

Handwritten signatures and initials in black and blue ink.

Plano Estratégico: 2020/2023

Plano de Ação/PAO: 2022



**Associação Portuguesa de Pais e Amigos
do Cidadão Deficiente Mental**

dePortalegre

[Handwritten signatures and initials]

Índice:

1. Introdução	3
2. Caracterização da Instituição	4
2.1 Intervenção Precoce na Infância	7
2.2 Creche “Os Piratas das Areias”	8
2.3 Centros de Atividades Ocupacionais (CAOs) e Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI).....	9
2.3.1 CAO de Portalegre.....	9
2.4 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	12
2.5 Residência Autónoma de Santa Rita	13
2.6 Lar Residencial de Marvão.....	14
2.7 CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente	15
2.8 Ativ’amente CLDS-4G Portalegre	16
2.9 POAPMC - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas.....	17
3. Diagnóstico Organizacional Global (Análise SWOT dos serviços/Respostas Sociais)	18
4. Plano de Ação	22
5. Orçamento	27

St
M. S
P

1. Introdução

A concretização deste plano baseou-se nos objetivos traçados no Plano Estratégico 2020-2023, que tem metas a alcançar em 2022. Este Plano foi elaborado com base na identificação das forças e fraquezas da instituição por todos os colaboradores, de todas as respostas sociais, projetos e serviços da APPACDM, que individualmente contribuíram para que possamos melhorar os nossos pontos fracos, através das forças que temos como um todo.

Este plano é o documento orientador de todos os serviços, respostas sociais e projetos da instituição para que possam ter um guia para o planeamento das suas atividades e programas que evidencie a Visão da instituição, baseando-se na Missão e Valores pelos quais esta se rege. Desta forma, pretende ir ao encontro dos interesses dos clientes e de todas as partes interessadas de forma a satisfazer as suas necessidades e a responder a eventuais lacunas que surgem na comunidade ao longo do tempo. Para tal, comprometemo-nos a aproveitar as oportunidades de financiamento que surgem de entidades externas, com o objetivo de contribuir para uma sociedade inclusiva.

Este ano contamos com oito respostas sociais em funcionamento, mais uma do que no ano passado: Intervenção Precoce na Infância, Creche “Os Piratas das Areias”, dois Centros de Atividades Ocupacionais, um em Portalegre e outro em Santo António das Areias - Marvão, Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, em Cano – Sousel, Serviço de Apoio Domiciliário, Residência Autónoma de Santa Rita e Lar Residencial em Santo António das Areias – Marvão; dois projetos inovadores CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente e CLDS 4G – Contratos Locais de Desenvolvimento Social, 4.^a geração, com duração de 3 anos cada um. Para além destas respostas, à semelhança do ano anterior, temos também dois serviços em funcionamento: serviço de lavandaria e serviço de confeção e distribuição de refeições.

2. Caracterização da Instituição



A APPACDM de Portalegre tem crescido ao longo dos últimos anos, no que concerne ao nível do número de respostas sociais, do número de pessoas apoiadas e colaboradores. A imagem abaixo espelha em termos de edifícios, de respostas sociais em funcionamento, a abrangência da APPACDM no distrito de Portalegre.

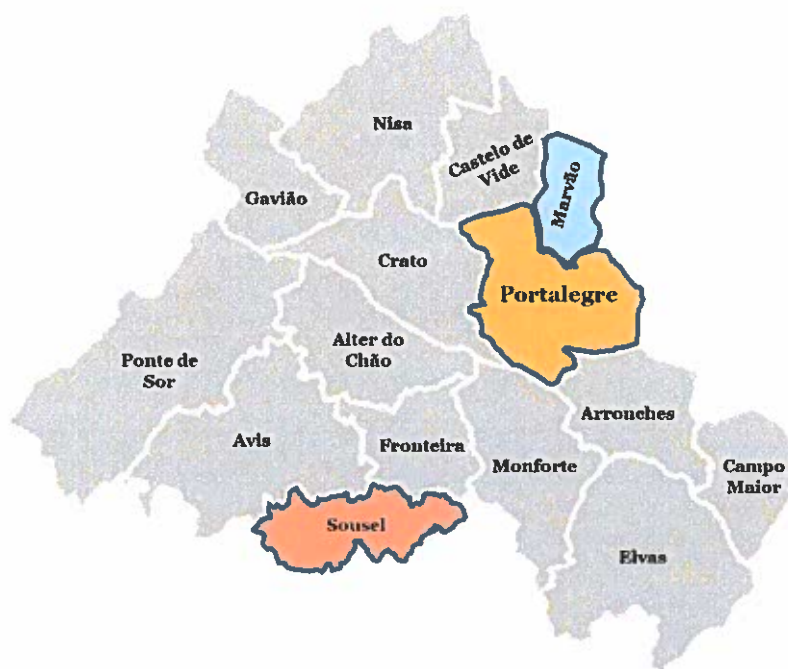


Imagem 1 – Concelhos onde a APPACDM tem edificado

[Handwritten signatures]

É importante referir que, em Sousel, foi este ano que se celebrou o Acordo de Cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social para o funcionamento de um CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, em Cano, onde temos um edifício em funcionamento, cedido pela referida autarquia.

