



BALANÇO/RELATÓRIO DE REVISÃO
DO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
2016

Viseu, fevereiro/julho 2017

APCV - Associação de Paralisia Cerebral de Viseu
Quinta de Belém, Lote 24 - Vildemoinhos - 3510-779 São Salvador - Viseu
Contribuinte: 506 807 720 - Telefone: 232 410 020 - Fax: 232 410 027
www.apcviseu.org - info@apcviseu.org.

Índice

I – INTRODUÇÃO	4
II – ESTRATÉGIA E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	4
1 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICAS DA APCV	4
2 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	4
3 – PLANOS	6
3.1. PLANO ESTRATÉGICO	6
3.1.1. EIXOS ESTRATÉGICOS DE INTERVENÇÃO DA APCV	6
3.2. PLANO DE ATIVIDADES	7
3.2.1. SÍNTESE RELATIVA AO GRAU DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES PLANEADAS.....	8
3.3. PLANOS INDIVIDUAIS	8
III – ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	10
4 – CLIENTES ATUAIS / POTENCIAIS E OUTRAS PARTES INTERESSADAS	10
4.1 – ATUAIS	10
4.2 – POTENCIAIS CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS	12
4.3 – FUTURO (DECISÕES, SUGESTÕES, OPORTUNIDADES).....	13
5 – IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS	13
5.1 – SITUAÇÃO ATUAL (NECESSIDADES E/OU EXPETATIVAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DA APCV – ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VISEU)	13
5.2 – OS CLIENTES DA APCV – ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VISEU – ORIENTAÇÃO.....	15
5.3 – ANÁLISE DE FONTES EXTERNAS.....	15
6 – PARCERIAS/PARTES INTERESSADAS.....	16
6.1 – BALANÇO/ VALOR ACRESCENTADO	16
6.2 – FUTURO (DECISÕES, SUGESTÕES, OPORTUNIDADES).....	20
6.3 – APRECIÇÃO GERAL (PARCERIAS ATUAIS E POTENCIAIS)	20
IV – RESULTADOS DO DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO	20
7 – BALANÇO 2014	20
7.1 – APRECIÇÃO GERAL.....	20
8 – RESULTADOS/REVISÃO DOS PROCESSOS	21
9 – TAXA DE SUCESSO DOS PROGRAMAS/SERVIÇOS.....	22
9.1 – QUANTO AO ALCANCE DOS OBJETIVOS.....	22
9.1.1. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS CHAVE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	22
9.2 – NA SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES.....	25
9.3 – IMPACTO NA PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA	26
10 – AVALIAÇÃO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS.....	27
10.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS BARREIRAS E MEDIDAS À CONTINUIDADE ININTERRUPTA DOS SERVIÇOS.....	27
10.2 – IDENTIFICAÇÃO DAS BARREIRAS AO ACESSO AOS SERVIÇOS E PROGRAMAS.....	27
10.3 – AVALIAÇÃO E MEDIDAS QUE ASSEGUREM A CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS.....	27

11 – AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO DE ABUSO FÍSICO, MENTAL E FINANCEIRO DOS CLIENTES	29
12 – REVISÃO DAS MEDIDAS, ATIVIDADES E POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES	29
13 – REVISÃO DA POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE CONFIDENCIALIDADE	31
14 – RESULTADOS DO PLANO DE AÇÕES 2014	31
15 – RESULTADOS DOS PROJETOS DE INOVAÇÃO E PROJETOS DE MELHORIA	32
15.1 - PROJETOS DE INOVAÇÃO	32
15.2 - PROJETOS DE MELHORIA.....	33
16 – RESULTADOS DE AUDITORIAS/INSPEÇÕES	34
17 – PERCEÇÕES PESSOAIS/CONQUISTAS/REALIZAÇÕES	35
V – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DAS PARTES INTERESSADAS	36
18 – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DOS COLABORADORES.....	36
18.1 – BALANÇO	36
18.2 – GRAU DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES	37
18.2.1 – AVALIAÇÃO PELOS COLABORADORES DO SEU ENVOLVIMENTO E MOTIVAÇÃO	37
18.2.2 – FEEDBACK/ CONSCIÊNCIA SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS	37
18.3 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES	38
18.3.1 – AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS DE COMPETÊNCIA DOS COLABORADORES	38
18.4 – AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIFICAÇÃO E APOIO AO DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES.....	38
18.5 – AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DA GESTÃO E COLABORADORES	39
19 – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DOS CLIENTES E FAMÍLIAS	40
19.1 – BALANÇO	40
19.2 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	40
19.2.1– FEEDBACK SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS.....	41
19.2.2 – CONSCIÊNCIA SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS OFERECIDOS.....	42
19.2.3 – CONSCIÊNCIA SOBRE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	42
19.3 – DESEMPENHO EM RELAÇÃO AO RESPEITO DO DIREITO À AUTODETERMINAÇÃO DOS CLIENTES	43
19.4 – DESEMPENHO QUANTO À FACILITAÇÃO DO ACESSO AOS CLIENTES DE PESSOAS QUE OS REPRESENTEM E/OU ESTRUTURAS/ PROCESSOS DE APOIO/ SUPORTE	43
19.5 – RESULTADOS ALCANÇADOS FACE AOS OBJETIVOS A NÍVEL COLETIVO	44
19.6 – BENEFÍCIOS PARA OS DESTINATÁRIOS DOS SERVIÇOS A NÍVEL COLETIVO	44
19.7 – EFICÁCIA DAS MEDIDAS QUE VISAM A QUALIDADE DE VIDA	44
19.8 – RESULTADOS TANGÍVEIS NO FORTALECIMENTO DO EMPOWERMENT DOS CLIENTES	45
19.9 – MELHORIAS ANUAIS PARA GARANTIR A SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES.....	45
20 – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DOS PARCEIROS/ FINANCIADORES/ COMPRADORES DE SERVIÇOS.....	46
20.1 – BALANÇO	46
20.2 – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS/ FINANCIADORES/ COMPRADORES DE SERVIÇOS.....	46
20.2.1 – FEEDBACK SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS	46
20.2.2 – CONSCIÊNCIA SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS OFERECIDOS.....	47
20.3 – RESULTADOS TANGÍVEIS DA SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DA SOCIEDADE	47
20.4 – AVALIAÇÃO DO VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS.....	47
VI – DESEMPENHO SOCIAL	47
VII – GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES	47
VIII – SAÍDAS DA REVISÃO PELA GESTÃO	48

I – INTRODUÇÃO

Com a Revisão do SGQ, Modelo EQUASS a APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu faz uma análise crítica, global e integrada, do desempenho, adequação, eficácia e melhoria do SGQ, bem como das atividades planificadas e desenvolvidas, ao longo do ano de 2016. Este relatório constitui a edição de 2017 do Balanço/Revisão do SGQ da APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu.

Reporta ao período de 2016, em tudo o que diz respeito à análise do Balanço, e a 2017, em tudo o que diz respeito a propostas e decisões futuras.

II – ESTRATÉGIA E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICAS DA APCV

A Missão, Visão, Valores e Políticas da APCV estão documentadas no processo Gestão do Sistema. Foram aprovadas em 06/05/2010 e revistas a 19/12/2012, depois de analisadas por clientes, significativos e colaboradores, tendo surgido alterações ao nível da Visão, no que concerne ao nível do seu âmbito geográfico. A Visão atualmente é: Ser Organização de Referência na Promoção da Reabilitação e da Qualidade de Vida dos seus Clientes e Famílias. Estas são divulgadas a todos os clientes/significativos, colaboradores e restantes partes interessadas. Estão ainda afixadas na sede, instalações da Formação Profissional e no equipamento de Oliveira do Conde da APCV e divulgadas na página Web. Após estas datas estes documentos são analisados em sede de revisão do sistema não tendo sido identificada qualquer necessidade de alteração.

2 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade surge no âmbito da norma EQUASS Assurance, com financiamento do programa Arquimedes da medida 6.4 do POPH. Esta implementação foi iniciada em 2009, aplicando-se às respostas sociais de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da sede e do equipamento de Oliveira do Conde, Lar Residencial da sede e do equipamento de Oliveira do Conde, Ambulatório e Formação Profissional.

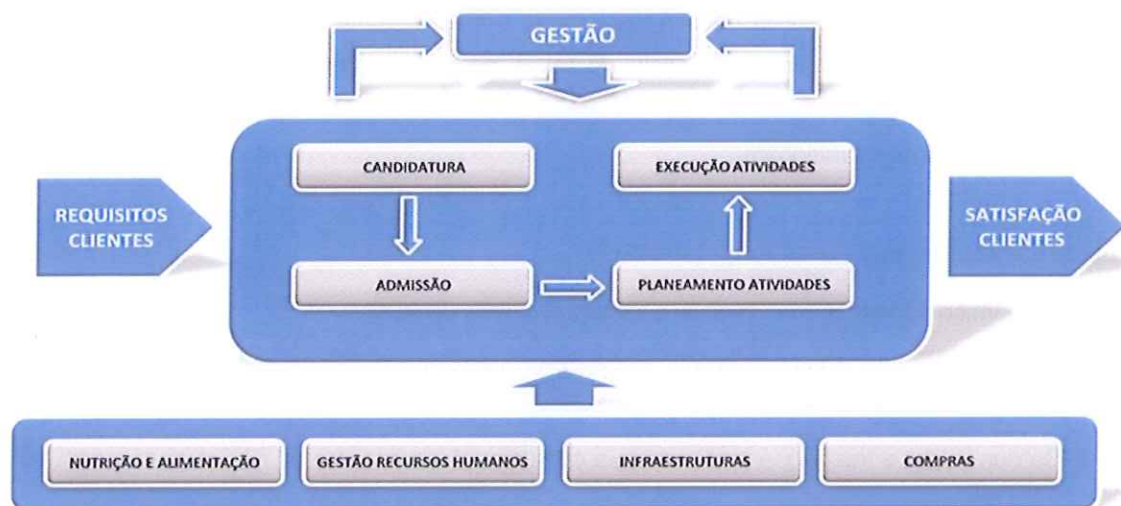
A APCV desenvolve várias atividades interligadas, através do sistema contínuo dos seus processos e adota a abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da instituição. Para a gestão dos processos utiliza a metodologia do **PDCA (Plan-Do-Check-Act)**, definindo os critérios necessários para planear, executar, controlar e melhorar continuamente o seu serviço. Perante isto, identifica, organiza e gere as atividades, tendo em conta:

- as suas condições iniciais;
- os requisitos dos clientes;
- os recursos necessários para as implementar;
- os elementos que dela resultam;
- as interações entre atividades.

Todos os processos-chave do Sistema de Gestão da Qualidade (Processos Cliente, Processos de Gestão e Processos de Suporte) ou respetivos subprocessos são documentados através da respetiva Matriz de Processos, que contém informação fundamental para a descrição dos mesmos, o relacionamento com outros

processos, referencia também os intervenientes, a documentação que regula o processo e os registos em uso. Inseridos nos processos/subprocessos destacamos as atividades que são documentadas em procedimentos (PD). Foi desenvolvido durante o ano de 2016/17 uma plataforma documental informática que permite o acesso às matrizes e aos documento e registos associados às diversas atividades de cada processo.

O diagrama seguinte apresenta, para um caso genérico, estes conceitos com a devida hierarquia e modelos de representação:



O mapa de processos aplica-se às respostas sociais de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) sede e equipamento de Oliveira do Conde, Lar Residencial sede e equipamento de Oliveira do Conde, Ambulatório e Formação Profissional e foi disseminado em várias reuniões e ações de sensibilização e encontra-se explanado no manual da qualidade da APCV e afixado em placards de divulgação. Este mapa de processos vai ao encontro da missão, visão e política da qualidade uma vez que abrange todas as atividades relacionadas com a prestação do serviço e que potenciam diretamente a qualidade de vida dos clientes.

Foi definido em sede de revisão a realização de ações de formação sobre o funcionamento da nova plataforma
Responsável: Armando Torrinha
Prazo: Até final de 2017

3 – PLANOS

3.1. PLANO ESTRATÉGICO

Cabe à Direção da APCV- Associação de Paralisia Cerebral de Viseu efetuar o planeamento estratégico de toda a organização. Este plano, em termos operacionais, pretende ser um documento inspirador decorrente da visão da Instituição para o desenvolvimento das suas atividades, na consecução da sua missão.

De acordo com o diagnóstico da envolvente externa e no cumprimento da política da participação da APCV, foram definidos a partir da envolvimento de todas as partes interessadas, os seguintes eixos de intervenção como linhas orientadoras de ação da APCV para 2015 a 2017, sendo, portanto, o fundamento deste plano estratégico de intervenção:

3.1.1. EIXOS ESTRATÉGICOS DE INTERVENÇÃO DA APCV

Eixo 1. Económico e Financeiro - Garantir a sustentabilidade da APCV.

Eixo 2. Infraestruturas e Equipamentos – dotarem as respostas e serviços de melhores condições de desenvolvimento de atividades da APCV.

Eixo 3. Comunicação e Imagem – melhorarem a comunicação e imagem da APCV internamente e para o exterior.

Eixo 4. Recursos Humanos – melhorar a avaliação da satisfação dos colaboradores da APCV.

Eixo 5. Qualidade – manutenção da certificação EQUASS.

Eixo 6. Parcerias – estabelecimento de novas parcerias com outras organizações.

O plano estratégico encontra-se em vigor para o triénio 2015-2017. Este plano foi operacionalizado através de definição de objetivos e indicadores e encontra-se desdobrado no plano de atividades da APCV.

A APCV em 2016 suportou o seu planeamento através do desenvolvimento do plano de atividades (atividades planeadas e projetos pontuais (atividades não planeadas) em estreita articulação com o plano estratégico (objetivos estratégicos por eixos). Este processo produziu decisões e ações que permitem a afirmação da organização no meio onde se encontra inserida (Distrito de Viseu), o mérito dos seus recursos e o(s) caminho(s) futuro(s) a seguir. Neste processo são extraídos os objetivos e um conjunto articulado de ações para os alcançar. Podemos verificar neste documento, o tipo de ações a realizar, os processos/atividades a desenvolver, os timings, as áreas que se inserem, os objetivos, os indicadores de realização, as metas a atingir, os recursos necessários (internos e externos e os destinatários de cada ação.

Foi sustentado e afetado por diferentes inputs e stakeholders, suscetível de integrar ao longo do tempo novos elementos e é reformulado (revisto) em função de diferentes exigências que se vão apresentando.

A organização adota a metodologia de revisão dos planos anuais de atividades, do plano estratégico (para cada ano civil ao nível dos seus objetivos operacionais) e orçamento em sede de Assembleia Geral.

Tem como pressupostos fundamentais a continuidade e reforço, através de soluções estratégicas, das respostas sociais e serviços que presta aos seus clientes, a otimização dos recursos existentes e um bom desempenho financeiro pela aplicação dos princípios de rigor e transparência na sua execução.

