

FERRAMENTA
DE CERTIFICAÇÃO
DE QUALIDADE
DO PROGRAMA
APAE MAIS



CADERNO DE
DIRETRIZES



APAE - ES
FEDERAÇÃO

DIRETORIA EXECUTIVA**Presidente**

Vanderson Roberto Pedruzzi Gaburo

Vice-Presidente

Margareth Zorzal Fafá

Primeiro Diretor Secretário

Nilton Carlos Walcher

Segundo Diretor Secretário

Maria de Lourdes Florido

Primeiro Diretor Financeiro

Maria das Graças Vimercati

Segundo Diretor Financeiro

José Maria Belo

Diretor de Patrimônio

Carlos Augusto Fernandes

Diretor Social

Eval Galazi

CONSELHO FISCAL

Marta Cristina Silva Vinco

Vanir Carvalho

Sandra Mara Simonassi Silva

Eliane da Consolação da Silva

Natáxida Cinelli Monteiro

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**REGIÃO CAPARAÓ**

Ademi João de Andrade

Patrick Vargas Amaral

REGIÃO CENTRO

Hércules da Silva Falcão

Renata Catarina Mendonça Schultz

REGIÃO NORTE

Margarida Adeodato dos Santos

Marisangela Carminatti Mação

REGIÃO RIO DOCE

Eloilson Caetano Sabadine

Arthur Emílio Cossete de Medeiros

REGIÃO SERRANA

Ducila Falqueto Lourenzoni

Abel do Nascimento Lopes

REGIÃO SUDESTE

Dilcea Marvila de Oliveira

Giny Farias de Resende

AUTODEFENSORES ESTADUAIS

Paula Conceição do Nascimento

Carlos Alberto Schaffel

Ivania da Silva Peidade

André Vantil Padrilha

AUTOR

Federação das Apaes do Estado do Espírito Santo e Instituto de Ensino e Pesquisa-UNIAPAES

ORGANIZADOR

Vanderson Roberto Pedruzzi Gaburo

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

LoreBR Comunicação

ANO

2022

APRESENTAÇÃO

1

1

Ao longo dos últimos anos, a Federação das Apaes tem lançado mão de uma série de ações estruturantes no sentido de organizar e fortalecer o Movimento Apaeano no Estado. Todo esse arcabouço de iniciativas estava ancorado no Programa Apae Sustentável. Esse Programa foi uma estratégia de gestão que teve por objetivo promover a permanência e continuidade das ações de sustentabilidade e de qualidade na oferta e aprimoramento dos serviços de atenção aos usuários das instituições envolvidas.

Cumpridos todos os ciclos previstos no Programa, era necessário fazer uma revisão geral dos resultados e pensar nos próximos passos. Claramente, o Apae Sustentável contribuiu para diversos avanços que tivemos no Estado, e a média geral de pontos da ferramenta de certificação de qualidade aponta nessa direção. Entre o 1º e o 3º ciclo, tivemos um aumento de mais de 20% na pontuação média das Apaes.

No meio desse processo de análise e revisão, fomos, todos, duramente impactados pela pandemia da Covid-19, que trouxe consigo a necessidade de mudanças e inovações importantes para passarmos por esse momento e continuarmos levando nossa causa adiante. Embora tenha nos apresentado um contexto complexo, o caminho para a estruturação dessa nova ferramenta no período foi importante, pois ela pôde absorver questões que foram postas pela pandemia.

Assim, munidos nós do desafio de dar um passo adiante nesse processo de fortalecimento e planejamento das ações que executamos, surge o Programa Apae Mais. O Apae Mais é um Programa estratégico que visa a dar continuidade ao fortalecimento das ações de gestão e tomada de decisão e qualificar os serviços ofertados aos usuários das Apaes e coirmãs filiadas à Federação. Tem o objetivo de ser uma iniciativa estruturante para todas as ações desenvolvidas pela Federação e organizar os caminhos a serem seguidos pelas Instituições, numa lógica de planejamento plurianual de longo prazo.



CONCEITO

O Apae Mais é um programa estratégico que visa dar continuidade ao fornecimento das ações de gestão e tomada de decisões, e qualificar os serviços ofertados aos usuários das Apaes e mães.

PRINCÍPIOS

- > Sustentabilidade
- > institucional
- > Responsabilidade social
- > Ética
- > Inclusão
- > Causa
- > Competência
- > Transformação social

COMPROMISSOS NORTEADORES

- > Promoção da autonomia e autogestão da pessoa com deficiência
- > Promoção da inclusão e luta por direitos
- > Representação e mobilização social
- > Qualidade na oferta dos serviços
- > Gestão eficiente, transparente e responsável

FOCOS ESTRATÉGICOS

- > Aprimoramento da Gestão
- > Governança
- > Fortalecimento institucional
- > Pessoa com deficiência e sua família
- > Produção de conhecimento
- > Excelência técnica