Em Portalegre, a APPACDM tem 3 edifícios em funcionamento, um onde decorre o projeto Ativamente CLDS 4G, onde temos o arquivo e são dados alguns apoios da Resposta Social de Intervenção Precoce na Infância, nos Assentos, outro na Rua da Mouta, onde funciona a Sede da Instituição, o CAO (Centro de Atividades Ocupacionais) de Portalegre, o Serviço de Apoio Domiciliário e a cozinha e a lavandaria, que também fazem serviço para o exterior e outro, alugado, onde funciona a Residência Autónoma de Santa Rita.

Em Marvão, a instituição tem um edifício onde funciona o Lar Residencial e o CAO de Marvão, em Santo António das Areias, e outro, onde funciona da Creche “Os Piratas das Areias”, também em Santo António das Areias.

No que respeita ao funcionamento das respostas sociais, a abrangência é maior, pois a Intervenção Precoce na Infância, embora não tenha espaço físico para apoios, realiza a sua atividade nos concelhos de Portalegre, Crato, Castelo de Vide e Marvão, sendo que os apoios terapêuticos são dados nos contextos naturais da criança, em colaboração com as famílias, entidades de educação e saúde. Atualmente existem sedes de equipa em 3 concelhos: Portalegre, Crato e Castelo de Vide.

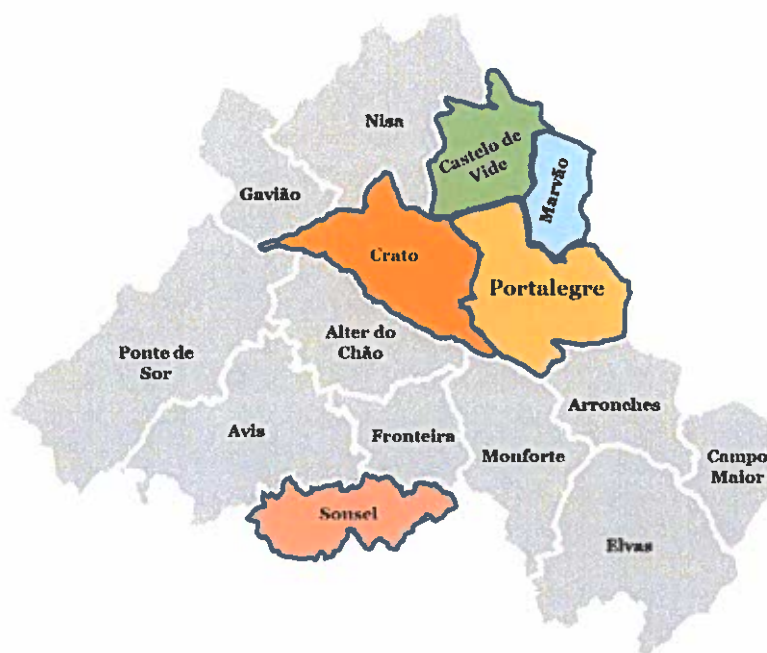
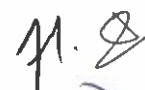


Imagem 2 – Concelhos onde a APPACDM tem respostas sociais em funcionamento



Para além da abrangência das respostas sociais, importa referir que acompanhamos pessoas de origem de variados concelhos do distrito de Portalegre, nomeadamente Portalegre, Marvão, Castelo de Vide, Crato, Sousel, Fronteira, Arronches, Elvas, Campo Maior, Ponte de Sor, Gavião e Nisa, verificando-se assim uma cobertura quase total do distrito de Portalegre.



Sl
H Z
P

2.1 Intervenção Precoce na Infância



A Resposta social de Intervenção Precoce na Infância tem assinados acordo com os três Ministérios envolvidos (Saúde; Educação e Solidariedade Social), abrangendo 64 crianças em Acordo de Cooperação.

Atualmente para fazer face às necessidades identificadas, contamos com duas equipas no terreno: a Equipa Local de Intervenção (ELI) de Portalegre e a ELI Castelo de Vide/Marvão e Crato.

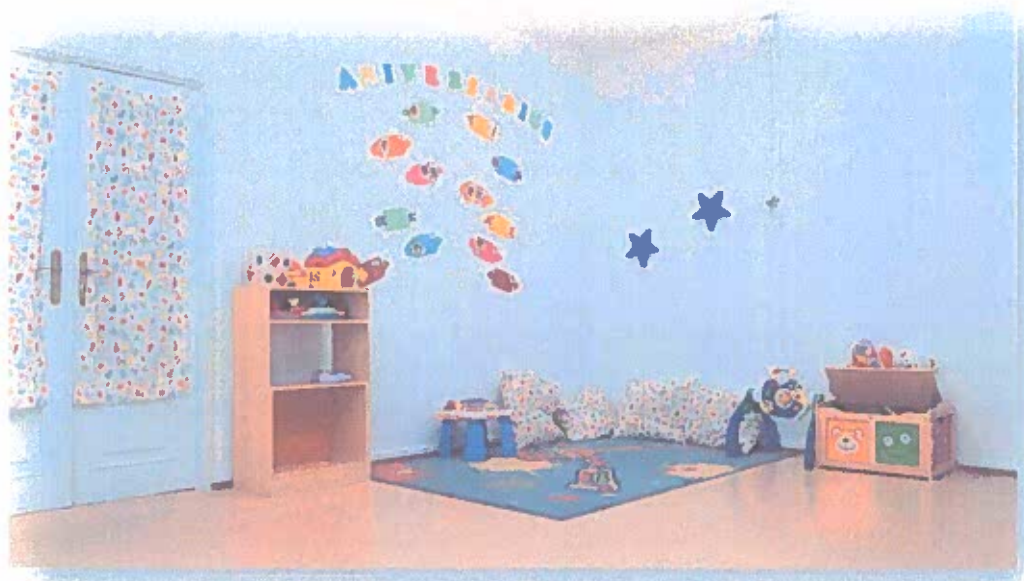
A tabela seguinte pretende demonstrar uma relação das crianças acompanhadas/crianças em Acordo de Cooperação.