A Governação da organização caracteriza-se pela prossecução de políticas de rigor e de contenção de despesas, atenta a atual e inegável conjuntura económico-financeira do País, com vista ao reforço da sustentabilidade e equilíbrio financeiro da Instituição, sem que, contudo, representem qualquer desvio na continuidade das respostas sociais e serviços que prestamos e proporcionamos aos nossos clientes e não traduzem qualquer recuo na concretização das atividades programáticas. De salientar que tem vindo a desenvolver projetos inovadores, que visam potenciar a autonomia e a vida independente das pessoas com deficiência

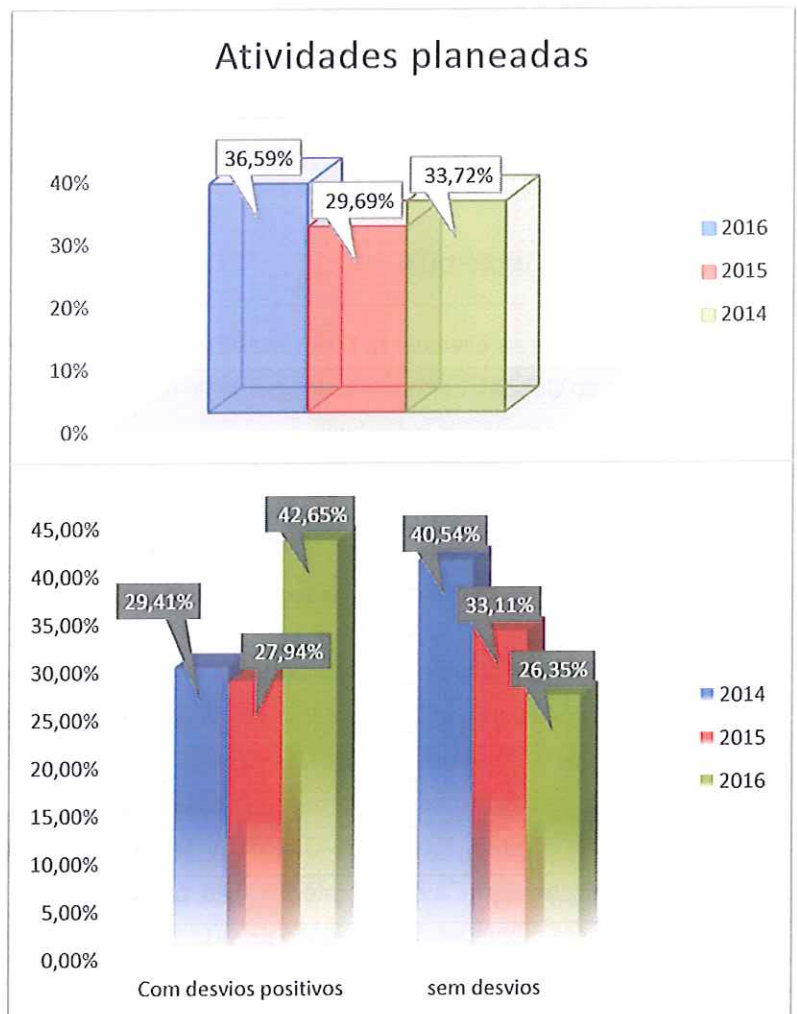
3.2. PLANO DE ATIVIDADES

O Plano de Atividades para o ano 2016 foi aprovado em 28 de novembro de 2015. Neste plano já foram refletidos os objetivos operacionais definidos nos eixos estratégicos do Plano estratégico para 2015-2017.

Os colaboradores e outras partes interessadas foram envolvidas neste processo de planeamento através da adoção de mecanismos de audição, incluindo análise SWOT.

Podemos verificar nos gráficos os resultados obtidos em 2016, 2015 e 2014.

Verificamos um crescimento em termos do numero de atividades planeadas e ao nível das atividades com desvio positivo.



3.2.1. SÍNTESE RELATIVA AO GRAU DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES PLANEADAS

Como análise geral pode-se constatar através da análise das tabelas apresentadas que o Plano de Atividades para o ano de 2016 foi executado numa taxa de 81%, análoga ao ano de 2015, que foi também de 81%, enquanto no ano de 2014 foi executado numa taxa de 79,8%, o que se traduz, apesar das medidas de redução de custos, foi possível manter o mesmo grau total de execução das atividades.

Podemos aferir que estes resultados, apesar de não haver crescimento, manteve a mesma taxa de execução de 2015., dando desta forma um resultado de equilíbrio e manutenção, apesar dos constrangimentos económicos.

ATIVIDADES PLANEADAS												ATIVIDADES NÃO PLANEADAS																
TOTAL 2014			TOTAL 2015			TOTAL 2016			TOTAL 2014			TOTAL 2015			TOTAL 2016													
176			155			191			45			21			15													
Com desvios positivos - grau de execução		Sem desvios		Com desvios negativos – fraca		Canceladas		Com desvios positivos - grau de execução		Sem desvios		Com desvios negativos – fraca		Canceladas														
2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016											
80	76	116	60	49	39	24	30	20	12	0	16	2	7	5	40	15	10	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45%	49%	61%	34%	32%	20%	14%	19%	10%	7%	0%	8%	4%	29%	33%	90%	63%	67%	7%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

3.3. PLANOS INDIVIDUAIS

Todos os clientes da Respostas Sociais Centro de Atividades Ocupacionais (sede e equipamento de Oliveira do Conde), Lar (sede e equipamento de Oliveira do Conde), Ambulatório e Formação Profissional, são abrangidos por planos individuais.

O impresso do plano individual reflete de forma visível os intervenientes, a definição do objetivo de qualidade de vida para cada cliente, as competências adquiridas (pontos fortes), as competências a desenvolver (pontos fracos) e as expectativas do cliente/significativos.

Os indicadores são ajustados de acordo com as especificidades dos clientes e de acordo com o diagnóstico e o seu enquadramento em cada uma das respostas sociais e tipo de serviços que prestam ao cliente e os objetivos específicos da intervenção em PI. Cada área de intervenção do PI tem a sua própria contextualização (relacionados com o tipo de intervenção).

Ao nível do objetivo de Qualidade de Vida, estes surgem de forma como os objetivos, indicadores e atividades de cada área se integram no projeto de vida de cada cliente. Os domínios que influenciam diretamente o objetivo de qualidade de vida, são os que têm uma ponderação mais elevada, havendo sempre a preocupação de interligar as duas situações, sendo o conjunto das ponderações os 100%.

Ainda em 2016/2017, houve um esforço da parte da equipa do equipamento 4- Formação Profissional de aplicar aos formandos que frequentam as ações de formação de QPDI, a escala de qualidade de vida FEAPS. Sendo que a aplicação neste equipamento a uma amostra de clientes (grupo piloto) teve como objetivo aferir “a perceção do individuo acerca da sua posição na vida de acordo com o contexto cultural e o sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expetativas padrões e preocupações”. De salientar que consideramos que em termos de fragilidade salientamos que esta escala foi traduzida para português, no entanto os resultados desta escala estão aferidos à população espanhola.

No sentido de melhorar o principio de abordagem centrada na pessoa, a organização disponibilizou formação a um/a técnico/a por RS e Serviço, no workshop “Mais Qualidade Vida para a Pessoa com Deficiência e Incapacidade” realizado na APPACDM Viseu, em Julho de 2016,

Relativamente a aplicação de escalas de qualidade de vida a outros clientes de respostas sociais distintas, prevê-se a efetivação de um protocolo de colaboração com a nossa congénere do Porto (Associação do Porto de Paralisia Cerebral) no sentido de integrar no plano de formação 2017/2018 uma ação sobre escalas de qualidade de vida. Também se pretende iniciar este processo com a inclusão de dois workshops sobre qualidade de vida nas jornadas nacionais a realizar em 2017 no âmbito das comemorações do 35º aniversário da APCV.

Referir ainda que, a gestão da organização encontra-se em fase de reformulação da plataforma dos PI’s, sendo intenção após as ações que nos propomos a realizar nos anos subsequentes, incluir nesta plataforma escalas de qualidade de vida, tendo em conta a tipologia e funcionalidade dos clientes de cada RS.

É também feito um esforço para que os significativos dos clientes participem de forma ativa na elaboração e revisão dos planos individuais, situação que só foi possível com a adoção de metodologias de envolvimento e participação das partes interessadas.

Os planos individuais são elaborados em períodos distintos, não havendo um período uniforme para todas as respostas sociais e serviços. Na resposta social Ambulatório são elaborados em outubro (tendo em consideração que os planos desta resposta seguem o calendário escolar, pois a maioria dos clientes encontram-se a frequentar a escola). Na resposta social CAO e Lar são elaborados na sua maioria em Janeiro, sendo que aos novos clientes o PI é elaborado após o período de acolhimento.

No equipamento 4 – Formação Profissional são elaborados sempre que iniciem o seu percurso formativo, sendo revistos anualmente e acompanhados sistematicamente tendo em consideração que os formandos são avaliados sempre que terminam uma UFCD de acordo com o respetivo referencial de formação adaptado.

Os planos individuais são elaborados, conforme descrito no PD.GS.08.01-Procedimento envolvimento e participação APCV, em sessões individuais e/ou com significativos e de acordo com o PC – Planeamento.. Estes são elaborados, utilizando para o efeito uma plataforma informática (“user friendly”), que foi durante o ano de 2016/2017 alvo de melhorias no sentido de simplificar ao nível da sua utilização, gerando a partir do mesmo os registos de sessão das várias atividades planeadas em cada plano individual. O registo é efetuado

por cada interveniente dos referidos planos individuais pelo processo de execução. Esta plataforma também é utilizada para a monitorização e revisão dos Planos individuais (PC-Execução).

III – ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

4 – CLIENTES ATUAIS / POTENCIAIS E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

4.1 – ATUAIS

Os clientes atuais da APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu são:

	CAO	LAR	AMB	FP
CLIENTES ATUAIS	Pessoas com paralisia cerebral e/ou doenças neurológicas afins e outras.			<ul style="list-style-type: none"> • Pessoas com deficiência ou incapacidades • Empregadas ou desempregadas que pretendam melhorar as respetivas qualificações
	Pessoas com idade superior a 16 anos.		Pessoas com idade igual ou superior a 7 anos	Pessoas com idade igual ou superior a 18 anos ou com escolaridade obrigatória

NECESSIDADES GERAIS DOS CLIENTES ATUAIS	Lar	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio/execução nas funções de higiene, alimentação • Promoção da inclusão social, ocupação e reabilitação funcional • Promoção da qualidade de vida e da autodeterminação
	CAO	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio/execução nas funções de higiene, alimentação e ocupação de tempos livres • Promoção da inclusão social • Promoção da qualidade de vida e da autodeterminação • Acompanhamento nas atividades diárias
	AMB	<ul style="list-style-type: none"> • Promoção de serviços nas áreas de fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala, psicologia, serviço social, projeto estrela e nas áreas complementares, equitação terapêutica e atividades aquáticas adaptadas. • A intervenção é desenvolvida por equipas multidisciplinares, organizadas em função de diferentes grupos etários.
	FP	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade ao nível da aquisição e desenvolvimento de competências profissionais orientadas para o exercício de uma atividade no mercado de trabalho, tendo em vista potenciar a empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidades.

Outras partes interessadas são:

PARTE INTERESSADA	RELAÇÃO COM A APCV
Sócios (familiares de pessoas com paralisia cerebral e comunidade em geral)	Associados/ Financiador
Colaboradores	Colaboradores
Clientes	Clientes
ISS, IP	Entidade Financiadora
ISS, IP	Entidade Financiadora
ISS, IP	Entidade Financiadora
ISS, IP	Entidade Financiadora
ISS, IP	Entidade Financiadora
ISS, IP	Entidade Financiadora
ISS, IP	Entidade Financiadora
ISS, IP	Entidade Financiadora
DGEstE	Entidade Financiadora
IEFP	Entidade Financiadora
FAPPC	Entidade beneficiária
Associação Nacional de Espondilite Anquilosante	Parceiro Social
Câmara Municipal de Viseu	Parceiro Social
Fundação José Nunes Martins de Oliveira do Conde	Parceiro Social
Câmara Municipal de Viseu	Parceiro Social
Ministério da Justiça – Direção Geral de Reinserção Social	Parceiro Social
Adamastor	Parceiro Social
Escola Secundária Viriato	Parceiro Social
Escola Superior de Educação	Parceiro Social
Camara Municipal de Carregal do Sal	Parceiro Social
Banco Santander TOTTA S.A.	Parceiro Social
Visurze	Parceiro Social
Camara Municipal de Mangualde	Parceiro Social
Restaurante Última Ceia	Parceiro Social
Associação Social Desportiva Cultural e Recreativa de Silgueiros	Parceiro Social
Dernoel Carvalho	Parceiro Social
Churrasqueira Murgeira	Parceiro Social
Carpintaria Decidagora	Parceiro Social
Escola Infante D. Henrique	Parceiro Social
Obra de Santa Zita	Parceiro Social
Palmira Pereira, unipessoal lda	Parceiro Social
Escola da Ribeira	Parceiro Social
Loja Postal	Parceiro Social
Escola Mundão	Parceiro Social
APCV-Associação de Paralisia Cerebral de Viseu	Parceiro Social
Ideia Verde	Parceiro Social
Lar de São Caetano	Parceiro Social
Carpintaria Nomogno	Parceiro Social
José Lourenço Coelho	Parceiro Social
Ternura Mágica	Parceiro Social
Centro Social da Paróquia de S. Salvador	Parceiro Social
Fundação D. José da Cruz Moreira Pinto	Parceiro Social
Estufas Horta Fresca	Parceiro Social
Santa Casa da Misericórdia de Mangualde	Parceiro Social
Escola do Viso	Parceiro Social
Miplantex	Parceiro Social
Centro Social da Paróquia de Torredeita	Parceiro Social
Cooperativa Agrícola dos Fruticultores da Beira Alta	Parceiro Social
Escola Básica D. Duarte	Parceiro Social
Escola Básica Dr. Azeredo Perdigão	Parceiro Social
Escola Secundária Alves Martins	Parceiro Social
Lar Escola Santo António	Parceiro Social
NREGAS – Sistema de Rega	Parceiro Social
Lurdes Rodrigues – Unipessoal, Lda.	Parceiro Social
Perene S.A.	Parceiro Social
Criaverde – Sociedade de Plantas, Lda.	Parceiro Social
Direção Regional de Agricultura e Pesca do Centro – Estação Agrária de Viseu	Parceiro Social
Rui João Ramos de Carvalho	Parceiro Social
Papiro – Comércio de Artigos de Papelaria, Lda	Parceiro Social
Carpintaria Filipe Almeida	Parceiro Social
Moldura Criativa, Lda	Parceiro Social

AUFER – Material Técnico e Equipamento de Escritório, Lda.	Parceiro Social
Éden Gráfico S.A.	Parceiro Social
Atalho Impar – Indústria de Carpintaria e Mobiliário	Parceiro Social
Contiviseu – Serviços e Contabilidade, Lda.	Parceiro Social
Openlimits – Business Solutions, Lda.	Parceiro Social
Escola Superior Agrária de Viseu	Parceiro Social
Empresa Berrelhas de Camionagem	Parceiro Social
Agrupamento de Escolas de Carregal do Sal	Parceiro Social
Câmara Municipal de Carregal do Sal	Parceiro Social
Câmara Municipal de Penalva do Castelo	Parceiro Social

