Melhorar a abrangência do *continuum* de serviços
8. Apoiar a aplicação da Carta dos Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência nos PALOP

Para o alcance progressivo deste objetivo, estabelecem-se para 2018 as seguintes metas, indicadores e iniciativas:

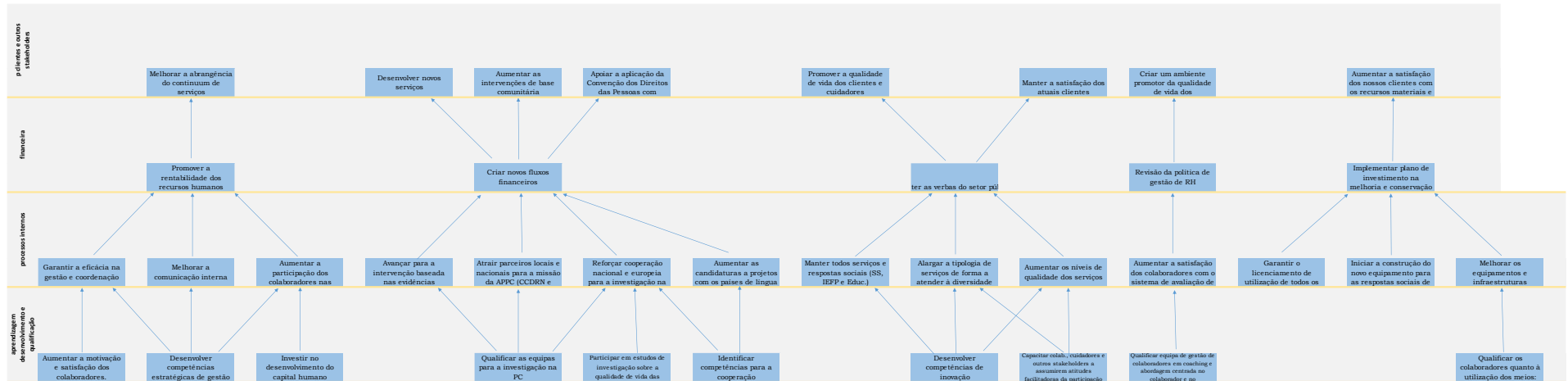
OBJETIVO	META	INDICADOR	INICIATIVA (S)
1	1. Iniciar/encontrar 2 formas de medição da qualidade de vida dos cuidadores	nº de formas de medição da qualidade vida dos cuidadores	Constituição 1 grupo de trabalho com representatividade de todos os serviços, para a temática da medição de qualidade de vida em cuidadores. Cada representante é responsável pela inclusão das conclusões destes grupos no SP do seu serviço.
	2. Manter níveis de qualidade de vida médios entre 7 e 8 nos nossos clientes.	Tx de clientes com níveis de QdV X((nº clientes com níveis de QdV X / nº clientes avaliados)X100)	Cumprir o procedimento da escala de QdV;
	3. Garantir que todos os clientes fazem medição da QV.	Tx de clientes com PI com medição de QdV ((nº de clientes com Pi com medição de QdV/ nº totais clientes com PI) X100)	Cumprir o procedimento da escala de QdV;
	4. Medir QdV dos cuidadores em todos os novos clientes	Taxa de cuidadores de novos clientes admitidos em serviços com medição de QdV (nº de novos cuidadores com medição de QdV/ nº total de novos cuidadores) X 100	Constituição 1 grupo de trabalho com representatividade de todos os serviços, para a temática da medição de qualidade de vida em cuidadores. Cada representante é responsável pela inclusão das conclusões destes grupos no SP do seu serviço.
	5. Medir QdV de 20% dos cuidadores de clientes regulares.	Tx de cuidadores de clientes regulares com medição de QdV ((nº de cuidadores de clientes regulares com medição de QdV/ nº total de cuidadores de clientes regulares) X100)	Constituição 1 grupo de trabalho com representatividade de todos os serviços, para a temática da medição de qualidade de vida em cuidadores. Cada representante é responsável pela inclusão das conclusões destes grupos no SP do seu serviço.



2	6. Abertura do CAVI	Taxa de clientes atendidos no CAVI	1. Instrução da candidatura ao CAVI; 2. Recrutamento e constituição da equipa; 3. Definição do SP do serviço
3	7. Manter a taxa de satisfação dos clientes em todos os domínios	Tx de satisfação dos clientes com o funcionamento do serviço	Cumprir o planeamento do serviço
4	8. Obter níveis de satisfação elevada (muito satisfeitos) com os recursos materiais e físicos: viaturas, alimentação e equipamentos superiores a 50%	Taxa de satisfação dos clientes com os recursos materiais e físicos	Renovar/requalificar a frota automóvel; abertura procedimento concursal para serviços de alimentação com apoio da Nutrição
5	9. Aumentar em 5% as intervenções em contexto, face ao atualmente praticado	Taxa de intervenções realizadas em contexto (nº de intervenções em contexto / nº total de intervenções) X100	Cmédico: realizar pelos menos duas consultas em contexto; Outros: definir pelos serviços
6	10. 70% das ações definidas em plano de melhoria sobre as condições de trabalho dos colaboradores são cumpridas	Taxa de cumprimentos das ações definidas em plano de melhoria	1. Definir plano de melhoria com base nas sugestões deixadas pelos colaboradores nos relatórios de satisfação e SST
	11. 90% dos colaboradores respondem a avaliação sobre a qualidade de vida	Taxa de colaboradores que respondem à avaliação	1. Definir instrumento de medição de qualidade de vida dos colaboradores 2. Implementar sistema de medição de qualidade de vidas dos colaboradores
	12. Reduzir o número de baixas por acidente de trabalho em 15%	Taxa de acidentes de trabalho com perda de dias de trabalho (interpretação da taxa à luz do que é medido para registo dos acidentes de trabalho)	1. Análise de causa de acidentes de trabalho 2. Definir plano de melhoria
7	13. Garantir que os objetivos individuais dos clientes consideram os vários domínios da qualidade de vida	Tx de objetivos individuais dos clientes que refletem os vários domínios da QdV (nº objetivos que refletem/nº total de objetivos)	refletir os projetos de vida (que inclui a medição dos domínios da QdV) dos nossos clientes em todos os Planos individuais; OM para monitorizar na plataforma a consideração dos domínios de QdV e respetiva pontuação na definição dos objetivos gerais (conforme previsto em IT).
8	14. Identificar as necessidades de 2 dos PALOP para aplicação da CDHPD	Nº de Palop cujas necessidades ao nível dos direitos humanos da CDHPD são identificadas	estabelecer parceria no âmbito dos direitos humanos com 2 instituições dos PALOP (Cabo Verde, Angola e Brasil)

A forma como estes vários níveis de atuação se interrelacionam podem ser consultados no mapa estratégico definido ([link para mapa estratégico](#)).





Para o sucesso das metas estabelecidas concorrem também todas as iniciativas previstas nos planos anuais de atividades dos serviços, programados em sintonia com o Plano Anual de Atividades da APPC e por isso refletindo a programação macro para o triénio, depois de devidamente identificados e integrados os objetivos individuais dos clientes que frequentam esses mesmos serviços.

A Comissão Técnica e de Gestão
Porto, 03 de maio de 2018