N.º de crianças em Acordo de Cooperação	N.º de crianças em capacidade de resposta	N.º de crianças acompanhadas	
		<u>ELI Portalegre</u>	<u>ELI Castelo de Vide, Marvão e Crato</u>
TOTAL:	64	72	28
		100	

Tabela 1 – Relação do número de crianças acompanhadas com o número de crianças em Acordo de Cooperação, abrangendo as duas equipas

Desta forma, verifica-se que acompanhamos muito mais crianças do que aquelas abrangidas pelo Acordo de Cooperação, no entanto, cumprimos com o número de capacidade da resposta, beneficiando as crianças apoiadas de mais apoios terapêuticos, tendo para isso de existir uma revisão ao presente acordo.

2.2 Creche “Os Piratas das Areias”



Handwritten signature and initials.

A Creche “Os Piratas das Areias” é uma resposta social que funciona em Santo António das Areias, Marvão. Atualmente, tem 3 salas em funcionamento, estando as crianças divididas segundo as suas competências para a idade cronológica. Desta forma, apresentamos a seguinte tabela de forma a melhor espelhar a realidade da creche.

Verifica-se que apenas faltam 11 crianças para atingir a capacidade da Creche, sendo que existem atualmente 4 inscritas para o próximo ano letivo.

N.º de crianças em Acordo de Cooperação	N.º de crianças em capacidade de resposta	N.º de crianças integradas		
		<u>Sala das Ovelhinhas (Berçário)</u>	<u>Sala dos Leõezinhos (Sala de 1 ano)</u>	<u>Sala das Girafinhas (> de 1 ano)</u>
TOTAL:	42	9	10	10
		29		

Tabela 2 – Relação do número de crianças integradas com o número de crianças em Acordo de Cooperação



2.3 Centros de Atividades Ocupacionais (CAOs) e Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)

O CAO sofreu recentemente alterações legislativas, no que concerne às condições gerais do edificado, os termos e as condições técnicas de instalação e de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer, através da Portaria 70/2021 de 26 de março.

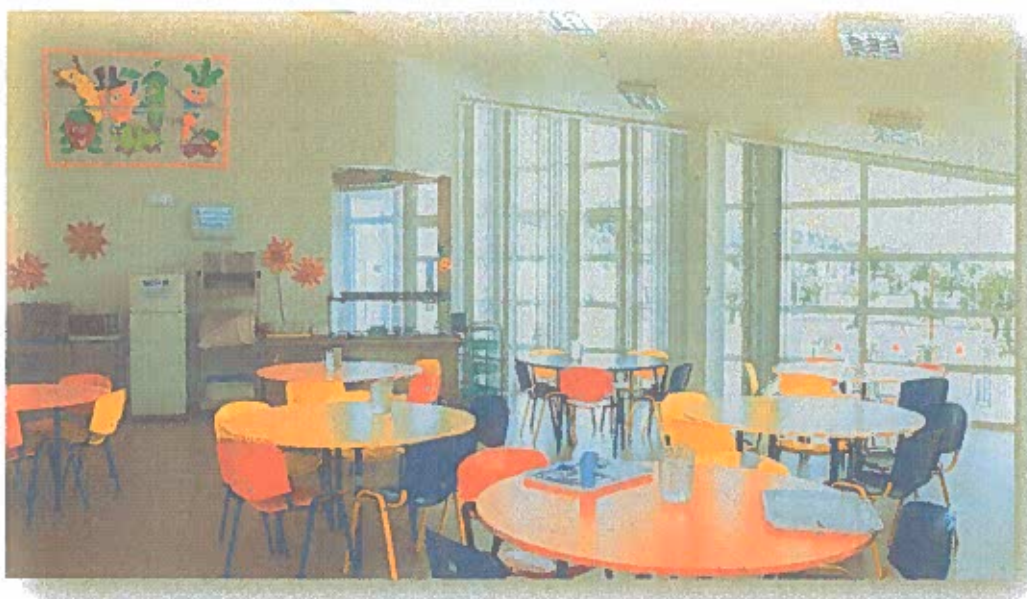
Esta alteração à legislação vem alterar também a nomenclatura da Resposta Social, de CAO para CACI.

