



Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Data: 29/03/2019

Edição: 01

Elaboração: D

Aprovação: AG



## *Relatório Atividades e Contas 2018*



## Índice

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 – Introdução/Enquadramento.....</b>                                                  | <b>3</b>  |
| <b>2- A Instituição e os Serviços Prestados.....</b>                                      | <b>4</b>  |
| 2.1- Evolução Histórica .....                                                             | 4         |
| 2.2- Serviços Prestados .....                                                             | 6         |
| 2.3 Distribuição de utentes/clientes por Resposta Social.....                             | 10        |
| <b>3- Política da Qualidade- Missão/Visão/Valores .....</b>                               | <b>11</b> |
| <b>4- Princípios.....</b>                                                                 | <b>13</b> |
| 4.1- Liderança .....                                                                      | 13        |
| 4.2- Recursos Humanos .....                                                               | 15        |
| 4.3- Clientes .....                                                                       | 16        |
| 4.4- Parcerias e protocolos .....                                                         | 19        |
| <b>5- Candidaturas e Projetos .....</b>                                                   | <b>21</b> |
| <b>6. Desenvolvimento/Avaliação dos Objetivos de 2018 .....</b>                           | <b>26</b> |
| <b>6.1 Respostas Sociais.....</b>                                                         | <b>26</b> |
| 6.1.1. CRPCC- Centro de Reabilitação de Paralisa Cerebral de Coimbra .....                | 26        |
| 6.1.2. Centro de Formação.....                                                            | 28        |
| 6.1.3. Centro de Atividades Ocupacionais .....                                            | 31        |
| 6.1.4. CAARPD (Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos e Pré-Profissional) ..... | 34        |
| 6.1.5. Residências .....                                                                  | 36        |
| 6.1.6. Serviço de Apoio Domiciliário.....                                                 | 37        |
| 6.1.7. Transportes .....                                                                  | 38        |
| <b>6.2. Outras Atividades .....</b>                                                       | <b>39</b> |
| 6.2.1. Ludoteca/Oficina do Brinquedo .....                                                | 39        |
| 6.2.2. Quinta Pedagógica.....                                                             | 40        |
| 6.2.3. Desporto.....                                                                      | 41        |
| 6.2.4 Centro de Recursos para a Inclusão.....                                             | 42        |
| <b>6.3. Desempenho global dos Serviços de Suporte .....</b>                               | <b>44</b> |
| <b>7.Avaliação de Satisfação .....</b>                                                    | <b>45</b> |
| <b>8. Melhoria Contínua .....</b>                                                         | <b>53</b> |
| <b>9. Balanço Global .....</b>                                                            | <b>54</b> |
| <b>Contas .....</b>                                                                       | <b>55</b> |

## 1 – Introdução/Enquadramento

O presente relatório reflete o desempenho organizacional da APCC em 2018 e o seu posicionamento estratégico na comunidade de forma a cumprir a sua missão.

Com o compilar desta informação e análise crítica de resultados obtidos face aos objetivos definidos para 2018, demonstramos que globalmente o desempenho organizacional foi positivo, traduzindo:

- O reforço da colaboração em iniciativas da e com a comunidade,
- A participação crescente de clientes no desenvolvimento dos diferentes serviços da APCC,
- A aposta sustentada em inovação, mediante o desenho e implementação de projetos em parceria com entidades nacionais e internacionais,
- A capacidade de adaptação demonstrada pela APCC face às novas exigências dos reguladores e financiadores,
- A solidificação de uma estratégia baseada na análise contínua dos indicadores de desempenho,
- O contributo qualitativo determinante do trabalho das equipas multidisciplinares nas diferentes estruturas da APCC.

Os resultados obtidos evidenciam igualmente, 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 marcado pela instabilidade dos tempos atuais e com alguma incerteza face aos futuros que se perspetivam, constitui um instrumento simultaneamente orientador e mobilizador para reforçar uma cultura organizacional centrada nas necessidades do sistema cliente e num posicionamento fortemente solidário com as causas sociais que contribuem para a melhoria da qualidade de vida e dos índices de inserção social, cultural e profissional das pessoas em situação de vulnerabilidade.



## 2- A Instituição e os Serviços Prestados

### 2.1- Evolução Histórica

#### 1975

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

#### 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 perspetivas de desenvolvimento de ações formativas, até aqui impossíveis de realizar,



**1989**

Associação inicia-se na **Formação Profissional** direcionada para a pessoa com deficiência, tendo ao longo do tempo criado múltiplas respostas formativas

**1992**

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 para a qualificação de adultos, em situação de exclusão social.

**2015**

Com a necessidade crescente de criação de respostas residenciais para pessoas com deficiência e incapacidade, é inaugurado em 2015 o **Lar Integrado**

**2018**

Aprovação da candidatura para criação do **CAVI (Centro de Apoio à Vida Independente)**, como resposta à necessidade de maior autonomia e participação social das pessoas com deficiência e incapacidade.

## 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)**

O Centro de Reabilitação de Paralisia cerebral de Coimbra é uma Resposta Social com um modelo de abordagem em evolução contínua de forma a responder às necessidades da população alvo. O nosso objetivo antes de mais é clarificar o trabalho que se realiza, traduzir as preocupações sentidas em propostas de melhoria da organização através de resultados.

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.

As 8 Equipas interdisciplinares mantêm-se em funcionamento. Duas equipas em populações específicas, Semi-Internato e Seguimento de Recém-nascidos em Risco e 6 equipas de apoio à população de acordo com a sua zona geográfica de residência, assim designadas: Aveiro I, Aveiro II, Coimbra I, Coimbra II, Guarda e Castelo Branco, Leiria e Santarém.



### Centro de Formação

O Centro de Formação (CF) da APCC congrega várias respostas de formação/qualificação: Qualificação de Pessoas com Deficiências e Incapacidades (QPDI), o Centro Qualifica (CQ) e Outras Atividades Formativas (OAF), esta última integrando as ofertas de Hipoterapia e Formação e Desenvolvimento (FD).

Atualmente, e tendo em conta o contexto de acesso aos fundos estruturais, apenas a Qualificação de Pessoas com Deficiências e Incapacidades (QPDI) e o Centro Qualifica (CQ) obtiveram financiamento para o ano de 2018.

O Centro de Formação da APCC deu resposta em 2018 a, aproximadamente, 962 clientes.

O Centro de Formação continua a apostar na promoção da inovação das respostas, associando-se a diferenciados projetos de experimentação formativa, inclusive de âmbito europeu, no alinhamento das prioridades estratégicas da organização.

### Centro de Atividades Ocupacionais – CAO

O Centro de Atividades Ocupacionais funciona na estrutura Quinta da Conraria e dá resposta a pessoas com deficiência ou incapacidade grave, com idade igual ou superior a 16 anos. Potenciamos o acesso à inclusão social e a uma vida de qualidade desenvolvendo atividades estritamente ocupacionais, cujo objetivo é estimular o equilíbrio nas dimensões física, psicológica e social das pessoas a que dá resposta e atividades socialmente úteis desenvolvidas no sentido de aumentar a autoestima e a valorização pessoal e social, promovendo o seu *empowerment* e a sua autonomia.

O trabalho realizado tem na sua base uma abordagem inovadora, com foco no cliente, procurando criar ações que promovam os seus potenciais, a autodeterminação, o bem-estar e a qualidade de vida, privilegiando a interação com a família e a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de participação social.

No nosso trabalho procuramos caminhos, a percorrer com a pertença e a participação de todos, caminhos de inclusão, em que percursos do passados analisados no presente, nos permitem construir pontes para o futuro. «A inclusão já não é uma utopia. Também não é ainda uma realidade. Mas a realidade constrói-se...» Carvalho e Peixoto, 2000.

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

O Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD) englobando a Pré-Profissional e Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos, é uma resposta social desenvolvida pela Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra na estrutura Quinta da Conraria.

Funciona como um serviço especializado que assegura o atendimento, o acompanhamento e o processo de reabilitação social a pessoas com deficiência e incapacidade, disponibilizando serviços de capacitação e suporte aos clientes e às suas famílias ou cuidadores informais favorecendo a inserção do sistema cliente na comunidade, informando e orientando de acordo com as suas necessidades.

Temos como objetivos promover a qualidade de vida dos clientes desenvolvendo programas e atividades promotoras do desenvolvimento de competências pessoais e sociais, assegurando o acompanhamento do percurso de reabilitação social com vista à autonomia, capacidade de representação, empowerment e autodeterminação.

### **Residências**

As residências são uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência ou incapacidade que se encontram impedidas de residir no seu meio familiar.

Esta resposta divide-se em Lar de Apoio, dirigido a crianças/jovens com idades compreendidas entre os 6 e os 16 anos e o Lar residencial, dirigido a clientes com idades igual ou superior a 16 anos.

É objetivo desta resposta contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes, proporcionando serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais.



### Serviço de Apoio Domiciliário

O serviço de apoio domiciliário é uma resposta que se foca nos cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a clientes e famílias que não podem assegurar a satisfação das suas necessidades diárias por comprometimento a nível funcional. Segundo Kane (1999) trata-se de um serviço que consiste na prestação de cuidados de natureza social e de saúde no domicílio, que não se restringe diretamente às pessoas com incapacidade, devendo constituir-se como estratégia de prevenção de forma a inibir o isolamento e retardar a institucionalização.

### 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.

Atualmente exercem a sua atividade profissional nesta Resposta Social 30 trabalhadores.

