



# A APPACDM de Santarém ...

# **VISÃO** (Até onde queremos levar a Associação?)

Ser uma Associação de referência para a pessoa com deficiência e incapacidades no Concelho de Santarém e concelhos limítrofes.

# MISSÃO

(Para que existe a Associação?)

Promover e estimular o desenvolvimento das pessoas com deficiência e incapacidade e a sua inclusão na sociedade, disponibilizando apoio aos seus significativos/familiares e co-responsabilizar o Estado na defesa dos direitos destes Cidadãos.

# **VALORES** (O que mais valorizamos na Associação?)

Ética e Integridade

Excelência

Flexibilidade

Humanismo

Igualdade de Oportunidades

Profissionalismo



**O que somos!**  
**O que crescemos...**

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão com Deficiência Mental de Santarém é uma Instituição Particular de Solidariedade Social fundada na cidade de Santarém em 1972.

Datas que marcaram...

1973

• **Início do funcionamento do 8º Centro na cidade de Santarém**

1980

• **Mudança para as actuais instalações do Vale de Santarém**  
• **Lar de Apoio da Bica**  
• **Jardim de Infância Integrado "A Joaquina"**

1984

• **Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) Nossa Senhora do Rosário**  
• **Pré-Profissional**



1990

- **Lar Residencial "As Olaias", Santarém**
- **Formação Profissional**

2000

- **Lar Residencial "Bela Vista", Vale de Santarém**

2003

- **Centro de Actividades Ocupacionais Aristides Graça**
- **Intervenção Precoce na Infância**

2005

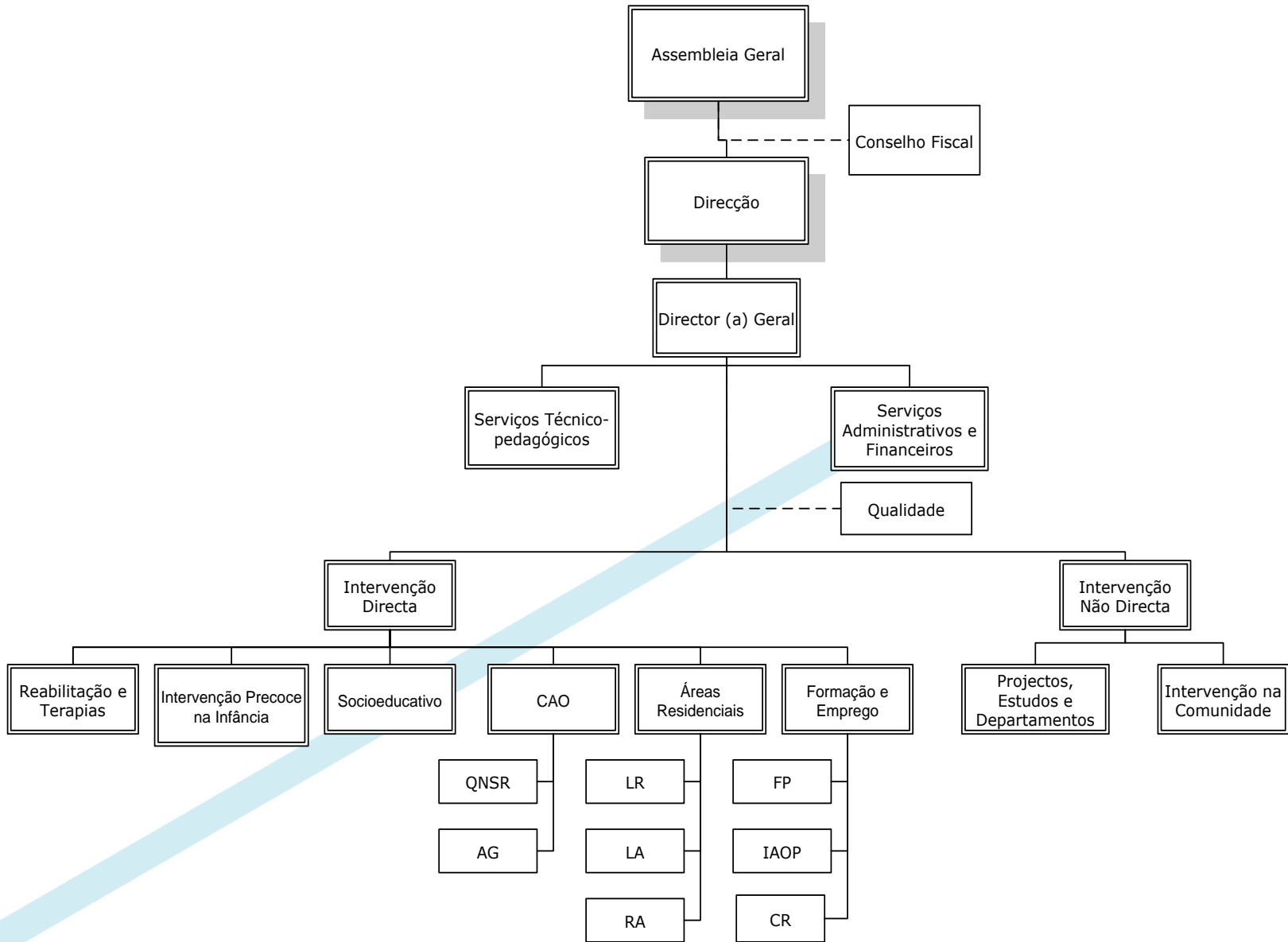
- **Unidade de Vida Autónoma, Santarém**

