



Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Data: 23/03/18
Edição: 01
Elaboração: D
Aprovação: AG



Relatório Atividades e Contas 2017

Índice

1 – Introdução/Enquadramento	3
2- A Instituição e os Serviços Prestados.....	4
2.1- Evolução Histórica	4
2.2- Serviços Prestados.....	6
3- Política da Qualidade- Missão/Visão/Valores.....	10
4- Princípios e eixos de Ação	12
4.1- Liderança.....	12
4.2- Recursos Humanos	14
4.3- Clientes.....	15
4.4- Parcerias e protocolos.....	18
5- Candidaturas e Projetos	19
6. Desenvolvimento/Avaliação dos Objetivos de 2017.....	23
6.1 Respostas Sociais.....	23
6.1.1. CRPCC- Centro de Reabilitação de Paralisa Cerebral de Coimbra	23
6.1.2. CRPCC- Centro de Formação	25
6.1.3. Centro de Atividades Ocupacionais	29
6.1.4. CAARPD (Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos e Pré-Profissional)	32
6.1.5. Residências	36
6.1.6. Serviço de Apoio Domiciliário.....	38
6.1.7. Transportes	39
6.2. Outras Atividades	40
6.2.1. Ludoteca/Oficina do Brinquedo	40
6.2.2. Quinta Pedagógica.....	41
6.2.3. Desporto.....	42
6.2.4. Centro de Recursos para a Inclusão.....	44
6.3. Desempenho global dos Serviços de Suporte.....	46
7.Avaliação de Satisfação.....	47
8. Melhoria Contínua.....	48
9. Balanço Global	49
Contas	50

A handwritten signature in blue ink is written over the certification logos. The signature is fluid and cursive, appearing to be a personal name.

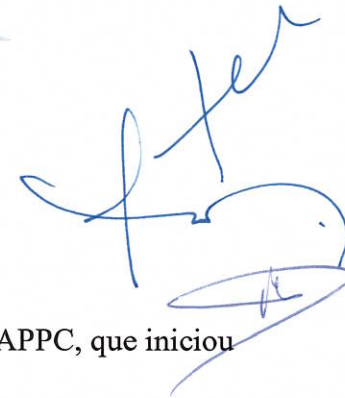
1 – Introdução/Enquadramento

O presente relatório reflete o desempenho organizacional da APCC em 2017.

Com o compilar desta informação, demonstramos a nossa presença solidificada na comunidade, com uma intervenção qualificada e em parceria com projetos e iniciativas de impacto relevante no desenvolvimento local e regional.

Os resultados obtidos evidenciam o aprofundamento de uma estratégia de envolvimento das partes interessadas, quer incorporando os seus contributos, quer melhorando os mecanismos para a sua participação.

Sendo um relatório contextualizado por tempos de alguma incerteza no que respeita às políticas externas, constitui um instrumento simultaneamente orientador e mobilizador para a definição de novas abordagens face aos desafios emergentes do desenvolvimento da sociedade Portuguesa.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Xer', is written over the ICNet logo and extends into the right margin of the page.

2- A Instituição e os Serviços Prestados

2.1- Evolução Histórica

A Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com origem no NRC-APPC, que iniciou a sua atividade em 1975.

Inicialmente foi criado o Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra – CRPCC, direcionado para a reabilitação de crianças com Paralisia Cerebral, situações neurológicas afins e outras e apoio às suas famílias.

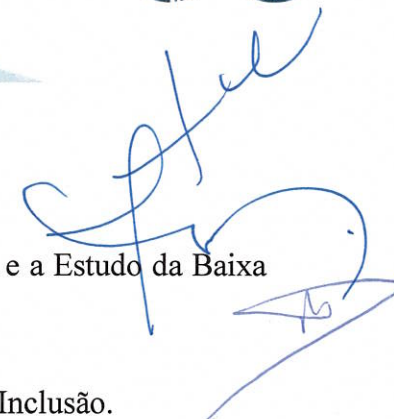
Em Setembro de 1977, o CRPCC foi oficializado pelo Dec. Lei 374/77, de 5 de Setembro, passando a ter gestão própria.

O impacto social positivo gerado na comunidade e a qualidade dos serviços prestados, originaram uma maior procura e exigiram respostas mais diversificadas, o que levou a Associação a estabelecer prioridades e a desenvolver novos serviços, direcionados para jovens e adultos

Assim, em 1983 por despacho do Ministro dos Assuntos Sociais de 31 de Março, o Centro Regional de Segurança Social de Coimbra, cede ao NRCAPPC, uma quinta – designada por Quinta da Conraria.

Esta cria a possibilidade de desenvolver respostas de formação profissional e outras, para pessoas com deficiências e incapacidades da Região Centro.

A entrada de Portugal na Comunidade Europeia, abriu perspectivas de desenvolvimento de ações formativas, até aqui impossíveis de realizar, assim, em 1989 a Associação inicia-se na Formação Profissional direcionada para a pessoa com deficiência.

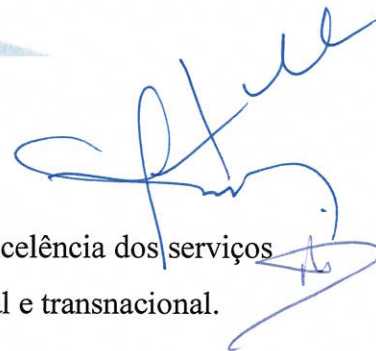
A large, stylized handwritten signature in blue ink is written over the certification logos. The signature appears to be 'H. L.' followed by a large flourish.

Em 1992, cria o Centro de Atividades Ocupacionais.

Numa perspetiva de melhor responder às necessidades dos clientes outras respostas foram criadas, nomeadamente Hipoterapia e a Estudo da Baixa Visão, Ludoteca, Quinta Pedagógica, Musicoterapia e outras.

A APCC sempre apoiou as comunidades educativas da Região Centro, culminando com a criação do Centro de Recursos para a Inclusão.

No período que medeia a criação destas unidades de (Re)habilitação e a atualidade, foram encontradas novas soluções formativas, com particular destaque para a qualificação de adultos, direcionado para pessoas em risco de exclusão social bem como a construção de um Lar Integrado.

A large, stylized handwritten signature in blue ink is positioned in the upper right area of the page, overlapping the certification logos and extending towards the center.

2.2- Serviços Prestados

Crescer de forma sustentável tem sido um permanente desafio na identificação de oportunidades de melhoria, na procura da excelência dos serviços que presta, indo ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes, asseverados pelas relações de parceria a nível nacional e transnacional.

Assim, actualmente, a APCC presta os seguintes **serviços**:

Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra (CRPCC)

Desenvolve ações especializadas de habilitação e reabilitação, dirigidas a crianças, jovens e adultos com Paralisia Cerebral / situações neurológicas afins, através da intervenção em equipa interdisciplinar, centrada na família, facilitadora da promoção da autonomia e a inclusão social, nos diferentes ciclos de vida.

Centro de Formação

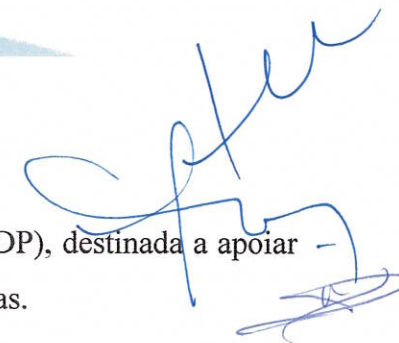
Integra projetos no âmbito da formação de ativos e de Jovens que tenham terminado a escolaridade obrigatória ou adultos que pretendam: - Obter uma certificação profissional; Aumentar os seus níveis de escolaridade e certificação académica; – Dupla certificação, escolar e profissional; – Reconhecimento formal de competências escolares / profissionais.

Centro de Atividades Ocupacionais – CAO

Apoia pessoas com deficiência e incapacidade com significativas limitações psicomotoras e restrições na participação. Os clientes que frequentam esta Resposta Social têm idade igual ou superior a 16 anos, esgotaram todas as possibilidades de prosseguir estudos e de inserção sócio laboral.

Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência -CAARPD

É uma resposta social que congrega dois tipos de unidades – Pré-profissional e Unidade de Reabilitação de Profundos (URDP), destinada a apoiar pessoas com deficiência, que transitória ou definitivamente se encontram impossibilitadas de frequentar outro tipo de estruturas.