COMPONENTES DE AÇÃO

- > Programa de Certificação de Qualidade
- > Fundo Mais Inclusão
- > Instituto de Ensino e Pesquisa UNIAPAE-ES
- > Projetos Focais
- > Promoção de políticas públicas

RESULTADO ESPERADO

Um processo contínuo e estruturado de fortalecimento institucional e oferta de serviços com excelência, valorizando a pessoa com deficiência e contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva

O Apae Mais estrutura-se tendo como princípios norteadores a sustentabilidade institucional, a responsabilidade social, a ética, a inclusão, a causa, a competência e a transformação social. Esses princípios dão a base para compromissos norteadores que devem ser assumidos por todo o movimento no Estado, como a promoção da autonomia e autogestão da pessoa com deficiência, a promoção da inclusão e luta por direitos, a representação e mobilização social, a qualidade na oferta dos serviços e uma gestão eficiente, transparente e responsável.

Para dar conta dos princípios e compromissos norteadores, o Programa Apae Mais conta com alguns componentes de ação, estratégias que traduzem em prática aquilo que se estabeleceu como estrutura para o Programa. São componentes do Apae Mais:

• Ferramenta de Certificação de Qualidade

Metodologia de avaliação das Instituições que utiliza indicadores para estabelecer parâmetros, metas e objetivos a serem alcançados por todas as Instituições. Composto por ciclos, apresenta uma fotografia da realidade, os caminhos a serem seguidos e a consolidação dos objetivos do Programa Apae Mais.

• Fundo Mais Inclusão

Fundo de financiamento de projetos de impacto social e transformador, que possibilite a realização de ações voltadas para as pessoas com deficiência e suas famílias. A cada ano, um Edital apresentará os valores dos projetos financiados e as regras de participação.

• Instituto de Ensino e Pesquisa UNIAPAE-ES

Importante braço técnico da Federação, responsável por apoiar as ações de formação, orientação, pesquisa, produção de conhecimento e prestação de serviços para as Apaes e coirmãs.

• Projetos Focais

Propostas de intervenções focais que têm por objetivo orientar novas práticas ou potencializar ações já em curso, no sentido de construir novos olhares para a atuação das Instituições.

• Promoção de Políticas Públicas

Articulação constante com o Poder Público para o fomento de políticas públicas voltadas para as pessoas com deficiência intelectual e múltiplas e suas famílias.

Dentro desse arcabouço, a **Ferramenta de Certificação de Qualidade** é um componente fundamental para avaliar as ações do Programa Apae Mais. Com metodologia própria, a Ferramenta de Certificação de Qualidade tem o objetivo de proporcionar um balizador comum que sirva de referência de avaliação dos estágios de estruturação das ações fundamentais para a Organização e com serviços de qualidade ofertados aos seus usuários.

A Certificação de Qualidade deve ser encarada como um componente estruturante do Apae Mais para auxiliar as Apaes e coirmãs do Espírito Santo nos seus processos necessários de reflexão das práticas cotidianas, bem como delinear as ações de orientação e assessorias especializadas ofertadas pela Federação das APAEs.

Implantando efetivamente o Programa e seus componentes de ação, esperamos consolidar um processo contínuo e estruturado de fortalecimento institucional e oferta de serviços com excelência, valorizando a pessoa com deficiência e contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

METODOLOGIA

2

2

2.1. O indicador como um instrumento de análise

A **Ferramenta de Certificação de Qualidade do Programa Apae Mais** foi pensada e estruturada com base em indicadores objetivos, que buscam traduzir as ações necessárias para uma prática sustentável e profissional, associada com os princípios e compromissos que devem nortear as boas práticas de Organizações do Terceiro Setor e os compromissos do Programa Apae Mais.

A utilização de indicadores é tradicionalmente uma ferramenta importante para monitoramento e avaliação da realidade e um instrumento fundamental para uma boa gestão. Os indicadores são essenciais ao planejamento e controle dos processos organizacionais, pois constituem a base do planejamento. Estabelecem medidas verificadoras do cumprimento de metas e objetivos e sinalizam o rumo que a Organização está seguindo. Assim, facilita a ação da gerência, proporcionando maior respaldo na tomada de decisão (FERNANDES, 2004).

Um indicador é “uma ferramenta que permite a obtenção de informações sobre uma dada realidade, tendo como característica principal a de poder sintetizar diversas informações, retendo apenas o significado essencial dos aspectos analisados (MITCHELL, 2004)”.

Assim, o indicador é uma estratégia metodológica utilizada de forma empírica para medir a evolução de fatos observados. São, na visão de Valarelli (1999, p. 02), “uma espécie de 'marca' ou sinalizador, que busca expressar algum aspecto da realidade sob uma forma que possamos observá-lo ou mensurá-lo”. Ao todo, a ferramenta conta com 40 indicadores para avaliar aspectos importantes das APAEs e coirmãs do Estado.