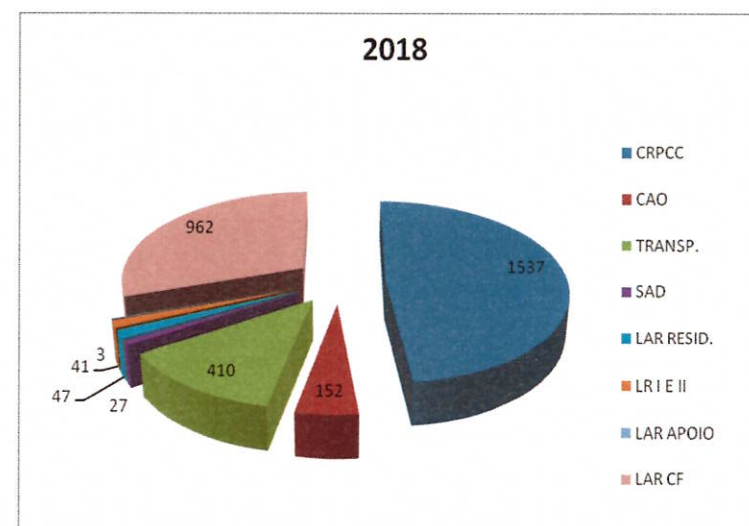
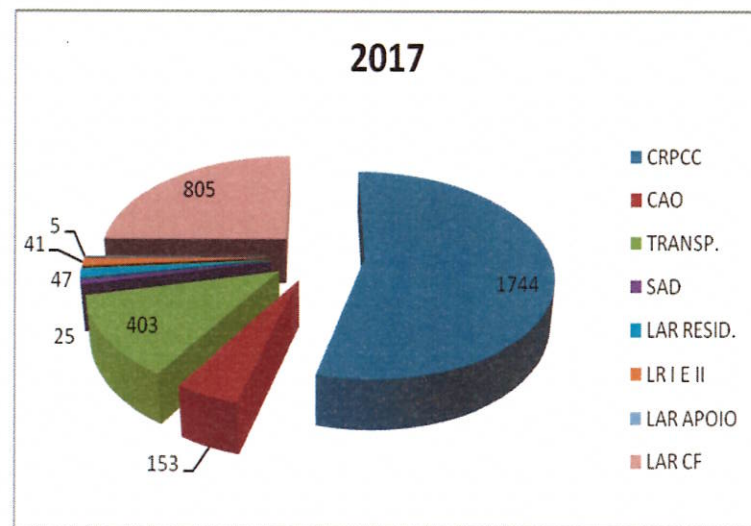
### Centro de Recursos Para a Inclusão - CRI

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.

Constitui objetivo geral dos CRI apoiar as escolas no processo de inclusão das crianças e jovens com deficiências e incapacidade, em parceria com as estruturas da comunidade, no que se prende com o acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo. O CRI organiza-se por ano letivos, uma vez que o seu trabalho se desenvolve com os alunos matriculados nas escolas da sua área de influência. Durante o ano letivo de 2017/2018 foram apoiados 166 alunos.

## 2.3 Distribuição de utentes/clientes por Resposta Social

| ANOS | CRPCC | CAO | TRANSP. | SAD | LAR RESID. | LR I E II | LAR APOIO | CF  | TOTAL |
|------|-------|-----|---------|-----|------------|-----------|-----------|-----|-------|
| 2017 | 1744  | 153 | 403     | 25  | 47         | 41        | 5         | 805 | 3223  |
| 2018 | 1537  | 152 | 410     | 27  | 47         | 41        | 3         | 962 | 3179  |





### 3- Política da Qualidade- Missão/Visão/Valores

A APCC pretende 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

A Missão da APPCC consiste em 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



## 4- Princípios

### 4.1- Liderança

| Princípio | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liderança | <p>Promoção da responsabilidade e justiça social.</p> <p>Definição de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos.</p> <p>Compromisso com a aprendizagem e inovação.</p> <p>Promoção das melhores práticas</p> <p>Envolvimento na cidadania ativa de jovens com ou sem deficiência e incapacidade</p> <p>Participação na Sociedade e Reconhecimento</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participação na CNIS</li> <li>➤ Participação na Federação das Associações de Paralisia Cerebral.</li> <li>➤ Participação na FORMEM</li> <li>➤ Participação na PCAND</li> <li>➤ Participação na Plataforma das Organizações da Formação Profissional</li> <li>➤ Representa a FAPPC no Fórum para a Formação Profissional</li> <li>➤ Membro CLAS</li> <li>➤ Participação no Encontro de Reflexão “Olhar por Dentro, Pensar por Fora” – Formação Profissional e Emprego para Pessoas com Deficiência,</li> <li>➤ Participação no Encontro World Health Summit</li> <li>➤ Participação no Encontro Nacional de Qualificações – 10 Anos, no dia 18 de julho de 2018 em Aveiro.</li> <li>➤ Participação no Programa Nacional para a Saúde Mental - III Encontro Familiar – “Mente Mental e Dignidade: Que caminho?”</li> </ul> |

| Princípio | Descrição                                                       | Ações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liderança | Visibilidade dada nos órgãos de comunicação e nas redes sociais | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Notícias em TV: 6</li> <li>➤ Notícias em OCS nacionais (online e papel): 33</li> <li>➤ Notícias em OCS regionais (online e papel): 256</li> <li>➤ Notícias em OCS especializados: (online e papel): 22</li> <li>➤ <b>Site institucional</b><br/>Notícias publicadas: 164</li> <li>➤ <b>Facebook *</b></li> <li>➤ Gostos na página: 9891</li> <li>➤ Publicações: 343</li> <li>➤ Vídeos promocionais editados e publicados: 75</li> <li>➤ Visualizações: +/- 1 milhão</li> <li>➤ Interações: +/- 200 mil</li> </ul> |



## 4.2- Recursos Humanos

| Princípio               | Descrição                                                                                                                                                                                                                                             | Ações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Recursos Humanos</b> | <p>Liderar e gerir os colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais.</p> <p>Recrutamento de pessoal qualificado.</p> <p>Promoção de uma cultura de envolvimento, e bem-estar dos colaboradores</p> <p>Formação dos Colaboradores</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realização de <b>5224</b> horas de formação</li> <li>➤ Admissão de <b>25</b> colaboradores</li> <li>➤ Realização de <b>27</b> estágios profissionais</li> <li>➤ Realização de <b>14</b> CEI</li> <li>➤ Realização de inquéritos de avaliação de satisfação com resultados positivos de 73%</li> <li>➤ Tratamento de análises SWOT parcelares com intuito de identificar acções a implementar em 2019</li> <li>➤ Introdução definitiva da plataforma de avaliação de desempenho</li> </ul> |



#### 4.3- Clientes

| Princípio                                                                                                                     | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ações (CRPCC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direitos</b><br><b>Ética</b><br><b>Participação</b><br><b>Abordagem</b><br><b>Centrada na Pessoa</b><br><b>Abrangência</b> | <p>Promover os direitos dos Clientes</p> <p>Desenvolver os serviços de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes.</p> <p>Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão.</p> <p>Promover o Empoderamento</p> <p>Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informação e participação das famílias de utentes no “Programa de Vigilância Nacional da Paralisia Cerebral aos 5 Anos de Idade”, participação de 75 utentes em 2018</li> <li>➤ Desenvolvimento e criação de novos “Grupos de Autoajuda, terapêuticos e autorrepresentação no CRPCC</li> <li>➤ Participação dos técnicos em Projetos de Inovação, transnacionais com mobilidades e com parceria com universidades: LIFE; DARE e Estratégia de Especialização Inteligente, Mobilidades.</li> <li>➤ Envolvimento dos colaboradores na criação de nova resposta social (CAVI) envolvendo 15 utentes</li> <li>➤ Eventos integrados na vida da Comunidade com a participação de clientes e colaboradores: “Coimbra a Brincar”, “EDP Meia Maratona de Coimbra - Corrida do Conhecimento”.</li> <li>➤ Foram promovidos 7 encontros de aprendizagem, debate e disseminação de temas no âmbito da habilitação do desenvolvimento e inclusão social.</li> </ul> |



| Princípio                                                                                                                     | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ações (Centro de Formação)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direitos</b><br><b>Ética</b><br><b>Participação</b><br><b>Abordagem</b><br><b>Centrada na Pessoa</b><br><b>Abrangência</b> | <p>Promover os direitos dos Clientes</p> <p>Desenvolver os serviços indo de encontro às necessidades e expectativas dos clientes.</p> <p>Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão.</p> <p>Promover o Empoderamento</p> <p>Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cronograma com realização de formação em todos os meses do ano, de acordo com sugestões dos formandos</li> <li>➤ Reuniões com formandos que iniciaram cursos de formação profissional durante o ano de 2018 divulgando Carta de Direitos e Deveres, Código de Ética, Regulamento interno do Centro de Formação</li> <li>➤ Participação em Mobilidade na Universidade de Maastricht para um curso de Ética, Direitos e Deveres de 4 formandos da formação Profissional</li> <li>➤ 6º Acampamento com Formandos</li> <li>➤ Atividade do Dia dos namorados</li> <li>➤ Quinta em Atividade/Quinta Natal/Marchas Populares</li> <li>➤ Visita de Estudo aos CTT, ao Centro de Dia do Ateneu de Coimbra, ao Exploratório/ Centro de Ciência Viva/ Hotel Quinta das Lágrimas, à Empresa José Garcia</li> <li>➤ Atividades Outdoor</li> <li>➤ Criação de uma equipa de futebol</li> </ul> |