A large, stylized handwritten signature in blue ink is located to the right of the text block.

Residências

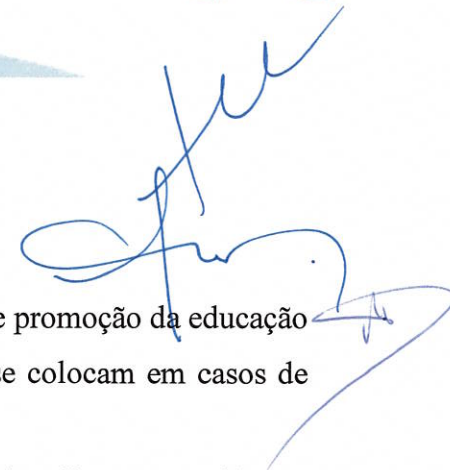
Apoiam Pessoas com deficiência e incapacidade que: Prioritariamente sejam clientes da APCC; Frequentem estabelecimentos de ensino, ou se encontrem enquadrados em programas e projetos, em localidades fora da sua área de residência; Os familiares não os possam acolher; Se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar; A família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

Serviço de Apoio Domiciliário

Visa a prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas com deficiência. Tem como finalidade garantir uma melhor qualidade de vida às pessoas com deficiência e suas famílias.

Transportes

Esta resposta tem como finalidades facilitar a deslocação de pessoas com deficiência, sem critério de idade e que se encontrem impossibilitadas de aceder às diferentes estruturas/respostas da APCC. O serviço de transportes, encontra-se igualmente disponível, para deslocações de e para outros equipamentos da comunidade.

A large, stylized handwritten signature in blue ink is written over the right side of the page, partially overlapping the certification logos and extending down towards the main text area.

Centro de Recursos Para a Inclusão - CRI

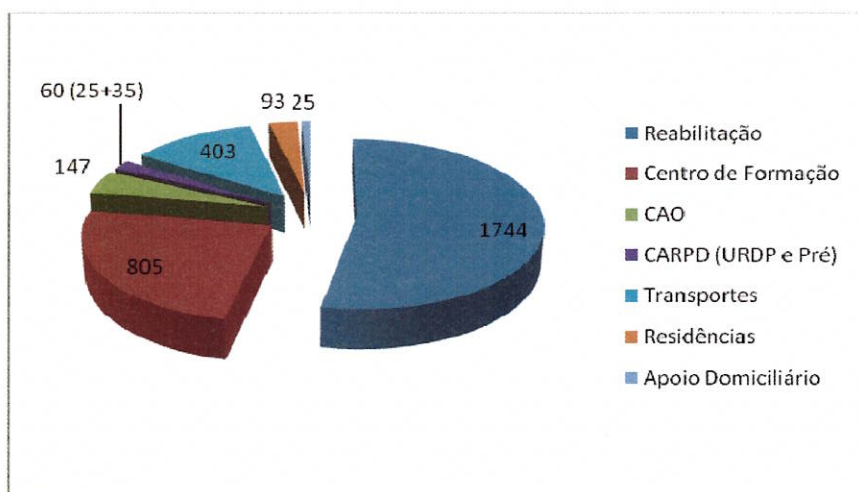
O CRI é um serviço de proximidade (da comunidade, para a comunidade e com a comunidade), que facilita as condições de promoção da educação inclusiva. É constituído por uma equipa de profissionais que possui um conhecimento abrangente sobre as questões que se colocam em casos de deficiência e incapacidade,

O seu funcionamento assenta na lógica do trabalho em parceria com os Agrupamentos de Escolas ou Escolas e a sua operacionalização considera a funcionalidade e incapacidade como resultado da interação entre a pessoa e o contexto. A gestão de casos assume-se como a metodologia privilegiada.

A área de abrangência do CRI da APCC é constituída pelos AE de Condeixa, Coimbra Centro, Coimbra Oeste, Coimbra Sul e Mealhada, as Escolas Secundárias de Avelar Brotero, Quinta das Flores, José Falcão e D. Dinis, e ainda o Instituto de Almalaguês.

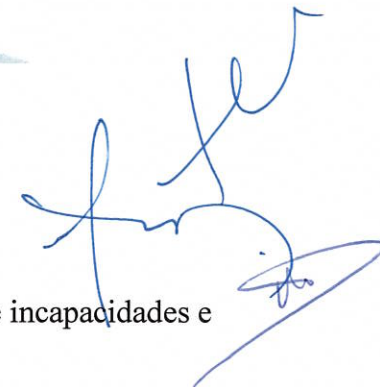
[Handwritten signature]

Gráfico de distribuição de clientes pelas diferentes Respostas Sociais



Em 2017 a APCC apoiou um total de 3277 clientes

Para além das atividades específicas de cada serviço, são ainda disponibilizados um conjunto de serviços transversais, nomeadamente: Desporto, Hipoterapia, Hidroterapia, Musica, Artes Plásticas, Quinta pedagógica, Ludoteca e Oficina do Brinquedo.

A large, stylized handwritten signature in blue ink is located on the right side of the page, overlapping the certification logos.

3- Política da Qualidade- Missão/Visão/Valores

Visão

Ser uma organização de referência, a nível nacional e internacional, na habilitação e integração plena da pessoa com deficiência e incapacidades e outras em situação de desvantagem

Missão

Promover a inclusão social de pessoas em situação de desvantagem, com especial incidência em pessoas com deficiência e incapacidades.

Valores

- 1- Integridade e respeito na relação com os clientes
- 2- Inovação e serviço focalizado no cliente
- 3- Solidariedade e espírito de entrega ao outro
- 4- Espírito de equipa (trabalho em equipa interdisciplinar)
- 5- Criatividade e adaptação à mudança
- 6- Lealdade no relacionamento interpessoal
- 7- Procura permanente de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados

Política da Qualidade

- 1- Compromisso com a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade
- 2- Motivar e incentivar clientes para serem parceiros ativos na defesa dos seus direitos
- 3- Desenvolver ações tendo em conta as necessidades do cliente e da comunidade envolvente
- 4- Procura contínua de satisfação do cliente e outras partes interessadas
- 5- Investir de forma contínua no desenvolvimento de competências dos colaboradores e na melhoria dos níveis de motivação e satisfação
- 6- Alargar a oferta de serviços abrangendo novas áreas e grupos de clientes
- 7- Divulgação pública das atividades
- 8- Cumprimento dos requisitos legais e regulamentares

A large, stylized handwritten signature in blue ink, likely belonging to a representative of the organization, is positioned to the right of the quality policy list.

4- Princípios e eixos de Ação

4.1- Liderança

Princípio	Descrição	Ações
Liderança	Promoção da responsabilidade e justiça social. Definição de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos. Compromisso com a aprendizagem e inovação. Promoção das melhores práticas	Participação na CNIS Participação na Federação das Associações de Paralisia Cerebral. Participação na FORMEM Participação na PCAND Participação na Plataforma das Organizações da Formação Profissional Representa a FAPPC no Fórum para a Formação Profissional Membro CLAS
	Envolvimento na cidadania ativa de jovens com ou sem deficiência e incapacidade	A convite da Cáritas Diocesana de Coimbra, a Direção da APCC, representou as Pessoas com Deficiência, sobre os seus direitos, na Conferência "Disability- Life Project and Autonomy", e nas discussões sucessivas sobre a implementação da recente lei italiana "Dopo di Noi". Em Pádua, realizado em Janeiro 2017.
	Participação na Sociedade e Reconhecimento	Reconhecimento da Comissão Europeia e pela Agência Nacional Erasmus+, através do prémio "Change Maker 2017" , à coordenadora do Gabinete de Voluntariado da APCC Cerimónia de comemoração da Semana Europeia da Juventude , em Santa Maria da Feira; Cerimónia de comemoração dos 30 anos do Erasmus+ , em Braga; Apresentação de uma comunicação na Semana Europeia da Juventude , em Bruxelas;