O Decreto-Lei n.º 23/2021, de 23 de março, procedeu à revogação do Decreto -Lei n.º 18/89, de 11 de janeiro, o qual institui o regime das atividades ocupacionais, destinadas a pessoas com deficiência grave, cujas capacidades não lhes permitissem o exercício de uma atividade produtiva.

Neste sentido, os atuais CAOs têm até março de 2022 para poderem alterar a sua forma de funcionamento e adaptarem-se à atual legislação.

Atualmente a APPACDM de Portalegre tem 2 CAOs em funcionamento, um em Portalegre e outro em Marvão (Santo António das Areias), e um CACI, em Sousel.

2.3.1 CAO de Portalegre



O CAO de Portalegre encontra-se a funcionar, separando os clientes pelo seu grau de autonomia, motivações, interesses e competências, por 5 salas de trabalho (ateliers). Neste momento a

Handwritten signature and initials.

Resposta Social do CAO de Portalegre encontra-se com 6 clientes em falta para cumprir o acordo de cooperação de 37 clientes, havendo uma capacidade máxima de 41 clientes.

N.º de clientes em Acordo de Cooperação	N.º de clientes em capacidade de resposta	N.º de clientes em frequência				
		<u>Sala 1</u>	<u>Sala 2</u>	<u>Sala 3</u>	<u>Sala 4</u>	<u>Sala 5</u>
TOTAL:	37	8	5	6	6	6
		31				

Tabela 3 – Relação do número de clientes em frequência com o número de clientes em Acordo de Cooperação

Temos 2 clientes que não têm estado a frequentar, derivado da pandemia, e por receio, ainda se mantêm em casa. No entanto, ainda contabilizam nas nossas frequências, tendo assim apenas menos 4 clientes do que os abrangidos em Acordo de Cooperação.

2.3.2 CAO de Marvão



O CAO de Marvão encontra-se a funcionar, separando os clientes pelo seu grau de autonomia, motivações, interesses e competências, por 3 salas de trabalho. Neste momento a Resposta Social

encontra-se com o número total de clientes abrangidos pelo Acordo de Cooperação, em frequência da mesma.

Dadas as limitações da pandemia, e o facto desta resposta estar no mesmo edifício do Lar Residencial, colocou algumas restrições à frequência de clientes externos, sendo que atualmente temos apenas 1. Com a melhoria da situação pandémica, tal pode vir a ser diferente, podendo-se colocar a hipótese de revisão do Acordo de Cooperação.

A tabela seguinte espelha a forma como os clientes se encontram separados pelas salas de funcionamento da Resposta Social.

N.º de clientes em Acordo de Cooperação	N.º de clientes em capacidade de resposta	N.º de clientes em frequência		
		<u>Sala 1</u>	<u>Sala 2</u>	<u>Sala 3</u>
TOTAL:	17	5	6	6
		17		

Tabela 4 – Relação do número de clientes em frequência com o número de clientes em Acordo de Cooperação

2.3.3 CACI de Sousel



sf

71. 



Após a realização de candidatura ao PROCOOP (Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais), encontramos-nos na fase inicial de colocação do CACI em funcionamento, no que respeita a atividades, estabelecimento de parcerias, articulação com a entidade financiadora para dar a resposta correta, a 10 pessoas com deficiência intelectual, de acordo com a legislação que rege esta resposta social. A tabela seguinte mostra que temos neste momento 5 clientes em frequência, sendo que se encontram mais 2 para entrar a qualquer altura.

	N.º de clientes em Acordo de Cooperação	N.º de clientes em capacidade de resposta	N.º de clientes em frequência
TOTAL:	9	10	5

Tabela 5 – Relação do número de clientes em frequência com o número de clientes em Acordo de Cooperação

2.4 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)



O SAD atua no concelho de Portalegre, atualmente presta apoio a 17 clientes, com acordo de cooperação para 20 clientes.

sf

71 8

7

Ao nível dos serviços, a Resposta Social fornece os 4 serviços: alimentação, tratamento de roupas, higiene pessoal e higiene habitacional.

A tabela seguinte espelha o número de clientes implicados na resposta.

	N.º de clientes em Acordo de Cooperação	N.º de clientes em capacidade de resposta	N.º de clientes em frequência
TOTAL:	20	40	17

Tabela 6 – Relação do número de clientes em frequência com o número de clientes em Acordo de Cooperação

2.5 Residência Autónoma de Santa Rita

A Residência Autónoma de Santa Rita localiza-se em neste momento tem 5 clientes em regime permanente, sendo que 4 são do sexo feminino e apenas 1 do sexo masculino. No entanto o lugar temporário não tem sido ocupado, pela imposição legal de ter de existir um quarto de isolamento, derivado da pandemia, como podemos verificar na tabela que se segue.