| Princípio                                                                                                                     | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ações (CAO e CAARPD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direitos</b><br><b>Ética</b><br><b>Participação</b><br><b>Abordagem</b><br><b>Centrada na Pessoa</b><br><b>Abrangência</b> | <p>Promover os direitos dos Clientes</p> <p>Desenvolver os serviços indo de encontro às necessidades e expectativas dos clientes.</p> <p>Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão.</p> <p>Promover o Empoderamento</p> <p>Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promoção de momentos de escuta dos clientes.</li> <li>➤ Grupo de Debate – Periodicidade Mensal – Foram realizadas 10 reuniões do grupo</li> <li>➤ Participação ativa em projetos transnacionais que envolveram intercâmbios com utentes de organizações estrangeiras congéneres – Projeto “Change ton regard”; ICT- Music Education; Myerscough College e “Here we are”</li> <li>➤ Participação em competições desportivas nas diferentes modalidades.</li> </ul> |

| Princípio                                                                                                                     | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ações (Residências)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direitos</b><br><b>Ética</b><br><b>Participação</b><br><b>Abordagem</b><br><b>Centrada na Pessoa</b><br><b>Abrangência</b> | <p>Promover os direitos dos Clientes</p> <p>Desenvolver os serviços indo de encontro às necessidades e expectativas dos clientes.</p> <p>Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão.</p> <p>Promover o Empoderamento</p> <p>Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desenvolvimento de atividades interculturais através de ações do voluntariado europeu</li> <li>➤ Participação nas festividades no âmbito da Queima das Fitas</li> <li>➤ Promoção de saídas de âmbito cultural (cinema, eventos pontuais de carácter cultural, monumentos), resultando algumas de propostas realizadas pelos clientes</li> <li>➤ Desenvolvimento de atividades de carácter cultural em contexto de residência.</li> </ul> |



#### 4.4- Parcerias e protocolos

| Princípio | Descrição                                                                         | Entidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parcerias | Desenvolver o trabalho em conjunto com outros organismos, entidades da comunidade | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Federação de Desporto para Deficientes;</li> <li>➤ Associação de Natação do Centro;</li> <li>➤ Escola Superior de Educação de Coimbra;</li> <li>➤ Câmara Municipal de Coimbra;</li> <li>➤ Futebol Clube dos Olivais</li> <li>➤ Serviços da Segurança Social;</li> <li>➤ Autarquias locais;</li> <li>➤ Hospitais Maternidades e Centros de saúde;</li> <li>➤ Agrupamentos Escolas;</li> <li>➤ Escolas Superiores de Educação;</li> <li>➤ Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra;</li> <li>➤ Faculdade de Economia da UC.;</li> <li>➤ Escola Superior de Ciências e tecnologias da Saúde;</li> <li>➤ Instituto Superior Miguel Torga;</li> <li>➤ Escola Superior de Enfermagem;</li> <li>➤ Imprensa Nacional Casa da Moeda;</li> <li>➤ Instituto de Reinserção Social.</li> <li>➤ Entidade de Formação Academia Bernardo da Costa</li> <li>➤ Entidade <i>CFeliz</i></li> <li>➤ Entidade de Formação Konkrets (medida Cheque-Formação)</li> <li>➤ IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional</li> <li>➤ Rede RSO.PT (Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações)</li> </ul> |

*Teresa Mendes*



| Princípio | Descrição                                                                         | Entidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parcerias | Desenvolver o trabalho em conjunto com outros organismos, entidades da comunidade | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Parcerias desenvolvidas no âmbito das atividades socialmente úteis:</b><br/>Câmara Municipal de Coimbra<br/>Empresa “BRITOS”<br/>(Alargamento do número de atividades desenvolvidas)<br/>Comissão da “Queima das Fitas “de Coimbra<br/>Empresa HUF Portuguesa<br/>Empresa Centrimex<br/>Empresa Riscos</li> <li>➤ <b>Parcerias de âmbito artístico e cultural:</b><br/>Projeto “Vamos Comprar um Poeta”<br/>Escola Superior de Educação de Coimbra<br/>Imprensa Nacional Casa da Moeda<br/>Instituto Técnico, Artístico e Profissional de Coimbra</li> <li>➤ 52 Parcerias no âmbito do Coimbra a Brincar<br/>Colaboração com Centros de Estágios :Escola Secundária D. Duarte, ESEC, CIFP Portovello Ourense-Espanha</li> </ul> |



## 5- Candidaturas e Projetos

| Designação                                   | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Estado                                     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| INR 2019 – “Infoteca Digital”                | Criar uma Infoteca, aberta à Comunidade, apetrechada com materiais e ferramentas pedagógicas adaptadas para a utilização pelas crianças com deficiência                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Aprovado. Aguarda decisão sobre orçamento. |
| INR 2019 – “CRU”                             | Construir/desconstruir a definição do “belo” patente na sociedade, relacionando o corpo com deficiência.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aprovado. Aguarda decisão sobre orçamento. |
| BPI Capacitar 2018 – “SOCRIN”                | Atividades de criação artística pelas pessoas com deficiência e produção de peças com recurso a máquina.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Não aprovada                               |
| Erasmus+ KA2 Youth “Health could be Learned” | Candidatura sobre a tematica da saude (habitos de vida saudavel; alimentação saudavel, combater as desigualdades na saúde) em população com necessidades especiais                                                                                                                                                                                                                                                                        | Não aprovada                               |
| Erasmus+ KA2 VET “PREG-EQUAL”                | <p>O projeto PREG-EQUAL: <i>Pregnancy in Women with Disability: The Right to Information, Knowledge and Quality on Prevention and Accompaniment</i> pretende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potenciar o conhecimento e a escolha consciente de mulheres com deficiência em questões de Saúde Reprodutiva, Interrupção Voluntária da Gravidez, Saúde Sexual, Gravidez e comportamentos saudáveis de maternidade;</li> </ul> | Aprovada. Em desenvolvimento               |



| Designação                                     | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Estado                       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Erasmus+ KA2 VET<br>“MAGISTER”                 | O projeto “MAGISTER” - Mental Health Professional’s Learning Community – continuous training program for practitioners working with people affected by mental disorders (Comunidade de Aprendizagem de Profissionais que trabalham com pessoas afetadas por perturbações mentais) tem como objetivo principal a formação, com autonomia e especialização graduais, de profissionais de qualquer área de intervenção, que exerçam a sua atividade junto de pessoas com perturbações mentais, no domínio de intervenção junto de pessoas com necessidades especiais de saúde mental. | Aprovada. Em desenvolvimento |
| Erasmus+ KA2 VET<br>“Health SEN”               | Promoção de uma alimentação e de hábitos de vida saudáveis junto das pessoas com deficiência.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Não aprovada                 |
| PROGRESS – Call<br>VP/2018/05 “Life<br>Balance | Desenvolver e implementar estratégias inovadoras de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional no local de trabalho a fim de sustentar uma maior participação das mulheres no mercado de trabalho e uma melhor partilha de responsabilidades entre homens e mulheres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Não aprovada                 |
| Erasmus+ KA2 VET<br>“Future Care”              | Proposta realizada por Centro de Investigação e Desenvolvimento, do Município de Linköping, especificamente pelo Centro de P & D de cuidados de saúde e trabalho social. Objetivo do projeto: desenvolver e testar uma variedade de produtos e metodologias inovadoras para apoiar o desenvolvimento de novas aptidões e competências entre profissionais de enfermagem e cuidadores de idosos.                                                                                                                                                                                    | Não aprovada                 |







| Designação                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Estado                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| EEA Grants –<br>Common Challenges –<br>Call nº 2018-1- Early<br>Intervention and Risk<br>Prevention Practices<br>and Policies in Europe<br>Erasmus+ KA1 VET<br>“+FUTURO” - KA1-Nº<br>2017-1-PT01-KA102-<br>035730<br>Strategies for Smart<br>Specialisation in<br>(Re)Habilitation in<br>Cerebral Palsy | <p>Projeto de cooperação regional para uma proposta que visa trabalhar na área de prevenção de risco e intervenção precoce com crianças. Constitui a base para o desenvolvimento e a partilha de boas práticas, sendo o principal objetivo melhorar a vida das crianças em risco em toda a região da Europa Central e Oriental.</p> <p>Mobilidades de formação (job Shadowing) para profissionais de diversos sectores da APCC (41 mobilidades)</p> | <p>Aguarda decisão final</p> <p>Em desenvolvimento</p> |



| Designação                                                                                                                                                     | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Estado                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>Projecto Erasmus+ KA2 “Change ton Regard”Nº2017-1-FR01-KA204-037501</p> <p>Changer les représentations sur le handicap pour une citoyenneté plus active</p> | <p>A APCC – Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, encontra-se a desenvolver um projeto europeu - Erasmus, em parceria com organizações da França e da Bélgica. O projeto intitula-se <i>“Changer ton Regard - Changer les représentations sur le handicap pour une citoyenneté plus active”</i></p> <p>Este projeto 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.</p> | Encerrado.               |
| <p>Projecto Erasmus + - KA1 Mobilidade</p> <p>“Vocational Education and Personal Social Development Abroad”</p>                                                | <p>Acolhimento de grupo de 12 pessoas (alunos e professores) do Myerscough College, para um estágio laboral de 2 semanas na APCC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Encerrado.               |
| <p>Projecto INR 2018 - nº 316/2018 “SOCRIN – Socialmente Criativo Inclusivo”</p>                                                                               | <p>O projeto “SOCRIN” é um projeto em que a Arte emerge como resposta às necessidades e expectativas das pessoas com deficiência.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Entregue relatório Final |



| Designação                   | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Estado                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Erasmus+ KA2 VET – ICT Music | Através do curso de alfabetização em Tecnologias de Informação e Comunicação direcionado para o estudo da música, um grupo de 20 pessoas com deficiência aprenderam a utilizar a tecnologia para entender o caminho da música de diferentes culturas e, criar autoconfiança para criar a sua própria música.                                                                                                                                                                  | Entregue relatório Final |
| Erasmus+ KA2 VET - LIFE      | Desenvolver novas competências, produtos de formação e metodologias à dimensão europeia dirigida aos profissionais da área social. Pretende-se criar impacto no apoio ao desenvolvimento e na melhoria de novas práticas, nomeadamente através da utilização de competências relacionadas com a inovação no trabalho com famílias vulneráveis, respondendo aos problemas dificuldades e desvantagens enfrentadas por este tipo de famílias, promovendo a sua inclusão social. | Em desenvolvimento       |
| Erasmus+ KA2 VET “TRUST”     | O projeto “Trust” pretende 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                                                                                                                                                                                                                                  | Em desenvolvimento       |