4.2 – POTENCIAIS CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Entendemos como potenciais clientes da APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu e outras partes interessadas, os seguintes:

CLIENTE POTENCIAL	FUNDAMENTAÇÃO/ EXPECTATIVAS	AÇÕES A DESENVOLVER
Candidatos em lista de espera nas respostas sociais e serviços a APCV	Enquadramento nas respostas sociais e serviços	Aumento do número de vagas, alargamento de acordos e cooperação
Potenciais clientes da APCV	Insuficiência, das respostas ao nível da integração de pessoas com deficiência, em Lar Residencial;	Elaborar Candidatura a projeto de financiamento, com vista à criação de nova resposta social de Lar Residencial (aguarda-se abertura de aviso de concurso).
Potenciais clientes da APCV	Insuficiência, das respostas ao nível residencial de promoção da vida independente e da autonomia	Celebração de acordo de cooperação com o ISS IP.
Potenciais clientes da APCV	Insuficiência, das respostas ao nível da promoção da vida independente e da autonomia	Elaborar Candidatura aos projetos pilotos para CAVI de acordo com a medida de apoio à vida independente.
Alunos do Ensino Superior	Realização de estágios	Ações de formação complementar à formação superior, como por ex. Estágios Curriculares
Associados	Angariação de fundos de quotizações	Campanhas de sensibilização junto da comunidade, para aumentar o número de sócios.
Pequeno e Grande comércio	Aumento da notoriedade, interação com a comunidade e receitas	Envolver os estabelecimentos comerciais e a comunidade em geral no desenvolvimento de iniciativas. Criação de um posto de venda de produtos hortícolas em articulação com o pequeno comércio
Coletividades	Aumento da notoriedade, interação com a comunidade e receita	Envolver as coletividades no desenvolvimento de iniciativas. Fomentar o trabalho em parceria.
Financiadores e Parceiros	Aumento/melhoria contínua da receita/resposta, para a melhoria de respostas aos clientes	Financiamento e/ou apoio para o desenvolvimento de atividades com o cliente, com vista à promoção do seu empowerment e qualidade de vida. Elaboração de candidaturas ao PROCOOP
Colaboradores	Recrutamento de colaboradores para suprimir eventuais necessidades da Instituição	As ações a desenvolver respeitam o nosso procedimento de recrutamento, seleção e admissão.
Colaboradores	Desenvolvimento de ações de formação que promovam a capacitação associativa e técnica. Taxa de aprovação de projetos para formação de ativos reduzida.	Apresentação de candidatura ao INR IP /Projetos em parceria com a FAPPC

No momento atual e com a diversidade de respostas existentes são identificados clientes finais potenciais com tipologias diferentes das já abrangidas, mais concretamente ao nível de necessidades de

respostas residenciais e de respostas diferenciadas que promovam a vida independente e autodeterminação das pessoas com deficiência.

4.3 – Futuro (Decisões, Sugestões, Oportunidades)

Em termos futuros, as oportunidades relativas a novos clientes são as identificadas nos quadros anteriores. A prioridade será dada ao desenvolvimento das respetivas ações a desenvolver, e de acordo com as necessidades que vão sendo detetadas.

5 – Identificação das Necessidades e Expetativas das partes Interessadas

5.1 – Situação Atual (necessidades e/ou expetativas relativas aos serviços da APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu)

As necessidades e/ou expetativas identificadas no quadro seguinte, devem ser consideradas à luz do seu enquadramento no Diagnóstico Social, do CLAS de Viseu – Rede Social da CMV.

Parte interessada (1)	Necessidade/Oportunidade identificada	Fonte de informação	Enquadramento / Justificação (2)	Iniciativas a desenvolver	Iniciativas já desenvolvidas	Resultados verificados	Natureza (E,P,S) (3)
O CLIENTE E A COMUNIDADE EM GERAL	Ampliar a rede de equipamentos de apoio a pessoas com deficiência (Lar Residencial Integrado)	Diagnóstico Social Viseu	Levantamento de necessidades e diagnóstico pelo grupo de trabalho da CLAS	Apresentação de candidaturas de financiamento	Afetação de verbas dos resultados financeiros da APCV – Assembleia Geral Elaboração do projeto de arquitetura, que se encontra já aprovado pela Câmara Municipal de Viseu e CD do ISS.IP	Aumento do valor cativo para construção, Elaboração dos projetos de especialidades	E, P, S
	Sensibilizar o tecido empresarial para as questões da Responsabilidade Social e para a empregabilidade das pessoas com deficiência	Diagnóstico Social Viseu	Levantamento de necessidades e diagnóstico pelo grupo de trabalho da CLAS	Realizar sessões de informação junto de potenciais empregadores pelos técnicos do equipamento 4 - formação profissional	Foram realizadas pelos técnicos do departamento de formação profissional 175 reuniões individualizadas com empresas e serviços	As empresas e serviços aderiram mais facilmente, através da marcação de reuniões individuais	E, P, S

Parte interessada (1)	Necessidade/Oportunidade identificada	Fonte de informação	Enquadramento/Justificação (2)	Iniciativas a desenvolver	Iniciativas já desenvolvidas	Resultados verificados	Natureza (E,P,S) (3)
POISE/IEFP	Promover a formação profissional das pessoas c/ incapacidades e/ou deficiências, tendo em vista a sua inserção no mercado de trabalho	Clientes, inscrições na APCV e IEFEP, e restantes parceiros (APPDA, Trissomia 21, Associação de Surdos)	Regulamento para a Candidatura POISE 3.01 - QPDI	Candidatura à tipologia POISE 3.01 - QPDI	Candidatura em execução 2016-2018. Candidatura submetida 2018-2020.	Termo de aceitação	E, P, S
FINANCIADORES	Reforço dos Recursos Humanos (técnicos) do Centro Recursos para a Inclusão e do IPI.	Necessidades identificadas pelo agrupamento de escolas. Necessidades identificadas pelos parceiros do IPI.	Requisitos de candidatura definidos pela DGEstE.	Apresentação de candidatura à DGEStE. Apresentação de revisão e elaboração de novo acordo de cooperação - PROCOOP:	Pedido de financiamento. Candidatura PROCOOP	Contrato de cooperação	E, P, S
COLABORADORES	Formação Interna e Externa	Necessidades identificadas pelos colaboradores	Plano de Formação APCV	Apresentação de candidatura ao POISE	Identificação das necessidades; elaboração e atualização permanente do cronograma formativo;	Elaboração de candidatura a fundos comunitários	E, P, S
O CLIENTE E O FINANCIADOR	Promover a melhoria de respostas específicas e gerais a pessoas com Paralisia Cerebral	Necessidades identificadas no âmbito dos direitos, igualdades e garantias	Melhoria das capacidades de autonomia para um melhor exercício da Cidadania por parte dos clientes	Candidaturas a programas de financiamento: INR; BPI, Fundação PT e/ou outras enquadráveis	Consulta frequente às plataformas, com informação sobre abertura de candidaturas.	Candidaturas aprovadas INR, e BPI capacitar 2016	E, P
STAKEHOLDERS	Responder às necessidades detetadas	Questionário de avaliação da satisfação (sócios, parceiros, colaboradores, clientes/significativos)	Resultados dos questionários de avaliação da satisfação	Elaborar ou inserir no Plano de Ação, atividades com vista à melhoria contínua, aumento da motivação e satisfação	Plano anual de atividades e plano estratégico	Satisfação das partes interessadas	E, P

(1) Clientes, Financiadores, Parceiros, Colaboradores, Outros.

(2) Processos, criar e divulgar a oferta de programas e serviços; Inquéritos; Questionários; Sugestões; Documentos de diagnóstico, internos ou externos.

(3) E- Estratégias; P- Programas; S- Serviços.

5.2 – OS CLIENTES DA APCV – ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VISEU – ORIENTAÇÃO

Toda a estratégia, programas e serviços são dirigidos para e com o cliente. A partir do momento em que se formaliza a relação prestador de serviços/cliente, são identificadas as necessidades/expectativas de cada cliente, necessidades estas que servem de base à elaboração do respetivo Plano Individual (PI). Assim, entra-se num ciclo de continuidade, na medida em que após a monitorização e avaliação do Plano Individual, as necessidades identificadas são consideradas na elaboração do PI seguinte.

5.3 – ANÁLISE DE FONTES EXTERNAS

A fonte externa é o Diagnóstico Social da Rede Social de Viseu do qual a APCV- Associação de Paralisia Cerebral de Viseu é membro da comissão executiva e participante ativa nos diagnósticos e na implementação dos planos para o concelho.

Foi definido como prioridade no plano de ação a atualização do diagnóstico social, sendo a APCV um elemento preponderante para o efeito. A APCV também faz parte da Rede social da Câmara Municipal de Carregal do Sal e da EAPN.

Ao nível da promoção de ações de formação profissional dirigidas a PCDI, a APCV recorre a dados estatísticos, quer de acordo com os dados do Censos quer os dados apresentados pelo Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação para a Região Centro.

6 – PARCERIAS/PARTES INTERESSADAS

6.1 – BALANÇO/ VALOR ACRESCENTADO

Até dezembro de 2016, a APCV, manteve e estabeleceu novas parcerias. Todas as parcerias apresentadas no quadro seguinte estão ativas.

PARCEIRO	TIPO	VALOR ACRESCENTADO PARA OS PARCEIROS/PARTES INTERESSADAS	VALOR ACRESCENTADO PARA A APCV
ISS, IP	Entidade Financiadora	Existência de resposta social sem implicar um financiamento a 100%	Resposta social de CAO para 30 clientes.
ISS, IP	Entidade Financiadora	Existência de resposta social sem implicar um financiamento a 100%	Resposta social de CAO para 25 clientes.
ISS, IP	Entidade Financiadora	Existência de resposta social sem implicar um financiamento a 100%	Resposta social de Ambulatório para 200 clientes.
ISS, IP	Entidade Financiadora	Existência de resposta social sem implicar um financiamento a 100%	Resposta social de Lar Residencial para 16 clientes
ISS, IP	Entidade Financiadora	Existência de resposta social sem implicar um financiamento a 100%	Resposta social de CAO (polo) para 30 clientes
ISS, IP	Entidade Financiadora	Existência de resposta social sem implicar um financiamento a 100%	Resposta social de Lar Residencial (polo) para 15 clientes
ISS, IP	Entidade Financiadora	Existência de resposta social sem implicar um financiamento a 100%	Financiamento da Resposta social de Intervenção Precoce para 72 clientes
DGEstE	Entidade Financiadora	Assegurar o apoio a alunos com NEE das escolas do ensino regular no âmbito de áreas curriculares específicas	Financiamento a 100% do Centro de Recursos para a Inclusão
IEFP/POISE	Entidade Financiadora	Qualificação e empregabilidade das pessoas com deficiência, incapacidade e ou desvantagem	Financiamento a 100% pra o desenvolvimento de ações de formação para a qualificação das pessoas com deficiência, incapacidade e ou desvantagem
FAPPC	Entidade beneficiária/Parceiro Social	Inclusão nos projetos POPH medida 6.15 a APCV como entidade parceira na rede de âmbito nacional de apoio a pessoas com PC. Participação em reuniões temáticas sobre ações QPDI.	Financiamento a 100% dos Projetos inovadores Cuidar dos cuidadores e Reabilitação em proximidade dirigidos aos clientes da APCV. Definição de ações conjuntas para a resolução de dificuldades de financiamento POISE.
Associação Nacional de Espondilite Anquilosante	Parceiro Social	Acesso aos sócios da Associação Nacional de Espondilite Anquilosante aos equipamentos piscina e balneários	Rentabilização dos equipamentos piscina e balneários
Câmara Municipal de Viseu	Parceiro Social	Promoção do desporto adaptado federado	Apoio financeiro para participação nas competições da modalidade de boccia
Fundação José Nunes Martins de Oliveira do Conde	Parceiro Social	Fornecimento de refeições a baixo custo	Utilizar o espaço em regime de comodato para CAO e LAR
Câmara Municipal de Viseu	Parceiro Social	Disponibilidade de uma Técnica de Serviço Social em média, 1 tarde por semana no grupo de trabalho da Rede Social que contribui para o diagnóstico social e plano de ação	Trabalho em rede com entidades públicas e privadas
Ministério da Justiça – Direção Geral de Reinserção Social	Parceiro Social	Informações sobre arguidos ou condenados. Disseminação do conhecimento; colaboração na reinserção na sociedade (integração de indivíduos para reinserção social).	Troca de informações e Apoio na Acolher o(s) indivíduo(s) e fomentar a sua reinserção na sociedade.
Adamastor	Parceiro Social	Assegurar o acolhimento e orientação de estágios internacionais	Recursos Humanos adicionais sem custos para o desenvolvimento de atividades de vida diária para os clientes do CAO
Escola Secundária Viriato	Parceiro Social	Colocação de alunos em estágio na APCV	Recursos Humanos adicionais, sem custos para o desenvolvimento de atividades desportivas para os clientes da APCV

Escola Superior de Educação	Parceiro Social	Assegurar o acolhimento e orientação de alunos em estágio	Recursos Humanos adicionais, sem custos para o desenvolvimento de atividades desportivas para os clientes da APCV
Camara Municipal de Carregal do Sal	Parceiro Social	Maximização e rentabilidade dos equipamentos para a promoção da inclusão	Cedência de espaço (pavilhão municipal) e piscinas para Desenvolvimento de Atividades aquáticas e boccia para os clientes do CAO
Banco Santander TOTTA S.A.	Parceiro Social	Aumento e fidelização de clientes do banco	Benefícios em diferentes operações de acordo com protocolo
Visurze	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Camara Municipal de Mangualde	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Restaurante Ultima Ceia	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Associação Social Desportiva Cultural e Recreativa de Silgueiros	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Dernoel Carvalho	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Churrasqueira Murgeira	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Carpintaria Decidagora	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola Infante D. Henrique	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Obra de Santa Zita	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Palmira Pereira, unipessoal lda	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola da Ribeira	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Loja Postal	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola Mundão	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Ideia Verde	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Lar de São Caetano	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho

Carpintaria Nomogno	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
José Lourenço Coelho	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Ternura Mágica	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Centro Social da Paróquia de S. Salvador	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Fundação D. José da Cruz Moreira Pinto	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Estufas Horta Fresca	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Santa Casa da Misericórdia de Mangualde	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola do Viso	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Miplantex	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Centro Social da Paróquia de Torredelva	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Cooperativa Agrícola dos Fruticultores da Beira Alta	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola Básica D. Duarte	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola Básica Dr. Azeredo Perdigão	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola Secundária Alves Martins	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Lar Escola Santo António	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
NREGAS – Sistema de Rega	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Lurdes Rodrigues – Unipessoal, Lda.	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Perene S.A.	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho

Criaverde – Sociedade de Plantas, Lda.	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Direção Regional de Agricultura e Pesca do Centro – Estação Agrária de Viseu	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Rui João Ramos de Carvalho	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Papiro – Comércio de Artigos de Papelaria, Lda	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Carpintaria Filipe Almeida	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Moldura Criativa, Lda	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
AUFER – Material Técnico e Equipamento de Escritório, Lda.	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Éden Gráfico S.A.	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Atalho Impar – Indústria de Carpintaria e Mobiliário	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Contiviseu – Serviços e Contabilidade, Lda.	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Openlimits – Business Solutions, Lda.	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Escola Superior Agrária de Viseu	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Empresa Berrelhas de Camionagem	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Agrupamento de Escolas de Carregal do Sal	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Câmara Municipal de Carregal do Sal	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Câmara Municipal de Penalva do Castelo	Parceiro Social	Recursos Humanos adicionais sem custos, para a entidade recetora do estagiário	Assegurar aos formandos da APCV a componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho

6.2 – FUTURO (DECISÕES, SUGESTÕES, OPORTUNIDADES)

A APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu pretende alargar a sua rede de parceiros com as seguintes entidades:

PARCEIRO	ESTADO
Estabelecimentos comerciais	Em curso
Coletividades	Em curso
Empresas locais	Em curso
Estabelecimentos de Ensino Superior	Em curso
CQEP - APCC	Em curso
Entidades congéneres europeias	Em curso
Outras...	A implementar

6.3 – APRECIÇÃO GERAL (PARCERIAS ATUAIS E POTENCIAIS)

A APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu tem um conjunto relativamente diversificado de parcerias, que têm constituído uma mais-valia para ambas as partes. Se por um lado, consideramos que as necessidades dos parceiros têm sido supridas, a APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu também tem beneficiado com as mesmas, o que tem contribuído para a promoção da qualidade de vida, bem-estar, autonomia e *empowerment* dos clientes. Realça-se as parcerias que proporcionam locais de Formação prática em contexto de trabalho dos formandos do Equipamento 4- Formação Profissional, que totalizaram em 2016 um total de 24 entidades. Neste sentido, pretendemos continuar a investir cada vez mais nesta área, a fim de continuarmos a tirar o melhor proveito destas sinergias. Também é intenção alargar as parcerias com entidades europeias, resultado da parceria que temos vindo a desenvolver com a ADAMASTOR de modo a avançarmos com candidaturas ao Erasmus +.