	N.º de clientes em Acordo de Cooperação	N.º de clientes em capacidade de resposta	N.º de clientes em frequência
TOTAL:	6	6	5

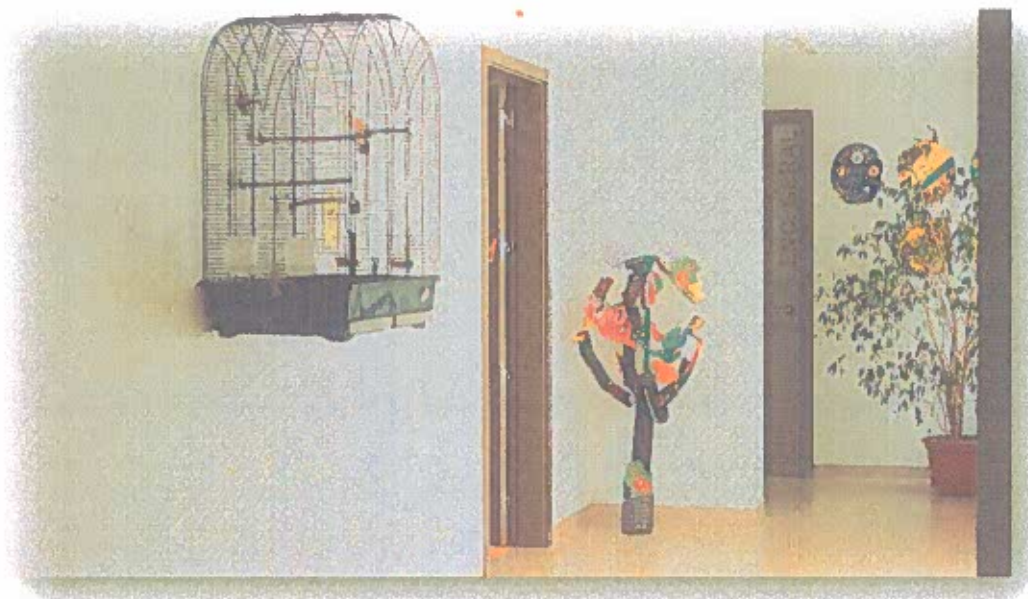
Tabela 7 – Relação do número de clientes em frequência com o número de clientes em Acordo de Cooperação

SL

7. 8

P

2.6 Lar Residencial de Marvão



O Lar Residencial situa-se em Santo António das Areias, Marvão e integra clientes de vários locais do país. Ao invés do que se verificava antes da pandemia, em que pontualmente se ocupava a vaga existente com clientes externos dos CAOs, neste momento esta situação não é aplicável, dada a obrigatoriedade do cumprimento de quarentena para entrada na resposta residencial. Para além disso, continua obrigatória a existência de um quarto de isolamento. Como se verifica na tabela seguinte, temos os clientes abrangidos pelo acordo e ainda outro, a título particular.

	N.º de clientes em Acordo de Cooperação	N.º de clientes em capacidade de resposta	N.º de clientes em frequência
TOTAL:	22	24	23

Tabela 8 – Relação do número de clientes em frequência com o número de clientes em Acordo de Cooperação

8f
4.
P

2.7 CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente



O Centro de Apoio à Vida Independente (**CAVI**) trata-se de uma estrutura de gestão de apoio à vida independente, responsável pela disponibilização de Assistência Pessoal às pessoas com deficiência, assumindo funções de gestão, coordenação e de apoio dos serviços de assistência pessoal. Tem como missão, promover a autodeterminação e autonomia das pessoas com deficiência, desfazendo barreiras ambientais e comportamentais que impedem a sua participação igualitária na sociedade.

	N.º de destinatários ativos
TOTAL:	19

Tabela 9 – Número de destinatários ativos

sf
71.2
D

2.8 Ativ'amente CLDS-4G Portalegre



É um projeto que pretende minimizar o isolamento social e contribuir para a mudança de visão do processo de envelhecimento, desenvolvendo dinâmicas de grupo (dança, psicomotricidade, utilização das novas tecnologias, estimulação cognitiva, entre outras), para além de estimular o envolvimento voluntário dos beneficiários nos eventos a decorrer na comunidade e facilitar as relações e encontros intergeracionais para a transmissão de conhecimentos. Este ano, até à data, contou com 96 participantes.

	N.º de participantes	
	reais	
TOTAL:	96	

Tabela 10 – Número de participantes efetivos

[Handwritten signatures]