## 6. Desenvolvimento/Avaliação dos Objetivos de 2018

### 6.1 Respostas Sociais

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

##### Objetivos:

- 1- Promover a continuidade de melhores resultados do trabalho interdisciplinar na autonomia do sistema cliente.
- 2- Desenvolver metodologias de colaboração no processo de transição para a Vida Ativa dos Clientes.
- 3- Implementar estratégias de prevenção e combate ao risco de desgaste, isolamento e exclusão social, da população abrangida.

| Ações                                                                                       | Indicador                                                                          | Resultado         | Tendência |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
| Promover o acompanhamento do sistema cliente e o número de intervenções técnicas.           | Nº clientes apoiados                                                               | 1059              | ~         |
|                                                                                             | Nº de Planos Individuais em curso                                                  | 197               | ~         |
|                                                                                             | Nº de Planos Acompanhamento Pontual em curso                                       | 687               | ~         |
| Participar na ativação das respostas envolventes no sistema social dos utentes.             | N.º de equipamentos sociais das comunidades/ clientes, com contactos estabelecidos | 436/470           | ↑         |
|                                                                                             | Relatórios técnicos enviados                                                       | 196               | ↑         |
|                                                                                             | Nº de Serviços Externos realizados/clientes                                        | 192/214 utentes   | ~         |
| Desenvolver Ações com clientes promovendo debates no âmbito das atitudes face à deficiência | Nº de encontros                                                                    | 103 encontros/8   | ~         |
|                                                                                             | Grupos terapêuticos/autoajuda/auto representação                                   | grupos/47 utentes |           |
|                                                                                             | Nº Ações que implicam a participação dos clientes.                                 | 7 ações           |           |
|                                                                                             | N.º de clientes com instrumento de avaliação da QV validado                        |                   |           |
|                                                                                             | Ações de participação dos colaboradores                                            | 27                | ↑         |



| Ações                                                                                                                              | Indicador                                                                                                               | Resultado                                                                                    | Tendência |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Definição e identificação de critérios de Risco                                                                                    | N.º de clientes avaliados e que preenchem os critérios clarificados.<br>Índice de clientes avaliados e intervencionados | 54 Famílias /26                                                                              | ↑         |
| Propor o desenvolvimento de ações formativas, nas Equipas interdisciplinares, em modelos conceptuais do envelhecimento.            | Designação de instrumentos de avaliação de rede social pessoal.                                                         | QCSD<br>QFF<br>ESSS                                                                          | Novo      |
| Participar no desenvolvimento de Parcerias sobre envelhecimento ativo (incluindo estruturas locais como resposta social de apoio). | Nº encontros com estruturas locais de apoio                                                                             | Foram trabalhados casos apoiados por 5 assistentes sociais no âmbito do trabalho de projeto. | Novo      |

### 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 clientes.
- 2- Promover a competitividade do Centro de Formação.
- 3- Promoção da Igualdade de Género, não discriminação e prevenção e combate à Violência Doméstica e de Género.
- 4- Promover a empregabilidade e inclusão social dos clientes do Centro de Formação.

| Ações                                                                                            | Indicador                   | Resultado                                                                                                                                                                                                                                           | Tendência |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Análise comparativa dos indicadores de qualidade de vida nos planos com avaliações longitudinais | Níveis de qualidade de vida | Dos 85 planos com avaliações longitudinais, 78% apresentam melhoria ou estabilização da qualidade de vida, aumento de 3% relativamente ao ano anterior.                                                                                             | ↑         |
| Participação na II Feira da Formação Profissional e Emprego das PCDI promovida pela FORMEM       | Nº ações realizadas         | A participação decorreu de forma muito positiva, tendo sido assegurada a divulgação das atividades formativas em permanência por 2 formandos 2 formadoras 1 coordenadora pedagógica, coordenadora da operação QPDI e diretora do centro de formação | ↑         |



| Ações                                                              | Indicador           | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tendência |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Informação específica do CF na página própria da Educação/Formação |                     | Atividades desenvolvidas pelo Centro de Formação e pelos Serviços Educativos, desde projetos, divulgação de notícias, entre outras informações sobre assuntos de formação e educação. Constan também as ofertas formativas da APCC, nas suas diversas medidas, financiadas e não financiadas |           |
| Representações em Grupos de Trabalho                               | Nº ações realizadas | Grupo de Trabalho dos Referenciais Adaptados QPDI – IIEFP<br>Grupo de Trabalho Futuro da Formação Profissional - IIEFP com a Plataforma                                                                                                                                                      | ↑         |
| Participação em Projetos Europeus                                  |                     | Participação ativa, pela construção de módulos formativos, nos projetos TRUST e PREG-EQUAL                                                                                                                                                                                                   |           |
| Representações Nacionais e Europeias                               |                     | FORMEM<br>Plataforma das Organizações da Associação Europeia de Educação de Adultos<br>Associação Portuguesa para a Cultura e e Educação Permanente                                                                                                                                          |           |



| Ações                                                                                                                                                                    | Indicador                                  | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tendência |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Desenvolvimento da ação: Formação Profissional e Desenvolvimento Emocional: Interface(s) para a promoção da igualdade de género em contextos de vulnerabilidade múltipla | Dinamização de atividades sobre a temática | <p>Realizou-se a visita prevista à Casa de História Paula Rego participando 7 formandas de 8 selecionadas, tendo sido concretizados os objetivos da visita</p> <p>O impacto da atividade foi avaliado através de auto relato.</p> <p>Os resultados indicam que todas as formandas avaliaram esta atividade como tendo impacto significativo na sua vida, apresentando um resultado global de 100%.</p> | ↑         |
| Atividade “Igualdade de Género”                                                                                                                                          | Dinamização de atividades sobre a temática | <p>Foram dinamizadas 3 sessões de trabalho com 55 formandos de 11 cursos de formação, tendo os objetivos propostos sido atingidos. Na análise de resultados dos questionários, destacamos a importância ((76%) e satisfação(85%) com a atividade desenvolvida e motivação para a participação em atividades similares(80%).</p>                                                                        | ↑         |



### 6.1.3. Centro de Atividades Ocupacionais

#### Objetivos:

- 1- Divulgar o projeto artístico da APCC.
- 2- Participar em eventos da comunidade, promotores da inclusão social.
- 3- Promover ações que potenciem a qualidade de vida dos clientes.
- 4- Promover ações facilitadoras da inclusão social e de satisfação pessoal dos clientes.

| Ações                                                                                           | Indicador   | Resultado | Tendência |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------|
| Organização de coreografia com trabalho conjunto das áreas de expressão.                        |             |           |           |
| Promoção de espetáculos de natureza cultural (representação cénica e musical).                  | Nº de ações | 12        | ↑         |
| Realização de desfile em espaços da comunidade.                                                 |             |           |           |
| Participar no Festival do Curso de Teatro e Educação da Escola Superior de Educação de Coimbra; |             |           |           |
| Participar na Feira Cultural de Coimbra;                                                        | Nº de ações | 12        | ↑         |
| Participar em eventos promovidos pelas congéneres e comunidade.                                 |             |           |           |
| Divulgar o projeto “Isto não é uma Exposição”.                                                  |             |           |           |



| Ações                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Indicador                                                                                         | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tendência |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Realização de workshops de capacitação para a mudança dirigidos a auxiliares.                                                                                                                                                                                                           | Nº de workshops                                                                                   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |
| Realização de momentos de escuta do sistema cliente sobre os serviços prestados.                                                                                                                                                                                                        | % de clientes e famílias escutados                                                                | 51,3%                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
| Continuação da implementação dos instrumentos e metodologias de avaliação da qualidade de vida dos clientes adotados pela APCC.                                                                                                                                                         | Taxa de execução; % de planos com melhoria ou estabilização nos indicadores de qualidade de vida. | Taxa de Execução – 92% <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domínio Físico - 74%</li> <li>• Domínio Psicológico - 75%</li> <li>• Domínio Social - 74%</li> </ul>                                                                                                                      | ↑         |
| Consolidação das atividades de bem-estar e satisfação dos clientes nas áreas de expressão artística e desporto adaptado; AVD, treino de competências pessoais e sociais promotoras da funcionalidade e autodeterminação dos clientes em diferentes contextos; Apoio técnico e educativo | % de cumprimento das atividades e apoios propostos para os clientes.                              | Departamento de Psicologia – 99,4%<br>Departamento de Terapia Ocupacional – 82,8%<br>Departamento de Serviço Social – 76,9%<br>Departamento de Fisioterapia - 64,6%<br><br>Desporto – 81%<br>Teatro e Expressão dramática – 89,5%<br>Expressão Musical – 74,3%<br>Expressão Plástica – 84 |           |



| Ações                                                                                                                                                                                                            | Indicador                                   | Resultado                                                                                                                                                                                   | Tendência |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Realização de atividades socialmente úteis – prestação de serviços à comunidade (acordos com empresas, protocolo com a Câmara Municipal de Coimbra na recolha seletiva de lixo não orgânico, recolha de cartão). | % de clientes que participa nas atividades. | 15 clientes (7 na recolha seletiva e 8 na recolha de cartão).<br>Relativamente às atividades resultantes de acordos com empresas participaram 52 clientes.<br>Total 67% dos clientes do CAO | ↑         |
| Criação de novos serviços para a comunidade.                                                                                                                                                                     | Nº de empresas                              | 6 empresas 2018<br>1 contactada para 2019                                                                                                                                                   |           |