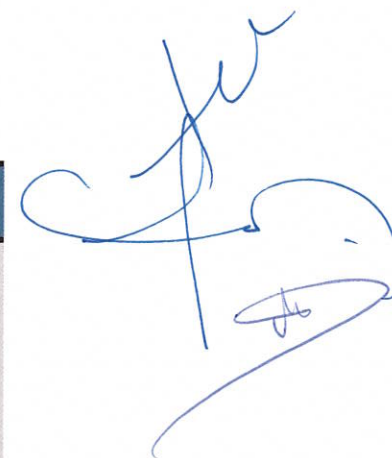




Princípio	Descrição	Ações
Liderança	Visibilidade dada nos órgãos de comunicação e nas redes sociais	Notícias em TV: 10 Notícias em OCS nacionais (online e papel): 44 Notícias em OCS regionais (online e papel): 205 Notícias em OCS especializados: (online e papel): 28 Site institucional Notícias publicadas: 207 Facebook * Gostos na página: 8561 Publicações: 364 Vídeos promocionais editados e publicados: 40 Visualizações: +/- 1 milhão Interações: +/- 200 mil

4.2- Recursos Humanos

Princípio	Descrição	Ações
Recursos Humanos	Liderar e gerir os colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais.	Realização de 2719 horas de formação
	Recrutamento de pessoal qualificado.	Admissão de 33 colaboradores
	Promoção de uma cultura de envolvimento, e bem-estar dos colaboradores	Realização de 31 estágios em diferentes áreas, solicitados por Universidades, Institutos e outras entidades de Formação e Educação (1 Estágio Profissional à OPP, 7 estágios curriculares e 23 de observação)
	Formação dos Colaboradores	Realização de 14 CEI
		Implementação de plataforma para avaliação de desempenho
		Avaliação de satisfação dos colaboradores com índice global de satisfação de 72% Medidas implementadas por propostas dos colaboradores: Calendário anual com as pausas dadas pela Associação; uso do email institucional por forma a assegurar a receção da informação.

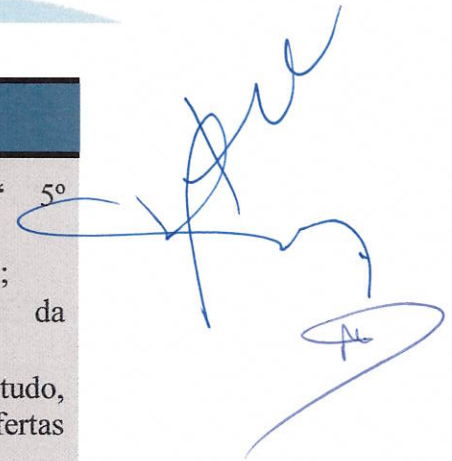


4.3- Clientes

Princípio	Descrição	Ações
Direitos Ética Participação Abordagem Centrada na Pessoa Abrangência	Promover dos direitos dos Clientes Desenvolver os serviços de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes. Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão. Promover do Empoderamento Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar	• Aumento da participação de Famílias nas AG da APCC • Formação sobre o “Programa de Vigilância Nacional da Paralisia Cerebral aos 5 Anos de Idade”, nos dias 48 utentes com participação em “Grupos de Autoajuda” • Colaboração dos técnicos em Projetos de Inovação: LIFE; Estratégia de Esp Inteligente; Consórcio Ageing@Coimbra. • Eventos integrados na vida da Comunidade “Coimbra a Brincar”; “SalaO2 Socialmente Criativo e Inclusivo” com participação de clientes e colaboradores. • Foram desenvolvidas 4 sessões para a Promoção da Igualdade de Género, Não-Discriminação e prevenção de combate à Violência Doméstica e de Género designadas Conversas sobre... “Igualdade de Género”; • desenvolveu-se um <i>workshop</i> de desenvolvimento de competências de empregabilidade; • Participação na Feira da Formação Profissional e Emprego para PCDI, realizada em Santarém;



Princípio	Descrição	Ações
Direitos Ética Participação Abordagem Centrada na Pessoa Abrangência	Promover dos direitos dos Clientes Desenvolver os serviços indo de encontro às necessidades e expectativas dos clientes. Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão. Promover do Empoderamento Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar	- Desenvolvimento da atividade “ 5º acampamento com formandos”; - Realização da ação “5ª em Atividade”; - Desenvolvimento de 5 sessões da atividade de Ginástica Laboral; - Realização de 8 Visitas de Estudo, envolvendo formandos de algumas ofertas formativas; - Realização de 2 cursos intitulados “Vulnerabilidade nas Redes Sociais: Proteção e Privacidade das Pessoas com Deficiência e Incapacidade” cofinanciado pela INR, em parceria com o Centro de Direito Biomédico, direcionado para um público-alvo com doença mental e deficiência e incapacidade intelectual. Participação de um adulto no programa televisivo diário intitulado Qualifica, a convite da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP), numa parceria com a RTP1.

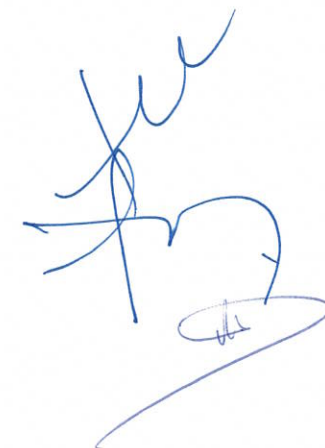


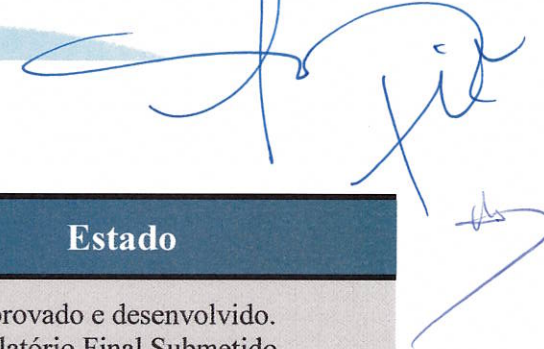


Princípio	Descrição	Ações
Direitos Ética Participação Abordagem Centrada na Pessoa Abrangência	Promover dos direitos dos Clientes Desenvolver os serviços indo de encontro às necessidades e expectativas dos clientes. Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão. Promover do Empoderamento Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar	Música: • Ligados às Máquinas -Seis espetáculos • Semp”a Bombar” – Quatro saídas ao exterior e quatro atuações na Quinta da Conraria para públicos externos. • Participação no Festival da Canção para a pessoa com deficiência. • Projetos –“ ICT in music education”; “Senti Conto Espa Conto Sensa”; Partis- Fundação Calouste Gulbenkian- 5ªPunkada+ Orquestra de Câmara Portuguesa+CerciOeiras. Teatro • Projeto “Cem Linhas” que foi apresentado num congresso em Paredes de Coura e na Feira Cultural – (4 ações) • Projeto “Mudo”- 2 ações • Projeto “Valentinas”- 6 ações (4 integradas no projeto Extremus no Porto e 2 na escola superior de Enfermagem de Coimbra). Desporto • Participaram nas atividades desportivas (Atividade motora adaptada, tricicleta, boccia e natação) 60 clientes. Obtivemos 13 medalhas em boccia e30 em natação.

4.4- Parcerias e protocolos

Princípio	Descrição	Ações
Parcerias	Desenvolver o trabalho em conjunto com outros organismos, entidades da comunidade	CF - Estabelecimento de 74 parcerias com objectivo de integração de formandos em contexto real de trabalho - No âmbito da formação especializada e inovação foram criadas 2 novas parcerias; Academia Bernardo da Costa e o Centro de Direito Biomédico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. No âmbito do Centro Qualifica foram criadas 3 novas parcerias: A2000, Sobral Cid e Horto Mondego. Desporto - Federação de Desporto para Deficientes - Associação de Natação do Centro - Escola Superior de Natação de Coimbra - Câmara Municipal de Coimbra - Futebol Clube dos Olivais CAO - Câmara Municipal Coimbra - Comissão da Queima das Fitas Coimbra - Empresa “Britos” Coimbra a Brincar - Foram estabelecidas 65 parcerias