Por último é de salientar que as parcerias estabelecidas em 2016, após monitorização verificou-se que foram todas eficazes.

IV – RESULTADOS DO DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO

7 – BALANÇO 2016

7.1 – APRECIÇÃO GERAL

O Ano 2016 caracterizou-se como um ano de uma atividade intensa nas Respostas Sociais e serviços da APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu. Foi marcado por uma reflexão contínua acerca dos processos e procedimentos inerentes ao mesmo. Por outro lado, o impulso e a envolvimento, de todos os colaboradores criaram sinergias no interior e exterior da instituição, obrigando a adaptações constantes. O ano de 2016 também foi marcado por inúmeras reuniões com a FORMEM e a FAPPC,

ambas representantes no FORUM. Estas reuniões tiveram como objetivo a resolução dos problemas de financiamento e dos erros da plataforma SIIFSE, que originou dificuldades na continuidade das ações QPDI.

Como análise geral pode-se constatar através da análise das tabelas apresentadas que o Plano de Atividades para o ano de 2016 foi executado numa taxa de 81%, análoga ao ano de 2015, que foi também de 81%, enquanto no ano de 2014 foi executado numa taxa de 79,8%, o que se traduz, apesar das medidas de redução de custos, foi possível manter o mesmo grau total de execução das atividades.

Podemos aferir que estes resultados, apesar de não haver crescimento, manteve a mesma taxa de execução de 2015, dando desta forma um resultado de equilíbrio e manutenção, apesar dos constrangimentos económicos.

8 – RESULTADOS/REVISÃO DOS PROCESSOS

No período em análise, manteve-se o SGQ e a sua aplicação prática das matrizes dos processos e seus procedimentos dos processos (Cliente, Gestão e Suporte), procedemos a sua análise de acordo com o objetivo de cada processo e o conjunto de atividades que os constituem. Acreditamos que estes processos permitem um resultado efetivo da qualidade dos serviços.

TIPO	PROCESSO	OBJETIVO	GESTOR
Gestão	Gestão do Sistema	Assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos do Modelo de Avaliação da Qualidade e do referencial EQUASS, avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho	Gestor da Qualidade
Chave	Candidatura	Atendimento, análise e seleção de candidaturas, e gestão da lista de espera dos clientes candidatos	Diretores Técnicos
Chave	Admissão	Estabelecer regras orientadoras para a integração dos clientes, nas componentes de contratualização dos serviços a prestar e acolhimento dos clientes	Diretores Técnicos
Chave	Planeamento das Atividades	Estabelecer as regras orientadoras na elaboração e validação do PI e planeamento das restantes atividades	Diretores Técnicos
Chave	Execução das Atividades	Estabelecer as regras orientadoras na implementação, monitorização, avaliação e revisão do PI e restantes atividades.	Diretores Técnicos
Suporte	Gestão de Recursos Humanos	Garantir a existência dos recursos necessários ao bom desempenho do SGQ e satisfação dos requisitos do cliente.	Direção
Suporte	Infraestruturas	Garantir a Segurança, Saúde e Higiene na Organização (equipamentos, instalações, pessoas)	Direção
Suporte	Compras	Aquisição dos recursos necessários e avaliação dos respetivos fornecedores.	Direção
Suporte	Nutrição e Alimentação	Elaboração de ementas, preparação, confeção e distribuição de refeições.	Direção

Nota: Importa referir houve a reformulação do Processo referente aos Recursos Humanos, resultado da auditoria externa EQUASS efetuada em 2015.

9 – TAXA DE SUCESSO DOS PROGRAMAS/SERVIÇOS

9.1 – QUANTO AO ALCANCE DOS OBJETIVOS

Com vista à análise dos resultados organizacionais, através do uso de objetivos previamente traçados e acordados, apresentaremos a tabela seguinte, em que se avaliam cada um dos processos da organização (gestão do sistema, cliente e suporte), tendo em conta a taxa de execução dos mesmos. De referir que estes dados reportam à data de Janeiro a Dezembro de 2016.

9.1.1. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS CHAVE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Ao nível da monitorização e avaliação dos Processos Chave, podemos verificar na tabela seguinte o grau de alcance de alcance dos mesmos e a taxa de execução/grau de avaliação:

PROCESSOS CHAVE

PROCESSO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	INDICADOR	RESPOSTA	METAS PREVISTAS 2016	TAXA DE EXECUÇÃO/ GRAU DE AVALIAÇÃO	ANÁLISE/AÇÕES	METAS PREVISTAS 2017
Processo Cliente (Candidatura)	Garantir uma taxa de admissões de 100%	Taxa admissões	Ambulatório, CAO e Lar Residencial (sede e Equipamento 2 – Oliveira do Conde) e Equipamento 4 - , Formação Profissional	100%	100%	Todos os clientes foram admitidos, nas respostas sociais e serviços da APCV.	100%
Processo Cliente (Admissão)	Garantir uma boa taxa de ocupação	Taxa de ocupação	Respostas Sociais da APCV	100%	100%	Todas as vagas existentes nas respostas sociais e serviços da APCV foram preenchidas.	100%
Processo Cliente (Planeamento das Atividades)	Garantir resposta às necessidades dos clientes	Taxa de resposta às necessidades dos clientes	CAO Lar CAO - Equipamento 2 – Oliveira do Conde Lar Equipamento 2 – Oliveira do Conde Equipamento 4 - F. Profissional	100%	100%	As necessidades dos clientes identificadas foram alvo de intervenção, por vezes,	100%

Realiza

			Ambulatório			através de mais do que um objetivo,	
	Grau de participação dos clientes/significativos na elaboração dos PI	Taxa de participação na elaboração dos PI	CAO Lar CAO Equipamento 2 – Oliveira do Conde Lar Equipamento 2 – Oliveira do Conde Equipamento 4 - F. Profissional Ambulatório	100%	100%	Em todos os PIs contámos com a participação dos clientes e, sempre que se justificou, dos significativos	100%
Processo Cliente (Execução das Atividades)	Aumentar taxa de qualidade de vida	Taxa de qualidade de vida dos PI	CAO sede Lar sede Ambulatório Lar Oliveira Conde CAO Oliveira Conde F. Profissional	60,5% 82,5% 76,5% 88% 58% 76%	74,7% 75,8% 75,6% 76,7% 59,5% 80,7%	Foi atingida uma boa taxa de qualidade de vida em termos globais (74%). Em comparação com o ano de 2015 (73%) e o ano de 2014 (73,9%) podemos verificar que houve um aumento da taxa de qualidade de vida dos clientes global de 1% em comparação com 2015. As respostas que tiveram um crescimento foram o CAO da sede, e a Formação profissional. Na RS Ambulatório apesar de baixar, esta diferença é residual (0,9%). A RS Lar da sede baixou (6,4%), bem como o Lar de O. Do Conde que baixou (12,2%)	75% 76% 76% 77% 60% 81%

PROCESSO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	INDICADOR	RESPOSTA	METAS PREVISTAS 2016	TAXA DE EXECUÇÃO/ GRAU DE AVALIAÇÃO	ANÁLISE/AÇÕES	METAS PREVISTAS 2017	
Gestão do Sistema	Garantir elevada satisfação dos clientes	Taxa de satisfação das partes interessadas	Cientes	85,7%	87%	De acordo com os resultados da avaliação de satisfação podemos verificar que houve um aumento da taxa de satisfação de 1,3% em comparação com o ano de 2015 (85,7%) e de 1,4% em comparação com o ano de 2014 (85,6%). Podemos aferir que existe um grau de satisfação elevado, situação que tem mantido nos últimos 3 anos.	87,5%	
			Famílias	90%	86%	De acordo com os resultados da avaliação de satisfação podemos verificar que houve uma redução da taxa de satisfação de 3,6 % em comparação com o ano de 2015 (89,6%) e o ano de 2014 (89%). Verificou-se uma redução de respondentes (menos 66 em comparação com ano transato), devido a uma dinâmica de aumentar a participação dos clientes na avaliação da satisfação.	87%	
			Parceiros	91%	98%	De acordo com os resultados da avaliação de satisfação podemos verificar que houve um aumento da taxa de satisfação de 7 % em comparação com o ano de 2015 (91,9%) e em comparação com o o ano de 2014 (96,7) houve um aumento (1,3%)	92%	
	Garantir a eficácia das ações implementadas	Nº de Ações implementadas de forma eficaz	Aplicável a toda a organização	Nº de Reclamações	4	5	Houve um aumento do número de reclamações em comparação com o ano de 2015 (1) e com o ano de 2014 (4). Este facto deve-se a cada vez mais as partes interessadas verem as reclamações como um instrumento de melhoria o sistema. As reclamações foram inseridas no plano de ações tendo sido definidas ações de melhoria que tiveram um resultado de eficaz e encontram-se 4 em estado de fechadas.	2
					90%	86,7%	Das 7 ações implementadas, 6 foram eficazes. Sendo que uma ação, a avaliação da eficácia encontra-se em curso., a qual diz respeito à dificuldade ao nível de estacionamento de ambulâncias, sendo que se pretende implementar medidas de auto proteção, sendo uma delas a colocação de placas identificadoras de "Parque para veiculos de socorro".	90%

PROCESSO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	INDICADOR	RESPOSTA	METAS PREVISTAS 2016	TAXA DE EXECUÇÃO/ GRAU DE AVALIAÇÃO	ANÁLISE/AÇÕES	METAS PREVISTAS 2017
Processo de Suporte (Infraestruturas)	Melhorar as condições de HSST	Ações de melhoria no âmbito da HSST	Aplicável a toda a organização	-	As ações foram acompanhadas pela empresa que nos presta apoio, na qual a mesma envia relatórios de acompanhamento sempre que necessário	Em novembro de 2016 foi registado (4/11) a última ação ao nível das medidas corretivas e preventivas pelo serviço SHST, tendo em 2017 a gestão decidido solicitar uma visita exaustiva à nova empresa, a qual iniciou a sua prestação com a avaliação dos níveis de conforto térmico e a medição dos níveis de iluminância.	-
Processo de Suporte (Recursos Humanos)	Garantir um bom desempenho dos colaboradores	Nível de desempenho	Colaboradores da APCV	73%	74%	O valor médio da avaliação de desempenho é satisfatório. Esta avaliação teve em consideração as competências e conhecimento de cada função. As ações a implementar irão incidir nas competências com taxa de avaliação mais baixa e de acordo com as ações propostas na F.A.D. respetiva de cada colaborador. Em 2015 o valor médio foi de 72% e em 2014 de 69%. Verificamos um crescimento da taxa média ao nível da AD.	74%
	Garantir um elevado grau de satisfação e motivação dos colaboradores	Grau de satisfação médio dos colaboradores		81,6%	73%	De acordo com os resultados da avaliação de satisfação podemos verificar uma redução da taxa de satisfação de 8,25 % em comparação com o ano de 2015 (81,25%) uma taxa de satisfação de 8,5% em comparação com o ano de 2014 (81,5%). Constata-se na análise dos resultados que as questões que os colaboradores manifestaram uma menor satisfação foi ao nível da evolução da carreira, montante do salário e regalias e benefícios concedidos. De referir que a instituição em termos de carreira rege-se de acordo com o CCT IPSS, sendo que os salários são mais baixos que noutras convenções coletivas de trabalho.	75%

9.2 – NA SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES

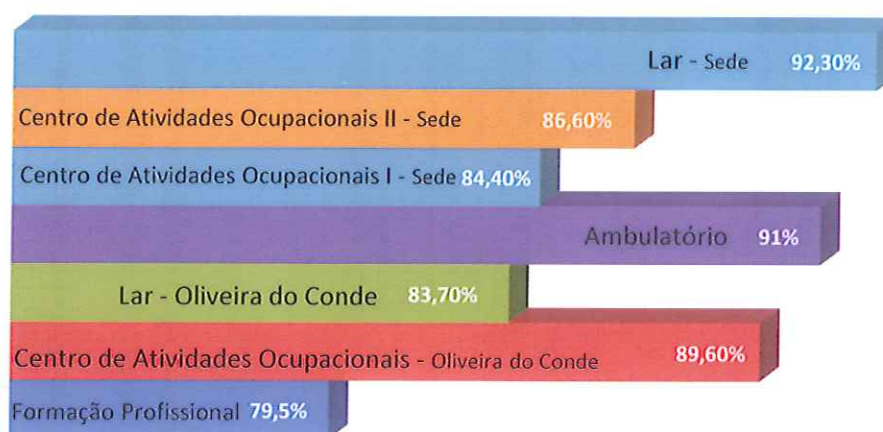
Como forma de garantir resposta às necessidades dos clientes, envidámos esforços no sentido de estabelecer os objetivos de intervenção necessários, para que as referidas necessidades sejam suplantadas. Neste sentido, o número de objetivos de intervenção foi superior ao número de necessidades identificadas

Podemos verificar no gráfico abaixo descrito a percentagem de avaliação da satisfação dos clientes por resposta social e serviços 2016 atingiu o resultado global de 87%. Em comparação com o ano de 2015, que obteve um resultado global de 85,7%. Neste sentido podemos aferir que houve um crescimento da satisfação global de 1,3%, resultado, na nossa opinião este crescimento deve-se a um maior envolvimento dos colaboradores nas diferentes atividades dos processos chave e a assunção das suas responsabilidades e atribuições originando assim uma maior satisfação dos clientes.