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

##### Objetivos:

- 1 - Desenvolver ações facilitadoras da autodeterminação dos clientes
- 2 - Promover o projeto artístico da APCC
- 3 - Publicitar o trabalho teatral da APCC
- 4 - Promover ações potenciadoras da qualidade de vida dos clientes

| Ações                                                                          | Indicador                        | Resultado                    | Tendência |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------|
| Promover momentos de escuta do sistema cliente sobre os serviços prestados.    | % de clientes e famílias ouvidos | 53,2% de clientes e famílias | ↑         |
| Oficinas vocacionadas para o exercício dos direitos da pessoa com deficiência. | Nº de ações                      | 3 ações realizadas           | ↑         |
| Organização de coreografia com trabalho conjunto das áreas de expressão.       | Nº de ações                      | 2                            | ↑         |
| Realização de desfile em espaços da comunidade                                 |                                  |                              | ↑         |



| Ações                                                                                                                                                                                                                                                                       | Indicador                                                                       | Resultado | Tendência |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Participar no Curso de Teatro e Educação da Escola Superior de Educação de Coimbra.                                                                                                                                                                                         | Nº ações                                                                        | 10        | ↑         |
| Participar na Feira Cultural de Coimbra.                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                 |           |           |
| Divulgação do projeto "Isto não é uma Exposição"                                                                                                                                                                                                                            | Nº de workshops                                                                 | 7         | ↑         |
| Realização de Workshops de capacitação para a mudança dirigidos a colaboradores/Aj.de Est. Ap. Deficientes.                                                                                                                                                                 |                                                                                 |           |           |
| Continuação da implementação dos instrumentos e metodologias de avaliação da qualidade de vida dos clientes, adotados pela APCC.                                                                                                                                            | % de planos com melhoria ou estabilização nos indicadores de qualidade de vida. | 92,6%     | ↑         |
| Desenvolvimento de atividades lúdico recreativas, promotoras de bem-estar e satisfação dos clientes nas áreas de expressão musical, expressão plástica, expressão dramática, snoezelen, informática, escrita criativa, desporto adaptado e oficinas de despiste vocacional. | % de cumprimento das atividades e apoios propostos                              | 72,2%     | ↑         |
| Saídas e atividades na comunidade.                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                 |           |           |
| Apoios técnicos                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                 |           |           |



## 6.1.5. Residências

### Objetivos

- 1- Qualificar as equipas de apoio direto
- 2- Envolver os colaboradores de forma a melhorar a prestação de serviço
- 3- Promover a melhoria nos serviços prestados
- 4- Colaborar no sucesso de desempenho formativo de clientes do Centro de Formação e Centro de Recursos Local da APCC

| Ações                                                                                                                  | Indicador                             | Resultado                                                                                                                                                                                              | Tendência |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Promover ações de formação de ativos                                                                                   | Nº de ações de formação realizadas    | 4 ações: prestação de cuidados humanos básicos de higiene e apresentação pessoal, Riscos Psicossociais, Temas e desafios na prestação de cuidados a pessoas com deficiência e incapacidade, HAACCP     | ~         |
| Auscular os colaboradores através da análise swot                                                                      | Percentagem participação              | Verificou-se um aumento de 1,66 % do grau de participação relativamente ao ano anterior                                                                                                                | ↑         |
| Demonstração de resultados promovendo o debate                                                                         | N.º de reuniões realizadas            | Foram realizadas reuniões desenvolvendo-se parcelarmente para demonstração de resultados, com vista a poder contemplar todos os colaboradores, num total de 100% atendendo ao desfasamento de horários | ~         |
| Implementar ações que melhorem o bem-estar e segurança dos clientes                                                    | N.º de ações concretizadas            | 3 ações (aquisição de produtos de apoio, reestruturação de espaços, informatização de dados)                                                                                                           | ↑         |
| Garantir a melhoria das condições físicas das estruturas residenciais                                                  | Nº de pedido de manutenção resolvidos | Foram resolvidos 340 pedidos correspondendo a 89,24% do n.º de pedidos efetuados                                                                                                                       | ↑         |
| Promover a articulação com o Centro de Formação e Centro de recursos local da APCC, dando resposta a estágios/ acordos | N.º de estágios/acordos realizados    | 3 estágios do Centro de Formação, 6 acordos do Centro de Recursos Local                                                                                                                                | ~         |



### 6.1.6. Serviço de Apoio Domiciliário

#### Objetivos:

1. Melhorar a prestação de cuidados
2. Aumentar o número de clientes do serviço de apoio domiciliário

| Ações                                                                                 | Indicador                                            | Resultado                                                            | Tendência |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Sensibilização e formação dos cuidadores;                                             | Número de participantes                              | 18% dos prestadores envolvidos                                       | ↑         |
| Sistematização dos procedimentos de acompanhamento do processo                        | Número de casos com efetivo acompanhamento realizado | 23 casos com efetivo acompanhamento                                  | ↑         |
| Sensibilização às famílias para o usufruto do serviço através das Assistentes Sociais | Número de novos casos                                | Foi dada resposta a mais 6 clientes no Serviço de Apoio Domiciliário | ↑         |

*Ami*  
*Terre Vendeis*

### 6.1.7. Transportes

#### Objetivos:

- 1- Fomentar uma gestão articulada de serviços
- 2-Promover uma condução direcionada para o público alvo
- 3-Optimizar a imagem profissional e a comunicação clientes / famílias / motoristas

| Ações                                                                                                                                                                      | Indicador                                     | Resultado | Tendência |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|-----------|
| Criação de ferramentas que permitam o acesso de todos os pedidos de viaturas feitos pelos vários espaços/respostas da APCC, por forma a harmonizar o maior número possível | % de serviços harmonizados                    | 6,59%     | ↑         |
| Promover uma condução direcionada para o público-alvo                                                                                                                      | Grau de satisfação dos clientes transportados | 51,5%     | ↑         |
| Otimizar a imagem profissional e a comunicação clientes /famílias / motorista                                                                                              | Nº de ações                                   | 15        | ~         |



## 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| Colaboração com empresas/instituições, através de ateliers de formação e apoio regular, para adaptação ou confeção de brinquedos para a baixa visão | Número de brinquedos/jogos/livros confeccionados/recebidos (20)       | 41 materiais adaptados/recuperados + 32 materiais confeccionados | ↑         |
| Introdução de materiais na Base de Dados                                                                                                            | Número de brinquedos/jogos/livros introduzidos na Base de Dados (100) | 102 materiais                                                    | ↑         |
| Conceção de dinâmicas abertas ao exterior                                                                                                           | Manter o número de grupos visitantes (506)                            | 479 grupos                                                       | ↑         |
| VI Edição Coimbra a Brincar                                                                                                                         |                                                                       |                                                                  |           |
| Divulgação das Dinâmicas                                                                                                                            |                                                                       |                                                                  |           |



## 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoio Educativo</li> <li>➤ Aulas de Expressão Plástica</li> <li>➤ Oficina da Comunicação/TIC</li> </ul>                                                                                                       | Grau execução projetos         | O objetivo foi cumprido com sucesso. Todas as atividades programadas para os dois semestres foram concretizadas. | ~         |
| Clientes CRI: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoiar a elaboração, a implementação e a monitorização do plano individual de transição;</li> <li>➤ Criar e disseminar materiais de trabalho de apoio às práticas docentes, nos domínios da avaliação e da intervenção.</li> </ul> | % de ações realizadas          | Os objetivos foram concretizados de acordo com o previsto.                                                       | ~         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunidade envolvente:</li> <li>➤ Elaborar plano de atividades abertas à comunidade;</li> <li>➤ Publicitar o plano;</li> <li>➤ Dinamização das atividades;</li> <li>➤ Avaliar o plano.</li> </ul>                                                | % de atividades realizadas     | A meta prevista de 100% foi superada.                                                                            | ~         |
| Eco-Escolas: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manutenção de uma horta biológica e um cantinho de aromáticas na escola EMAG.</li> </ul>                                                                                                                                            | 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- Aumentar o número de clientes em idade escolar a praticar desporto
- 3- Promover a inclusão pelo desporto

| Ações                                                                                                                                                                              | Indicador                             | Resultado                                                                                     | Tendência |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Seleção dos torneios e campeonatos em que participamos<br>Realização de treinos com vista á preparação dos atletas para as diferentes competições agendadas<br>Seleção dos atletas | Nº de campeonatos em que participamos | Participamos em 28 torneios e campeonatos.                                                    | ~         |
| Trabalho com as equipas de acompanhamento dos clientes para sensibilização para a prática desportiva                                                                               | Nº de novos clientes em idade escolar | Conseguimos dar resposta positiva a mais 6 encaminhamentos de crianças em idades escolar.     | ↑         |
| Realização de atividades desportivas/recreativas fora do espaço físico da APCC                                                                                                     | Nº ações em que participamos          | Durante o ano participamos em 8 ações inclusivas desenvolvidas fora do espaço físico da APCC. | ↑         |
| Participação em ações de sensibilização/demonstração de atividades                                                                                                                 |                                       |                                                                                               |           |