5- Candidaturas e Projetos

Designação	Objetivo	Estado
INR -230 - SENTI-CONTO-ESPA-CONTO-SENSA Conto Sensorial	Criação de uma história criativa, realizada em coautoria com as pessoas com deficiência e as escolas. O ponto de partida é uma viagem pelo universo, na qual a união e o estímulo dos sentidos conseguem proporcionar uma perceção maior, estimulando a inteligência e a criatividade.	Aprovado e desenvolvido. Relatório Final Submetido
INR 243 – Vulnerabilidade das Redes	Direcionado para um público-alvo com doença mental e deficiência e incapacidade intelectual, teve como objetivo primordial a sensibilização desta população vulnerável às questões associadas à gestão das redes sociais e meios de comunicação digital, alertando, em particular, para a proteção e privacidade das informações pessoais e de outros.	Aprovado e desenvolvido. Relatório Final Submetido
INR 270 – E se o mundo não fora como costuma ..”	Experiência de interação com um <i>mundo que não é como costuma</i> , através de uma exposição denominada “Isto não é uma exposição”, procurou-se mostrar como o dia-a-dia de cada um de nós (pessoas com ou sem limitações) pode ser facilitado, aumentando assim a qualidade de vida.	Aprovado e desenvolvido. Relatório Final Submetido
Erasmus + KA2 – Adult Education “ Changer les représentations sur le handicap pour une citoyenneté plus active” 2017-1-FR01-KA204-037501	Pretende promover espaços de intercâmbio e partilha, envolvendo pessoas com deficiência, os profissionais e a sociedade, ao nível local e transnacional, contribuindo para alterar as representações sociais sobre a deficiência. Para o efeito, a questão da deficiência será trabalhada como uma fonte de inovação social, transformando a visão assistencialista, da desvantagem e da incapacidade para uma visão de oportunidade e um recurso no sentido de melhorar as relações sociais e as organizações, promovendo, em simultâneo, a reflexão e fazendo evoluir as representações sociais acerca da deficiência, como um caminho para a concretização plena do princípio da INCLUSÃO	Aprovado. Continua em 2018

Designação	Objetivo	Estado
ERASMUS + - KA2 Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices DARE - Domiciliary Assistance REvisited through Integrated Services 2017-1-IT02KA204-03 6603	Criar oportunidades para a observação concreta de formas existentes de “ Help-Desks / Centers for Home Assistance” que experimentam formas inovadoras de gerir diferentes tipos de serviços de assistência domiciliar. A dimensão transnacional do projeto contribuirá para a futura transferência de inovação entre e para a criação de um modelo flexível a ser divulgado em maior escala como melhor prática para abordar a complexidade das necessidades de atendimento domiciliar.	Aprovado Continua em 2018
PRÉMIO FIDELIDADE – INFOTECA	Centro de Recursos para crianças com graves dificuldades motoras e comunicacionais de carácter prolongado para efeitos de utilização de tecnologias de apoio e adequação do equipamento, com vista a garantir a inclusão destas nos diferentes contextos.	Aguarda decisão.
Erasmus + KA2 – Adult Education LIFE - Learning to innovate with families in difficulty 2016 -1-SE01-KA202- 022183	Desenvolver novas competências, produtos de formação e metodologias que permitam aos assistentes sociais e outros profissionais inovar e adotar intervenções efetivas no trabalho com famílias multi-desafiadas.	Aprovado Continua em 2018

Designação	Objetivo	Estado
Erasmus + KA2 – ICT Music Education 2016-1-TR01-KA204- 034579	Desenvolver a compreensão do estudo da música, as competências cognitivas, afetivas e psicomotoras, a criatividade. Curso de Formação em música através das tecnologias digitais e de informação.	Aprovado Continua em 2018
Projecto Erasmus KA2 - "TRUST-Tailoring Law and Health Initiatives to promote Inclusion on Mental Illness" n° 2017-1-PT01-KA202-035859	Promover a sensibilização dos diferentes atores que contactam com pessoas com doença mental - Saúde, Segurança e Justiça, Formação. Formação para os agentes de segurança. Formação para pessoas com doença mental.	Aprovado Continua em 2018
Programa Erasmus+ KA1- Acolhimento de Grupo Inglês	Programa de mobilidade de formandos, com a duração de 2 semanas para o Myerscough College – UK- Acolhimento	Aprovado Continua em 2018

Designação	Objetivo	Estado
ERASMUS + - KA 2 VET - "Training for the active ageing"	Um projeto dedicado ao tema "Envelhecimento Activo das Pessoas com Deficiência.	Não aprovado
ERASMUS + - KA 2 VET - "Turismo Acessível e Inclusivo"	Um projeto dedicado ao tema "Turismo Acessível e Inclusivo"	Não aprovado
Ageing@Coimbra 2017 Candidatura a Prémio de Boas Práticas de Envelhecimento Ativo e Saudável na Região Centro	Apresentação do projeto - "BOCCIAATECA" - Centro de Recursos aberto à comunidade que disponibiliza material e equipamento para a prática do <i>Boccia</i> e no desenvolvimento de um programa estruturado de actividades desportivas – Boccia - para a população sénior, com e sem deficiência e/ou incapacidade, com o envolvimento de jovens voluntários. enquanto Boa Prática para a promoção do envelhecimento ativo e saudável	Não aprovado



6. Desenvolvimento/Avaliação dos Objetivos de 2017

6.1 Respostas Sociais

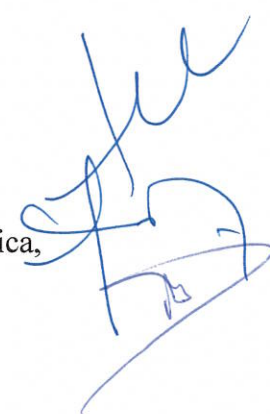
6.1.1. CRPCC- Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Objetivos:

- 1- Centralizar os melhores resultados do trabalho interdisciplinar na autonomia do sistema cliente.
- 2- Reforçar o alinhamento das práticas de trabalho do Centro RPC.
- 3- Implementar estratégias de prevenção e combate ao risco de desgaste, isolamento e exclusão social, da população abrangida pelo CRPCC

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Promover o acompanhamento do sistema cliente e o número de intervenções técnicas.	Nº clientes em ficheiro ativo	1 042	~
	Nº de propostas de admissões nas equipas	55	~
	Nº de intervenções com o cliente	16 430	]
	Nº de Planos Individuais e de Acompanhamento	895	~
	N.º de clientes com instrumento de avaliação da QV validado	83	]
Participar na ativação das respostas envolventes no sistema social dos utentes.	Resultados por domínio da QV	Melhoria 91; Estabilização 89; Deterioração 69.	~

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Desenvolver Ações com clientes promovendo debates no âmbito das atitudes face à deficiência.	Nº prescrições de produtos de Apoio/ Adquiridos	160/102	↑
	N.º de interações com equipamentos sociais/ clientes	446	↑
	Relatórios técnicos enviados	184	↑
	Nº de Serviços Externos realizados/clientes	196	↑
	Nº Ações que implicam a participação dos clientes	28	↑
	Orientação de estágios prof. e académicos	16 /1 500h	↑
	Nº reuniões de disseminação dos objetivos.	8	↑
Identificar desenvolvimentos face ao modelo de intervenção técnica defendido.	Brainstorming		
Análise e discussão da estrutura organizativa das equipas técnicas.	Documento de diagnóstico e estratégia a desenvolver, concluído.	1 Documento síntese e análise SWOT	Indicadores novos
		13	
Dinamizar o Grupo <i>Promoção de Locais de Trabalho Saudáveis</i>	Nº Ações que implicam a participação dos colaboradores	0	
	medidas implementadas no âmbito da iniciativa <i>Locais de Trabalho Saudáveis</i>		
Definição de critérios de Risco.	N.º de clientes que preenchem os critérios clarificados.	1 documento	Indicadores novos
Desenvolvimento de Parcerias sobre envelhecimento ativo	Índice de clientes intervencionados.	1 Ageingcoimbra	



6.1.2. Centro de Formação

Objetivos

- 1- Consolidar os indicadores de Qualidade de Vida nos planos individuais: aumentar e/ou prevenir a deterioração dos níveis de QV física, psicológica e social dos cliente
- 2- Promover a competitividade do centro de formação
- 3- Promover a empregabilidade e inclusão social dos clientes do Centro de Formação
- 4- Consolidar a boa gestão financeira e física das medidas formativas financiadas
- 5- Desenvolver o Plano de Formação de Ativos Internos em estreita colaboração com o Departamento de RH