Também é de referir que a resposta social com maior grau de satisfação (Lar Sede) é constituída por clientes com maior grau de dependência. Assim podemos concluir que os clientes que apresentam necessidades de desenvolvimento de atividades do domínio de bem-estar são os que apresentam uma taxa de satisfação mais elevada (92,3%). De notar que estes resultados são análogos aos anos transatos, em termos do domínio de atividades.

Por outro lado, o serviço com a taxa de satisfação mais baixa (Formação Profissional) é constituída por clientes mais autónomos e que possuem uma maior capacidade critica e que apresentam necessidades de desenvolvimento, na sua maioria de atividades do domínio de inclusão social (79,5%).

RESULTADOS FINAIS GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO POR RESPOSTA SOCIAL E SERVIÇO



Média Final 87%

9.3 – IMPACTO NA PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA

A promoção da qualidade de vida é uma das áreas-chave da nossa intervenção. Assim, com base nos resultados obtidos através das avaliações dos Planos Individuais 2016, assinalamos uma percentagem média global de 74%. Enquanto em 2014 obtivemos uma percentagem média global de de 73,95%. Este resultado é representativo da melhoria na intervenção desenvolvida com os clientes, na medida em que os resultados obtidos constituem grandes desafios e conquistas. De destacar que estas conquistas são o resultado de um trabalho de sistematização e com progressos evidenciados nos resultados da monitorização do PI.

10 – AVALIAÇÃO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

10.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS BARREIRAS E MEDIDAS À CONTINUIDADE ININTERRUPTA DOS SERVIÇOS

BARREIRAS	TIPO DE BARREIRA			RESOLUÇÃO/AÇÕES	OBSERVAÇÕES
	Passada	Atual	Potencial		
Desgaste da carrinha da Instituição			X	Realização de candidaturas à fundação Montepio – Frota Solidária	Prevê para 2017 a substituição de uma viatura de transporte para pessoas com mobilidade reduzida.
Recursos Humanos: Insuficiência de recursos humanos, em determinadas áreas técnicas. (De acordo com a Portaria n.º 59/2015 refere que os Lares deverão ter 1 animador ao fim de semana)	X	X		Flexibilidade e disponibilidade de RH para assegurarem essas faltas. Candidaturas a estágios emprego.	Limitações financeiras
Limitação de vagas			X	Alargamento dos acordos com a Segurança Social para mais 5 vagas para o CAO	Pedido já formalizado ao ISS IP.

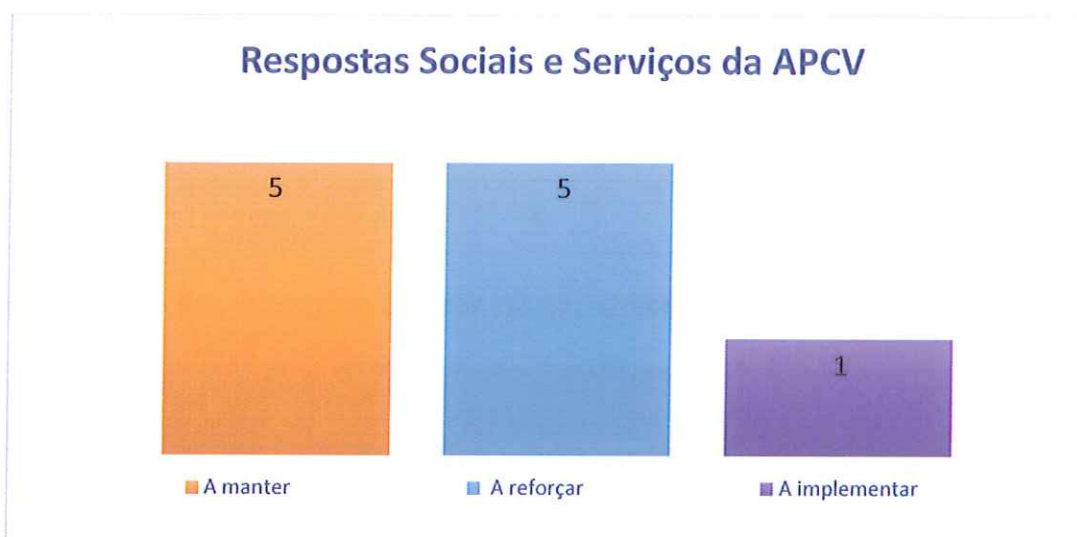
10.2 – IDENTIFICAÇÃO DAS BARREIRAS AO ACESSO AOS SERVIÇOS E PROGRAMAS

BARREIRAS	TIPO DE BARREIRA			RESOLUÇÃO/AÇÕES	OBSERVAÇÕES
	PASSADA	ATUAL	POTENCIAL		
Dificuldades económicas, vivenciadas pelas famílias;	X	X		Negociação de pagamentos em parcelas;	A revisão das participações mensais dos clientes na RS CAO e Lar evidenciaram esta barreira.
Não aprovação de candidaturas a projetos de financiamento			X	Reformulação das candidaturas anuais e diversificação das fontes	Estas dificuldades levam a limitações financeiras e à impossibilidade de implementação de mais projetos de inovação e de melhoria

10.3 – AVALIAÇÃO E MEDIDAS QUE ASSEGUREM A CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

Por decisão de todas as partes interessadas (clientes, significativos, direção, colaboradores e parceiros) e de acordo com os resultados dos mecanismos para aferir a satisfação as partes interessadas, e o plano anual aprovado em assembleia geral, a lista de espera, os acordos de cooperação (houve em 2016 a celebração de um novo acordo de cooperação para Resposta Social residência Autónoma) e os serviços contratualizados que decorreram durante 2016 são para dar continuidade.

RESPOSTA SOCIAL / SERVIÇO	A REMOVER	A MANTER IGUAL	A REFORÇAR	A IMPLEMENTAR	APOIO/PARCERIA
CAO I (sede)		X			ISS I.P., Segurança Social
CAO II (sede)			X		ISS I.P., Segurança Social
Lar Residencial (sede)		X			ISS I.P., Segurança Social
CAO (Oliveira do Conde)		X			ISS I.P., Segurança Social
Lar Residencial (Oliveira do Conde)		X			ISS I.P., Segurança Social
Ambulatório		X			ISS I.P., Segurança Social
CRI			X		DGEstE
Intervenção Precoce			X		ISS I.P., Segurança Social
Formação Profissional			X		POISE 3.01 - QPDI
Residência de Autónomos			X		ISS I.P., Segurança Social
SMFR				X	ARS CENTRO



Os serviços prestados pela Instituição foram reforçados, com a celebração de um novo acordo de cooperação com o ISS IP, e foram introduzidas novas atividades dentro das diversas respostas sociais e serviços da APCV.

Pretende-se ainda reforçar para 2017:

- A resposta social CAO II - sede, ao nível do alargamento do acordo de cooperação para mais 5 clientes, pois a capacidade do equipamento ainda não está abrangido pelo acordo referido – esta ação está refletida no plano estratégico 2015 -2017;

- O preenchimento das 3 vagas existentes na nova Resposta Social (Residência Autónoma);

- Dar apoio os clientes dos 0 aos 6 anos, no Serviço de Medicina Física e de Reabilitação nas áreas de Médico/a Fisiatra, Psicólogo/a, Terapeuta Ocupacional, Terapeuta da Fala e Fisioterapeuta.

- Revisão do acordo atual e a celebração de um novo acordo, tendo em conta que apoia um numero superior ao celebrado em protocolo, visando assim aumentar o número de colaboradores para melhorar a sua intervenção, mais especificamente ao nível de integração de um terapeuta da fala e de um fisioterapeuta na equipa pois os recursos atuais são insuficientes para fazer face às necessidades dos clientes.

Da mesma forma pretende-se aumentar os recursos humanos do Centro de Recursos para a inclusão que são insuficientes, tendo em consideração a área geográfica de intervenção que inclui os Agrupamentos de Escolas de Carregal do Sal, Mangualde, Mortágua, Sátão, Santa Comba Dão e Vila Nova de Paiva, sendo o tempo para intervenção muito reduzido e aquém as necessidades sinalizadas.

Pretende-se ainda, para 2017, implementar um posto de venda de produtos hortícolas, sendo este posto, o resultado final do projeto apoiado pelo BPI Capacitar 2016, mais concretamente o projeto RIA (Rumo à Inclusão e à Autossustentabilidade).

11 – AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO DE ABUSO FÍSICO, MENTAL E FINANCEIRO DOS CLIENTES

Verificou-se que em 2016 não se registaram ocorrências/sinalizações relacionadas com abuso físico, mental e ou financeiro dos clientes. Também é de salientar que tem vindo a ser adotado no seio da organização, uma maior informação no que diz respeito aos procedimentos definido no manual de prevenção de abusos, negligências e maus tratos, sendo a sua aplicação a todas as respostas sociais e serviços da APCV.

12 – REVISÃO DAS MEDIDAS, ATIVIDADES E POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES

A participação ativa dos clientes é importante para a melhoria contínua dos nossos serviços.

Consideramos que dar voz às suas necessidades, interesses e expetativas é fundamental, no sentido da sua satisfação com as atividades e com os serviços que lhes prestamos.

Contudo, tendo em conta a população alvo da nossa intervenção, que faz parte de um espectro muito vasto e com caraterísticas muito próprias e distintas, são muitas as dificuldades com que nos deparamos. Assim, sempre que possível, propomos e apelamos à participação dos nossos clientes desde a planificação, passando pela realização, até à avaliação da sua satisfação com as atividades que desenvolvem (Procedimento envolvimento e participação). Exemplo disso, é o trabalho desenvolvido com os grupos de auto representação e auto determinação que dinamizamos, na medida em que ouvimos as suas sugestões em relação aos locais a visitar, bem como às atividades a desenvolver, reflexão sobre os seus direitos e deveres, incluindo a revisão do política e procedimento da confidencialidade), ou seja,

sempre que se revela pertinente, e os mesmos assim o desejarem, procuramos fomentar a participação ativa dos nossos clientes, nas decisões de carácter pessoal e coletivo.

Outro exemplo de participação ativa dos nossos clientes remete-nos para a elaboração dos Planos Individuais, em que, sempre que possível, apelamos à sua participação. Quando tal não se revela plausível, tendo em conta o grau de deficiência, apelamos à participação dos seus significativos (famílias).

De referir ainda que quando colocamos ao seu critério a expressão de vontades/ideias, é necessário fazê-lo com recurso a questões abertas, alargando o seu campo de escolhas, procurando, desta forma, tentar corresponder às suas expetativas.

As dificuldades apontadas acabam por ser superadas, com muita flexibilidade e criatividade por parte da própria equipa multidisciplinar da organização, embora tenhamos consciência de que necessitamos de continuar a investir nesta área.

Seguidamente, apresentaremos os mecanismos de envolvimento e participação de clientes e significativos:

Mecanismos de envolvimento e participação de Clientes e Significativos			
Processo do SGQ	Atividades	Mecanismos/ Meios	Documentos de Suporte
Admissão	Identificação de necessidades e potenciais	Sessão individual com clientes e/ou com significativos	Ficha de avaliação Diagnóstica
	Avaliação/feedback do acolhimento (programas e serviços)	Sessão individual com clientes e/ou com significativos	Programa de acolhimento-Avaliação
Planeamento de atividades	Identificação de necessidades e expetativas	Sessão individual com clientes e/ou com significativos	Plano Individual
	Definição de objetivos/ planeamento de serviços/ atividades	Sessão individual com clientes e/ou com significativos	Plano Individual
	Avaliação/Feedback do plano individual (Objetivos/ serviços/ atividades)	Sessão individual com clientes e/ou com significativos	Plano Individual
	Avaliação do grau de risco e do grau de proteção de maus tratos	Sessão individual com clientes e/ou com significativos	Manual de Prevenção de Abusos e maus tratos
Execução de atividades	Participação nas atividades	Sessão individual com clientes e/ou em grupo	Registo de presenças
	Participação em atividades/ eventos públicos, movimentos cívicos	Participação individual e/ou coletiva	Balanço/ Relatório de Atividades
	Avaliação/ Feedback das atividades (programas e serviços)	Registo individual	Questionário de avaliação do grau de satisfação com a atividade
	Planeamento de Atividades (Identificação de necessidades, sugestão de programas/ atividades, sugestão de melhorias)	Reunião anual com significativos	Plano de Atividades
Gestão do Sistema	Reclamação ou sugestão	Reuniões com significativos	Livro de reclamações; Reclamação ou sugestão; Facebook; Site da Organização; e-mail
	Avaliação/ feedback da satisfação relativamente à Organização/ programas/ serviços	Reunião com significativos	Questionário de avaliação da satisfação de clientes/ significativos

Parece-nos que todos os mecanismos à disposição são adequados e usados pelos clientes. Em 2016 apenas um cliente utilizou o mecanismo existente, de reclamações/sugestões tendo apresentado 1 reclamação, que foi inserida no plano de ação. A reclamação teve ação imediata e encontra-se em estado de fechada.

Há muitas sugestões que são colocadas diretamente aos colaboradores e que no futuro se poderão documentar.

Em 2016 não houve lugar a qualquer alteração na política e procedimento de participação de clientes.

13 – REVISÃO DA POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE CONFIDENCIALIDADE

A transparência do processo, a reserva da vida privada e dos direitos, liberdades e garantias fundamentais são os princípios da nossa ação no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e no contacto direto com os nossos clientes e demais partes interessadas. De referir que a política e o procedimento de confidencialidade, foi emitida em reunião do grupo de autorrepresentação e reunião geral de colaboradores a 19 de dezembro de 2012 e tendo a 1ª revisão em 22 de maio de 2013. Em 2016 não surgiu qualquer proposta de alteração. Tanto a política e o procedimento são objeto de análise e discussão nas reuniões do grupo de autorrepresentação e nas reuniões de colaboradores. Ainda assim, à APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu reserva-se o direito de revisão desta Política de Controlo da Confidencialidade, sempre com enquadramento na legislação em vigor, com posterior divulgação a todas as partes interessadas. Este procedimento é revisto de 2 em 2 anos.

14 – RESULTADOS DO PLANO DE AÇÕES 2016

Tipo de Ação	Nº de Ações Propostas	Nº de Ações em curso	Nº de Ações Implementadas	Nº de Ações não implementadas	Nº de Ações Implementadas e Eficazes	Nº de Ações Implementadas e não eficazes
Sugestões de melhoria	2	1	1	1	1	0
Reclamações	5	0	5	0	5	0
Ocorrências	0	0	0	0	0	0
Não conformidades	0	0	0	0	0	0
Total Global	7	1	0	1	6	0

O envolvimento da organização, com vista ao alcance de uma melhoria contínua, tem sido uma constante e os resultados apresentados na tabela acima são o reflexo do empenho de toda a organização,

na resolução das diversas situações e na implementação de medidas preventivas. Neste sentido, destacamos:

- Existência, ao longo do ano de 2016 de apenas cinco reclamações (que foram alvo de ação imediata);
- Existência de 2 sugestões de melhoria. Das sugestões de melhoria apresentadas apenas uma ainda não foi implementada, encontrando se ainda em curso devido esta ter um custo elevado e depender de financiamento de projetos (Atividades de tempos livres para pessoas com deficiência – períodos férias escolares). Aguarda-se a possibilidade de abertura de candidaturas para este fim, situação que ainda não se verificou até à data. Esta sugestão está sinalizada e documentada em conformidade (ficha de projeto).