# Actualmente prestamos serviço a **256** clientes



\* 38 Clientes estão integrados no CAO

# Organograma – APPACDM de Santarém



# Objectivos da APPACDM

- Promover a integração na sociedade do Cidadão com Deficiência Mental, no respeito pelos princípios de normalização, personificação, individualização, bem-estar;
- Defender e promover a necessária adequação da Legislação Portuguesa e Comunitária, no sentido de serem reconhecidos e respeitados os Direitos e Deveres da Pessoa com Deficiência;
- Humanizar e Normalizar as estruturas de resposta de modo a desenvolverem meios não restritivos para a Pessoa com Deficiência;
- Defender e promover os reais interesses e satisfação das necessidades da Pessoa com Deficiência nas Instituições, no Trabalho, no Lar, na Sociedade;

# Pontos Fortes e Fracos

# Oportunidades e Ameaças

## Análise Interna

### Pontos Fortes

---

Única Instituição da PCDI nos concelhos do Cartaxo, Santarém e Alpiarça  
Listas de espera das Áreas Residenciais  
Abertura da Associação a novos tipos de resposta  
Solicitação das Famílias para alargamento de horários  
Espaço envolvente

### Pontos Fracos

---

Diminuição de Clientes  
Processo de divulgação/comunicação da actividade da Associação

## Análise Externa

### Oportunidades

---

Novas candidaturas a Projectos diversos  
Rentabilização de recursos materiais  
Criação de novos serviços à comunidade:  
Refeições; Lavandaria; Abertura de Serviço de Reabilitação e Terapias

### Ameaças

---

Alteração das regras e Apoios financeiros à Formação Profissional e Socioeducativo  
Valências com prejuízo económico  
Não aprovações de candidaturas  
Alteração / Redução nos modelos de financiamento

# Estratégias

- Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade
- Criação de um equipamento Residencial no Cartaxo
- Aumento do nº de Parcerias através de candidaturas a projectos
- Fornecimento de refeições e lavandaria
- Divulgação da Formação e Emprego
- Requalificação do antigo edifício do Jardim de Infância
- Aumento dos acordos da SS
- Campanha de angariação de novos sócios
- Criação de espaços de atendimento pontual (alargamento de horário)
- Campanha de divulgação sobre a quinta pedagógica
- Reflexão e criação/adequação da comunicação à realidade institucional

# Referencial EQUASS

O Sistema de Gestão da Qualidade da APPACDM de Santarém orienta o seu funcionamento e a sua gestão de acordo com os nove princípios do **Referencial EQUASS Assurance** (*European Quality in Social Services*), específico para os Serviços Sociais:

1. Liderança
2. Ética
3. Direitos
4. Parcerias
5. Participação
6. Orientação para o Cliente
7. Abrangência
8. Orientação para resultados
9. Melhoria Contínua

# Referencial EQUASS

Relativamente aos Clientes, toda a intervenção baseia-se no Modelo de Qualidade de Vida. Este Modelo assenta na Teoria de "*Shalock*" que engloba os seguintes critérios: **Relações Interpessoais, Auto-determinação, Bem-estar físico, emocional e material, Empregabilidade/ocupacional, Cidadania e Direitos.**

# A nossa Política da Qualidade

Para concretizar os seguintes compromissos da Política de Qualidade:

- controlar os processos de trabalho
- procurar a **melhoria continua**,
- promover a **satisfação crescente dos clientes**
- procurar o **desenvolvimento e satisfação dos colaboradores;**

Temos como **Meta:** Até Fevereiro \* de 2011 obter o reconhecimento e certificação da Qualidade pelo EQUASS. \* A Auditoria foi agendada para Março do ano corrente.

# Estrutura Documental do SGQ

## Manual da Qualidade

Política da Qualidade

Regulamentos

Processos-chave

Código de Ética

Sub-processos

Instruções de Trabalho

Procedimentos

Sistemas

Manual de Acolhimento

Manual de Funções

Impressos / Registos

# Sistema de Gestão da Qualidade

## PROCESSO DE GESTÃO: PLANEAMENTO

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
SISTEMA DE PARTICIPAÇÃO**

**PROCEDIMENTO DAS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES  
PROCEDIMENTO DA CONFIDENCIALIDADE**

### PROCESSOS-CHAVE

Intervenção-Precoce  
Sócio-Educativo  
Formação-Profissional  
CAO's  
Estruturas Residenciais

### SUB-PROCESSOS

Candidatura  
Admissão e Acolhimento  
PDI  
Cuidados Pessoais e de Saúde  
Nutrição e Alimentação  
Desenvolvimento de Actividades de Inclusão  
Intervenção Não Directa

**INSTRUÇÕES DE TRABALHO**

**IMPRESSOS**

### PROCESSOS DE SUPORTE

Apoio Administrativo  
Recursos Humanos  
Contabilísticos e Financeiros  
Aprovisionamento  
Transporte  
Equipamento e Infra-estruturas  
Seguros  
Serviços Gerais

**INSTRUÇÕES DE  
TRABALHO**

**IMPRESSOS**

**MELHORIA CONTÍNUA**

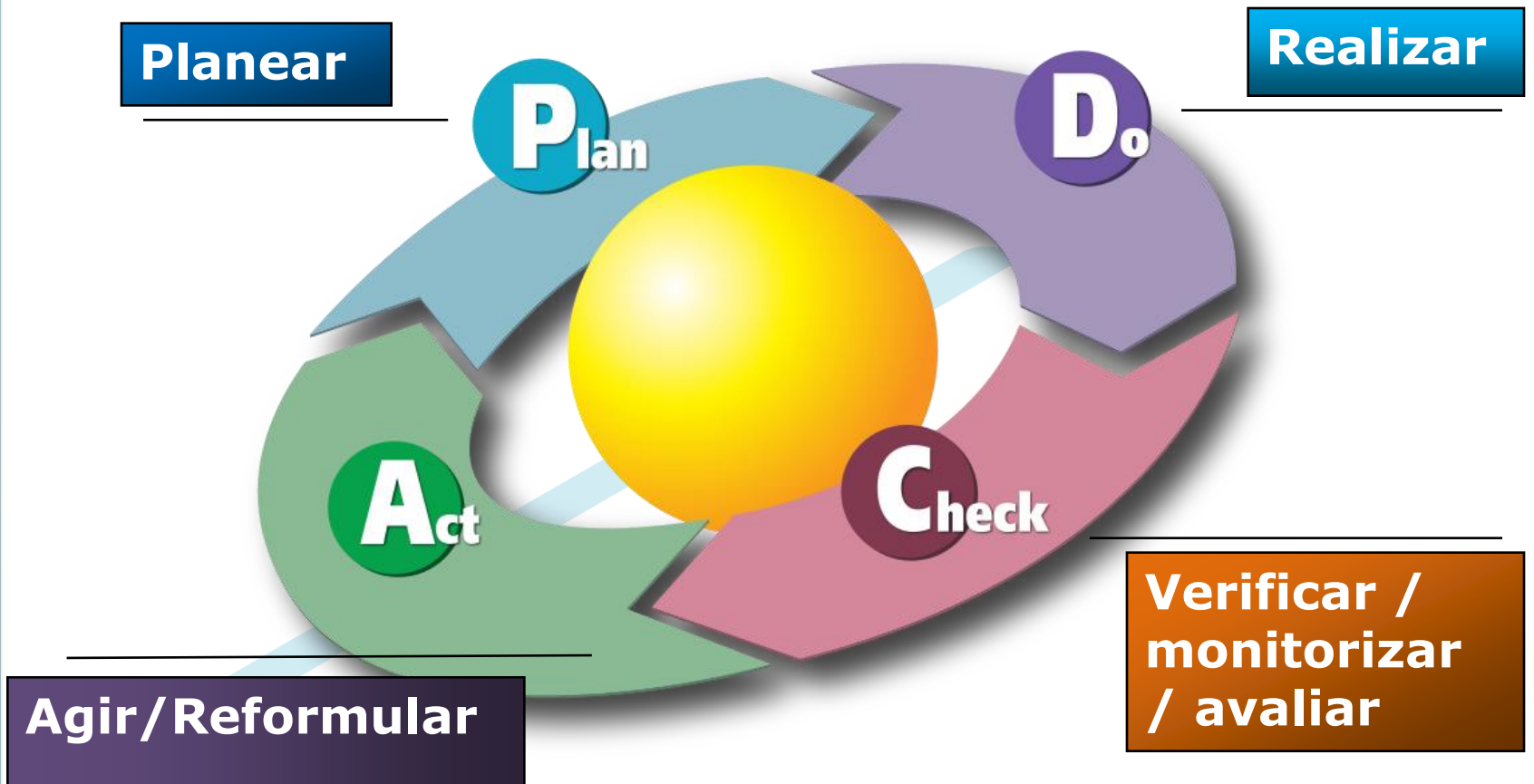
# Bases de um Sistema de Gestão da Qualidade

A base das várias actividades já desenvolvidas e as que virão, no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, são os Objectivos bem definidos e uma avaliação das actividades muito detalhada. Para isso estamos a trabalhar os objectivos e as actividades da seguinte forma:

# Bases de um Sistema de Gestão da Qualidade (Gestão por objectivos)



# Ciclo PDCA (planear, fazer, verificar e agir)





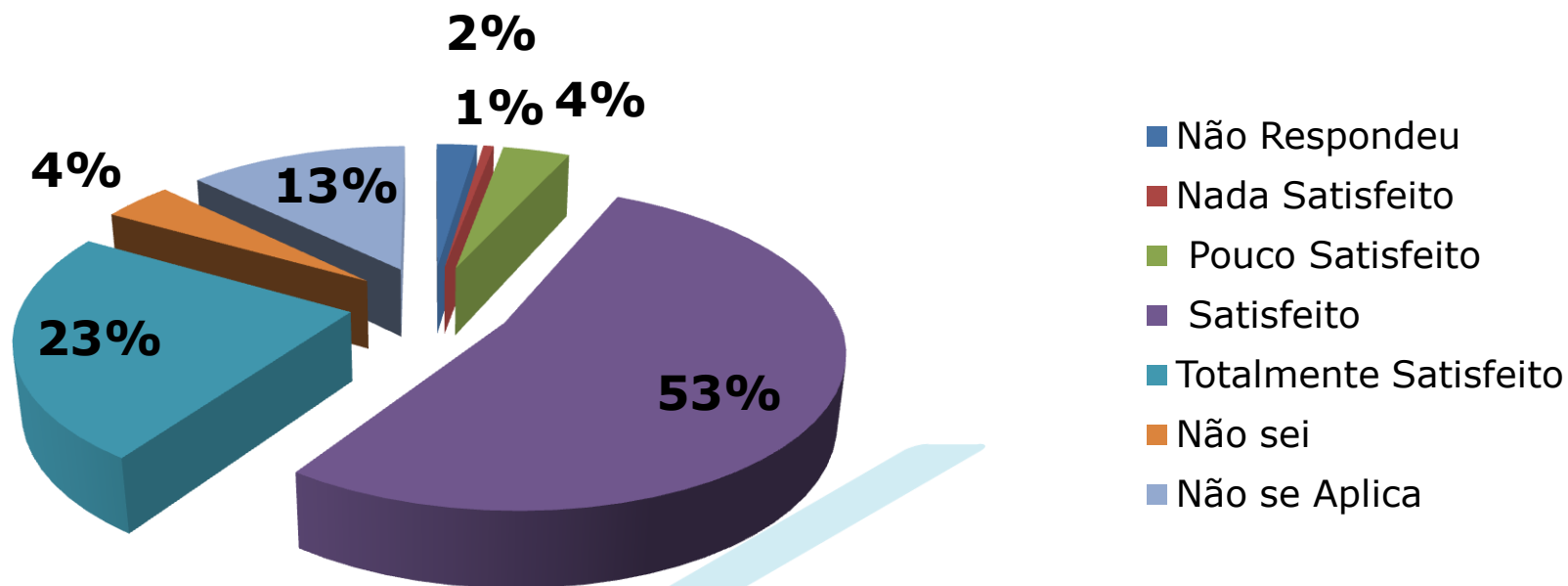
***TAXA DE EXECUÇÃO DOS  
SERVIÇOS - 2010***

<b>Valências/Serviços</b>	<b>Taxas de execução</b>
<b>INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA</b>	<b>91%</b>
<b>SOCIOEDUCATIVO</b>	<b>89%</b>
<b>FORMAÇÃO E EMPREGO</b>	<b>91%</b>
<b>CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS – ARISTIDES GRAÇA</b>	<b>90%</b>
<b>CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS – QUINTA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO</b>	<b>90%</b>
<b>ESTRUTURAS RESIDENCIAIS</b>	<b>91%</b>
<b>TAXA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL</b>	<b>95%</b>



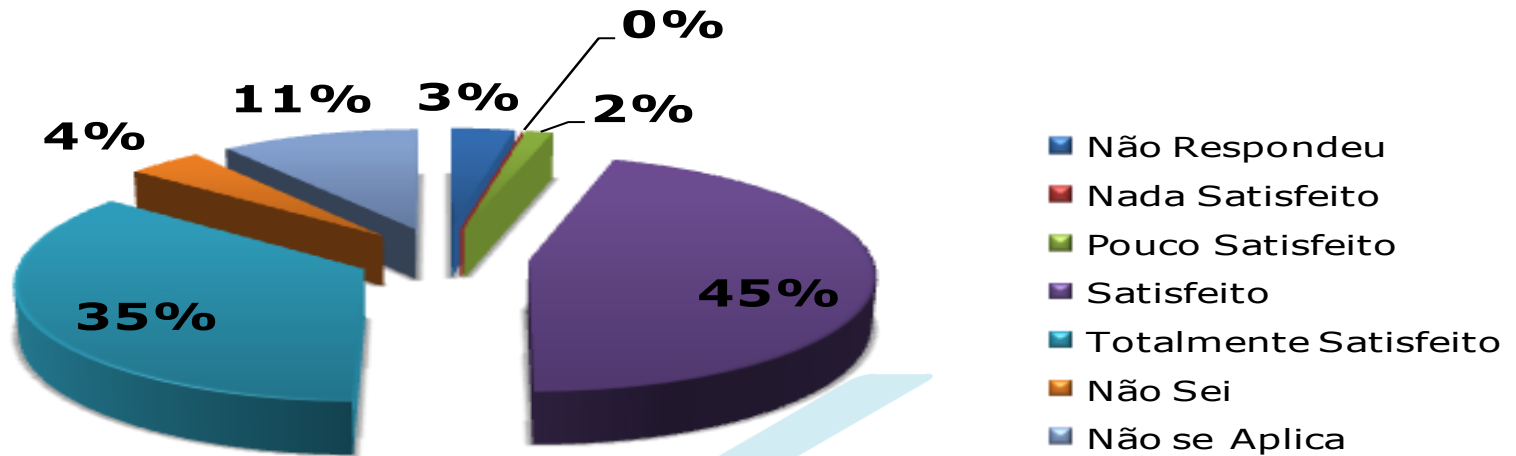
***RESULTADOS da AVALIAÇÃO  
DO GRAU DE SATISFAÇÃO  
DAS PARTES INTERESSADAS  
2010***

# CLIENTES



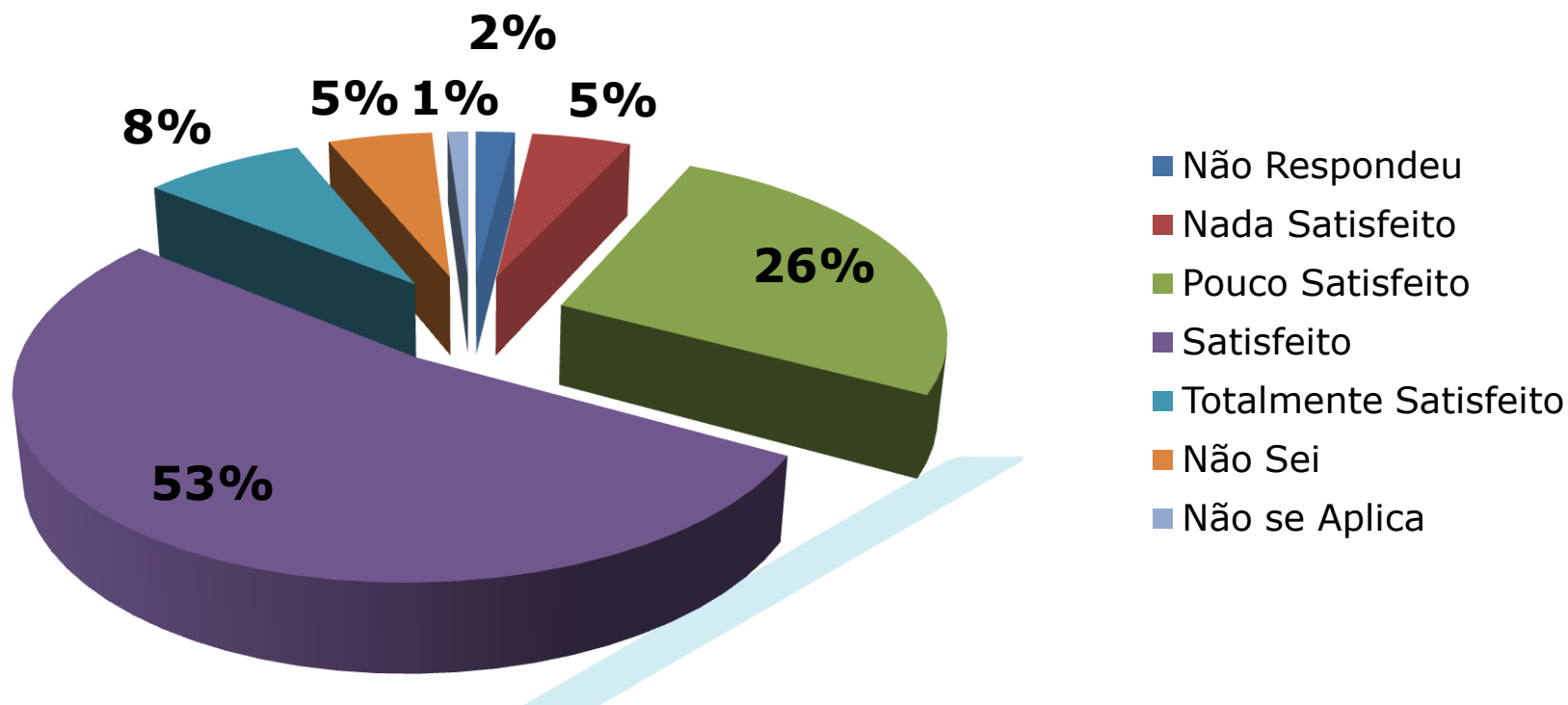
Tendo em conta as respostas dadas **por 77 clientes** da APPACDM de Santarém **e a descrição feita acima por categorias**, verificamos **que 53% das respostas** dadas **estão situadas no satisfeito**, de realçar que **23% das** respostas se encontram no **totalmente satisfeito**.

# FAMILIAS / SIGNIFICATIVOS



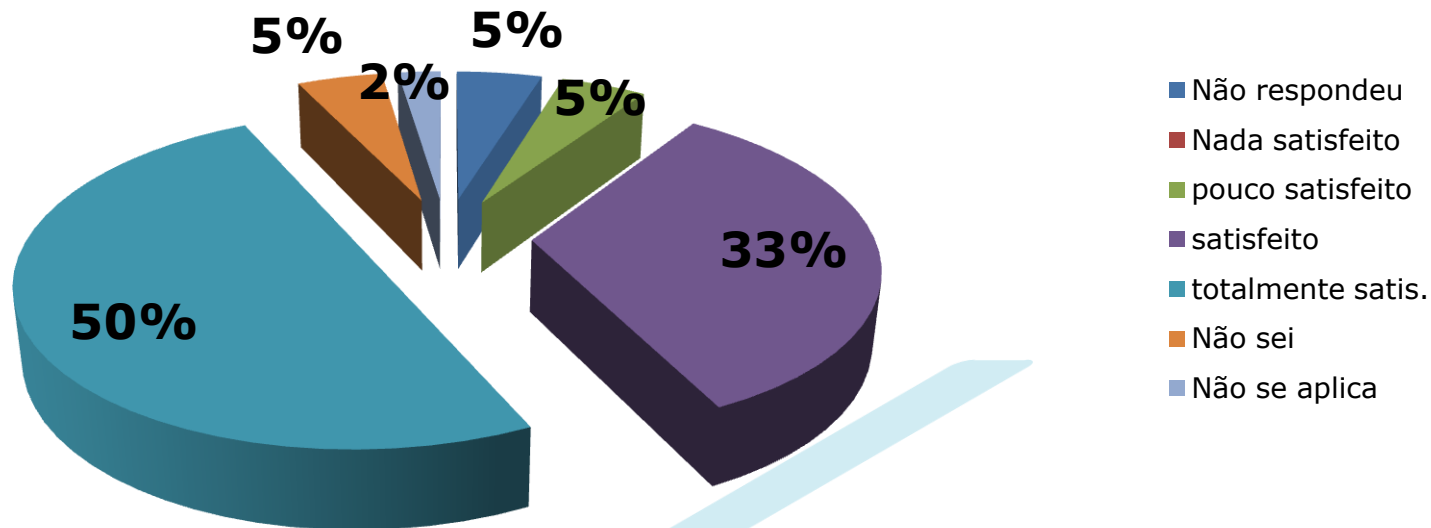
Tendo em conta as respostas dadas **por 42 dos significativos** da APPACDM de Santarém verificamos **que 45% das respostas** dadas **estão situadas no satisfeito**, de realçar que **35% das** respostas se encontram no **totalmente satisfeito**.

# COLABORADORES



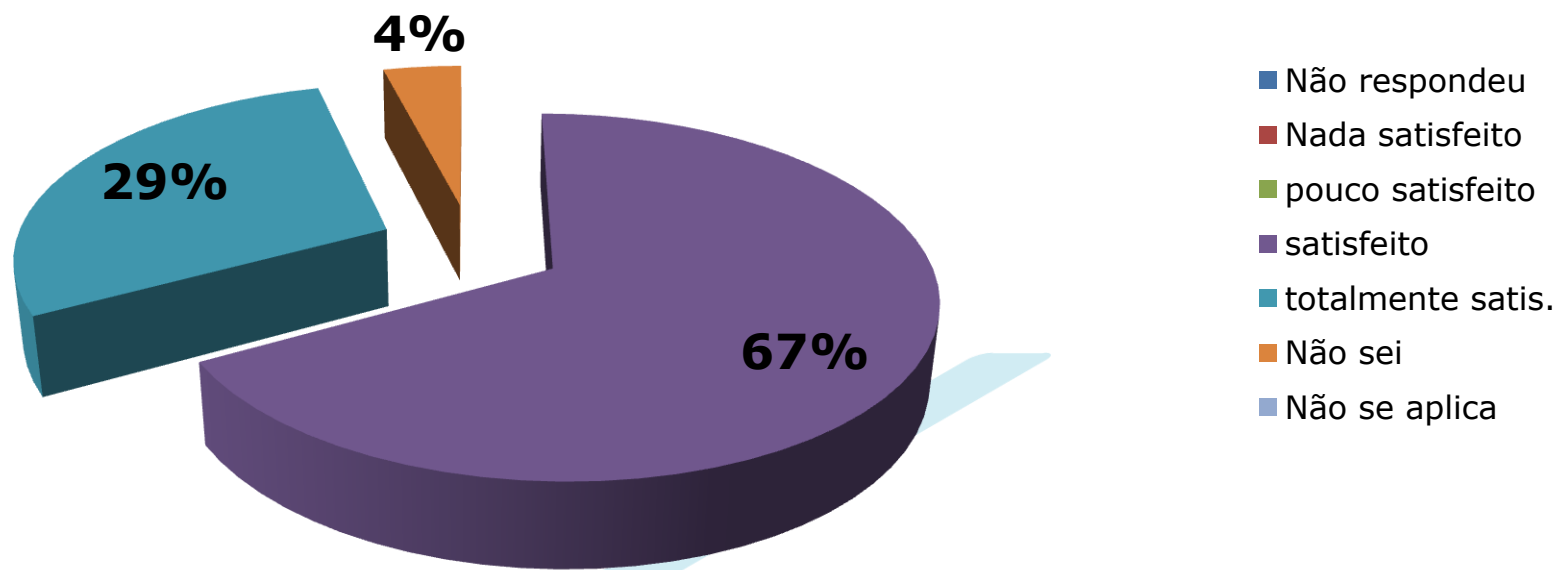
Tendo em conta as respostas dadas **por 84 dos 100 colaboradores** da APPACDM de Santarém **e a descrição feita acima por categorias**, verificamos **que 53% das respostas** dadas **estão situadas no satisfeito**, de realçar que **26% das** respostas se encontram no **pouco satisfeito**.

# PARCEIROS



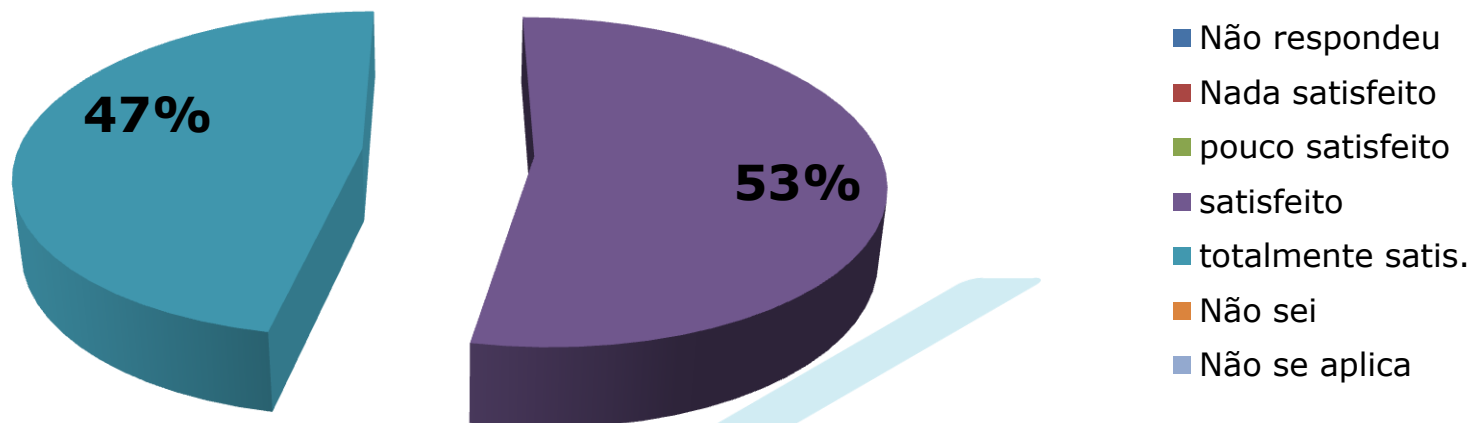
Tendo em conta as respostas dadas **por 6 parceiros** da APPACDM de Santarém, verificamos **que 50% das respostas** dadas **estão situadas no totalmente satisfeito**, de realçar que **33% das** respostas se encontram no **satisfeito** e que os restantes 17% foram respostas dadas nos restantes níveis.

# ENTIDADES TUTELARES



Tendo em conta as respostas dadas **por 4 entidades tutelares** da APPACDM de Santarém, verificamos **que 67% das respostas** dadas **estão situadas no satisfeito**, de realçar que **29% das** respostas se encontram no **totalmente satisfeito** e que **apenas 4%** das respostas estão situadas no **não sei**.

# FORNECEDORES



Tendo em conta as respostas dadas **por 4 fornecedores** da APPACDM de Santarém, verificamos **que 47% das respostas** dadas **estão situadas no totalmente satisfeito**, de realçar que **53% das** respostas se encontram no **satisfeito**.

# A PARTICIPAÇÃO

- A Participação das Partes Interessadas (Colaboradores, Clientes, Famílias/Significativos, Parceiros, Entidades Tutelares, fornecedores e Comunidade em geral) na vida da APPACDM de Santarém é um desafio para o ano de 2011. A resposta ao inquérito de avaliação do grau de satisfação é apenas uma das formas de participar na vida da Organização. Existem outras formas, a saber:

# COMO SUGERIR OU RECLAMAR

- **Presencialmente**
- **Correio**
- **Telefone**
- **Fax**
- **E-mail**
- **Livro de Reclamações**
- **Caixa Sugestões e Reclamações**

# SUGERIR OU RECLAMAR

- A responsável do procedimento é a Directora Geral.
- As sugestões e reclamações, devem ser apresentadas através do Impresso para o efeito.
- O impresso encontra-se nas próprias caixas existentes nos diversos edifícios e pode ser pedido, também na Recepção do edifício sede.
- A primeira resposta em como recebemos a sugestão ou reclamação deve ser dada no prazo máximo de cinco dias.

# GERIR A INFORMAÇÃO E A COMUNICAÇÃO

- Através de um Plano de Comunicação:

**“Quem comunica”**

**“A quem”**

**“O quê”**

**“Como”**

**“Quando”**

**“Para quê”**

# Preservamos a Confidencialidade

- A fim de garantir a confidencialidade dos dados pessoais e sensíveis dos clientes, existem pessoas responsáveis pela guarda dos documentos, a saber Coordenadores das Valências e Gestores de Caso.
- Existem armários com chave, instalados nas salas dos respectivos Coordenadores cuja chave é pessoal. No caso dos clientes, os processos individuais não estão identificados com nomes nas lombadas.
- A informação e o transporte da mesma circula em envelope fechado.
- Os dados dos colaboradores da APPACDM de Santarém encontram-se à responsabilidade dos Serviços de Recursos Humanos.

# Preservamos a Confidencialidade

- O Código de Ética dá os seus primeiros passos na APPACDM de Santarém, onde definimos os valores pelos quais nos orientamos e construímos, também, um procedimento com mecanismos para preservar a confidencialidade, essencialmente dos Clientes, famílias / significativos e Colaboradores.
- Grande parte da informação/documentos que circulam interna e externamente, rege-se pela Lei nº 67/98 da Protecção de Dados Pessoais e Sensíveis.