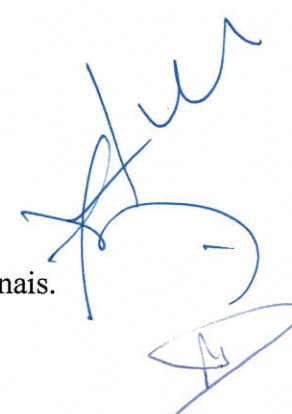
Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Análise comparativa dos indicadores de qualidade de vida nos planos com avaliações longitudinais	Níveis Qualidade Vida	Dos 113 planos com avaliações longitudinais, concluímos que 75% apresentam melhoria ou estabilização da qualidade de vida, correspondendo a um aumento de 1% relativo ao ano anterior	↑
Elaborar um Plano de Formação Especializada para público externo	Data da publicação/Execução do Plano	Foram realizadas 6 ações de formação, num total de 144 formandos. Também foi desenvolvida uma Conferência com um total de 76 participantes. Isto corresponde a 50% de execução das ações planeadas	↑

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Elaborar ações diferenciadas de divulgação do Centro de Formação junto da comunidade	N.º ações realizadas	Foram realizadas 13 ações: Participação no Workshop de preparação de candidaturas Ação-Chave; Presença na Reunião de Avaliadores da Ação-Chave; Participação na XIV International Conference SMES Europa Participação na Futurália Participação nas Jornadas Qualifica; Participação no IV Congresso Nacional de Formação Profissional; Participação na Apresentação Pública do Estado da Arte da Formação Profissional Participação na Conferência “O Futuro da Educação Inclusiva; Participação no Encontro Nacional de Centros Qualifica; Participação na Reunião Geral de Monitorização 2017; Participação no seminário ECVET – Sistema Europeu de Critérios do Ensino e Formação Profissional; Presença no seminário subordinado ao tema Recursos Humanos e a Inovação como Estratégia de Competitividade; Participação em reuniões de grupo de trabalho para proceder a uma reestruturação de referenciais de nível básico e desenvolvimento de referenciais de nível secundário; Participação no Primeiro Encontro de Educação de Adultos – PRÁ VIDA.	↑



Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Implementar projetos de experimentação educativa/formativa	N.º projetos desenvolvidos	Foram implementados 4 projetos: Vulnerabilidade nas Redes Sociais Proteção e Privacidade das Pessoas com Deficiência e Incapacidade: desenvolvido; Centro Qualifica POCH: em desenvolvimento; Projeto TRUST: em desenvolvimento; ☐ Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade POISE: em desenvolvimento. ☐	↑
Potenciação de candidaturas aos novos fundos estruturais (dependente de abertura de candidaturas)	N.º linhas aprovadas	Projeto TRUST: em desenvolvimento; • Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade POISE: em desenvolvimento. • Foram aprovadas 5 linhas: Centro Qualifica POCH; Vulnerabilidade nas Redes Sociais Proteção e Privacidade das Pessoas com Deficiência e Incapacidade (Gabinete de Projetos da APCC) INR; Projeto TRUST (parceria com o Centro de Direito Biomédico da FDUC) Erasmus+ KA2; Fase Prévia (Re)Habilitação e Aquisição de Competências em Saúde Mental candidatura direta ao IEFP; Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade POISE.	↑

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Promoção da Igualdade de Género, Não-Discriminação e prevenção e combate à Violência Doméstica e de Género	Avaliação do impacto das ações	71,25% taxa de satisfação dos formandos	
Promover a inclusão ativa dos clientes da formação	Taxa de inclusão ativa	68% (aumento de 4% em relação ao ano anterior)	↑
	Avaliação do impacto dos workshops	100% taxa de satisfação dos formandos	
Promover o sentimento de pertença dos clientes formandos à instituição e à comunidade através da dinamização de ações transversais e interdisciplinares	N.º ações realizadas	Foram desenvolvidas 31 ações com participação de 268 formandos, descritas no quadro clientes	↑
Monitorização trimestral da execução em reunião do CF	Taxa de execução física e financeira das medidas formativas financiadas	100%	↑
Dinamizar as ações de formação propostas pelo Departamento de RH após procedimento de levantamento de necessidades e elaboração/readaptação do Plano em conjunto	Ações desenvolvidas	17	↑



6.1.3. Centro de Atividades Ocupacionais

Objetivos

- 1- Comunicar pela arte envolvendo a cidade no programa artístico do CAO da APCC.
- 2- Potenciar a comunicação na resposta social.
- 3- Promover a comunicação interpessoal e o sentido de pertença dos clientes através do envolvimento ativo nos seus papéis ocupacionais.
- 4- Dar continuidade à metodologia de intervenção centrada na melhoria da qualidade de vida dos clientes.

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Implementação e divulgação do projeto "Mudo", "Cem Linhas" e "Valentinas" em diferentes espaços da comunidade.	Nº ações realizadas	2 ações de apresentação do projeto "Mudo", com 5 sessões na Quinta da Conraria e 2 sessões no Centro de Paralisia Cerebral; 2 ações do projeto <i>Cem Linhas</i> , no contexto do Congresso "A Intervenção Teatral no Século XXI", no CAO da Santa Casa da Misericórdia de Paredes de Coura; 6 ações do projeto Valentinas, no contexto do Festival de Teatro Extremus, na cidade do Porto, apresentadas a crianças de quatro escolas do 1º ciclo, e na Escola Superior de Enfermagem Ângelo da Fonseca, a duas turmas da licenciatura em Enfermagem.	↑

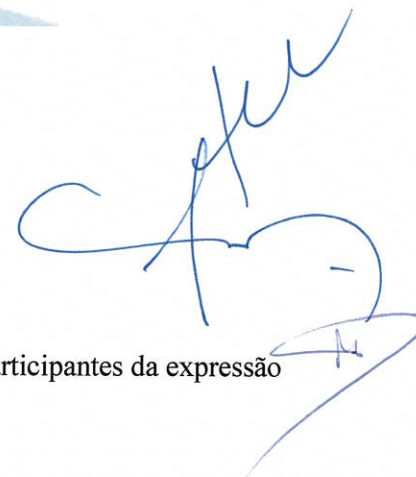
Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Participação na feira cultural de Coimbra	Nº ações realizadas	2 ações realizadas nos dias 2 e 9 de junho.	↑
Apresentação de um espetáculo na comunidade	Nº ações realizadas	Apresentação de um trabalho desenvolvido a partir de um novo projeto apresentado e aprovado pelo INR que se designa “ <i>E se o mundo não for como costuma</i> ” concretizando-se na exposição “ <i>Isto não é uma exposição</i> ”. Os espetáculos foram realizados num formato de visita guiada e de exercício performativo. O número de espetáculos superou o previsto tendo sido realizadas 12 apresentações. Este trabalho decorreu no Convento de Francisco de Coimbra, de 8 a 13 de Dezembro.	↑
Realização de uma exposição na comunidade	Nº ações realizadas	A realização da exposição ocorreu no período de 25 de novembro a 16 de dezembro no Clube Tiro e Sport de Coimbra. Nesta mostra, estiveram expostos trabalhos dos clientes de CAO e CAARPD executados em pintura com acrílico sobre papel e ação da monotípica.	↑

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Realização de cronograma com a planificação das diferentes ações; elaboração de um questionário para identificação de dificuldades e potencialidades comunicacionais; aplicação do questionário a todos os colaboradores da resposta social; análise e discussão dos resultados com todos os colaboradores.	Taxa de cumprimento do cronograma.	Foram entregues 61 questionários e recebidos 55; foi construída uma base de dados para análise de dados estatísticos; foram analisados os dados obtidos e foi dado conhecimento destes dados à Direção e aos colaboradores; posteriormente foi realizada reflexão conjunta de todos os colaboradores;	~
Desenvolvimento de workshops com colaboradores.	Nº Workshops realizados	Foram realizados 3 workshops com a participação de 30 colaboradores divididos por três grupos, tendo estes decorrido de forma bastante participada e com uma avaliação final muito positiva.	~
Desenvolvimento de sessões terapêuticas no âmbito do projeto "ComunicACÃO"	Número de clientes abrangidos	Foram desenvolvidas atividades temáticas, no âmbito do projeto "ComunicACÃO", estiveram abrangidos 69 clientes.	↑
Continuar a implementar os instrumentos e metodologias de avaliação da qualidade de vida adotados pela APCC	Taxa de execução dos objetivos dos planos individuais.	90.4%.	↓
	% de planos com melhoria ou estabilização nos indicadores de qualidade de vida	78%	↑

6.1.4. CAARPD (Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos e Pré-Profissional)

Objetivos

- 1- Comunicar pela arte envolvendo a cidade no programa artístico do CAARPD da APCC.
- 2- Capacitar para a mudança
- 3- Proporcionar aos pais o acesso a ateliês de expressões
- 4- Criar e divulgar um objeto artístico como forma alternativa de comunicar e compreender a linguagem verbal/corporal dos clientes participantes da expressão corporal
- 5- Dar continuidade à metodologia de intervenção centrada na melhoria da qualidade de vida dos clientes



Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Uma primeira ação passou pela implementação e divulgação do projeto "Mudo", "Cem Linhas" e "Valentinas" em diferentes espaços da comunidade na comunidade	Nº ações realizadas	2 ações de apresentação do projeto "Mudo", com 5 sessões na Quinta da Conraria e 2 sessões no Centro de Paralisia Cerebral; 2 ações do projeto <i>Cem Linhas</i> , no contexto do Congresso "A Intervenção Teatral no Século XXI", no CAO da Santa Casa da Misericórdia de Paredes de Coura; 6 ações do projeto Valentinas, no contexto do Festival de Teatro Extremus, na cidade do Porto, apresentadas a crianças de 4 escolas do 1º ciclo, e na Escola Superior de Enfermagem Ângelo da Fonseca, a duas turmas da licenciatura.	↑

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Participação na feira cultural de Coimbra	Nº ações realizadas	2 ações realizadas nos dias 2 e 9 de junho.	↑
Apresentação de um espetáculo na comunidade	Nº ações realizadas	Apresentação de um trabalho desenvolvido a partir de um novo projeto apresentado e aprovado pelo INR que se designa “ <i>E se o mundo não for como costuma</i> ” concretizando-se na exposição “ <i>Isto não é uma exposição</i> ”. Os espetáculos foram realizados num formato de visita guiada e de exercício performativo. O número de espetáculos superou o previsto tendo sido realizadas 12 apresentações. Este trabalho decorreu no Convento de Francisco de Coimbra, de 8 a 13 de Dezembro.	↑
Realização de uma exposição na comunidade	Nº ações realizadas	A realização desta exposição ocorreu no período de 25 de novembro a 16 de dezembro no Clube Tiro e Sport de Coimbra. Nesta mostra, estiveram expostos trabalhos dos clientes de CAO e CAARPD executados em pintura com acrílico sobre papel e ação da monotípia.	↑
Desenvolver workshops com auxiliares no domínio da comunicação.	Nº Workshops	Foram realizados três workshops com a participação de trinta colaboradores divididos por três grupos, tendo estes decorrido de forma bastante participada e com uma avaliação final muito positiva.	~

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Implementação e divulgação do projeto "Videodicionário"	Número de ações	Foram realizados ensaios de preparação para a criação do vídeo. O vídeo foi realizado e exibido em três espaços da instituição, nomeadamente, Residência Eça de Queirós, Festa de Natal da APCC e Sala do Teatro.	↑
Desenvolver Workshops com pais por forma a promover a vivência de sentimentos positivos.	Nº Workshops	Ao longo do ano realizaram-se três workshops. Um deles "Quem dança é mais feliz" foi dinamizado por uma professora de dança e foi possível através desta atividade criar um espaço de convívio entre os pais e a equipa avaliado pelos intervenientes de forma muito positiva. Foi proposto e aprovado pelo INR um projeto "Senti-Conto-Espa Conto - Sensa" desenvolvido com clientes do CAARPD(Pré e URDP) e que foi apresentado aos pais (duas sessões) e posteriormente a crianças de escolas do concelho de Coimbra. Prevê-se a continuidade deste projeto no próximo ano.	↑

[Handwritten signature]

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar	Nº intervenções	Fisioterapia:1146 apoios	↑
		Psicologia:569 apoios	↑
		Serviço social:579	↑
	Nº Produtos Apoio Prescritos e Atribuídos	Terapia Ocupacional:685	↑
		Durante este ano foram prescritos 43 produtos de apoio e atribuídos 29.	↑
Continuar a implementar os instrumentos e metodologias de avaliação da qualidade de vida adotados pela APCC	Taxa de execução dos objetivos dos planos individuais.	91.2%.	↑
	% de planos com melhoria ou estabilização nos indicadores de qualidade de vida	71.8%	~



6.1.5. Residências

Objetivos

- 1- Promover maior inter-relação dos clientes das diferentes estruturas residenciais
- 2- Envolver os colaboradores de forma a melhorar a prestação do serviço
- 3- Promover a melhoria nos serviços prestados

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Auscultar os clientes	% de clientes satisfeitos	89,1%	~
Elaborar de cronograma de atividades Dinamização de atividades conjuntas entre clientes das diferentes estruturas residenciais Avaliar cumprimento do cronograma Avaliar índice de satisfação	% do cumprimento do plano	96%	~
Auscultar os colaboradores através de análise swot	% de participação	57,6%	↑
Demonstração de resultados	Número de reuniões realizadas	Alterada estrutura inicial	~

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Implementar ações que melhorem o bem estar e segurança dos clientes	Número de ações concretizadas	Realizadas 3 ações de formação, num total de 51h30	~
Garantir a melhoria das condições físicas das estruturas residenciais	Nº de pedidos de manutenção resolvidos	Foram realizados 362 pedidos, somente 9 ainda não foram resolvidos, objetivo atingido em 97,51%.	~
		Centralização do serviço de confeção de refeições e descentralização do serviço de tratamento de roupas permitindo uma melhor e eficaz gestão de recursos humanos, materiais e financeiros	↑
		Aquisição de 2 novos equipamentos	

6.1.6. Serviço de Apoio Domiciliário

Objetivos

- 1- Sistematização dos procedimentos de acompanhamento do processo
- 2- Aumentar em 5% o número de clientes beneficiários do serviço de apoio domiciliário

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Sensibilização junto dos TSS através de reuniões periódicas	Número de reuniões realizadas	Uma reunião realizada.	↑
	Número de casos com efetiva acompanhamento realizado	Foi realizada um efetivo acompanhamento a 76% dos casos de beneficiam deste serviço	
Sensibilização às famílias para o usufruto do serviço através das Técnicas de Serviço Social	Número de novas situações	Foram admitidos seis novos casos, correspondendo a um aumento de 24%.	↑

6.1.7. Transportes

Objetivos

- 1- Assegurar a gestão eficaz da requisição de viaturas
- 2- Promover uma condução segura

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Implementar a plataforma em todas as estruturas da APCC	Número de plataformas implementadas	1	
Analisar a avaliação por parte dos colaboradores	Número de serviços pedidos	1686	~
Sensibilizar os Motoristas para condução em velocidade compatível com a segurança em qualquer situação de trânsito	Número de reclamações de clientes e multas aplicadas pelas forças de segurança	1	~
Transporte de Clientes a frequentar a APCC	Nº clientes transportados	243	~
Transporte de clientes a frequentar outras instituições da comunidade:	Nº clientes transportados	43	~
17 circuitos diários : Àgueda, Alfarelos, Anadia, Cantanhede, Casal do Lobo, Condeixa, Coimbra-Lar, Figueira da Foz, Lorvão, Luso, Mealhada, Ribas, Penela, S. Silvestre, Soure, Soure-Adaptado,Tocha	% circuitos efetuados	100%	~

6.2. Outras Atividades

6.2.1. Ludoteca/Oficina do Brinquedo

Objetivos

- 1- Aumentar os recursos lúdicos e educativos, disponibilizados aos clientes, no sentido de continuar a proporcionar igualdade de oportunidade a crianças com e sem deficiência.
- 2- Cooperar na promoção da Instituição junto da Comunidade.

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Campanha de Angariação de novos brinquedos	Receber pelo menos 100 materiais	480	↑
Colaboração com empresas/Instituições para adaptação de brinquedos ou confeção de brinquedos para a Baixa Visão	Receber pelo menos 20 materiais	35	↑
Introdução de novos materiais na base de dados	Introduzir pelo menos 60 materiais	171 Materiais	↑
Alargamento a novos sócios sem NEE	Adesão de 20 novos sócios	0 novos sócios* (dificuldades do AE)	-
Concepção de dinâmicas abertas ao exterior	Nº grupos	506 grupos	↑

6.2.2. Quinta Pedagógica

Objetivos

- 1- Proporcionar aos clientes atividades que lhes permitam a concretização dos objetivos dos PI.
- 2- Proporcionar aos clientes do CRI ações que lhes permitam a concretização dos objetivos dos PIT.
- 3- Promover atividades no espaço da APCC, dando a conhecer a Associação à comunidade envolvente.
- 4- Dinamizar o projeto de parceria Eco-Escolas, contribuindo para a promoção de uma sociedade inclusiva.



Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Desenvolver os seguintes projetos: Apoio Educativo Aulas de Expressão Plástica Oficina da Comunicação TIC	Grau de concretização dos objetivos dos PI	O objetivo foi cumprido com sucesso. Todas as atividades programadas para os dois semestres foram concretizadas.	~
Apoiar a elaboração, a implementação e a monitorização do plano individual de transição; Criar e disseminar materiais de trabalho de apoio às práticas docentes, nos domínios da avaliação e da intervenção.	% de ações realizadas	Os objetivos foram concretizados de acordo com o previsto.	~
Elaborar plano de actividades Desenvolver e avaliar	% de actividades realizadas	100%	~
Manutenção de uma horta biológica e um cantinho de aromáticas na escola EMAG	Grau de concretização do plano	100%	~



6.2.3. Desporto

Objetivos

- 1- Participar em torneios e campeonatos nas modalidades de tricicleta, remo, boccia e natação.
- 2- Melhorar os meios de divulgação das nossas atividades quer a nível interno como externo.

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Seleção dos torneios e campeonatos em que participamos	% de torneios campeonatos em que participamos	Participamos em 100% (30) torneios/campeonatos	↑
Realização de treinos com vista á preparação dos atletas para as diferentes competições agendadas			
Seleção dos atletas			
Elaborar proposta para a realização de um pop-up de apresentação das atividades do departamento			
Melhoria gráfica e informativa dos panfletos existentes			
Atualização da informação do departamento no site institucional	% de ações concretizadas	Concretizamos 66.6% das ações previstas	↑
Elaborar proposta para a realização de filmes de apresentação das modalidades			
Consolidar a comunicação com o departamento de comunicação social			
Definição e divulgação de datas para avaliação de novos clientes			

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Atividades desportivas desenvolvidas (Natação, Boccia, Tricicleta, Futebol em cadeira de rodas elétrica, Remo indoor, Atividade Motora Adaptada, Expressão Físico Motora)	Número de clientes a participar nas atividades	132	~
Atividades lúdicas/recreativas – caminhada anual, canoagem, padel, surf, acampamento	Número de atividades	5	↑
Modalidades competitivas (Natação, Boccia, Tricicleta, Remo indoor). Participámos num total de 33 campeonatos, conseguimos 58 medalhas e 3 participações em seleções nacionais: boccia e tricicleta)	Número de campeonatos/ e medalhas	33/58	



6.2.4. Centro de Recursos para a Inclusão

Objetivos

- 1- Apoiar a elaboração, a implementação e a monitorização de programas educativos individuais;
- 2- Colaborar na conceção de materiais de trabalho de apoio às práticas docentes, nos domínios da avaliação e da intervenção;
- 3- Promover e monitorizar processos de transição da escola para a vida pós-escolar de jovens com deficiências e incapacidade;
- 4- Promover os níveis de qualificação escolar e profissional, apoiando as escolas e os alunos;
- 5- Promover ações de apoio à família;
- 6- Promover a participação social e a vida autónoma;
- 7- Conceber e implementar atividades de formação ao longo da vida para jovens com deficiências e incapacidade

Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Apoio a todos os alunos propostos pelas escolas e agrupamentos de escolas nas áreas de terapia de fala, terapia ocupacional, psicologia, fisioterapia e psicomotricidade;	Número de alunos acompanhados (comparação com o ano transato);	Horas de apoio em 16/17: 1. Apoio de terapia da fala – 258:00 2. Apoio de Terapia Ocupacional 158:00 3. Apoio de Fisioterapia – 98:00 4. Apoio de Psicologia – 26:00 5. Apoio de Psicomotricidade – 34:00 Horas de apoio em 17/18: 1. Apoio de terapia da fala – 218:00 2. Apoio de Terapia Ocupacional 97:00 3. Apoio de Fisioterapia – 62:00 4. Apoio de Psicologia – 12:00 5. Apoio de Psicomotricidade – 30:00	↓

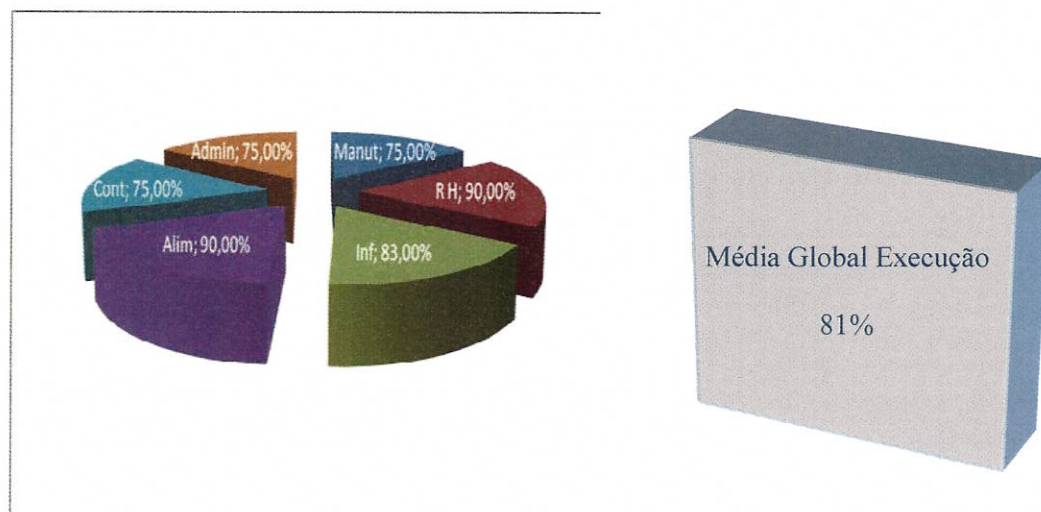
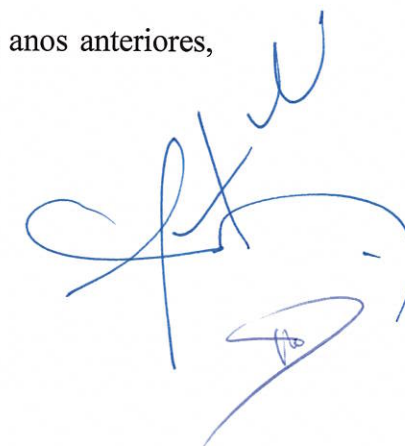
Ações	Indicador	Resultado	Tendência
Apoio a todos os alunos propostos pelas escolas e agrupamentos de escolas para atividades no âmbito do Plano Individual de Transição;	Número de alunos acompanhados em PIT (comparação com o ano transato)	Horas de atividades de apoio a alunos em PIT (16/17) 600:00 mensais; Horas de atividades de apoio a alunos em PIT (17/18) 640:00 mensais.	↑
Avaliações a todos os novos casos propostos pelas escolas e agrupamentos de escolas;	Taxa de avaliações executadas durante o ano (Comparação com os pedidos);	Entraram 34 pedidos de avaliação especializada e foram todos satisfeitos.	↑
Execução de ações de formação propostas pelas escolas e agrupamentos de escolas;	Número de ações formativas/informativas voltadas para os profissionais de educação.	Foram realizadas sete ações de formação que abordaram os temas: NEE; Educação Inclusiva, Comportamentos Antissociais; Sexualidade e deficiência; Certificação de competências e abordagem ao projeto legislativo que revogará a atual lei da educação especial, num total de 31 horas de formação.	↑

6.3. Desempenho global dos Serviços de Suporte

Numa ótica de Gestão abrangente, em que a Organização é enquadrada no seu todo, foram definidos, à semelhança de anos anteriores, objetivos para os serviços de Suporte.