#### 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;
8. Apoiar o processo de avaliação das situações de capacidade por referência à Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF);
9. Promover acessibilidades;

| Ações                                                                                                                                             | Indicador                                             | Resultado         | Tendência |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
| Apoio à avaliação especializada das crianças e jovens com necessidades educativas especiais em contextos inclusivos;                              | Taxa de avaliações executadas durante o ano;          | Objetivo Superado | ↑         |
| Apoio à execução de atividades de enriquecimento curricular, designadamente a realização de programas específicos e prática de desporto adaptado; | Taxa de sucesso dos planos individuais de cada aluno; | Objetivo Superado | ↑         |



*[Handwritten signatures]*

*Transição da 13*

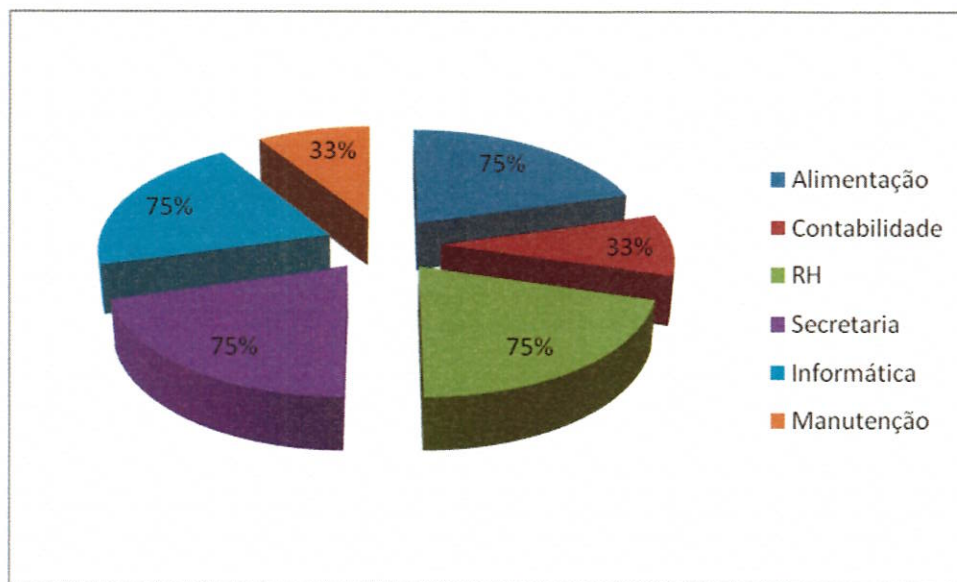
| Ações                                                                                                                                                                                                    | Indicador                                             | Resultado         | Tendência |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
| Apoio às escolas na elaboração, implementação e acompanhamento de programas educativos individuais;                                                                                                      | Taxa de sucesso dos planos individuais de cada aluno; | Objetivo Superado | ↑         |
| Apoio ao desenvolvimento de respostas específicas no âmbito da educação especial, nomeadamente acompanhamento psicológico, terapia da fala, terapia ocupacional, reabilitação psicomotora e fisioterapia | Número de alunos acompanhados;                        | Objetivo Superado | ↑         |
| Apoio à transição dos jovens para a vida pós-escolar, nomeadamente na elaboração e implementação dos Planos Individuais de Transição (PIT);                                                              | Número de alunos acompanhados;                        | Objetivo Superado | ↑         |
| Apoio ao desenvolvimento de ações de acompanhamento à família;                                                                                                                                           | Taxa de sucesso dos planos individuais de cada aluno; | Objetivo Superado | ↑         |

### 6.3. Desempenho global dos Serviços de Suporte

Na avaliação de desempenho organizacional consideramos o grau de execução dos objetivos definidos aquando do planeamento de cada atividade. Para a prossecução dos objetivos das Respostas Sociais, existem um conjunto de serviços de Suporte, considerados fornecedores internos, cujos resultados irão influenciar o desempenho global da APCC.

Os resultados obtidos, como podemos ver no gráfico seguinte, são positivos (execução superior a 50%), no entanto, estão em desenvolvimento ações de melhoria que permitam inflacionar os resultados nos próximos anos.

#### Taxa de execução Serviços Suporte





## 7. Avaliação de Satisfação

A avaliação de satisfação dos nossos clientes/utentes é um procedimento adotado pela APCC que nos permite medir a satisfação ao nível da prestação dos serviços de cada uma das Respostas Sociais/Serviços. Acreditamos ser a forma ideal de identificar tanto os pontos fortes como as áreas de melhoria da qualidade do serviço.

Pela análise dos resultados podemos ir ao encontro das expectativas desta parte interessada.

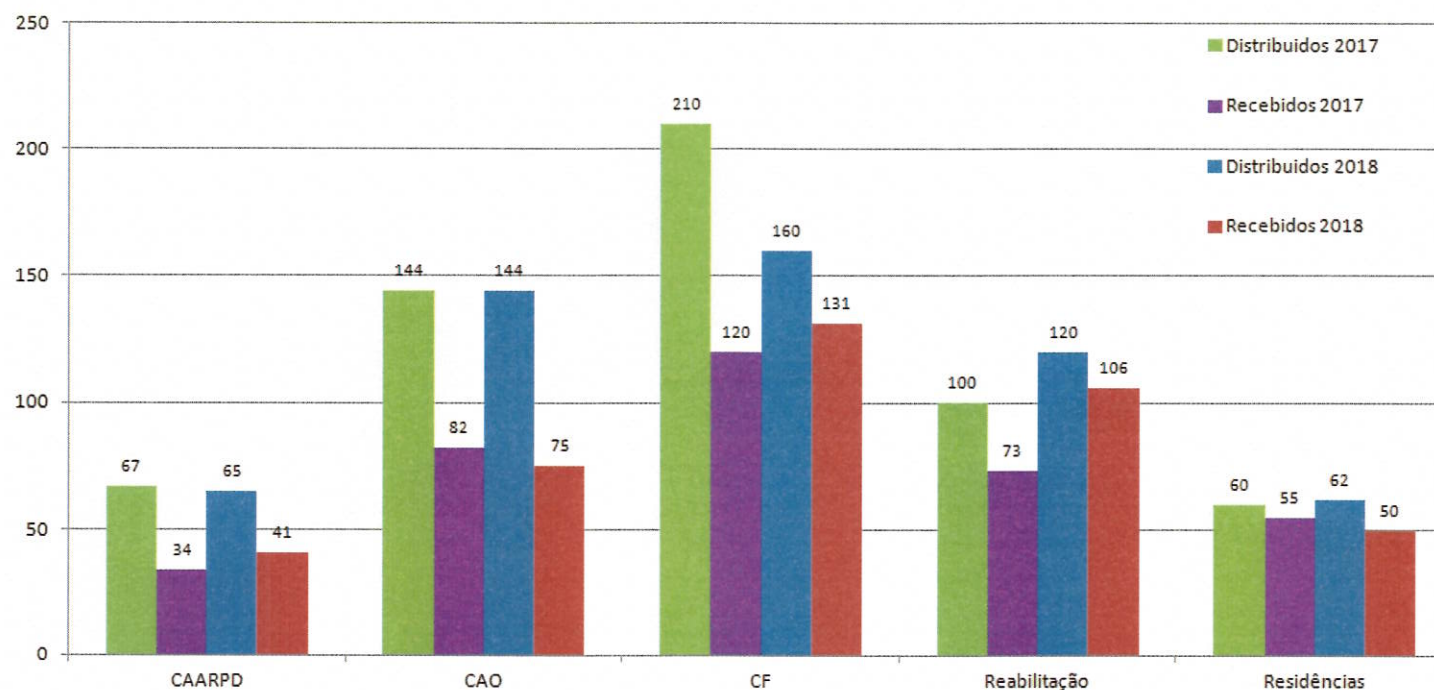
Por outro lado, não esquecemos que ao promovermos um inquérito de satisfação às partes interessadas, estamos a levantar expectativas de melhoria junto das mesmas. Torna-se assim necessário que sejam criadas condições em que a informação recolhida seja utilizada para a melhoria de processos e serviços da APCC.

Os questionários para aferição do grau de satisfação dos Utentes/Clientes em relação a aspetos específicos e globais de cada Resposta Social foram lançados nos primeiros dois meses do ano de 2019.

No presente relatório, cabe-nos realizar uma apreciação crítica dos resultados obtidos, bem como a definição de possíveis ações decorrentes desta análise.

De seguida, representamos em gráfico a distribuição e receção de questionários.

## Questionários distribuídos e recebidos



**Nota:** Verificamos que ainda não foram inquiridos os utentes/clientes que nos permitam alargar a amostra de forma a aproximar-se o mais possível ao número total de utentes/clientes apoiados no ano (3179). Desta forma, irão ser tomadas medidas como a avaliação alternada por Resposta Social e num período de tempo mais alargado.