No que se refere às ocorrências registadas, não há registo de nenhuma ocorrência em 2016.

Perante isto, considera-se pertinente continuar a implementar ações de melhoria, com vista à satisfação plena de todas as partes interessadas envolvidas e continuar a apostar em metodologias de ação preventivas, como forma de reforço das nossas ferramentas de melhoria.

15 – RESULTADOS DOS PROJETOS DE INOVAÇÃO E PROJETOS DE MELHORIA

Com o objetivo de melhorar o nosso desempenho e de garantir um serviço cada vez melhor aos nossos clientes, temos desenvolvido esforços no sentido de implementar projetos cada vez mais inovadores e projetos de melhoria. Os primeiros envolvem a criação de novos serviços suportados numa lógica de inovação e os segundos a melhoria das condições físicas e a melhoria do serviço prestado ao cliente. Assim, sempre que as oportunidades de inovação e/ou de melhoria são identificadas (através do preenchimento de uma ficha de projeto), seja pela direção, colaboradores ou outro *stakeholder*, a APCV, caso os considere pertinentes procede à elaboração de uma candidatura e/ou a sua implementação. Neste sentido, parece-nos pertinente realçar que nem sempre conseguimos implementar os projetos de inovação e/ou de melhoria definidos, uma vez que estamos dependentes da aprovação a candidaturas de financiamento, que por vezes só estas tornam exequível a sua implementação.

15.1 - PROJETOS DE INOVAÇÃO

Nome do projeto	Descrição breve	Origem da Inovação	Destinatários	Informação adicional
Socialmente com saúde	Disponibilizar um leque de serviços no domicílio que pretendem suprir outras necessidades, para além das necessidades básicas das pessoas com deficiência residentes no concelho de Viseu	Interna	15 Pessoas com deficiência e suas famílias residentes no concelho de Viseu	Concluído em Março de 2016.
Residência Autónoma capacitar	Remodelação de uma vivenda isolada, doada por um pai de um cliente para criação de uma residência de autónomos que visam promover a autonomia dos seus futuros residentes	Interna	5 Pessoas com paralisia cerebral, doenças neurológicas afins e outras	Concluído em setembro de 2016.
Novos Horizontes	O Projeto "Novos horizontes" fomenta a empregabilidade enquanto estratégia ao serviço da	Interna	Formando e ex-formandos do	Em curso

	<p>inclusão social, independência económica e consequente valorização e realização pessoal.</p> <p>Consiste numa plataforma informática que promova a empregabilidade de formando e ex-formandos da Formação Profissional, podendo ser inseridos vídeo currículos e fomentar a interligação com o tecido empresarial.</p>		Equipamento 4 – Formação Profissional	
R.I.A. – “Rumo à Inclusão e à Autossustentabilidade”	<p>Recuperar a área agrícola.e 3 estufas com area total 1400 m2; Criar acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida, com a criação de rampas de acesso ; Construir 1 posto de venda (loja) a instalar na área agrícola, aberto ao público em geral, para comercialização dos produtos hortícolas, permitindo à organização uma nova fonte de receitas.</p>	Interna	15 pessoas com deficiência e/ou incapacidade	Em curso

15.2 - PROJETOS DE MELHORIA

NOME DO PROJETO	DESCRIÇÃO BREVE	ORIGEM DA INOVAÇÃO	DESTINATÁRIOS	INFORMAÇÃO ADICIONAL
Renovação de viatura de transporte de clientes	Renovação de uma viatura ligeira adaptada para transporte de pessoas com mobilidade reduzida	Interna	Clientes do Equipamento 1 - Sede	Fase inicial de implementação
Requalificação dos balneários e vestiários da área agrícola.	Maior acessibilidade as PCDI e requalificação o balneário masculino e construção de um novo balneário feminino	Interna	Clientes da Formação profissional e outras partes interessadas	Fase final de implementação
Obras de segurança contra incêndios nos edifícios (obras + equipamento)	Melhorar segurança contra incêndios nos edifícios	Legislação em vigor	Todos os utilizadores do espaço	Implementado
Equipamento Informático p/ Formação Profissional (projeto POISE 3.01)	Melhorar os equipamentos informáticos utilizados para ministrar formação do curso Operador de Informática e componente de formação de base – Tecnologias de Informação e Comunicação	Interna	Formandos dos cursos QPDI	Implementado
Pintura no Edifício do CAO	Melhoria das fachadas do edifício CAO (pintura e humidades)	Interna	Utilizadores da Resposta Social CAO	Implementado

Entre as inovações introduzidas, destacamos o projeto apresentado ao BPI Capacitar 2016, que visa o desenvolvimento pessoal/profissional das pessoas com deficiência, com vista à inserção no mercado trabalho, para além de assegurar a criação de um espaço acessível para a inclusão e qualificação profissional

Ao nível dos projetos de melhoria destacamos as obras de segurança contra incêndios nos edifícios (obras + equipamento), devido ao facto dos utilizadores terem mobilidade reduzida e que permitirá uma maior segurança dos seus utilizadores, e cumprimento dos normativos legais.

16 – Resultados de Auditorias/Inspeções

No âmbito das respostas sociais da Instituição, regista-se uma visita de acompanhamento da parte da Técnica de Acompanhamento do ISS, I.P., em 2016 a cada uma das Respostas sociais.

No âmbito da resposta social Ambulatório regista-se uma visita de acompanhamento da parte da Técnica de Acompanhamento do ISS, I.P., em 15 de setembro de 2016. O relatório do acompanhamento técnico da resposta social de ambulatório (in, Dossier “Relatório de visitas de acompanhamento técnico às respostas sociais”) apontam para o cumprimento dos normativos em vigor. Em termos de apreciação geral é referido que para evitar o desequilíbrio económico-financeiro da instituição, os clientes e famílias, objeto de acordo de cooperação devem participar nas despesas de funcionamento, pelo que foi recomendado a realização de uma avaliação casuística, dos rendimentos familiares, para aplicação de uma comparticipação familiar em função das atividades e serviços prestados, de acordo com o artº 19º da portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho.

No âmbito da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais do equipamento de Oliveira do Conde regista-se uma visita de acompanhamento da parte da Técnica de Acompanhamento do ISS, I.P., em 22 de setembro de 2016. O relatório do acompanhamento técnico da resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais do polo de Oliveira do Conde (in, Dossier “Relatório de visitas de acompanhamento técnico às respostas sociais”) apontam para o cumprimento maioritariamente adequado à legislação e normativos em vigor. Em termos de apreciação geral é referido que as salas estão bem equipadas e apresentam boas condições para a prática das atividades desenvolvidas, quer em grupo quer individualmente e que, as atividades são direcionadas às problemáticas dos clientes de modo a obter melhores resultados no seu desenvolvimento pessoal e social.

No âmbito da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais I regista-se uma visita de acompanhamento da parte da Técnica de Acompanhamento do ISS, I.P., em 7 de setembro de 2016. O relatório do acompanhamento técnico da resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais I (in, Dossier “Relatório de visitas de acompanhamento técnico às respostas sociais”) apontam para o cumprimento maioritariamente adequado à legislação e normativos em vigor. Em termos de apreciação geral é referido que o Centro de Atividades Ocupacionais I da APCV mantém o funcionamento adequado e apresenta boas condições de organização e conforto, nomeadamente a individualização dos espaços, salas devidamente equipadas e individualizadas, de modo a obter-se o máximo de rentabilidade na estimulação e desenvolvimento pessoal de cada cliente. Foi ainda realçado a realização de obras de adequação e manutenção dos espaços nomeadamente no âmbito da segurança contra o risco de incêndios e melhoramento dos espaços interiores, com vista a proporcionar os serviços com qualidade acrescida.

No âmbito da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais II regista-se uma visita de acompanhamento da parte da Técnica de Acompanhamento do ISS, I.P., 7 de setembro de 2016. O relatório do acompanhamento técnico da resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais II (in,

Dossier "Relatório de visitas de acompanhamento técnico às respostas sociais") apontam para o cumprimento dos normativos em vigor. Em termos de apreciação geral é referido que o Centro de Atividades Ocupacionais II da APCV não foram detetadas irregularidades, apresentando boas condições de organização e conforto, nomeadamente a individualização dos espaços, salas devidamente equipadas e individualizadas, de modo a obter-se o máximo de rentabilidade na estimulação e desenvolvimento pessoal de cada cliente. Foi ainda realçado, as obras de adequação e manutenção dos espaços nomeadamente no âmbito da segurança contra o risco de incêndios e melhoramento dos espaços interiores, com vista a proporcionar os serviços com qualidade acrescida.

No âmbito da resposta social Lar Residencial do equipamento de Oliveira do Conde regista-se uma visita de acompanhamento da parte da Técnica de Acompanhamento do ISS, I.P., em 22 de setembro de 2016. O relatório do acompanhamento técnico da resposta social do Lar Residencial equipamento de Oliveira do Conde (in, Dossier "Relatório de visitas de acompanhamento técnico às respostas sociais") apontam para o cumprimento maioritariamente adequado à legislação e normativos em vigor. Em termos de apreciação geral é referido que o Lar Residencial do equipamento de Oliveira do Conde mantém um funcionamento adequado, nomeadamente no planeamento e organização das atividades por cliente e sala que, de um modo geral proporciona boas condições de higiene e conforto aos seus utilizadores.

No âmbito da resposta social Lar Residencial da sede regista-se uma visita de acompanhamento da parte da Técnica de Acompanhamento do ISS, I.P., em 15 de setembro de 2016. O relatório do acompanhamento técnico da resposta social do Lar Residencial (in, Dossier "Relatório de visitas de acompanhamento técnico às respostas sociais") apontam para o cumprimento maioritariamente adequado à legislação e normativos em vigor. Foi recomendado, em termos gerais a adequação à nova legislação em vigor, Portaria nº 5972015 de 2 de Março.

17 – PERCEÇÕES PESSOAIS/CONQUISTAS/REALIZAÇÕES

O Ano 2016 foi um ano positivo e de grandes exigências ao nível de toda a estrutura da APCV, devido à manutenção do sistema de gestão da qualidade, que em termos de operacionalidade permitiu o envolvimento das partes interessadas e uma maior notoriedade na comunidade como entidade de referência na promoção da qualidade vida dos clientes e famílias.

Foi considerado positivo pelos seguintes motivos:

- Maior facilidade na planificação, implementação, avaliação e revisão do trabalho desenvolvido, reflexo da nossa orientação para a melhoria contínua;
- Os Processos de Gestão tornaram-se mais evidentes e transparentes para todas as partes interessadas e com responsabilidades nas diferentes atividades que constituem cada um dos processos;
- Aumento do reconhecimento e notoriedade da APCV a nível distrital e nacional. De salientar entrevistas que foram realizadas sobre a APCV em jornais locais e de vídeo de divulgação

elaborado pelo BPI Capacitar a divulgar a associação e o projeto Residência Autónoma, financiado pelo Banco referido em 2014.

- A APCV foi ainda reconhecida pelo BPI Capacitar 2016 com uma menção honrosa respeitante a um projeto inovador que foi apresentado para a promoção das acessibilidades, empregabilidade e autossustentabilidade organizacional.
- Destaca-se o envolvimento da equipa de colaboradores que, voluntariamente, se constituíram para ações como: angariação de fundos para a instituição; envolvimento ativo nas atividades realizadas na APCV, disponibilidade do seu tempo livre para melhorar a performance da APCV, participação em reuniões com outras entidades, nas redes sociais e reuniões que temos vindo cada vez mais a ser convidados para estarmos representados.

Em termos de conquistas, não podemos deixar de realçar, o reconhecimento e notoriedade da APCV, reflexo das adesões das comunidades e partes interessadas no sistema de gestão da qualidade da APCV nas atividades realizadas na comunidade, tais como as desenvolvidas no âmbito do projeto Socialmente com Saúde (Missão Sorriso), as atividades enquadradas na secção desportiva e recreativa, tais como os projetos desporto Indoor e Inclusão pelo desporto, que permitiu a promoção das capacidades das pessoas com deficiência ao nível desportivo e a II noite de fados promovida pela APCV aberta á comunidade e o concerto solidário realizado no IPV em dezembro de 2016.

V – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DAS PARTES INTERESSADAS

Em termos de perceções individuais esta prática foi implementada, aquando do tratamento dos inquéritos de satisfação que se encontra nos pontos 18 (*feedback* dos colaboradores), 19 (*feedback* dos clientes/ significativos) e 20 (*feedback* das partes interessadas).

18 – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DOS COLABORADORES

18.1 – BALANÇO

STAKEHOLDER	MECANISMOS DE FEEDBACK	EVIDÊNCIAS/ RESULTADOS	DOCS. DE SUPORTE
Colaboradores	<p><u>Questionário de avaliação da Satisfação</u> aplicado aos colaboradores da Instituição;</p> <p><u>Reuniões de Equipa</u> (semanais, mensais, semestrais);</p> <p><u>Assembleias Gerais</u>;</p> <p><u>Site e Facebook</u>;</p> <p><u>Procedimento de Reclamação/ Sugestões</u>;</p> <p><u>Procedimento Envolvimento e Participação</u>;</p> <p><u>Email</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Global – média de 73%. • Área (s) de satisfação mais baixa (média de 33% - "Oportunidades de evolução na carreira". • Área (s) de satisfação mais elevada (média de 94%) – "Foram-me transmitidas a missão, visão, valores e política da qualidade da APCV" • 79% de taxa de retorno dos questionários • 74 Colaboradores presentes em assembleias gerais (em 2016 foram realizadas 3 assembleias gerais) <p>Média de reuniões realizadas nas RS e Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambulatório: 42 reuniões • Formação Profissional: 16 reuniões • CAO: 22 reuniões • Lar: 2 reuniões • Lar Polo 4 reuniões • CAO Polo: 3 reuniões 	<p>Relatório da avaliação da satisfação dos colaboradores</p> <p>Atas de Reuniões</p>

18.2 – GRAU DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

18.2.1 – Avaliação pelos colaboradores do seu envolvimento e motivação

Da análise dos resultados obtidos, podemos concluir que o índice médio de satisfação global dos colaboradores é de 73 %, o que em termos qualitativos corresponde à classificação de Satisfaz Bem.

No que se refere à avaliação de satisfação referente à motivação dos colaboradores, podemos verificar pelos resultados obtidos perante a questão 22 do questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores perante a questão “Motivação no trabalho” (66,7%) que em termos qualitativos corresponde à classificação de “satisfaz”. Em termos comparativos com o ano de 2015 (68,7%) houve uma redução de 2%. Consideramos que este diferencial é residual, mantendo na sua globalidade os mesmos valores. Houve ainda a preocupação de manter o desenvolvimento de atividades de convívio entre os colaboradores (ceia de natal) e uma maior proximidade da gestão com os colaboradores (definição de dias de atendimento do presidente da direção às partes interessadas, incluindo colaboradores).

