



Monitorização do Plano Estratégico de 2010

APPACDM - Visu

Fevereiro de 2011

NOVAS INICIATIVAS

	Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
A Criação de Novos Serviços						
1	Criar serviços de valor acrescentado	- Desenvolver serviços de saúde para a comunidade de modo a realizar 15 consultas mensais - Realizar 4 visitas de estudo à Quinta Terapêutica e Pedagógica	Direção/DE/DS Direção/DE/DS/DT Lar	Setembro 2010 Dezembro 2010	 Parcialmente executado: Realizou-se apenas uma visita temática (vindima)	Não foi executado, porque até à presente data não foram reunidas as condições físicas e humanas para iniciar este serviço. A quinta ainda não dispõe de meios que permitam este serviço
2	Rentabilizar o património da Instituição	- Criar uma residência autónoma para 4 jovens no apartamento da cidade	Direção/DE/DS/DTLar	Dezembro 2010		Não foi iniciado na data prevista, pois a candidatura apresentada no âmbito do POPH não foi aprovada.
3	Alargar o número de clientes nas diferentes respostas	- Criar uma nova resposta de CAO para 30 clientes - Criar uma nova resposta de Lar Residencial para 12 clientes	Direção/DE/DS Direção/DS/DS	Dezembro 2010 Dezembro 2010	Em execução: Teve início a 16-09-2010 Em execução: Teve início a 16-09-2010	

NOVAS INICIATIVAS

	Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
B Melhoria dos Serviços existentes						
1	Lançamento de um Inquérito de levantamento de necessidades e expectativas dos	- Efetuar o levantamento das necessidades/expectativas dos Clientes da APPACDM;	Gestor da Qualidade	Até Junho de 2010	Foi realizada uma reunião em Maio com representantes de ambas as partes interessadas.	

	Cientes				
2	Melhorar os índices de satisfação dos Colaboradores, Parceiros e Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - Criar uma filosofia de melhoria contínua em que cada equipa seja geradora de uma proposta semestral de melhoria de serviço - Promover uma reunião geral com todos os nossos fornecedores anual, a fim de, os envolver nos projetos da APPACDM 	<p>DS/Coordenadores - DT</p> <p>Direção/DE/DS /Gestor da Qualidade</p>	<p>Até Dezembro 2010</p> <p>Até Novembro de 2010</p>	<p>Têm sido registadas sugestões.</p> <p>Durante o ano optou-se por uma estratégia que contemplou o atendimento individual com os fornecedores mais significativos</p>
3	Desenvolver processos e gerir a mudança em cada uma das diferentes respostas da APPACDM	<ul style="list-style-type: none"> - Criar e divulgar um folheto publicitário para 100% das respostas/ serviços desenvolvidos pela APPACDM - Criar planos operacionais para 100% das respostas/ serviços desenvolvidos pela APPACDM; 	<p>Gestor da Qualidade</p> <p>Coordenadores de respostas</p>	Até Abril de 2010	<p>Foi criado e é atualizado sempre que necessário.</p> <p>Parcialmente executado: Dep. Desenvolvimento Pessoal, Formação e Integração; Lar Residencial</p>
4	Tornar a Instituição responsável com a comunidade local atual e com as gerações futuras	<ul style="list-style-type: none"> - Fazer a separação de 95% dos lixos produzidos na APPACDM 	DS/Coordenadores de respostas	Até Março de 2010	Papelão, Vidrão, Embalão, Óleos de cozinha, fraldas, pilhas, resíduos hospitalares
5	Melhorar a comunicação interna da Instituição	<ul style="list-style-type: none"> - Criar um projeto que o una os colaboradores da Instituição em torno de objetivos comuns com a realização de uma sessão outdoor anual 	Equipa da Qualidade	Junho de 2010	Realização de um Arraial Popular
6	Aumentar a proximidade das famílias com os colaboradores e com a Missão da APPACDM	<ul style="list-style-type: none"> - 50% das famílias dos nossos clientes vão participar nos principais eventos realizados pela Instituição 	Coordenadores	Dezembro de 2010	Arraial, Festa de Natal, Festa da Família
7	Promover a notoriedade Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Obter em média 500 visitas mensais ao site da APPACDM - Criar um filme Institucional e divulgá-lo por 100 potenciais parceiros/ mecenas 	<p>Gestor da Qualidade</p> <p>DE/DS/Gestor da Qualidade</p>	<p>Até Junho 2010</p> <p>Até Dezembro 2010</p>	<p>Temos em média 3500 visitas (de IPS únicos) mensais ao site</p> <p>Foram elaborados filmes institucionais pela EPMS, comunicados na I Gala de Solidariedade realizada em Dezembro</p>

RECURSOS

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não Executado
A Recursos Financeiros					
1 Aumentar as receitas privadas	<ul style="list-style-type: none"> - Criar parcerias empresariais que contribuam com o valor de 2000 euros/ ano - Os principais fornecedores atribuírem 3% do valor total pago pela Instituição para material e iniciativas da mesma - Reduzir em 25% os consumos com a água em relação a 2009 - Reduzir em 1% os consumos com a luz em relação a 2009 - Reduzir em 1% os consumos com gás em relação ao ano 2009 - Reverter 25% do valor de cada consulta do Centro de Reabilitação para a Instituição 	<p>Equipa da Qualidade</p> <p>DS</p> <p>Equipa da Qualidade</p> <p>Equipa da Qualidade</p> <p>Equipa da Qualidade</p> <p>DS</p>	<p>Até Dezembro de 2010</p> <p>Até Dezembro de 2010</p> <p>Até Dezembro de 2010</p> <p>Até Dezembro de 2010</p> <p>Até Dezembro de 2010</p> <p>Até Dezembro de 2010</p>	<p>A empresa AQua atribuiu uma percentagem.</p>	<p>Não foram encontradas parcerias empresariais que contribuíssem</p> <p>Reduziu-se em cerca de 15%</p> <p>Manteve-se</p> <p>Manteve-se</p> <p>Não reuniu as condições necessárias para a execução</p>
2 Aumentar o n.º de associados e criar uma rede de mecenas	- Atingir 2500 euros por meio do alargamento da rede de associados e atração de donativos por parte de mecenas	Equipa da Qualidade	Até Dezembro de 2010	Parcialmente executado: Foram admitidos 36 novos associados (540,00€)	
3 Aumentar as receitas com campanhas	- Atingir 2500 euros por meio do aumento da eficácia das campanhas desenvolvidas	Equipa da Qualidade	Até Dezembro de 2010	Ultrapassado: Campanha Pirlampo Mágico e I Gala de Solidariedade da APPACDM	

RECURSOS

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
----------------------	----------------	-------------	-----------------------	-----------	---------------

B Recursos Físicos

1	Modernizar os equipamentos das respostas sociais	- Colocar o sistema de aquecimento em todos os espaços do edifício 2	Direção Diretora de Serviços	Até Outubro 2010		A candidatura ao PQREN foi efetuada e aprovada, aguardando-se o início da execução.
---	--	--	---------------------------------	------------------	--	---

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
----------------------	----------------	-------------	-----------------------	-----------	---------------

C Recursos Materiais

1	Modernizar Equipamento	- Adquirir máquinas agrícolas - - Aquisição de 95% dos materiais para a concretização dos projetos	Direção DS/DE/ Coordenadora do DPFI	Até Junho de 2010 Até Dezembro de 2010	Foi adquirido um trator e reboque Em execução: Adquiriram-se azulejos, tintas, pinceis, cimento, mobiliário.	
---	------------------------	--	---	---	--	--

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
----------------------	----------------	-------------	-----------------------	-----------	---------------

D Recursos Tecnológicos

1	Adquirir software de gestão	- Implementar o software "QualityAlive" - Implementar o software "Gestão de Escalas"	Gestor da Qualidade DE/DT de Lar	Setembro de 2010 Junho de 2010	Executado: Foi realizada formação interna a cerca de 85% dos colaboradores. Foi instalada uma rede interna por wireless. Foram instalados 10 computadores. Executado: Deixou-se a plataforma em	Não executado: Já foi adquirido e instalado, mas o modelo de escala existente atualmente tem de ser revisto antes de ser adaptado a esta nova plataforma
---	-----------------------------	---	---	---------------------------------------	--	---

	- Implementar o software de Gestão de Clientes e Quotas	Gestora Orçamental	Fevereiro 2010	MSDOS e passou a ser utilizado um software mais moderno, flexível, rápido e eficaz.	
	- Implementar o software de Gestão Comercial	Gestora Orçamental	Fevereiro 2010	Executado: Passou a ser utilizado um software mais moderno, flexível, rápido e eficaz.	

Parcerias

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
----------------------	----------------	-------------	-----------------------	-----------	---------------

A Parcerias com Entidades Públicas

1	Celebrar protocolos de cooperação com Organizações Públicas	- Manter 100% dos protocolos estabelecidos com as Juntas de Freguesia, Câmara Municipal, Públicas	DE	Até Junho de 2010	Executado	Não executado: A Segurança Social não autoriza este aumento, pois já temos a capacidade máxima permitida por lei para o espaço existente
		- Rever os protocolos de cooperação com a Segurança Social, de modo a aumentar o financiamento existente em 30% para o CAO	DE	Até Dezembro de 2010		
		- Manter em 100% dos protocolos com o IEFP	DE	Até Dezembro de 2010	Executado	
		- Manter 100% dos protocolos estabelecidos com os agrupamentos de escolas	Coordenadora Pedagógica	Setembro de 2010	Executado	

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executada	Não executada
B Parcerias com Organizações Privadas					
1 Desenvolver regalias para Clientes/ Colaboradores, Parceiros e Associados da APPACDM	- Celebrar um protocolo com uma distribuidora de combustíveis para redução de 5 centavos por litro para os clientes, colaboradores e associados da APPACDM, revertendo 1 centavo por litro para a APPACDM	DE/DS	Até Dezembro de 2010		Foi feita uma reunião, com representantes da GALP e BP, mas não foi possível concretizar o objetivo
	- Celebrar um protocolo com uma farmácia que permita aos clientes/ colaboradores e associados beneficiarem de um desconto de 15% em todos os produtos não sujeitos a receita médica;	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
	- Celebrar um protocolo com um laboratório de Análises Clínicas com benefícios de 2% em todos os serviços realizados (clientes/ colaboradores e associados)	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
	- Celebrar um protocolo com uma Óptica para que todos os clientes/ colaboradores e associados beneficiem de descontos de 15% em todos os produtos/ serviços	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
	- Celebrar um protocolo com uma Clínica Dentária que permita a todos os clientes/ colaboradores e associados beneficiarem de 10% de desconto em todos os serviços.	DE/ DS	Até Dezembro de 2010	Celebrado com a Clínica Dentária Sorridente	

B Parcerias com Organizações Privadas

	<p>- Celebrar um protocolo com loja informática que permita a todos os nossos colaboradores/ associados e clientes, beneficiarem de descontos até 5% em todos os produtos e serviços.</p>	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
	<p>- Celebrar um protocolo com uma oficina de reparação que permita descontos de 10% nos serviços prestados às viaturas dos nossos clientes/ colaboradores ou associados;</p>	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
	<p>- Desenvolver parceria com operadora de telemóveis que permita a existência de comunicações gratuitas entre 100% dos equipamentos existentes nos serviços;</p>	DE/ DS	Até Dezembro de 2010	Parcialmente executado: O Contrato com a TMN foi renegociado e reduzido o valor da faturação mensal	
2	<p>Criar protocolos de cooperação mutuamente benéficos com Organizações Privadas e de dimensão significativa</p>				
	<p>- Celebrar protocolo com empresa de dimensão significativa para o financiamento de um processo de coaching de 30 horas para diretores e coordenadores da APPACDM.</p>	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
	<p>- Celebrar protocolo com empresa de dimensão significativa para encaminhamento de clientes para o Centro de Reabilitação</p>	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
	<p>- Celebrar com uma Universidade/ Instituto Superior um protocolo para obtenção de 75% de desconto na frequência de Formação Avançada de um quadro técnico por ano;</p>	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado

B Parcerias com Organizações Privadas

	- Celebrar protocolo com empresa de dimensão significativa para a atribuição anual do prémio da melhor ideia para a melhoria de um serviço (a atribuir por área)	DE/ DS	Até Dezembro de 2010		Não executado
3	Aumentar a percentagem de fontes de financiamento não estatais	DE/ DS/ Contabilista			Não executado

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
----------------------	----------------	-------------	-----------------------	-----------	---------------

C Parcerias com OSFL

1	Celebrar Protocolos de cooperação mutuamente benéficos com Organizações Sem Fins Lucrativos	- celebrar protocolo com Santa Casa da Misericórdia para desconto ou prioridade em consultas	DE/ DS	Até 31 Dezembro de 2010	Não executado
		- celebrar protocolo com Cáritas para desconto ou prioridade em consultas	DE/ DS	Até 31 Dezembro de 2010	Não executado
		- celebrar protocolo com Centros Sociais da Zona, Infantários e ATL's para descontos nas visitas à futura Quinta Pedagógica da APPACDM	DE/ DS	Até 31 Dezembro de 2010	Não executado

PESSOAS

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
A Formação e Desenvolvimento					
1 Qualificar os quadros da Organização	- Levantamento de necessidades formativas a 100% dos colaboradores	Equipa da Qualidade	Até Março de 2010	Parcialmente executado: Foi apenas a uma amostra de 55% de colaboradores	
	- Plano de formação direcionado para 30% dos nossos colaboradores	Equipa da Qualidade	Até Abril de 2010	Executado e superado	
	- Realizar 36 horas de formação por colaborador ao nível das competências técnicas e comportamentais	Equipa da Qualidade	Até Dezembro de 2010	Parcialmente executado.	

Objetivo Estratégico	Objetivo SMART	Responsável	Data de Concretização	Executado	Não executado
B Sistemas de Gestão de Pessoas					
1 Clarificar responsabilidades e tarefas dos colaboradores, níveis de comunicação e de competências	- Criar o manual de funções e gestão de competências para 100% dos colaboradores	Março de 2010	Gestor da Qualidade	Executado mas não na data prevista	
	- Criar o manual de acolhimento, código de ética e carta de direitos do cliente	Abril de 2010	Gestor da Qualidade	Parcialmente executado: O Manual de acolhimento e a carta de direitos do cliente foram concluídos. Está-se a trabalhar no código de ética	
2 Implementar um Sistema de Avaliação de Desempenho	- Desenhar um sistema de gestão e avaliação de Pessoas para a APPACDM	Dezembro de 2010	Equipa da Qualidade	Executado (será implementado no primeiro trimestre de 2011)	

Quadro Resumo da Análise do Plano estratégico

Área	Objetivos estratégicos	Executado		Em execução	Não executado	% de objetivos em execução	% de objetivos executados
		Na data prevista	Fora da data prevista				
Novas iniciativas	Criação de novos serviços	-	-	3	2	60%	0%
	Melhoria dos serviços existentes	8	1	-	1	-	90%
Recursos	Financeiros	1	-	2	5	25%	13%
	Físicos	-	-	-	1	-	0%
	Materiais	1	-	1	-	50%	50%
	Tecnológicos	3	-	-	1	-	75%
Parcerias	Entidades públicas	3	-	-	1	-	75%
	Entidades privadas	1	-	1	11	1%	1%
	Organizações sem fins lucrativos	-	-	-	3	-	0%
Pessoas	Formação/ desenvolvimento	2	-	1	-	33%	67%
	Sistemas de gestão de pessoas	1	1	1	-	33%	67%

Considerações finais:

Devido ao processo de implementação do sistema de gestão da qualidade, o envolvimento dos quadros e restantes colaboradores neste processo, não permitiu a execução de todos os objetivos a que nos propusemos.

Executaram-se 22 dos objetivos propostos, encontrando-se em execução 9 objetivos, tendo como meta o decurso do ano de 2011 para a sua conclusão.

Ficaram por executar 25 objetivos, sendo que este desvio se relaciona com os 15 objetivos de criação de novas parcerias de valor acrescentado para clientes, colaboradores e associados.

Contudo, celebraram-se as seguintes parcerias que não estavam planeadas:

- Centro de Novas Oportunidades da Escola Profissional de Tondela
- Psicossoma – Viseu
- Restaurante Portas do Sol – Viseu
- Clínica Dentária Sorridente Viseu
- Universidade Católica de Viseu

Fevereiro de 2011

A Direção Executiva

(Emília Dias)