Analisando as respostas obtidas no CRPCC, CAO, CAARPD e CF, Respostas sociais em que o instrumento de avaliação é o mesmo, agrupámos avaliação em **3 áreas temáticas**:

### 7.1.1. – Instalações e equipamentos

| Instalações e equipamentos                                  | CRPCC  |       |       | CAO   |       |       | Centro Formação |       |       | CAARPD |       |      |
|-------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|--------|-------|------|
|                                                             | 2017   | 2018  | T     | 2017  | 2018  | T     | 2017            | 2018  | T     | 2017   | 2018  | T    |
| Condições físicas da instituição                            | 100,0% | 98,1% | -1,9% | 96,4% | 93,3% | -3,1% | 89,2%           | 91,6% | 2,4%  | 97,0%  | 97,6% | 0,6% |
| Estado de conservação, higiene e segurança das instalações. | 100,0% | 99,1% | -0,9% | 95,1% | 93,4% | -1,7% | 92,4%           | 87,0% | -5,4% | 91,2%  | 95,1% | 3,9% |

Legenda: T- Tendência

**Nota:** A avaliação continua a ser muito positiva, no que respeita às instalações e equipamentos (acima dos 90%).

As tendências negativas verificadas prendem-se com o envelhecimento de algumas das instalações, que se têm vindo a colmatar com obras de melhoramento aferidas pela Gestão consoante o orçamento e posição estratégica.

## 7.1.2 – Atendimento e comunicação

| Atendimento e comunicação                                                     | CRPCC |        |        | CAO   |       |       | Centro Formação |       |       | CAARPD |        |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|--------|--------|-------|
|                                                                               | 2017  | 2018   | T      | 2017  | 2018  | T     | 2017            | 2018  | T     | 2017   | 2018   | T     |
| Serviços administrativos (secretariado clínico, receção, ...)                 | 98,7% | 100,0% | 1,3%   | 98,8% | 94,7% | -4,1% | 93,3%           | 97,0% | 3,7%  | 97,1%  | 100,0% | 2,9%  |
| Informação sobre as atividades da APCC e sobre os serviços de apoio.          | 93,1% | 86,7%  | -6,4%  | 95,1% | 92,0% | -3,1% | 90,0%           | 92,4% | 2,4%  | 97,4%  | 92,7%  | -4,7% |
| Horário de funcionamento da instituição de acordo com as minhas necessidades. | 98,2% | 93,4%  | -4,8%  | 97,6% | 96,1% | -1,5% | 94,1%           | 97,7% | 3,6%  | 85,3%  | 92,7%  | 7,4%  |
| Tratamento das sugestões/opiniões e resultados.                               | 91,9% | 77,4%  | -14,5% | 96,3% | 87,9% | -8,4% | 90,3%           | 89,2% | -1,1% | 97,1%  | 90,3%  | -6,8% |
| Retorno da informação que é dada relativamente à sua participação.            | 80,8% | 92,5%  | 11,7%  | 90,3% | 92,0% | 1,7%  | 91,3%           | 93,3% | 2,0%  | 85,3%  | 90,2%  | 4,9%  |

Legenda: T- Tendência

**Nota:** A avaliação continua a ser muito positiva (cerca de 90%)

Relativamente às questões em que se verificou diminuição do nível de satisfação estão a ser implementadas algumas ações de melhoria, nomeadamente no que respeita à publicitação de atividades, nas redes sociais, reformulação do site institucional e outros canais facilitadores da comunicação com as famílias.

No que respeita ao tratamento de sugestões e reclamações importa informar que uma grande percentagem dos inquiridos respondeu “Não Aplicável”, o que condiciona a análise dos resultados positivos e negativos.



### 7.1.3 – Fiabilidade e Competência

| Fiabilidade e Competência                                                 | CRPCC  |       |       | CAO   |       |       | Centro Formação |       |       | CAARPD |        |       |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|--------|--------|-------|
|                                                                           | 2017   | 2018  | T     | 2017  | 2018  | T     | 2017            | 2018  | T     | 2017   | 2018   | T     |
| Confidencialidade dos meus dados pessoais.                                | 98,5%  | 99,0% | 0,5%  | 98,8% | 97,4% | -1,4% | 92,5%           | 94,6% | 2,1%  | 94,1%  | 100,0% | 5,9%  |
| Envolvimento no planeamento das atividades.                               | 82,2%  | 86,8% | 4,6%  | 90,2% | 90,7% | 0,5%  | 85,9%           | 89,3% | 3,4%  | 97,1%  | 90,3%  | -6,8% |
| Envolvimento na planificação, realização e avaliação do plano individual. | 95,9%  | 95,2% | -0,7% | 95,2% | 90,7% | -4,5% | 92,6%           | 91,6% | -1,0% | 97,1%  | 92,8%  | -4,3% |
| Envolvimento (participação) na avaliação das atividades.                  | 87,6%  | 86,8% | -0,8% | 96,3% | 92,0% | -4,3% | 91,7%           | 87,1% | -4,6% | 91,1%  | 90,2%  | -0,9% |
| Apoio que é prestado nas atividades em que participa.                     | 90,4%  | 89,7% | -0,7% | 95,1% | 94,7% | -0,4% | 93,3%           | 93,2% | -0,1% | 94,1%  | 90,3%  | -3,8% |
| Acompanhamento prestado pela equipa técnica que o(a) acompanha            | 100,0% | 96,2% | -3,8% | 95,2% | 93,4% | -1,8% | 94,1%           | 90,9% | -3,2% | 97,1%  | 95,1%  | -2,0% |
| Confiança nos colaboradores com quem tenho contacto.                      | 100,0% | 99,0% | -1,0% | 98,7% | 96,0% | -2,7% | 93,0%           | 98,4% | 5,4%  | 97,0%  | 95,1%  | -1,9% |
| Divulgação de resultados da sua participação na instituição.              | 82,1%  | 84,9% | 2,8%  | 91,4% | 88,0% | -3,4% | 92,1%           | 92,5% | 0,4%  | 88,3%  | 87,8%  | -0,5% |

Legenda: T- Tendência

**Nota:** A avaliação continua a ser muito positiva (cerca de 90%)

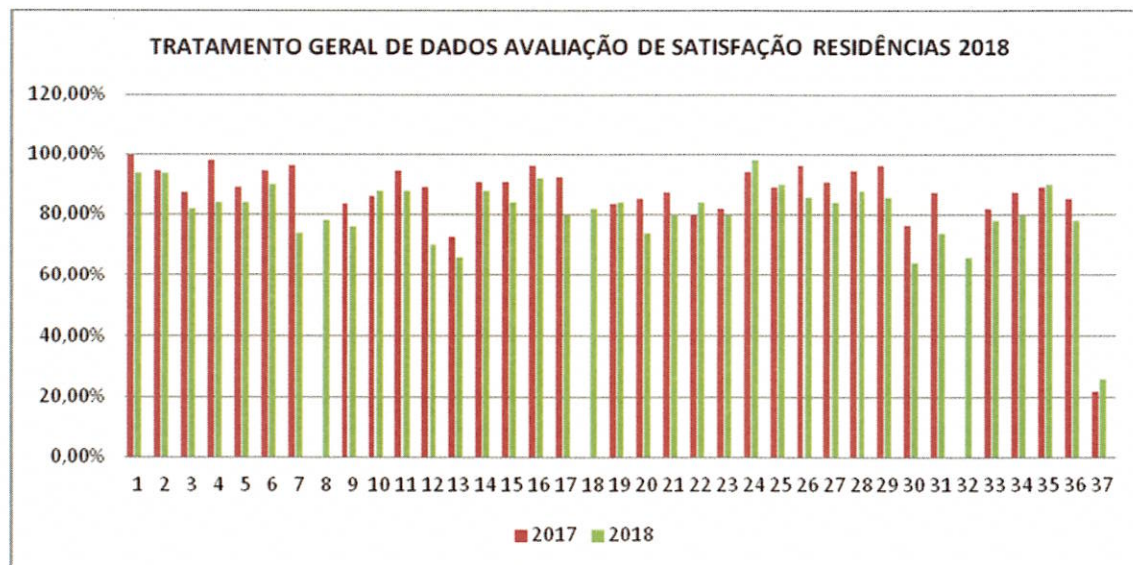
Relativamente aos aspetos em que a tendência foi negativa, sempre que a ponderação assim o justifique são tomadas ações pelas respetivas Respostas Sociais junto dos seus utentes/clientes e suas famílias.

## 7.2 – Avaliação Satisfação Residências

Nas Residências, atendendo ao tipo de resposta, os itens avaliados diferem das outras Respostas Sociais.

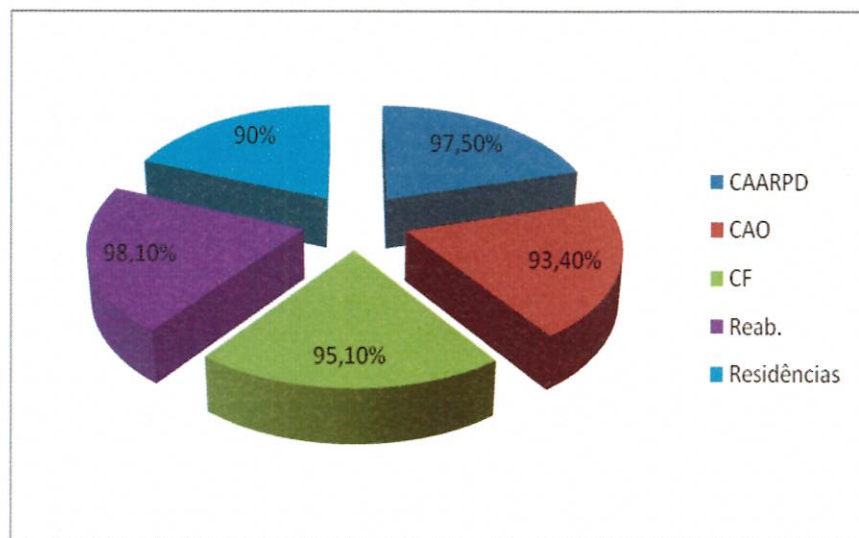
Passamos a representar os resultados globais obtidos nas 37 questões cujos itens pretendem avaliar a dinâmica diária das residências e o apoio prestado aos seus utentes/clientes.