No que se refere à avaliação de satisfação referente ao envolvimento dos colaboradores podemos verificar pelos resultados obtidos perante a questão 15 “Oportunidades de participação e envolvimento” (62,7%) que em termos qualitativos corresponde à classificação de “satisfaz”. Em termos comparativos com o ano de 2015 (65,7%) houve uma redução de 3%. Os valores refletem que apesar dos colaboradores terem ao seu dispor mecanismos de envolvimento e participação, é necessário a adoção de novas estratégias, devendo o Gestor da Qualidade realizar ações de esclarecimento sobre os mesmos e ao nível das responsabilidades e atribuições dos colaboradores nas diferentes atividades que constituem os processos.

18.2.2 – Feedback/ Consciência sobre programas e serviços

O feedback de colaboradores acerca dos programas e serviços desenvolvidos pela APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu é recolhido de diversas formas. O facto de estarmos organizados por Respostas Sociais e Serviços favorece o contacto direto entre os colaboradores e a equipa de gestão. Um exemplo claro deste contacto direto surge, semanalmente (Ambulatório) no mínimo quinzenalmente (Formação Profissional) mensalmente (CAO) e semestralmente (Lar Residencial) aquando das reuniões de equipa/resposta social. Nestes momentos, é dada a oportunidade a todos de ficarem a conhecer os serviços disponibilizados pela organização, de darem o seu feedback sobre os mesmos e de proporem alterações aos mesmos. Consideramos que este meio de recolha de feedback tem sido bastante útil, uma vez que são os colaboradores quem está no terreno diariamente, o que lhes permite ter uma visão diferente e, por vezes, mais real das situações. É ainda solicitada a participação dos colaboradores, para a elaboração do Plano Anual de Atividades, bem como para a realização do Relatório Anual de Atividades. De referir que, todos os colaboradores poderão ainda dar o seu *feedback*, propondo sugestões de melhoria ou apresentar reclamações, através de impresso próprio, questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores ou via *email*.

18.3 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES

A avaliação de desempenho dos colaboradores constituiu-se como um momento privilegiado de reflexão, partilha de informações e análise (onde se inclui a reunião de consenso) com o objetivo de adaptação e melhoria contínua de todos os intervenientes para a prossecução da Missão, Visão e Valores da instituição. Este processo foi feito através da adoção das fichas de avaliação de desempenho (FAD) específica à categoria/função que o colaborador desempenha. A avaliação de desempenho foi aplicada a todos os colaboradores, tendo como base o procedimento avaliação de desempenho e ficha de avaliação de desempenho. A Avaliação de desempenho foi aplicada a todos os colaboradores (Avaliação feita pelo superior hierárquico).

O valor médio da avaliação de desempenho é Bom (74%). Esta avaliação teve em consideração as competências e conhecimento de cada função definida no Manual de Funções. As ações a implementar irão incidir nas competências com taxa de avaliação mais baixa e de acordo com as ações propostas na F.A.D. respetiva de cada colaborador.

18.3.1 – Avaliação dos requisitos de competência dos colaboradores

Em 2016 não houve necessidade de alterar os requisitos de competências dos colaboradores por se manterem atualizados.

18.4 – AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIFICAÇÃO E APOIO AO DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Ao longo do ano de 2016 a APCV promoveu o desenvolvimento e a adequação da qualificação dos seus colaboradores, com o objetivo de potenciar a sua produtividade e competitividade. Neste sentido, assegurou e incentivou a cada colaborador o direito individual à formação, através da concessão de tempo para frequência de formação (externa), e de acordo com o procedimento gestão de formação, ponto 4.2. De referir que as ações de formação frequentadas pelos colaboradores da APCV, foram desenvolvidas por entidades de formação certificadas pela DGERT e /ou outros organismos de ensino (externa).

Realizou-se também a avaliação da eficácia da formação de acordo com o procedimento gestão da formação. Da avaliação de eficácia da formação podemos constatar, por ação os seguintes resultados:

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO 2016

FORMAÇÃO	OBJETIVOS DE AÇÃO	AVALIAÇÃO GLOBAL DA EFICÁCIA
Mais qualidade de vida para pessoas com deficiência e incapacidade	94%	94%
Baby Course – Conceito Bobath Pediatria	100%	100%
Orçamento de Estado 2016	100%	100%
Inspeção da ASAE nas IPSS e a Segurança Alimentar	75%	75%
"Ações Inspetivas" do ISS	75%	75%
Implementação de rejeição de declarações de rendimento	100%	100%
Orçamento 2014	100%	100%

Formação das práticas recomendadas à reflexão sobre as práticas em IPI	100%	100%
Encontro Nacional IPI – papel das IPSS e acordo de cooperação	100%	100%
Candidaturas à Tipologia de Operação 3.01 - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego.	75%	75%
O Estado da Arte da Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência e Incapacidades	75%	75%
Encontro Nacional das Organizações de Formação Profissional e Emprego para Pessoas com Deficiência e Incapacidades	75%	75%
“Contratação Pública em IPSS”	100%	100%
Solos, Fertilidade e Nutrição de Plantas - Inicial	100%	100%
Workshop Pedagogia da Interdependência	75%	75%
Pobreza e Exclusão Social	75%	75%
Voluntariado	75%	75%
GLOBAL	88%	

Podemos concluir que os valores apresentados nos quadros acima descritos espelham a importância e a pertinência destas ações para o desenvolvimento e a adequação da qualificação dos colaboradores da APCV.

Foi ainda concedido estatuto de trabalhador estudante e flexibilidade de horário a 3 colaboradoras para a frequência das seguintes ações:

- Pós-Graduação em Osteopatia - 2 colaboradoras
- Mestrado em Terapia Ocupacional – Especialização em Integração Sensorial – 1 colaboradora

De salientar que houve dificuldade de implementar o plano de formação interno, apesar de ter havido reuniões entre a APCV e o Centro Formação Profissional Coimbrões (6 julho) para a execução do plano de formação. No entanto as ações não chegaram a iniciar, devido ao facto que as turmas tinham que ter um mínimo de 15 formandos, por UFCD, numero este que não foi exequível. Foi assim adotado pela gestão a realização de formação externa aos colaboradores nas áreas identificadas em levantamento de necessidades e em sede de avaliação de desempenho.

No que se refere às sugestões apresentadas no âmbito da avaliação da eficácia destas atividades formativas serão as mesmas analisadas e se pertinentes e viáveis tidas em consideração.

18.5 – AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DA GESTÃO E COLABORADORES

A Direção da APCV tem como objetivo assegurar que os colaboradores prestem o seu trabalho em condições que respeitem a sua segurança, a promoção e a vigilância da sua saúde, através de um local de trabalho seguro.

A Avaliação das Condições de Trabalho da Gestão e Colaboradores, nos postos de trabalho foi realizada pela empresa CSH – Centro de Saúde Familiar de Viseu, Lda. A análise destas avaliações veio dar respostas à verificação do cumprimento dos requisitos legais para a higiene e segurança nas instituições prestadoras de serviços, previstos no Decreto-Lei n.º 243/86 de 20 de Agosto e para os postos

de trabalhos com equipamentos dotados de visor, de acordo com a Portaria 989/93 ao abrigo do art.5º do Decreto-Lei 349/93 de forma a constituir um suporte material de apoio à execução de um conjunto de ações correspondentes ao controlo dos riscos para a segurança e saúde no trabalho e de melhoria de performances de desempenho, satisfação e motivação de todos os colaboradores. Este plano de ações tem vindo a ser implementado e monitorizado pela empresa externa referida. De salientar que em 2016 foram eleitos trabalhadores para acompanhar o processo de implementação das ações.

19 – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DOS CLIENTES E FAMÍLIAS

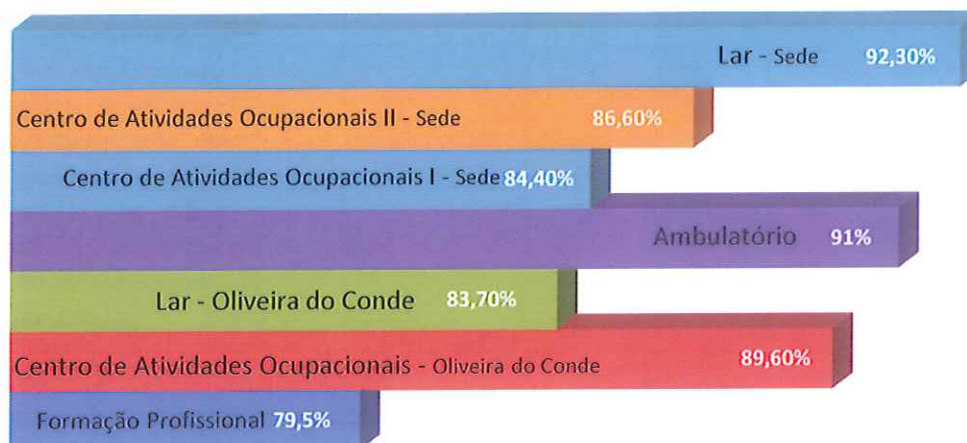
19.1 – BALANÇO

STAKEHOLDER	MECANISMO DE FEEDBACK	EVIDÊNCIAS/ RESULTADOS	DOCS. DE SUPORTE
Cientes	<p><u>Questionário de avaliação da Satisfação (anual)</u></p> <p><u>Site e Facebook</u></p> <p><u>Sugestões</u></p> <p><u>Email</u></p>	<p>Avaliação Global – média de 87%;</p> <p>Área (s) de satisfação mais baixa (média de 51%) – “Gosto de participar nas tarefas diárias do Lar”;</p> <p>Área (s) de satisfação mais elevada (média de 100%) – “As pessoas do lar (funcionários) ajudam-me quando preciso”</p> <p>Em 2016 os clientes apresentaram 1 reclamação e não apresentaram sugestões de melhoria. Podemos constatar que existe um conhecimento dos mecanismos de participação existentes na organização, sendo do nosso entendimento que deverá ser preocupação da instituição incentivar os clientes a efetuar sugestões que sejam inseridos no processo de melhoria do SGQ da APCV, sendo que na maioria das vezes não são registadas. Também deve ser reforçado nos grupos de autorrepresentação a disseminação do procedimento de envolvimento e participação.</p>	Relatório da avaliação da satisfação dos clientes
Famílias	<p><u>Questionário de avaliação da Satisfação (anual)</u></p> <p><u>Site e Facebook</u></p> <p><u>Sugestões</u></p> <p><u>Email</u></p>	<p>Avaliação Global – média de 86%</p> <p>Área (s) de satisfação mais baixa - “A alimentação da APCV é saudável” e “O serviço e a qualidade dos transportes é bom”. (média abaixo dos 44%).</p> <p>Área (s) de satisfação mais elevada - “O meu educando(a)/filho(a) é tratado de forma justa e imparcial” e “A comunicação entre a APCV e a família é funcional” (média de 95%).</p> <p>Em 2016 as famílias apresentaram 4 reclamações e 1 sugestão de melhoria.</p> <p>Podemos constatar que existe um conhecimento dos mecanismos de participação existentes na organização</p>	Relatório da avaliação da satisfação das famílias

19.2 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Com base nos resultados obtidos através do preenchimento dos questionários de avaliação da satisfação de clientes, alcançámos resultados bastante positivos. Em termos de média global, a avaliação da satisfação dos clientes é bastante positiva (média de 87%).

Os questionários foram elaborados especificamente para cada Resposta, apresentando seguidamente os seguintes valores:



De acordo com os resultados apresentados no relatório de avaliação de satisfação dos clientes podemos constatar que a resposta social com maior grau de satisfação (Lar da Sede) é constituída por clientes com maior grau de dependência (92,3%).

Por outro lado, o serviço com a taxa de satisfação mais baixa (Formação Profissional) é constituída por clientes mais autónomos e que desenvolvem, na sua maioria, atividades do domínio de inclusão social (79,5%).

19.2.1- FEEDBACK SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS

Com vista à recolha do feedback dos clientes acerca dos programas e serviços que a APCV desenvolve, optámos pela integração de um espaço de observações, no questionário de avaliação da satisfação, que nos permitiram recolher as seguintes opiniões, não havendo nenhuma por parte da resposta social Lar e CAO do equipamento 2 – Oliveira do Conde.

LAR RESIDENCIAL- SEDE	AMBULATÓRIO	CAO- SEDE	FORMAÇÃO PROFISSIONAL
"Mais atividades ao fim de semana."	"Gostava que a APCV não fechasse no mês de agosto."	"Sala, quando é inverno gostaria que houvesse melhores condições."	"A minha opinião seria a máquina de café para nos facilitar nas horas de intervalo e almoço."
"Mais atividades."		"Gostaria que a senhora auxiliar apoiasse o utente quando é inverno/verão vestir os casacos ou não consoante a estação do ano."	"As férias deviam ser repartidas."
"Mais saldas ao fim de semana."		"A instituição devia ter máquinas automáticas de café, cappuccino, chocolates, etc."	"Podíamos escolher as férias."
			"Ter férias repartidas, como por exemplo nos dias a seguir às festas de natal e passagem de ano."
			"As férias serem repartidas."
			"À 6ª feira em vez de irmos de manhã e à tarde para a sede ficarmos a manhã toda e fazermos a limpeza."

LAR RESIDENCIAL- SEDE	AMBULATÓRIO	CAO- SEDE	FORMAÇÃO PROFISSIONAL
			"A minha sugestão é férias repartidas no verão, natal, ano novo e páscoa." "Colocar um arejador na WC por causa do mau cheiro." "Mais rede de internet." "Pagamentos mais cedo e transporte para todos de manhã, ao meio dia e à tarde." "Melhorar a qualidade da internet na sala de assistente administrativo." "Gostava que quando chegamos às 9 da manhã que nos deixassem ir na carrinha para a sede, às 5 ^{as} e 6 ^{as} ."

Tendo em conta os aspetos referidos, já foram analisadas/verificadas as observações registadas e a sua pertinência.

Outra forma de dar feedback que acolheu muita aceitação por parte dos clientes foi através do Facebook, pois vão colocando "Gosto" na divulgação das atividades.

19.2.2 – CONSCIÊNCIA SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

No que se refere à consciência sobre programas e serviços oferecidos, remetemos para os resultados obtidos na questão 12 do questionário de avaliação da satisfação dos clientes da resposta social Lar "Gosto das atividades programadas", a que os respondentes do polo de oliveira do conde atribuem uma média de 87,5% e os da sede, uma média de 100%. Também a questão nº 8 "Tenho hipótese de escolher as atividades/apoios que faço/tenho no CAO" a que os respondentes do equipamento de Oliveira do Conde atribuem uma média de 100% e os da sede, uma média de 60,9%. Na resposta social ambulatório a questão nº 9 "Tenho oportunidade de escolher os serviços disponíveis na resposta social ambulatório" a que os respondentes atribuem uma média de 72,2%.

Para estes resultados positivos, pensamos estar a contribuir o empenho constante de toda a equipa para diversificar e informar aos clientes os serviços prestados, mas também a constante divulgação que fazemos não só através das redes sociais (Facebook) e do site da APCV, mas também a divulgação dos programas e serviços através da afixação e distribuição de folhetos informativos aos clientes.