Os resultados obtidos, como podemos ver no gráfico seguinte são positivos.

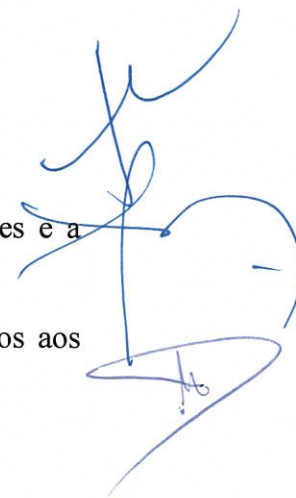
Gráfico taxa execução Serviços de Suporte

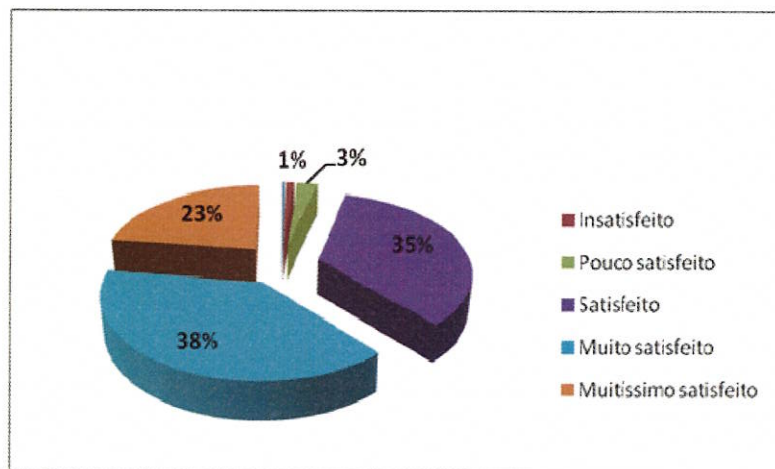
7. Avaliação de Satisfação

A avaliação da satisfação é uma tarefa crucial para o sucesso e crescimento da APCC, permitindo reorientar as suas actividades e a prestação de serviços de uma forma cada vez mais ajustada às necessidades e expectativas do seu público-alvo.

Assim, de forma a avaliar o impacto do trabalho desenvolvido pela organização ao longo de 2017, foram aplicados questionários aos clientes de todos os serviços prestados pela instituição.



7.1 – Resultados globais



8. Melhoria Contínua

O plano de ações de melhoria constitui um instrumento de gestão, flexível e efetivo, que facilita o desenvolvimento da organização e pressupõe a realização de ciclos de aprendizagem organizacional, convertendo-se, deste modo, numa ferramenta básica para a melhoria da qualidade.

Estas ações representam também o envolvimento dos colaboradores nos objetivos de melhoria dos serviços e da organização, assim como o esforço que lhes é solicitado ao longo de todo este processo de melhoria.

A análise dos indicadores de Melhoria Contínua e Gestão da Qualidade permite verificar que a sua execução correspondeu ao compromisso da Instituição com a qualidade dos serviços que presta e com o cumprimento dos seus princípios e eixos de intervenção.

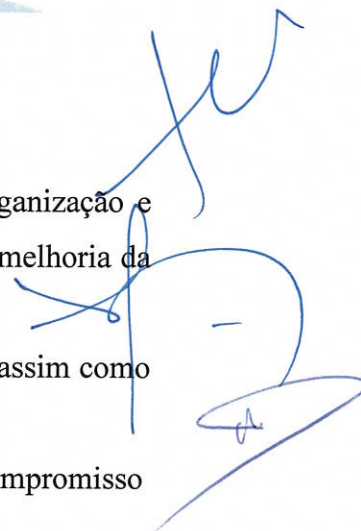
Uma forma de acompanhar estes indicadores é através da realização de auditorias internas.

Em 2017 realizámos 3 auditorias internas.

Foram abertas 41 fichas de ação, decorrentes de: 34 Oportunidades de Melhoria, 2 Não Conformidades e 5 Áreas Sensíveis.

Foram ainda abertas 11 fichas de ação decorrentes das sugestões e reclamações rececionadas durante o ano.

Para as consideradas, pela Direção, com fundamento, foram definidas ações corretivas e preventivas e realizada respetiva verificação de eficácia.

A large, stylized handwritten signature in blue ink is located on the right side of the page, overlapping the text area.

9. Balanço Global

Observando os resultados dos últimos anos, podemos revisitar as preocupações e esforço de melhor caminho para apoio à população acompanhada.

Os resultados surgem no trabalho por objetivos propostos mas, agora é outro o desafio. O sucesso da intervenção tem de começar a ser pensado em termos da **avaliação das mudanças produzidas no processo de intervenção, a um nível mais alargado**, aos comportamentos sociais de participação e inclusão da população, nomeadamente no que respeita à relação com a própria APCC, trazendo evolução e melhoria das suas vidas, mesmo que sejam observadas fora dos objetivos iniciais da intervenção.

No fim do ano de 2017, salientamos o esforço integrado no sentido da prossecução dos objetivos e na procura de indicadores que, considerando o contexto organizacional, social e político reflitam todas as vertentes de ação da APCC.

Contas

APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

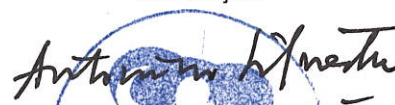
Unidade Monetária:

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2016
Vendas e serviços prestados		351.348,97	350.978,75
Subsídios, doações e legados à exploração		6.463.454,75	6.351.975,43
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade		35.980,47	28.695,42
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-335.974,23	-304.278,82
Fornecimentos e serviços externos		-1.638.557,50	-1.925.980,64
Gastos com o pessoal		-4.580.531,31	-4.163.292,49
Ajustamentos de Inventários (perdas/reversões)			
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Outras Imparidades (perdas/reversões)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos		581.079,67	534.136,35
Outros gastos		-710.729,08	-845.443,95
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		166.071,74	26.790,05
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-430.650,53	-461.850,69
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-264.578,79	-435.060,64
Juros e rendimentos similares obtidos		2.033,33	2.387,13
Juros e gastos similares suportados		-8.166,01	-5.353,91
Resultados antes de impostos		-270.711,47	-438.027,42
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		-270.711,47	-438.027,42

O CONTABILISTA CERTIFICADO



A DIRECÇÃO





APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Unidade Monetária:

RUBRICAS	Notas	Datas	
		2017	2016
ATIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		3.159.627,50	3.494.277,00
Bens do património histórico e cultural			
Activos intangíveis		217.063,05	220.358,25
Investimentos financeiros		22.594,58	18.855,60
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Outros Créditos e Ativos não Correntes			
Subtotal		3.399.285,13	3.733.490,85
Activo corrente			
Inventários		23.720,36	27.476,14
Créditos a Receber		197.840,55	169.544,27
Estado e outros Entes Públicos		26.779,16	30.129,41
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		15.430,52	28.442,50
Diferimentos		17.297,52	6.496,23
Outros activos correntes		272.594,49	709.265,95
Caixa e depósitos bancários		595.594,41	498.000,97
Subtotal		1.149.257,01	1.469.355,47
Total do activo		4.548.542,14	5.202.846,32
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos		246.000,11	246.000,11
Excedentes técnicos			
Reservas		50.000,00	50.000,00
Resultados transitados		756.445,61	1.316.030,64
Excedentes de revalorização			
Ajustamentos / Outras Variações nos Fundos Patrimoniais		2.363.967,34	2.592.703,44
Resultado Líquido do período		-270.711,47	-438.027,42
Total dos Fundos Patrimoniais		3.145.701,59	3.766.706,77
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos btidos		748,93	29.940,09
Outras Dívidas a pagar			
Subtotal		748,93	29.940,09
Passivo corrente			
Fornecedores		179.035,64	191.968,95
Estado e outros Entes Públicos		222.094,52	194.731,14
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		11.500,52	23.050,00
Financiamentos obtidos		35.740,54	261.586,22
Diferimentos		107.904,79	4.771,59
Outros Passivos Correntes		845.815,61	730.091,56
Subtotal		1.402.091,62	1.406.199,46
Total do passivo		1.402.840,55	1.436.139,55
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		4.548.542,14	5.202.846,32

0,00

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO



Handwritten signature of the Director