Cada indicador que compõe o Programa de Certificação também é uma fotografia daquela realidade observada na Organização e tem a intenção de tornar-se um catalisador para uma transformação, ou seja, ele não é um dado frio, ele reflete, indica algo de concreto que está ocorrendo no ambiente observado.

Embora, como sinaliza Jannuzzi (2009, p. 23), “em geral a imagem captada no indicador é uma 'modelização' da realidade, isto é, uma representação simplificada de um aspecto da mesma”, sua capacidade de interferir na realidade e tornar-se uma referência para o planejamento das ações da Organização é também um ponto fundamental em todo esse processo.

Para a efetivação do Programa de Certificação, assim como para a própria eficácia de qualquer indicador, é fundamental uma avaliação da sua aplicabilidade. Cada indicador que foi pensado deve ser analisado para identificar se reúne requisitos básicos, como validade e confiabilidade, mensurabilidade e economicidade (FERREIRA, CASSIOLATO e GONZALES, 2009, p. 26).

Todos esses aspectos devem ser levados em consideração. Além disso, cada indicador precisa responder, de forma clara, a algumas questões como: o que medir? Por que medir? Como medir? Quando medir? E como interpretar esses indicadores. Sem a observância desses aspectos, qualquer ferramenta tende ao fracasso. Igualmente importante é ter estipulado os objetivos e metas para a avaliação. Eles indicarão com mais clareza aonde se pretende chegar com a avaliação.

2.2. Como se estrutura a medição da Ferramenta de Certificação de Qualidade do Programa Apae Mais

A estruturação dos indicadores da Ferramenta de Certificação de Qualidade do Programa Apae Mais traz como referência metodológica o Programa Apae Sustentável e o modelo dos Indicadores de Governança da Associação dos Investidores Sociais do Brasil – GIFE¹, que organiza sua ferramenta por Eixo, Componentes e Indicadores.

Todos os indicadores foram agrupados em três eixos estratégicos, que traduzem os compromissos norteadores do Programa Apae Mais, sendo eles: Gestão eficiente, transparente e responsável; Boas práticas e qualidade na oferta de serviços; e Promoção da Inclusão e luta por direitos.

Para cada indicador, é aplicada a medida de sim, parcial ou não como resposta, gerando uma pontuação de 2, 1 e 0, respectivamente. Essa medida em cada indicador é multiplicada ainda por um peso, que varia de 1 a 3, dependendo do grau de relevância dele dentro da ferramenta.

1 O GIFE é a associação dos investidores sociais do Brasil, sejam eles institutos, fundações ou empresas. Sua ferramenta de Medição de Indicadores de Governança é um instrumento que permite a associações e fundações avaliar por si mesmas o grau de desenvolvimento de sua governança tendo como referência as linhas gerais estabelecidas pelo Guia das melhores práticas de governança para institutos e fundações empresariais, elaborado em parceria com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Vamos a um exemplo para facilitar o entendimento:

Eixo	Indicador	Medida	Peso
Gestão eficiente, transparente e responsável	A Organização utiliza como parâmetro o Manual de Gestão e Governança	Sim (2); Não (0); Parcial (1)	3

O objetivo desse indicador é analisar se a Organização utiliza o Manual de Gestão e Governança, elaborado pela Federação, como norteador das ações diárias. Ele tem peso 3. Imaginando que a APAE utilize o Manual, será assinalado o sim, que corresponde a 2 pontos. Esse valor será multiplicado pelo peso, totalizando 6 pontos, que é o resultado alcançado pela Organização nesse indicador. O mesmo raciocínio vale se forem assinalados o não (0 pontos) e o parcial (1 ponto).

A pontuação obtida na medida é multiplicada pelo peso e gera, ao final, o valor alcançado pela Organização no indicador. O valor máximo que pode ser atingido por uma APAE é 184 pontos, distribuídos da seguinte forma:

VALORES DE REFERÊNCIA

Eixo	Valor Máximo Possível
Gestão eficiente, transparente e responsável	84
Boas práticas e qualidade na oferta de serviços	50
Promoção da Inclusão e luta por direitos	50
Total Geral	184

Todo o processo de análise e aplicação da **Ferramenta de Certificação de Qualidade** será por autoavaliação. Assim, cada instituição receberá um link contendo o formulário com os indicadores que devem ser analisados no contexto local. Essa metodologia estimula a coparticipação e responsabilidade de todos com a fidedignidade das informações, entendendo esse processo como uma estratégia de fortalecimento institucional, e não de julgamento. Importante destacar ainda que nenhum dos 40 indicadores é imutável. Eles podem, a cada ciclo, ser alterados tendo em vista novos desafios que o Programa Apae Mais apresentar.

Cada Instituição receberá seu resultado individualmente, num relatório que aponta onde a instituição pontuou e quais as suas fragilidades. Esse documento deve ser utilizado como um balizador no planejamento das ações por parte da Instituição.

2.3. Os Ciclos de Avaliações

O processo de avaliação da **Ferramenta de Certificação de Qualidade** também é baseado em Ciclos anuais, cada um com um nível de exigência crescente. O primeiro, terá como valor de referência 60% de cumprimento dos indicadores para certificação.

A cada ciclo, esse valor sobe 10%. Assim, a Ferramenta tem como referência para os próximos ciclos os seguintes valores:

Ciclos	Valores mínimos de referência	% mínima em cada Eixo
Ciclo 2021	110	60%
Ciclo 2022	128	70%
Ciclo 2023	147	80%

Ao final do 3º ciclo, toda a Ferramenta será avaliada para traçar os novos caminhos, inclusive com a possibilidade de substituição e inclusão de novos indicadores de avaliação, diante de um novo momento de organização que se deseja encontrar as Apaes e coirmãs do Estado.

2.4. O processo de Certificação

O processo de **Certificação do Programa Apae Mais** leva em consideração o resultado alcançado pela Instituição, tendo por base a metodologia e a porcentagem mínima do ciclo.

Todas as Apaes e coirmãs que alcançarem o valor correspondente à porcentagem mínima, em cada eixo do Programa, serão Certificadas pela Federação. Esse certificado terá validade de um ano, até o resultado do próximo ciclo avaliativo.

Entendendo a **Ferramenta de Certificação de Qualidade** como uma ferramenta importante para o planejamento das ações das Organizações e uma peça importante dentro do Apae Mais, é fundamental que as APAEs que apresentarem maior dificuldade com os resultados das avaliações recebam uma atenção da Federação para conseguirem avançar na revisão dos seus processos e poderem se preparar melhor para os outros ciclos.

Dessa forma, todas as Organizações que não conseguirem alcançar a porcentagem mínima do ciclo em cada eixo e que, portanto, não serão certificadas, receberão uma atenção especial da Federação para, juntos, superarem os desafios.

Assim, ter o Certificado do Programa Apae Mais é uma comprovação de que a Organização possui um processo de trabalho e de atenção aos usuários que está adequado e dentro dos parâmetros mínimos, e pode ser usado como um importante documento que chancela o trabalho desenvolvido.

REFERÊNCIAS

FERNANDES, D. R. Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial. Rev. FAE, Curitiba, v.7, n.1, p. 1-18, jan./jun. 2004.

FERREIRA, H.; CASSIOLATO, M.; GONZALEZ, R. Uma experiência de desenvolvimento metodológico para avaliação de programas: o modelo lógico do programa segundo tempo. Texto para discussão. Rio de Janeiro: IPEA, 2009.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Indicadores Socioeconômicos na Gestão Pública. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2009.

MITCHELL, G. Problems and Fundamentals of sustainable development indicators. Disponível em:

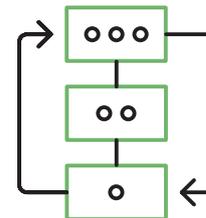
< <http://www.lec.leeds.ac.uk/people/gordon.html> > Acesso em 31 out. 2006.

VALARELLI, L.L. Indicadores de resultados de projetos sociais. Apoio à Gestão. Rio de Janeiro, 1999.

INDICADORES GESTÃO EFICIENTE, TRANSPARENTE E RESPONSÁVEL



GESTÃO EFICIENTE, TRANSPARENTE E RESPONSÁVEL



Objetivo:

Aprimorar o processo de gestão, governança e tomada de decisão nas Organizações

Meta:

Atingir 100% das Organizações com Processos de Gestão Planeados até 2024



Indicador 1
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO POSSUI PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O que mede	Nível de planejamento de médio e longo prazo da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar o grau de planejamento das ações da Organização
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar o documento junto à Organização no ato da avaliação



Indicador 2
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO POSSUI UM PLANO DE AÇÃO ANUAL

O que mede	Nível de planejamento de curto prazo da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar o grau de planejamento das ações de curto prazo da Organização
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar o documento junto à Organização no ato da avaliação



Indicador 3
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI BALANÇO CONTÁBIL SEGREGADO POR ÁREA

O que mede	Nível de organização contábil e atendimento às normas de segregação de despesas
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização cumpre os requisitos das normas de contabilidade e segregação do Balanço por áreas de atuação da Organização
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Buscar informação com o Contador da Organização a fim de saber se o balanço é segregado pelas áreas, como saúde, educação e assistência social. Se possível, checar o Balanço



Indicador 4
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI UM PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO ANUAL

O que mede	Nível de organização e planejamento financeiro e orçamentário
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização possui um planejamento orçamentário e financeiro das suas receitas e despesas para o exercício, dando maior previsibilidade às ações
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar o documento. Identificar se a Organização possui um planejamento para o exercício fiscal, prevendo receitas e despesas e projetando superávit ou déficit



Indicador 5
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI UM PLANO DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

O que mede	Nível de organização e planejamento das fontes de receita e relacionamento com doadores
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização estrutura suas estratégias de busca de receitas, relacionamento com doadores e identificação de novos parceiros.
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar o documento junto à Organização



Indicador 6
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO INSTITUIU AS COORDENAÇÕES DE SAÚDE, ASSISTÊNCIA SOCIAL E EDUCAÇÃO

O que mede	Nível do arranjo hierárquico de comando das ações executadas pela Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização organiza o comando das suas áreas de atuação
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Apresentar os coordenadores de cada área



Indicador 7
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO REALIZA REUNIÕES PERIÓDICAS DE DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O que mede	Nível de governança da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar a efetiva participação da Diretoria e do Conselho de Administração na gestão da Organização e o grau de funcionamento das estruturas de governança
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar Ata das reuniões. Devemos ter no mínimo 2 reuniões do Conselho de Administração e 6 reuniões de Diretoria Executiva por ano



Indicador 8
Peso 3

O CONSELHO FISCAL TEM INDEPENDÊNCIA E SE REÚNE SEMESTRALMENTE PARA ANALISAR AS CONTAS DA DIRETORIA EXECUTIVA

O que mede	Nível de governança da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar o funcionamento e independência do Conselho Fiscal, importante instância de controle
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar Ata das reuniões. O Conselho Fiscal deve reunir-se semestralmente para analisar com independência as contas da Diretoria Executiva



Indicador 9
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO MANTÉM REGRAS PARA SELEÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS

O que mede	Nível de profissionalismo na escolha e no gerenciamento de pessoas
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização usa critérios impessoais para admissão e gestão de pessoas em seu quadro de funcionários
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Colher as regras e identificar se elas estão sistematizadas ou são apenas ditas verbalmente



Indicador 10
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO COBRA METAS E PARÂMETROS DE ATENDIMENTOS DA SUA EQUIPE TÉCNICA

O que mede	Nível de organização de agenda e avaliação de produtividade dos profissionais da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização organiza a agenda de trabalho e cobra produtividade de seus profissionais
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar essas metas por área. Pode ser agendamento, número de atendimento semanal por profissional. Importante observar se, além de existir a meta, há uma cobrança por parte da Coordenação ou Direção por elas. Observar se há formulários de entrega de produção, por exemplo



Indicador 11
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI AS PRINCIPAIS CERTIDÕES EM DIA

O que mede	Nível do ordenamento gerencial e atendimento das obrigações trabalhistas, fiscal e tributária da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização está cumprindo suas obrigações trabalhistas, fiscal e tributária
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir o check list de certidões de cada APAE, contendo certidões negativas como a do FGTS, INSS, dívidas ativas com a União, Estado e Município, Negativa de Débitos Trabalhistas, entre outras



Indicador 12
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO DIVULGA NO SEU SITE OU NOS RELATÓRIOS OS PRINCIPAIS PROGRAMAS, PROJETOS E AÇÕES DESENVOLVIDOS

O que mede	Nível de informação sobre o trabalho desenvolvido pela Organização disponibilizado à sociedade
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização informa à sociedade suas ações e atividades realizadas
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Consultar o site ou os relatórios para comprovação da exposição das ações desenvolvidas Levar em conta a exposição em outros meios, como informativos, jornais, entre outros





Indicador 13 Peso 1

O PAINEL DO APAE MAIS ESTÁ VISÍVEL

O que mede	Nível de adesão e circulação interna de informações sobre o Programa
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização expõe internamente as diretrizes do Programa a que aderiu
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se o Painel está exposto num local visível ao público



Indicador 14
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO DISPONIBILIZA PARA CONSULTA PÚBLICA AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS E AS PRESTAÇÕES DE CONTAS

O que mede	Nível de transparência na gestão financeira e contábil da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização está prestando contas aos seus colaboradores e à sociedade em geral, disponibilizando abertamente as informações sobre os recursos recebidos e aplicados e as ações desenvolvidas
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se essas informações estão disponíveis para qualquer interessado consultar. Devem estar expostas em locais/ambientes de acesso público, ou facilmente disponíveis quando solicitadas



Indicador 15
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO DESENVOLVE ALGUM PROGRAMA OU AÇÃO DE FORMAÇÃO DE NOVAS LIDERANÇAS

O que mede	Nível de planejamento da Organização para mobilizar e formar novas lideranças
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização trabalha com as famílias para gerar envolvimento e formação de novas lideranças
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se há alguma ação nesse sentido. Aqui não entram cursos e capacitações. São ações estruturadas com a finalidade de formar lideranças, trabalhar a importância da participação e desenvolver conhecimento sobre a Organização



Indicador 16
Peso 1

A ORGANIZAÇÃO POSSUI SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO

O que mede	Nível de informatização e estruturação digital dos processos de trabalho gerencial e de gestão
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização investe na implantação de tecnologias digitais e informatização dos processos de trabalho
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se a Organização possui sistema informatizado de gestão, que auxilie o processo de trabalho nas diversas áreas, ou se ainda faz de forma analógica ou por meio de planilhas



Indicador 17
Peso 1

A ORGANIZAÇÃO POSSUI OUVIDORIA

O que mede	Nível de estruturação dos canais de comunicação com a sociedade
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização possui um canal de comunicação com a sociedade estruturado
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se há uma Ouvidoria constituída ou um canal para a Organização receber demandas das famílias e da sociedade de modo geral





Indicador 18
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO UTILIZA COMO PARÂMETRO O MANUAL DE GESTÃO E GOVERNANÇA

O que mede	Nível de organização e utilização dos materiais apoiadores produzidos pela Federação
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização implementou o Manual de Gestão e Governança como um guia prático diário para orientar as ações
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se a Organização faz uso do Manual de Gestão e Governança como um balizador para as ações. Se criou algum grupo de estudo ou de trabalho para estudar e aplicar o manual

**Indicador 19**
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI ESTRUTURA FÍSICA COM ACESSIBILIDADE, DENTRO DOS PARÂMETROS DA ABNT

O que mede	Nível de adequação da estrutura física da Organização às regras de acessibilidade da ABNT
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a estrutura física das Organizações está dentro dos parâmetros de acessibilidade para a pessoa com deficiência
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Fazer a medição e consultar, sobretudo, adequação dos banheiros e salas coletivas, largura das portas e corredores, existência e inclinação de rampas, sinalizações, conforme aponta a ABNT NBR 9050, de 2004



Indicador 20
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO ESTÁ COM SEUS AMBIENTES EXTERNO E INTERNO EM BOAS CONDIÇÕES DE USO

O que mede	Nível da condição de uso do imóvel da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se o imóvel está em boas condições de uso e apresenta aspecto salubre
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Fazer uma análise visual das condições da pintura, limpeza, se há alguma rachadura visível, infiltrações, entre outros itens

INDICADORES BOAS PRÁTICAS E QUALIDADE NA OFERTA DE SERVIÇOS



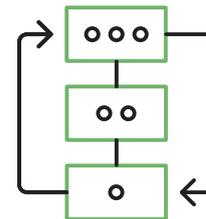
BOAS PRÁTICAS E QUALIDADE NA OFERTA DE SERVIÇOS

Objetivo:

Aprimorar os serviços ofertados e estimular as melhores práticas visando à excelência técnica na Organização

Meta:

Implantar a cultura da excelência técnica e boas práticas na oferta de serviços em 100% das Organizações



**Indicador 21**
Peso 3

A EQUIPE TÉCNICA DA ORGANIZAÇÃO É QUALIFICADA PARA A FUNÇÃO QUE EXERCE

O que mede	Nível de qualificação da equipe técnica da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se os profissionais que compõem a equipe técnica da Organização, em cada área, estão devidamente qualificados para exercer suas funções
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Observar se, além da formação superior, esse profissional tem algum curso de extensão, especialização ou treinamento ligado à sua área de atuação ou à área da pessoa com deficiência. Não é apenas titulação obrigatória ao cargo, como o diploma de Graduação em Pedagogia



Indicador 22
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO PARTICIPA DE PELO MENOS 70% DOS CURSOS E TREINAMENTOS OFERTADOS PELA FEDERAÇÃO

O que mede	Nível de adesão e participação na política de formação desenvolvida pela Federação
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização está participando dos cursos, treinamentos, Painéis e lives ofertados pela Federação, que servem para qualificar as práticas e as ações desenvolvidas
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Checar informações consolidadas pela Federação quanto à participação das Organizações

**Indicador 23**
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO DISPONIBILIZA AO MENOS 1 CURSO DE CAPACITAÇÃO POR ÁREA POR ANO

O que mede	Nível de investimento em qualificação da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização investe e está preocupada com a constante qualificação do seus profissionais, disponibilizando a eles oportunidades de capacitação
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Cobrar a apresentação do curso que foi disponibilizado aos profissionais de cada área. Ater-se se houve oferta de qualificação para todas as áreas, independentemente se todos os profissionais fizeram

**Indicador 24**
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI ALGUM PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS FEITA POR EQUIPE INDEPENDENTE

O que mede	Nível de acompanhamento e avaliação externa dos serviços ofertados pela Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização contrata ou tem parceria com alguma Instituição independente para realizar avaliações externas dos serviços que ela oferta
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir o programa, se houver. Trata-se da contratação de terceiros, não diz respeito a avaliações feitas pela Federação ou pela própria Instituição

**Indicador 25**
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO DESENVOLVE ALGUM PROGRAMA OU FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS

O que mede	Nível de acompanhamento e avaliação do grau de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização se preocupa em desenvolver alguma ferramenta para dar voz ao usuários e poder colher deles uma avaliação dos serviços que eles recebem
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se há alguma ferramenta sistematizada para obter essa avaliação com os usuários, independentemente se seja uma avaliação interna ou feita por terceiros. Não valem avaliações individuais ou opiniões de determinados profissionais sobre o serviço



Indicador 26
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO DESENVOLVE UM PLANO INDIVIDUAL DE ATENDIMENTO EM CADA ÁREA PARA O USUÁRIO

O que mede	Nível de planejamento dos serviços ofertados aos usuários por área
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização planeja e estrutura um plano de atendimento para os usuários, tendo clareza do que será ofertado e o que se espera de cada atendimento, nas diversas áreas
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se há um plano de atendimento por área indicando quais serviços esse usuário receberá na Organização, sua evolução e o que esperar para eles. Não serve aqui o Prontuário do usuário.

**Indicador 27**
Peso 2

A OFERTA DE SERVIÇOS DA ORGANIZAÇÃO ESTÁ DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS EM CADA ÁREA

O que mede	Nível de adequação dos serviços ofertados às necessidades dos usuários atendidos
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se os serviços oferecidos pela Organização estão em conformidade com as necessidades dos usuários que ela se propõe a atender
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se há carências de serviços, equipamentos, pessoal ou outros para garantir o pleno atendimento do usuário. Resposta verbalizada deve ser seguida de uma análise criteriosa nos ambientes. Checar também se há algum serviço na Organização que não está podendo ser ofertado por algum motivo.

**Indicador 28**
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO REALIZA REUNIÕES PARA DISCUSSÃO DE CASOS E AVALIAÇÃO DA EVOLUÇÃO DOS USUÁRIOS POR ÁREA

O que mede	Nível de planejamento interdisciplinar e de avaliação do impacto das ações ofertadas aos usuários
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização discute e planeja os atendimentos que serão ofertados, ou casos pontuais, com a equipe técnica de modo interdisciplinar
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir relatórios, Atas ou outros documentos que comprovem a realização de reuniões periódicas, pelo menos 1 por mês



Indicador 29
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO POSSUI UM PROGRAMA DE ACOLHIMENTO E ESCUTA ESTRUTURADO

O que mede	Nível de planejamento da Organização para implantar um Programa estruturado de Acolhimento e Escuta
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização estrutura seus processos de acolhida e abre espaços de escuta para as famílias
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se há alguma ação nesse sentido. O Programa de Acolhimento e Escuta envolve diversos níveis, como entrada da família na Instituição, entrada de novos colaboradores, Fórum da Família de escuta, entre outras ações que permitam conectar as pessoas à causa e ao movimento social.

**Indicador 30**
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO OFERTA ALGUM SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DA FAMÍLIA AOS BENEFÍCIOS DE REDE DE SERVIÇOS PÚBLICOS, QUANDO NECESSÁRIO

O que mede	Nível de articulação da Organização com a rede de serviços públicos disponíveis às famílias
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização está estruturada e se articula com a Rede de Serviços Públicos para buscar serviços para as famílias, quando necessário
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir modelos de relatórios, fluxo de encaminhamentos, ficha de atendimento, certificando-se de que isso é prática da Organização. Não aceitar apenas respostas verbalizadas

INDICADORES PROMOÇÃO DA INCLUSÃO E LUTA POR DIREITOS



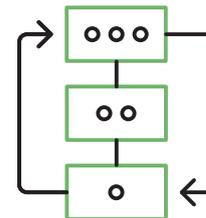
PROMOÇÃO DA INCLUSÃO E LUTA POR DIREITOS

Objetivo:

Aprimorar as ações de inclusão, de autogestão e de luta por direitos para a pessoa com deficiência

Meta:

Atingir 100% das Organizações com processos de desenvolvimento inclusivos estruturados até 2024





Indicador 31
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO DESENVOLVE ALGUM PROGRAMA OU AÇÃO PARA CONTRIBUIR NA INSERÇÃO DO USUÁRIO NA COMUNIDADE

O que mede	Nível de engajamento da Organização na inserção do usuário na sua comunidade
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo Identificar se a Organização possui ações específicas
Por que medir	voltadas para a inserção e participação dos usuários na comunidade, em ações para além dos muros da Organização
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se há algum projeto, ação ou programa que tenha como objetivo direto inserir o usuário na sua comunidade. São ações especificamente desenvolvidas para essa finalidade, não cabendo aqui ações como oferta do AEE, de oficinas de capacitação. Aqui são programas para fora dos muros da Instituição.



Indicador 32
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI ALGUMA ESTRATÉGIA OU AÇÃO PARA QUE A PESSOA COM DEFICIÊNCIA SEJA OUVIDA NO PROCESSO DE CUIDADO

O que mede	Nível de estímulo e abertura para promover a autoavaliação do usuário dentro dos serviços
Quem mede	ofertados pela Organização
Quando medir	Federação das APAEs do ES
Onde medir	Anualmente
Por que medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Como medir	Identificar se a Organização desenvolve alguma estratégia que dê espaço e voz para a autoavaliação dos usuários dentro dos serviços que são ofertados, ampliando a participação
Protocolo	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
	Conferir se há ações nesse sentido, de estimular e inserir o usuário nas suas avaliações de evolução, para os casos em que essa ferramenta é possível. Visualizar se há esse espaço constituído para que os usuários possam se expressar acerca dos serviços que recebem e da sua evolução ou andamento.



Indicador 33
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO DESENVOLVE ALGUMA AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO E PREVENÇÃO À DEFICIÊNCIA PARA A COMUNIDADE

O que mede	Nível do trabalho de prevenção à deficiência feito pela Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização desenvolve alguma ação de prevenção às deficiências junto à comunidade, em parceria com o Poder Público, por exemplo
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Se desenvolve de forma sistemática ações de prevenção à deficiência junto à população do seu município, em parceria ou não com o Poder Público, como palestras a grupos de gestantes, panfletagem, capacitações aos profissionais de saúde, entre outros.





Indicador 34
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO DESENVOLVE ALGUMA AÇÃO PARA INSERÇÃO DO USUÁRIO NO MUNDO DO TRABALHO

O que mede	Nível de organização para estimular a inserção das pessoas com deficiência no mundo do trabalho
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização desenvolve alguma ação de qualificação e apoio ao ingresso dos usuários no mercado de trabalho
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Identificar quais ações são feitas e pensadas nesse sentido, de estimular e apoiar o ingresso dos usuários no mundo do trabalho, garantindo oportunidade de emprego e renda



Indicador 35
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO INSTITUI SEU PROGRAMA DE AUTODEFENSORIA

O que mede	Nível de empoderamento dos usuários
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização implantou e elegeu seus autodefensores, dando voz e possibilidade de participação aos usuários
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir os autodefensores eleitos



Indicador 36
Peso 3

O AUTODEFENSOR PARTICIPA DAS DECISÕES QUE SÃO TOMADAS PELA ORGANIZAÇÃO

O que mede	Nível de participação dos usuários nas tomadas de decisões da Organização
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização dá espaço para a participação dos autodefensores, eleitos para representar os usuários, nas reuniões e decisões que são tomadas
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir a Ata ou outro registro de reuniões para identificar a presença dos autodefensores, caso a resposta seja positiva



Indicador 37
Peso 3

A ORGANIZAÇÃO POSSUI ASSENTO NOS CONSELHOS MUNICIPAIS

O que mede	Nível de envolvimento da Organização com as instâncias de participação e deliberação das políticas públicas
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização está se empoderando dos espaços de deliberação das políticas públicas, que são os Conselhos Municipais, levando as demandas das pessoas com deficiência intelectual e múltipla
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir em quais Conselhos. A Organização deve ter assento em pelo menos 1 Conselho



Indicador 38
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO POSSUI ROTINAS E PROTOCOLOS DE ENCAMINHAMENTOS PARA A REDE DE PROTEÇÃO NOS CASOS SUSPEITOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS

O que mede	Nível de articulação da Organização com a Rede de Proteção aos Direitos
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização está articulada com a rede de proteção aos direitos e se possui mecanismos padronizados para o acionamento dos serviços da rede em caso de violação dos direitos
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se tem formulários específicos para esses casos. Se é rotina ou acontece esporadicamente. Verificar modelos de encaminhamentos. Não pode ser algo subjetivo ou verbalizado, tem que haver processos estruturados nesse sentido.



Indicador 39
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO OFERTA APOIO ÀS FAMÍLIAS NA OBTENÇÃO DOS SEUS DIREITOS CONSTITUÍDOS

O que mede	Nível de atenção da Organização com os direitos sociais das famílias dos usuários
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização se estrutura para dar apoio às famílias na obtenção dos direitos constitucionais, como BPC, Bolsa Família, Matrícula Escolar, Transporte, entre outros
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Checar se além do atendimento, a Organização oferta algum apoio, como transporte, acompanhamento de assistentes sociais, entre outros, quando da busca por algum benefício constitucional



Indicador 40
Peso 2

A ORGANIZAÇÃO DESENVOLVE ALGUMA AÇÃO JUNTO À SOCIEDADE NAS DATAS ESPECIAIS DE CONSCIENTIZAÇÃO E LUTA POR DIREITOS

O que mede	Nível de mobilização da Organização em datas de conscientização da causa das pessoas com deficiência
Quem mede	Federação das APAEs do ES
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Nas APAEs do Estado do Espírito Santo
Por que medir	Identificar se a Organização utiliza as datas especiais de conscientização que envolvem as pessoas com deficiência para promover ações afirmativas na sociedade
Como medir	Sim (2); Não (0); Parcial (1)
Protocolo	Conferir se a Organização realiza alguma ação em datas ligadas à sua causa, como Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, Semana da Pessoa com Deficiência, Dia Internacional da Síndrome de Down, Dia Internacional do Autismo, entre outros. Precisam ser ações para além dos muros da Organização, não valendo atividades internas voltadas aos usuários.



APAE - ES
FEDERAÇÃO

www.apaees.org.br

 federacaoapaees  apaees  apaees