19.2.3 – CONSCIÊNCIA SOBRE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Como forma de dotar os nossos clientes de maior capacitação nas diversas áreas da sua vida, a APCV tem vindo a dinamizar desde 2010 Grupos de Autorrepresentação em que os clientes são elementos ativos na vida da APCV. Pensamos assim, estar a contribuir para a sua integração plena, na medida em que se tornam mais conscientes dos seus direitos, deveres e capacidades. Também desenvolvemos na resposta social CAO um programa de interajuda, com vista a promover responsabilidade, autonomia, ajuda para com o outro e na resposta social Ambulatório desenvolvemos um Grupo de Autodeterminação.

19.3 – DESEMPENHO EM RELAÇÃO AO RESPEITO DO DIREITO À AUTODETERMINAÇÃO DOS CLIENTES

Como forma de promover a autodeterminação dos clientes, o estreitamento das relações interpessoais e as capacidades comunicacionais, incentivamos a que os nossos clientes colaborem connosco, por exemplo através da elaboração do jornal “Inclusivo” cujo nome foi, inclusive, sugerido pelos clientes.

Assim, para avaliarmos o desempenho da organização em relação a esta temática remetemos para os resultados obtidos com as questões nos questionários de avaliação de satisfação de clientes:

- Questão 11 “Posso escolher as atividades que faço no lar”, cuja média é de 66,7% no Lar – sede e 75% no Lar Polo;
- Questão 8 “Tenho hipótese de escolher as atividades/apoios que faço/tenho no C.A.O”, cuja média é de 62,5% no CAO I, 57,1% no CAO II e 61,1% no CAO Polo;
- Questão 16 “Tive oportunidade de dar sugestões (por exemplo para as coisas correrem melhor ou sobre atividades, etc.)” cuja média é de 77,6% na Formação profissional.

Podemos verificar com os resultados apresentados às questões descritas são resultado do empenho da organização para criar oportunidades para a participação os clientes em eventos/atividades e movimentos cívicos (grupo de autorrepresentação e autodeterminação) sobre assunto que lhes digam respeito.

19.4 – DESEMPENHO QUANTO À FACILITAÇÃO DO ACESSO AOS CLIENTES DE PESSOAS QUE OS REPRESENTEM E/OU ESTRUTURAS/ PROCESSOS DE APOIO/ SUPORTE

Sempre que se revele necessário, a APCV assegura o acesso dos seus clientes a quem os represente. Assim, encontra-se afixada uma lista de contactos de apoio e/ou recurso efetivo e, além disso, uma vez que somos associados da Federação das Associações Portuguesas de Paralisia Cerebral, remetemos à mesma os casos em que existam dúvidas e seja necessária uma intervenção superior. Também quando necessário remetemos para o Instituto Nacional de Reabilitação – Linha de apoio ao deficiente.

Também é prática geral na APCV os Técnicos de Serviço Social apoiarem os clientes na facilitação do acesso a pessoas/estruturas de apoio de acordo com a necessidade de cada um sendo o elemento interlocutor com as estruturas de apoio existentes.

Assim para avaliarmos o desempenho da organização em relação a esta temática remetemos para os resultados obtidos na questão 6 do questionário de avaliação de satisfação dos clientes “As pessoas do CAO (funcionários) ajudam-me quando preciso”, cuja média para os clientes da sede e polo é de 95,6% (correspondente a satisfaz bem).

Podemos constatar que os clientes demonstraram na resposta a esta questão que a Instituição facilita o acesso aos clientes de pessoas que os representem e/ou estruturas/ processos de apoio/ suporte e que têm conhecimento das pessoas a que se devem dirigir.

19.5 – RESULTADOS ALCANÇADOS FACE AOS OBJETIVOS A NÍVEL COLETIVO

No que se refere aos objetivos definidos para o trabalho desenvolvido com os clientes da APCV é necessário termos em conta que os progressos são muito lentos, o que se justifica pelas patologias com que trabalhamos. Assim, para os objetivos definidos para os clientes APCV inseridos nos seus Planos Individuais, obtivemos uma média global de 74%, o que consideramos ser um excelente resultado e o reflexo de um trabalho individualizado e de sistematização. É de salientar que houve alteração do PI, sendo mais abrangente a outras áreas de intervenção e visa essencialmente concretizar a qualidade de vida dos clientes da APCV.

19.6 – BENEFÍCIOS PARA OS DESTINATÁRIOS DOS SERVIÇOS A NÍVEL COLETIVO

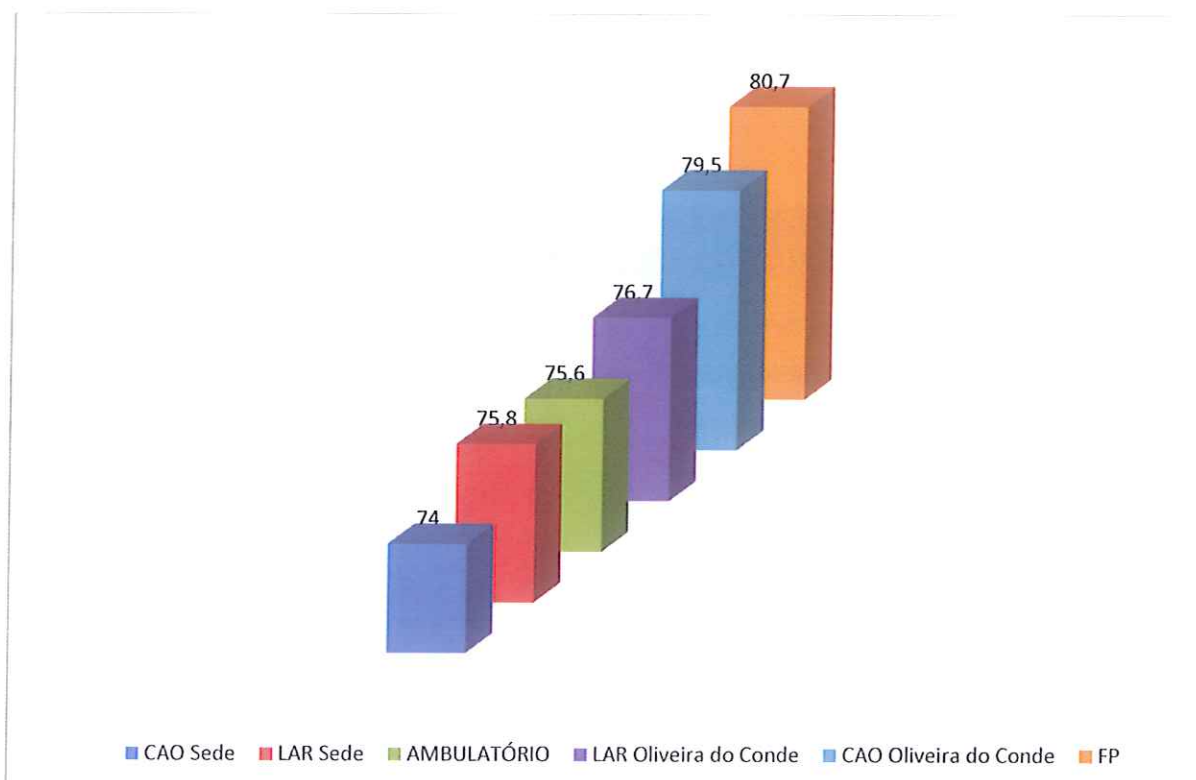
Consideramos que o trabalho desenvolvido com os clientes, lhes tem trazido benefícios. Neste sentido, destacamos algumas competências trabalhadas e que foram atingidas, na sua plenitude, como é o caso, por exemplo da responsabilização pelos seus pertences. Estas competências foram trabalhadas todos os dias em que os clientes frequentavam a resposta social e, após um período reforço constante, começámos a verificar progressos. Nas restantes áreas trabalhadas, onde destacamos maioritariamente a promoção da sua autonomia, embora de forma mais lenta, mas os progressos têm vindo a surgir. Não podemos esquecer que, mesmo a competência já adquirida é necessário continuar a trabalhá-las, caso contrário corremos o risco de voltar a perdê-las.

19.7 – EFICÁCIA DAS MEDIDAS QUE VISAM A QUALIDADE DE VIDA

Toda a intervenção que realizamos com os nossos clientes tem como objetivo principal a promoção da sua qualidade de vida. Independentemente da necessidade que lhe esteja subjacente, os nossos objetivos de intervenção visam esta área. Assim, se houve objetivos que foram alcançados num primeiro Plano Individual, consideramos que a nossa meta foi atingida, por outro lado, se tal não aconteceu, reformulamos a nossa meta, de forma a torna-la mais tangível ou procuramos reformular o objetivo de forma a colmatar a necessidade diagnosticada através de outros métodos.

Até à data, foram consideradas eficazes todas as técnicas implementadas, para promover a Qualidade de Vida dos clientes, obtendo-se uma média do resultado objetivo de qualidade de vida, 74%.

Em termos globais, as medidas que visam a qualidade de vida têm-se revelado bastante proficuas, como demonstram os resultados apresentados no gráfico abaixo descrito:



19.8 – RESULTADOS TANGÍVEIS NO FORTALECIMENTO DO EMPOWERMENT DOS CLIENTES

Com base nos resultados obtidos através das avaliações dos Planos Individuais, podemos perceber que, com vista ao fortalecimento do *empowerment* dos clientes, obtivemos um resultado positivo na promoção desta competência, entre eles, a autonomia e a cidadania/direitos e deveres/empowerment e é fruto de um trabalho individualizado e de sistematização de competências/capacidades.

Tendo em consideração que o domínio de inclusão social (modelo de qualidade de vida) predomina na formação profissional, podemos constatar que:

- 24 Formandos foram integrados em estágio (FPCT);
- 32 Formandos certificados;
- 50% dos formandos foram contratados (ao abrigo de medidas de apoio ao emprego)
- Foram cumpridos 64% dos objetivos delineados em PI referentes ao domínio de inclusão social;

19.9 – MELHORIAS ANUAIS PARA GARANTIR A SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES

O bem-estar e a segurança dos clientes têm que ser uma prioridade em qualquer organização e a APCV não é exceção. Assim, com vista a assegurar estes princípios, procedemos em 2016 a obras de Instalação de Sistemas de Segurança Contra Incêndios de acordo a legislação em vigor.

20 – PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK DOS PARCEIROS/ FINANCIADORES/ COMPRADORES DE SERVIÇOS

20.1 – BALANÇO

STAKEHOLDER	FORMA DE AVALIAÇÃO	EVIDÊNCIAS/ RESULTADOS	DOCS. DE SUPORTE
Parceiros (entidades financiadoras/ parceiros sociais)	<u>Questionário de avaliação da Satisfação</u> <u>Contacto presencial</u> <u>Site e Facebook</u> <u>Procedimento de Reclamação</u> <u>Sugestões</u> <u>Email</u>	Avaliação Global – média de 98%	Relatório da avaliação da satisfação dos parceiros e entidades financiadoras

20.2 – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS/ FINANCIADORES/ COMPRADORES DE SERVIÇOS

Apesar de termos enviado o questionário de avaliação da satisfação, aos parceiros sociais e entidades financiadoras obtivemos resposta de uma entidade financiadora, e 9 respostas de parceiros sociais, apesar de alguma insistência da nossa parte, inclusive telefonicamente.

Assim, em termos de média global, a avaliação da satisfação dos parceiros/financiadores foi extremamente positiva (média 98%)

Estes resultados são muito importantes na prossecução da missão da APCV e considera-se pertinente a continuação da promoção de uma melhoria contínua com vista à satisfação dos mesmos.

Tendo verificado uma taxa de participação inferior ao esperado, iremos no próximo ciclo de avaliação, aumentar o período para a receção de questionários, aproveitando, no caso de parceiros que recebem estagiários, das deslocações dos técnicos de integração nas suas visitas de acompanhamento nas instalações dos parceiros.

20.2.1 – FEEDBACK SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS

Com vista à obtenção do feedback dos parceiros acerca dos programas/serviços da APCV, recorreremos igualmente a uma questão de resposta aberta, para sugestões e comentários que incluímos no questionário de avaliação da satisfação. Não houve nenhuma resposta à questão aberta da parte dos parceiros sociais e entidades financiadoras.

20.2.2 – CONSCIÊNCIA SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

No que se refere à consciência sobre programas e serviços oferecidos, remetemos para os resultados obtidos na questão 3 do questionário de avaliação da satisfação dos parceiros “O tipo e quantidade de informação recebida por parte da APCV são os adequados” a que os respondentes atribuem uma média de 100%. Mais uma vez, para este resultado tão positivo, pensamos estar a contribuir a aposta na constante divulgação que fazemos não só através do site da APCV, mas sobretudo através das redes sociais (Facebook) e da divulgação mensal do Jornal “Inclusivo” aos nossos parceiros via correio e publicação no site da APCV.

20.3 – RESULTADOS TANGÍVEIS DA SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DA SOCIEDADE

No que se refere aos resultados tangíveis, com vista à satisfação das necessidades e expectativas, baseamo-nos entre outros, nos resultados obtidos aquando da avaliação da satisfação dos parceiros à questão 10, “A APCV presta um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade”, cuja média é de 100%, o que nos leva a concluir que os parceiros se mostram totalmente satisfeitos com o contributo que a APCV presta para a comunidade.

20.4 – AVALIAÇÃO DO VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

Como forma de potenciarmos uma excelente sinergia que as parcerias são, procedemos a uma avaliação do valor acrescentado que as parcerias constituem para a APCV, bem como o retorno, ou seja, o valor acrescentado da APCV para as mesmas. Também foi elaborada a avaliação da eficácia das parcerias, tendo um resultado de 100%. Esta avaliação permitiu uma maior consciencialização do valor que as referidas parcerias constituem.

VI – DESEMPENHO SOCIAL

A APCV, enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social, insere-se nas preocupações da sociedade. Neste contexto, participa de forma ativa na parceria com a Rede Social de Viseu e Rede Social de Carregal do Sal.

VII – GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

A APCV Viseu tem desenvolvido todos os esforços, no sentido de apresentar um sistema de gestão de reclamações que contribua para a melhoria contínua dos programas e/ou serviços da organização. Neste sentido, verificamos a existência de apenas 5 reclamações, ao longo do ano de 2016

e que foram alvo de ações imediatas o que nos leva a concluir que o trabalho desenvolvido tem sido eficaz e eficientes. A APCV tem um procedimento documentado, que nos permite saber como lidar e como responder a eventuais reclamações.

VIII – SAÍDAS DA REVISÃO PELA GESTÃO

As inovações introduzidas no âmbito do EQUASS proporcionam a evolução do sistema no sentido da realização das atividades de forma mais organizada e controlada, para além de proporcionarem a melhoria do serviço prestado ao cliente e uma maior eficiência no trabalho desenvolvido pela organização.

Tendo em conta todos os elementos de análise mencionados ao longo deste relatório, considera-se que o SGQ EQUASS se revela eficaz no cumprimento dos seus objetivos, na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade e na sua orientação para o cliente.

Por ultimo, de referir que é intenção da gestão investir, ao nível da participação da organização em ações de benchmarking nacional, no sentido de identificar abordagens inovadoras para implementar na organização.

Elaboração e aprovação do relatório:

Gestor da Qualidade: 

Aprovação da Direção:

O Presidente: 