2.9 POAPMC - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas



POAPMC

PROGRAMA OPERACIONAL DE
APOIO ÀS PESSOAS MAIS CARENCIADAS

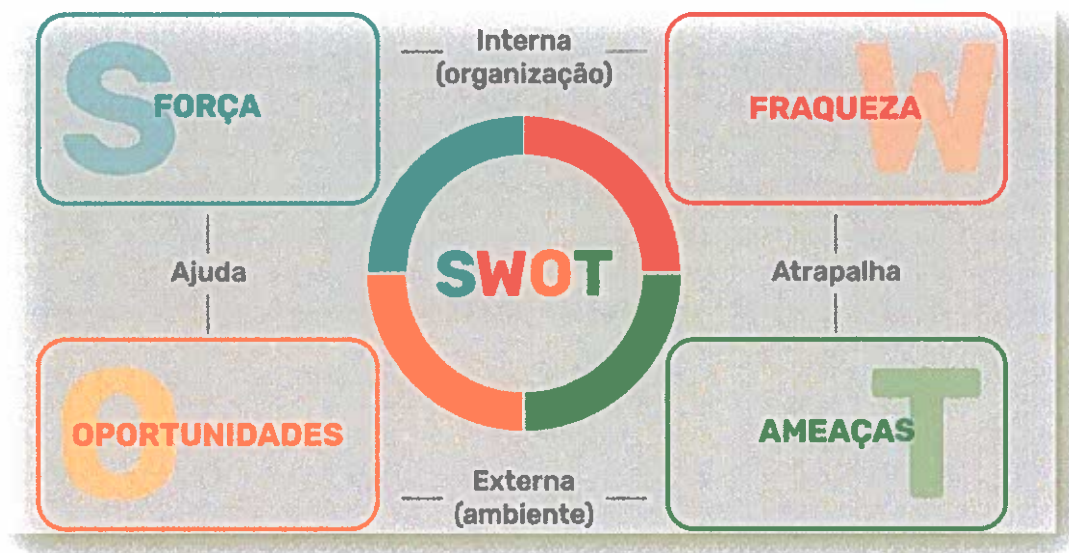


O POAPMC é um programa cofinanciado pelo Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas (FEAC) e consiste na distribuição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade junto de pessoas carenciadas, tendo como organismo intermédio o Instituto de Segurança Social, I.P.

Entidade mediadora	N.º Inicial de destinatários	N.º de destinatários a abranger nos 100%	N.º de destinatários abrangidos pela entidade mediadora/elegíveis	Diferença em relação ao previsto abranger
APPACDM de Portalegre	83	192	209	17
Associação Casa Juvenil Arronches	54	108	112	4
Casa do Povo de Santo António	25	40	33	-7
CERCI Portalegre	22	28	27	-1
Santa Casa Crato	32	64	70	6
Santa Casa de Castelo de Vide	26	52	40	-12
Santa Casa da Misericórdia Nisa	46	92	77	-15
Total	288	576	568	-8

Tabela 11 – Relação do número de beneficiários apoiados por todo o projeto

3. Diagnóstico Organizacional Global (Análise SWOT dos serviços/Respostas Sociais)



A Análise SWOT foi realizada internamente por todos os colaboradores, de forma a participarem na Análise Interna da Instituição. A Análise Externa foi feita pelas chefias intermédias e pela Direção.

Para a construção desta Análise, entraram também os resultados das Avaliações de Satisfação de Colaboradores e Clientes, cujos questionários foram aplicados no primeiro trimestre deste ano.

Desta forma, apresentamos os seguintes resultados:

SH

71.

2

JP

Análise Interna

Pontos Fortes	N.º de respostas	Pontos a melhorar	N.º de respostas
Dinamismo institucional: novos projetos, novas respostas sociais, diversidade de respostas sociais	18	Falta de comunicação interna e externa	37 55,6% (inquéritos de satisfação)
Estabilidade financeira da instituição: Remunerações e pagamentos em dia	16	Dinâmica da Direção (falta de envolvimento, falta de comunicação/articulação com as várias respostas)	9
Proximidade de comunicação com os colaboradores (respeito e recetividade a novas opiniões) por parte das chefias diretas	16 72% (inquéritos de satisfação – chefias diretas)	Pouco reconhecimento do trabalho desenvolvido pelos colaboradores	8
Disponibilidade (dos colaboradores; aquisição de materiais de trabalho)	5	Limpeza	6
Credibilidade da Associação (mais-valia para a comunidade)	5	Vencimentos baixos	5 47% (inquéritos de satisfação)
Adaptabilidade das instalações e recursos materiais às necessidades dos clientes	5	Falta de formação	5
Valorização do cliente, trabalho com as famílias	5	Falta de colaboradores	5
Boa organização	4	Elevada rotatividade de colaboradores	4
Qualificação e empenho das equipas	4	Pouca preocupação e atenção às necessidades dos clientes	3
Disponibilidade, simpatia e boa disposição no acolhimento	4	Confusão de papéis/funções a desempenhar	3

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

Pontos Fortes	N.º de respostas	Pontos a melhorar	N.º de respostas
Bom ambiente de trabalho	3	Falta de regras (o que tende a provocar vícios de trabalho)	2
Humanidade	2	Pouca rotatividade de colaboradores entre serviços	2
Valorização dos colaboradores (dias cedidos - aniversário, etc.)	1	Pouca iluminação à noite	2
Responsabilidade	1	Falta de avaliação dos colaboradores	1
União	1	Falta de equipamentos	1
Estabilidade da equipa	1	Desatualização do Website	1
Experiência no apoio a pessoas com deficiência	1	Falta de trabalho de equipa entre técnicos de respostas sociais similares	1
Preocupação no recrutamento de colaboradores	1	Falha no envio dos recibos	1
		Localização geográfica da Sede	1
		Transporte não adaptado aos serviços desempenhados	1
		Confeção dos alimentos	1

SH
F. S.
P

Análise Externa

Oportunidades	Ameaças
a -PRR (que possibilitará a candidatura a novos projetos)	a - Não continuidade de contratos de prestação de serviços com a comunidade (refeições escolares, lavandaria)
b- Compromisso do Biénio (melhoria do SAD)	b- Não aprovação do PARES 3.0 e o PRR não abranger lares residenciais
c-PARES 3.0 (Construção de Lares Residenciais e CACI)	c- Mudança governamental
d- Disponibilidade de imóveis na comunidade que respondam às necessidades da instituição	d- Sobrecarga financeira derivada à aquisição de EPIs e materiais necessários para contenção da pandemia
e- Possibilidade de Acordo de Cooperação para o CAVI	e- Limitações de atividades e sobrecarga emocional e psicológica de colaboradores inerentes à pandemia
f- Continuidade de contratos de prestação de serviços com a comunidade (refeições escolares, lavandaria)	
g- Gratuidade das creches	
h- Alteração da legislação que rege o CAO/CACI	

4. Plano de Ação

Eixos	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Fonte	Estratégias/Atividades	Responsáveis
Comunicação e Imagem	Melhorar a Comunicação Interna	Cumprir com o Plano de Comunicação Institucional (PCI)	Taxa de cumprimento do PCI	≥ 80%	Monitorização do PCI; Newsletter	- Monitorização do PIC; - Divulgação dos resultados institucionais nas reuniões das diferentes equipas, - Incluir todos os colaboradores no Planeamento Institucional	Todos os coordenadores
			N.º de reuniões das chefias intermédias com a direção	≥ 6	Monitorização dos Planos de Reuniões; Atas de reunião	- Reuniões de coordenação; - Reuniões das diferentes equipas; Reuniões de coordenação com a direção; - Reuniões da direção com todos os colaboradores	Direção; Chefias Intermédias
		N.º de reuniões gerais da direção com os colaboradores	= 2				
		Taxa de cumprimento dos Planos de Reuniões das Respostas Sociais	≥ 80%				
	Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM	Uniformizar a imagem dos colaboradores da instituição	N.º de Guiões de Fardamento	= 1	Guião de Fardamento; Manual de Acolhimento revisto	- Reuniões das coordenações com a direção	Chefias Intermédias
			N.º de Procedimentos de Aquisição de Equipamento Individual	= 1	Procedimento de Aquisição de Equipamento Individual	- Reuniões das coordenações com a direção	
			N.º de fardas reformuladas	≥	10	- Pedido de aquisição de fardas; - Registo Individual de Equipamento	

[Handwritten signatures]

Eixos	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Fonte	Estratégias/Atividades	Responsáveis
Comunicação e Imagem	Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM	Melhorar a divulgação das atividades da APPACDM na comunidade	Taxa de divulgação da instituição	≥ 75%	Questionários da satisfação dos parceiros/entidades financiadoras	- Envio dos questionários de avaliação de satisfação através das chefias intermédias, de quem tem um contato mais próximo	Gestora da Qualidade
			N.º de atualizações do site	≥ 12	Registo de atualizações do site	- Articular com todas as chefias intermédias;	Animadora Sociocultural
			N.º de Programas de Rádio	≥ 12	Registos dos programas de rádio	- Articulação com a Direção;	
			N.º de newsletters enviadas aos parceiros/sócios	≥ 12	Atas de reunião	- Reuniões regulares	
Inovação e Desenvolvimento	Criação/Implementação de novos projetos/opportunidades que respondam às necessidades da instituição na melhoria da sua qualidade dos serviços	Remodelar o edifício do Lar Residencial e do CAO de Marvão	N.º de obras	= 1	Procedimento Aquisitivo; Obra	- Consultar preços; - Desenvolver procedimentos aquisitivos	Chefia direta
		Melhorar a estrutura do edifício da Creche	N.º de obras	= 1			Chefia direta
		Melhorar a eficiência energética do edifício Sede	N.º de procedimentos adotados	≥ 5	- Procedimentos aquisitivos	- Consultar preços; - Desenvolver procedimentos aquisitivos	Gestora da Qualidade
		Adquirir uma carrinha elétrica adaptada para o SAD	N.º de carrinhas adaptadas elétricas	= 1			Chefia direta
		Implementar os procedimentos inerentes às normas de um Sistema de Gestão da Qualidade	Taxa de implementação das ações de melhoria	≥ 85%	Mapa de acompanhamento das ações de melhoria	- Responsabilizar cada resposta social/serviço por monitorizar as suas sugestões	Gestora da Qualidade
			N.º de ações de benchmarking	≥ 3	Relatórios de gestão dos diferentes processos	Planear e gerir ações dentro de cada serviço	

Eixos	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Fonte	Estratégias/Atividades	Responsáveis
Inovação e Desenvolvimento	Criação e manutenção de projetos de inovação social	Diferenciar a intervenção do público com deficiência intelectual da doença mental	N.º de Unidade diferenciadora	=1	- Ficha de Projeto	- Planeamento e monitorização das atividades da unidade	Coordenadora do CAO de Portalegre Direção
		Manter o apoio necessário à comunidade no que respeita a bens alimentares	N.º de pessoas apoiadas mensalmente através do Banco Alimentar	≥18	- Registo de cabazes distribuídos;	- Planeamento e monitorização da distribuição;	Responsáveis dos serviços Direção
			N.º de pessoas apoiadas pelo Programa de Emergência Alimentar mensalmente	≥50	- Registo de cantinas sociais distribuídas	- Articulação com os beneficiários e com as entidades parceiras	
Sustentabilidade	Criar novas fontes de receita e de autofinanciamento e manter as atuais	Adquirir painéis fotovoltaicos	N.º de painéis fotovoltaicos total	≥ 60	- Contrato	- Desenvolver procedimentos aquisitivos	Direção
		Manter o fornecimento de refeições escolares no conselho de Portalegre	N.º de escolas a que se fornece refeições	≥ 4	- Contratos de prestação de serviços	- Responder ao concurso público; - Manter ou melhorar a qualidade do serviço; - Responder prontamente e resolver reclamações	
Melhoria contínua e qualidade dos serviços	Garantir a satisfação dos clientes	Garantir a satisfação dos serviços prestados	Taxa de satisfação dos clientes/familiares	≥ 75%			Gestora da Qualidade
		Garantir que o PI é desenvolvido segundo os interesses e motivações dos clientes, melhorando a sua qualidade de vida	Taxa de satisfação à questão do inquérito de satisfação dos clientes sobre qualidade de vida	≥ 85%	- Relatório de Avaliação de Satisfação dos clientes	- Envio dos questionários de satisfação; - Tratamento estatístico; - Elaboração de relatório; - Divulgação dos resultados	
			Taxa de cumprimento do PDI / PIIP	≥ 73%			

Eixos	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Fonte	Estratégias/Atividades	Responsáveis
Melhoria contínua e qualidade dos serviços	Contribuir para um maior reconhecimento do <i>empowerment</i> dos clientes	Potenciar a capacitação da pessoa com deficiência	Taxa de satisfação à resposta "Sou livre de dar a minha opinião e esta é ouvida"	≥85%	- Relatório de Avaliação de Satisfação dos clientes	- Envio dos questionários de satisfação; - Tratamento estatístico; - Elaboração de relatório; - Divulgação dos resultados	Gestora da Qualidade
			N.º de ações/atividades promovidas pelos clientes em defesa dos seus direitos/interesses e dos seus pares	≥3	- Relatórios de gestão de cada CACI/CAO; - Registos	- Planeamento e monitorização das atividades; - Articulação com entidades parceiras; - Divulgação das competências das pessoas com deficiência na comunidade	Chefias intermédias de cada CAO/CACI
			N.º de clientes integrados em ASUS ou em emprego protegido	≥7			
	Aumentar a participação e envolvimento das famílias	Envolver a família no processo de capacitação do cliente e na dinâmica institucional	Taxa de participação dos familiares em atividades em que são convidados	≥43%	- Relatórios de gestão de cada CACI/CAO; - Registos de atividades	- Envolver os familiares; - Planeamento e monitorização das atividades	Chefias intermédias de cada CAO/CACI
			Taxa de cumprimento do plano de formação	≥75%		- Planear e cumprir com o estipulado no Plano de Formação	Coordenador(a) Técnico-Pedagógico(a)
	Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	Promover ações de formação eficazes para os colaboradores	Taxa de eficácia das ações de formação	≥75%	Relatório de Formação	- Avaliar a eficácia das formações; - Personalizar método de avaliação de eficácia para cada formação	

Eixos	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Fonte	Estratégias/Atividades	Responsáveis
Melhoria contínua e qualidade dos serviços	Promover a motivação e a satisfação dos colaboradores	Divulgar o Manual de Funções por todos os colaboradores	Taxa de tomada de conhecimento pelos colaboradores	=100%	- Assinatura na ficha de funções	- Envolver todos os colaboradores no processo de avaliação de desempenho; - Esclarecer dúvidas em relação às tarefas inerentes às suas funções	Direção; Gestora da Qualidade; Diretora Financeira; Chefias intermédias
		Início da avaliação de desempenho dos colaboradores com sistema de recompensas para os melhores colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores	≥75%	- Relatório de Avaliação de Satisfação dos colaboradores		
			Taxa de respostas às questões associadas à motivação (no questionário de	≥75%			
		Cumprir com o Plano de Higiene e Limpeza	Taxa de cumprimento do plano	≥75%	- Registos de limpeza	- Alertar mensalmente colaboradores com a função de ASG para possíveis desvios nos registos de limpeza; - Registrar as não conformidades	Chefias intermédias

5. Orçamento

Descrição	Total
Vendas e Prestações de Serviços	458 697,23 €
Subsídios, Doações e Legados à Exploração	1 686 845,64 €
TOTAL Rendimentos	2 145 542,87 €
Gastos com Mercadorias e Matérias Consumidas	- 245 303,14 €
Fornecimentos e Serviços Externos	- 277 787,26 €
Gastos com Pessoal	- 1 459 715,86 €
Outros Gastos e Perdas	- 1 369,39 €
Resultado antes Deprec, gastos finan e Impostos	161 367,22 €
Gastos/reversões de depreciações e de amortiz	- 140 826,87 €
Resultado Operacional (antes gastos financ e Impostos)	20 540,35 €
Juros e rendimentos similares obtidos	- €
Juros e gastos similares suportados	- €
	- €
Resultado Liquido	20 540,35 €

A Direção







Portalegre, 10 / 11 / 2021



O Presidente da mesa da Assembleia Geral



Portalegre, 30/11/2021