As ações a implementar e a análise crítica do tratamento destes questionários encontram-se descritas no relatório de atividades e análise crítica desta resposta Social. No entanto, podemos salientar a obtenção de resultados positivos dado que a maioria das questões corresponde a um nível de satisfação superior a 80%.





### 7.3 – Satisfação Global por Resposta Social



Como podemos verificar na representação gráfica, a satisfação global com os serviços prestados pela APCC continua a ser muito positiva, **95%** dos inquiridos referem estar satisfeitos, muito ou muitíssimo satisfeitos.

#### 7.4 – Sugestões/Reclamações

Uma outra forma de auscultar a opinião dos nossos utentes/clientes e suas famílias é através das sugestões e ou reclamações espontâneas que vão sendo registadas e tratadas ao longo do ano.

Em 2018 foram registadas, no livro de reclamações, 5 reclamações numa estrutura residencial da APCC.

As mesmas foram tratadas e encontram-se arquivadas pois não deram origem á tomada de ações.

Quanto às sugestões, foram registadas cerca de 30 nos questionários de avaliação de satisfação e 5 através de outros mecanismos próprios para o efeito. Foram implementadas ações para as que se entenderam por pertinentes.



## 8. Melhoria Contínua

A Melhoria Contínua é uma preocupação organizacional constante, cujo desempenho se encontra associado ao de todas as respostas Sociais e Serviços.

Em 2018 tornou-se fundamental adequar as dinâmicas às novas exigências das normas adotadas, não pela imposição ou concretização de certificações mas pela mais-valia da sua implementação. O objetivo primordial é a eficiência e otimização dos serviços, adequando-os sempre à realidade institucional e indo ao encontro das necessidades e expetativas dos clientes, suas famílias, sócios e colaboradores.

No sentido de envolver todos os colaboradores no planeamento e definição de objetivos de cada atividade, foi realizada uma escuta/análise SWOT no final de 2018 que originou a definição de objetivos e ações para 2019.

No que concerne aos objetivos definidos em 2018, os resultados foram:

### Objetivos:

- 1- Garantir certificação norma ISO 9001-2015
- 2- Preparar a organização para implementação EQUASS 2018

| Ações                                                                                                                                                                                                                                                                    | Indicador                   | Resultado                                                     | Acompanhamento       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|
| Implementação dos novos requisitos; Realização de auditorias internas                                                                                                                                                                                                    | Certificação junho<br>Nº NC | Certificação obtida em junho<br>3NC                           | Executado (a manter) |
| Divulgação do novo EQUASS a todos os colaboradores; Elaboração do cronograma de ações/atividades a desenvolver; Constituição de grupos de trabalho representativos de todas as Respostas Sociais; Integrar algumas questões EQUASS nos programas das auditorias Internas | % Atividades Concretizadas  | Foram introduzidas algumas práticas comuns aos 2 referenciais | Não executado        |

## 9. Balanço Global

Analisando os resultados de 2018 e as tendências registadas, podemos concluir que o desempenho dos serviços foi bastante positivo, cumprindo não só as metas anuais, como também os requisitos do Sistema da Gestão da Qualidade implementado. São resultados que surgem do envolvimento de todos e da relação profunda com a comunidade envolvente.

De salientar as múltiplas iniciativas culturais, desportivas e outras promovidas pela APCC que se revestiram de maior visibilidade do trabalho desenvolvido, mas principalmente foram fortes contributos para uma maior abertura da sociedade local para a inclusão e participação do cidadão com deficiência e incapacidade.

É evidente ao longo do relatório que o trabalho de intervenção das equipas multidisciplinares se orienta pelo rigor, quer ao nível dos instrumentos utilizados, quer ao nível da análise dos resultados obtidos.

De relevar a dinâmica contínua da APCC, pela inovação, quer através do desenvolvimento de projetos que projetam o surgimento de novas abordagens e de novos serviços, quer através de parcerias com entidades de investigação e estudo com o objetivo de criar novos instrumentos reconhecidos pelo seu valor científico e pela sua aplicabilidade.

Este relatório acentua 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 intervenção da APCC.

Com este relatório, corporizamos o compromisso da APCC com a sua missão e com a responsabilidade de partilhar resultados alcançados, recursos internos e externos mobilizados e principalmente a concretização do princípio de prestação de contas aos sócios da APCC.



# Contas

Ílense Vazquez  
APCC

*Amélio*  
*Teresa Vending*

# APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

Unidade Monetária:

| RUBRICAS                                                           | Notas | Datas        |              |
|--------------------------------------------------------------------|-------|--------------|--------------|
|                                                                    |       | 2018         | 2017         |
| ACTIVO                                                             |       |              |              |
| Activo não corrente                                                |       |              |              |
| Activos fixos tangíveis                                            |       | 2 856 156,64 | 3 159 627,50 |
| Bens do património histórico e cultural                            |       |              |              |
| Activos intangíveis                                                |       | 213 513,15   | 217 063,05   |
| Investimentos financeiros                                          |       | 26 592,48    | 22 594,58    |
| Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros |       |              |              |
| Outros Créditos e Ativos não Correntes                             |       |              |              |
| Subtotal                                                           |       | 3 096 262,27 | 3 399 285,13 |
| Activo corrente                                                    |       |              |              |
| Inventários                                                        |       | 20 724,00    | 23 720,36    |
| Créditos a Receber                                                 |       | 5 257 146,49 | 197 840,55   |
| Estado e outros Entes Públicos                                     |       | 7 861,80     | 26 779,16    |
| Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros |       | 7 717,70     | 15 430,52    |
| Diferimentos                                                       |       | 17 636,35    | 17 297,52    |
| Outros activos correntes                                           |       | 311 146,18   | 272 594,49   |
| Caixa e depósitos bancários                                        |       | 595 281,70   | 595 594,41   |
| Subtotal                                                           |       | 6 217 514,22 | 1 149 257,01 |
| Total do activo                                                    |       | 9 313 776,49 | 4 548 542,14 |
| FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO                                      |       |              |              |
| Fundos patrimoniais                                                |       |              |              |
| Fundos                                                             |       | 246 000,11   | 246 000,11   |
| Excedentes técnicos                                                |       |              |              |
| Reservas                                                           |       | 50 000,00    | 50 000,00    |
| Resultados transitados                                             |       | 353 633,87   | 756 445,61   |
| Excedentes de revalorização                                        |       |              |              |
| Ajustamentos / Outras Variações nos Fundos Patrimoniais            |       | 2 210 050,94 | 2 363 967,34 |
| Resultado Líquido do período                                       |       | -433 492,56  | -270 711,47  |
| Total dos Fundos Patrimoniais                                      |       | 2 426 192,36 | 3 145 701,59 |
| Passivo                                                            |       |              |              |
| Passivo não corrente                                               |       |              |              |
| Provisões                                                          |       |              |              |
| Provisões específicas                                              |       |              |              |
| Financiamentos btidos                                              |       | 0,00         | 748,93       |
| Outras Dívidas a pagar                                             |       |              |              |
| Subtotal                                                           |       | 0,00         | 748,93       |
| Passivo corrente                                                   |       |              |              |
| Fornecedores                                                       |       | 256 118,06   | 179 035,64   |
| Estado e outros Entes Públicos                                     |       | 218 568,01   | 222 094,52   |
| Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros |       | 5 517,70     | 11 500,52    |
| Financiamentos obtidos                                             |       | 427 749,21   | 35 740,54    |
| Diferimentos                                                       |       | 5 053 373,89 | 107 904,79   |
| Outros Passivos Correntes                                          |       | 926 257,26   | 845 815,61   |
| Subtotal                                                           |       | 6 887 584,13 | 1 402 091,62 |
| Total do passivo                                                   |       | 6 887 584,13 | 1 402 840,55 |
| Total dos fundos patrimoniais e do passivo                         |       | 9 313 776,49 | 4 548 542,14 |

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO



*Terça Vendas*

# APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

Unidade Monetária:

| RENDIMENTOS E GASTOS                                                       | Notas | PERÍODOS           |                    |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------|--------------------|
|                                                                            |       | 2018               | 2017               |
| Vendas e serviços prestados                                                |       | 338 064,08         | 351 348,97         |
| Subsídios, doações e legados à exploração                                  |       | 6 592 318,79       | 6 463 454,75       |
| Variação nos inventários da produção                                       |       |                    |                    |
| Trabalhos para a própria entidade                                          |       | 29 035,67          | 35 980,47          |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                   |       | -325 122,47        | -335 974,23        |
| Fornecimentos e serviços externos                                          |       | -1 607 448,45      | -1 638 557,50      |
| Gastos com o pessoal                                                       |       | -4 892 475,08      | -4 580 531,31      |
| 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                                                         |       | 632 624,45         | 581 079,67         |
| Outros gastos                                                              |       | -810 300,36        | -710 729,08        |
| <b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |       | <b>-43 303,37</b>  | <b>166 071,74</b>  |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização                           |       | -388 332,40        | -430 650,53        |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b> |       | <b>-431 635,77</b> | <b>-264 578,79</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                      |       |                    | 2 033,33           |
| Juros e gastos similares suportados                                        |       | -1 856,79          | -8 166,01          |
| <b>Resultados antes de impostos</b>                                        |       | <b>-433 492,56</b> | <b>-270 711,47</b> |
| Imposto sobre o rendimento do período                                      |       | 0,00               | 0,00               |
| <b>Resultado líquido do período</b>                                        |       | <b>-433 492,56</b> | <b>-270 711,47</b> |

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO