apcc

Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Data: 4/8/2021
Edição: 01
Elaboração: D
Aprovação: AG

Relatório Atividades e Contas 2020

ÍNDICE

1 – INTRODUÇÃO **4**

2- A INSTITUIÇÃO E OS SERVIÇOS PRESTADOS **5**

2.1- Evolução Histórica 5

2.2- Serviços Prestados 7

2.3 Distribuição de utentes / formandos por Resposta Social/Serviço 12

3- POLÍTICA DA QUALIDADE – MISSÃO/VISÃO/VALORES **13**

4- PRINCÍPIOS **14**

4.1- Liderança 14

4.2- Recursos Humanos 17

4.3- Utentes / Formandos 19

4.4- Parcerias e protocolos 20

5- CANDIDATURAS E PROJETOS **22**

6- RECURSOS HUMANOS **25**

7. RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS **26**

7.1. CRPCC- Centro de Reabilitação de Paralisa Cerebral de Coimbra 26

7.2.Centro de Formação- CF 28

7.3. Centro de Formação de Professores- CFP 30

7.4. Centro de Atividades Ocupacionais- CAO 31

7.5. CAARPD (Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos e Pré-Profissional) 34

7.6. Residências 37

7.7. Serviço de Apoio Domiciliário- SAD 38

7.8. Transportes 39

7.9. Centro de Recursos Local - CRL 40

7.10. Centro de Apoio à Vida Independente – CAVI 41

8. OUTRAS ATIVIDADES **42**

8.1. Ludoteca/Oficina do Brinquedo 42

8.2. Quinta Pedagógica 43
8.3. Desporto 44
8.4. Centro de Recursos para a Inclusão - CRI 45
8.5. Desempenho global dos Serviços de Suporte 46
9. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO **47**
9.1 - Posicionamento institucional 47
9.2 - Sugestões/Reclamações 49
10. MELHORIA CONTÍNUA **50**
11 - BALANÇO GLOBAL **51**
CONTAS **52**

1 – INTRODUÇÃO

A apresentação do Relatório de Atividades e Contas assume particular importância na vida de qualquer organização. É o momento em que, em Assembleia Geral e perante todas as partes interessadas, se apresentam os resultados, se dá conta daqueles que foram os grandes desafios a que a entidade esteve exposta.

A pandemia Covid-19 obrigou a que a APCC se reinventasse.

Foram introduzidas de forma expressiva novas metodologias de intervenção, com recurso majorado a instrumentos e ferramentas digitais e ainda adotadas diferenciadas estratégias de interação com utentes, famílias e comunidade.

Não foi de somenos importância, o impacto do surto pandémico no planeamento e desenvolvimento das atividades, condicionando o nível de execução de alguns objetivos dos planos de atividades das diferentes respostas sociais.

O ano de 2020 foi uma demonstração clara da capacidade de resiliência da APCC, perante situações externas de adversidade, sendo de relevar a continuidade dos mecanismos de apoio a utentes e famílias, assim como a mitigação dos impactos negativos, para o desenvolvimento dos Planos Individuais.

As alterações adaptativas a nível organizacional decorrentes da situação pandémica, tiveram impacto na gestão dos espaços, no funcionamento das equipas e na comunicação organizacional. De sublinhar a necessidade de utilização de um novo local (Instituto de Almalaguês) para o desenvolvimento de ações de formação profissional, dando cumprimento às orientações sanitárias da Direção Geral de Saúde.

Surgiram novos desafios que mobilizarem iniciativas ou respostas de natureza mais solidária, com investimento acrescido dos recursos humanos e organizacionais, de forma a superar as dificuldades económicas, a exclusão digital e algumas regressões na qualidade de vida de utentes e suas famílias.

A APCC evidenciou uma proatividade, que se traduziu na adaptação das atividades para garantir a sua continuidade no novo contexto, no reforço da comunicação com utentes e famílias, no investimento na formação de colaboradores para o contexto pandémico.

A experiência em 2020 demonstrou a importância do reforço e melhoria dos mecanismos de articulação com os recursos da comunidade e a relevância estratégica dos programas de valorização e motivação, dos recursos humanos da APCC.

2- A INSTITUIÇÃO E OS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1- Evolução Histórica

A Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra iniciou a sua atividade em 1975. Foi criado o Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra – CRPCC, direcionado para a reabilitação de crianças com Paralisia Cerebral e situações neurológicas afins.

O CRPCC foi oficializado pelo Dec. Lei 374/77, de 5 de setembro, passando a ter gestão própria. O impacto gerado na comunidade e a qualidade dos serviços prestados, originaram uma maior procura e diversificação de serviços (1977)

O Centro Regional de Segurança Social de Coimbra, cede ao NRCAPPC em 1983, a Quinta da Conraria. Esta oportunidade, gerou a possibilidade de desenvolver respostas de Pré – profissional, formação profissional e outras, para pessoas com deficiência e incapacidade, da Região Centro.

Com o impulso dos financiamentos comunitários, são desenvolvidos os primeiros cursos de Formação Profissional em 1989, direcionados para a pessoa com deficiência, tendo tido um desenvolvimento exponencial com a criação de múltiplas respostas formativas.

O Centro de Atividades Ocupacionais surge em 1992, para responder às necessidades das pessoas com deficiência com maiores dificuldades de participação e inclusão social, promovendo atividades e serviços em parceira com a comunidade.

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido com a comunidade educativa, a APCC cria em 2008 o Centro de Recursos para a Inclusão (CRI), solidificando o trabalho com as escolas e agrupamentos.

Em parceria com o Centro de Emprego de Coimbra, foi criado em 2013, o Centro de Recursos Local, contribuindo para a melhoria dos níveis de empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidade através do aprofundamento do trabalho em parceria com o tecido empresarial.

Com a necessidade crescente de criação de respostas residenciais para pessoas com deficiência e incapacidade, é inaugurado em 2014, o Lar Integrado, aumentando e melhorando a capacidade de resposta da APCC.

Reforçar a capacitação dos professores e agentes educativos para a inclusão educativa, foi o objetivo traçado para a criação do Centro de Formação de Professores em 2016, respondendo aos desafios crescentes da inclusão educativa.

Com a aprovação da candidatura para criação do CAVI (Centro de Apoio à Vida Independente) em 2018, surge uma resposta de promoção de maior autonomia e participação social das pessoas com deficiência e incapacidade.

A APCC continua a melhorar as suas respostas e serviços, estando atenta aos novos desafios gerados pelo desenvolvimento da comunidade e particularmente envolvida na criação de novos serviços de caracter inovador.

2.2- Serviços Prestados

A abrangência dos serviços permite responder de forma sustentável às necessidades diferenciadas da comunidade em termos de habilitação, reabilitação e inclusão social e profissional, projetando a APCC como entidade de referência na qualidade dos serviços prestados.

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, respondendo às necessidades da população alvo.

Desenvolve ações especializadas de habilitação e reabilitação, dirigidas a crianças, jovens e adultos com Paralisia Cerebral / condições neuromotoras, 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 mantiveram o seu funcionamento. Duas equipas em populações específicas, Semi-Internato e Seguimento de Recém-nascidos de Risco e 6 equipas de apoio à população, de acordo com a sua zona geográfica de residência, designadas por : 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 Incapacidade (QPDI), o Centro Qualifica (CQ) e Outras Atividades Formativas (OAF) - 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 no ano de 2020.

O Centro de Formação da APCC deu resposta em 2020 a aproximadamente, 733 utentes.

O Centro de Formação continua a apostar na promoção da inovação das respostas, associando-se a diferentes 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.

Potencia o acesso à inclusão social e a uma vida de qualidade, desenvolvendo as seguintes acções:

Atividades estritamente ocupacionais, cujo objetivo é estimular o equilíbrio nas dimensões física, psicológica e social;

Atividades socialmente úteis, promotoras da valorização pessoal e social, conducentes à capacitação dos utentes com vista à sua autonomia.

O trabalho com enfoque no utente, procura criar ações promotora do seu potencial, a autodeterminação, bem-estar e consequentemente com a melhoria da qualidade de vida, privilegiando a interação com a família e a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de participação social.

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 utentes e às suas famílias ou cuidadores informais, favorecendo a inserção do sistema utente na comunidade, informando e orientando de acordo com as suas necessidades.

Tem como objetivos a promoção da qualidade de vida dos utentes desenvolvendo programas e atividades facilitadoras do desenvolvimento de competências pessoais e sociais, assegurando o acompanhamento do percurso de reabilitação/habilitação social com vista à autonomia, capacidade de representação, capacitação 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 engloba: Lar de Apoio, dirigido a crianças/jovens com idades compreendidas entre os 6 e os 16 anos; Lar Residencial e Lar Integrado - Dr. José Mendes de Barros, destinados a utentes com idades iguais ou superior a 16 anos, têm como finalidade 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 -SAD

O serviço de apoio domiciliário é uma resposta que se foca nos cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a utentes que não podem assegurar a satisfação das suas necessidades diárias, por comprometimento funcional. Segundo. Este serviço vai permitir aos utentes / famílias melhorar a sua qualidade de vida e prevenir o isolamento.

Transportes

Esta resposta tem como finalidades facilitar a deslocação de pessoas com deficiência, sem critério de idade, 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.

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 a 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.

Centro de Formação de Professores - CFP

O Centro de Formação de Professores da APCC, criado em 28 de dezembro de 2016 e acreditado pelo Conselho Científico da Formação Contínua em novembro de2017 assume-se como um centro que, preferencialmente, oferece formação a docentes e outros intervenientes no processo educativo, procurando:

- Contribuir para a formação ao longo da vida dos docentes, com particular incidência no que respeita às áreas relacionadas com a educação especial;
- Contribuir para o incentivo à autoformação, bem como a práticas de investigação-ação que conduzam a práticas e estratégias de inovação educacional;
- Promover a divulgação de boas práticas e o intercâmbio de experiências entre estabelecimentos de educação ensino;
- Promover a identificação de necessidades de formação, oferecendo resposta às reais necessidades de formação dos professores;
- O Centro promove formação nas modalidades de Curso de Formação; Oficina de Formação; Círculo de Estudos; Ações de curta duração.

Centro de Recursos Local - CRL

O Centro de Recursos Local da APCC é uma estrutura de intervenção especializada no domínio da reabilitação profissional de suporte e apoio aos serviços de emprego. Contribui para a promoção de uma Sociedade Inclusiva através das seguintes ações:

- Apoiar/orientar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas, disponibilizando a informação necessária à definição dos percursos profissionais;
- Avaliar a funcionalidade e incapacidade;
- Determinar meios e apoios considerados indispensáveis à definição e desenvolvimento do plano pessoal de emprego;
- Promover a inserção no mercado de trabalho das pessoas através de um processo de mediação entre as pessoas e os empregadores;
- Potenciar a manutenção no emprego dos trabalhadores.

Centro de Apoio à Vida Independente - CAVI

O CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, foi criado no âmbito do MAVI – Movimento de Apoio à vida Independente, decreto-lei nº129/2017, de 9 de outubro, projeto-piloto cofinanciado pelos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento Programas Operacionais do Portugal 2020.

O CAVI da APCC tem por missão assumir funções de gestão, de coordenação e de apoio dos serviços de assistência pessoal, e tem como competência genérica a conceção, implementação e gestão do projeto-piloto no âmbito da vida independente. Intervém junto dos beneficiários da APCC, procurando potenciar a relação com a comunidade numa lógica de prestação de serviços pessoais, garantindo condições de acesso ao pleno desenvolvimento da autonomia, do exercício da cidadania e para a participação cívica e política.

Os objetivos específicos do CAVI são:

- Criar autonomia face ao próprio agregado familiar em situação de aumento de precariedade em diferentes domínios nomeadamente da própria saúde dos cuidadores ao longo da vida;
- Melhoria da qualidade de vida na realização de atividades de vida diária em diversos domínios (doméstico, social, de relação com os serviços e laboral);
- Melhoria das condições de mobilidade, adaptada aos contextos pessoais, para concretizar a procura de uma atividade de formação ou de trabalho de acordo com os recursos locais disponíveis, não utilizados e potenciadores de novo desenvolvimento de competências;
- Canalizar competências para uma vida autónoma sem a inevitabilidade da institucionalização incapacitante ou de um projeto de futuro atávico;
- Aumentar a participação na vida social e cultural enriquecendo as instituições das comunidades, podendo tomar as decisões sobre a evolução da sua própria vida;
- Diminuir o isolamento e a exclusão social com melhoria da atividade e, portanto da vida com saúde.

A equipa do CAVI é constituída por duas técnicas, 9 assistentes pessoais, dando resposta a 14 beneficiários.

2.3 Distribuição de utentes / formandos por Resposta Social/Serviço

ANOS	CRPCC	CAO	CAARPD	TRANSP	SAD	RESID.	CF	CRL	CAVI	TOTAL
2017	1744	153	60	403	25	47	805	310	--------	**3547**
2018	1537	152	76	410	27	47	962	430	---------	**3641**
2019	1404	151	69	403	33	86	747	399	14	**3306**
2020	1446	147	66	*376	34	75	733	325	14	**3216**

ANOS	CRI
2017/2018	149
2018/2019	162
2019/2020	155

*A diminuição verificada face ao ano 2019 não foi significativa, estando condicionada às diretivas da Direção Geral de Saúde, relativamente aos transportes.

3- POLÍTICA DA QUALIDADE – MISSÃO/VISÃO/VALORES

Missão

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

Visão

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

Política de qualidade

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

Valores

- Ética, integridade e respeito na relação com os utentes,
- Transparência, rigor e honestidade, na administração de bens, atividades e procedimentos;
- Promoção da igualdade de género e não discriminação em razão da orientação sexual, características físicas, sensoriais, intelectuais, de saúde mental, origem étnica ou crença religiosa;
- Solidariedade e espírito de entrega ao outro;
- Inovação e serviço focalizado no utente
- Espírito de equipa (trabalho em equipe transdisciplinar);
- Criatividade e adaptação à mudança;
- Lealdade no relacionamento interpessoal;
- Procura de melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.

4- PRINCÍPIOS

4.1- Liderança

Princípio	Descrição	Ações
Liderança	Promoção da responsabilidade e justiça social. Definição de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos. Compromisso com a aprendizagem e inovação. Promoção das melhores práticas Envolvimento na cidadania ativa de jovens com ou sem deficiência e incapacidade Participação na Sociedade e Reconhecimento	➢ Participação na CNIS (Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade) ➢ Participação na FAPCC (Federação das Associações Portuguesas de Paralisia Cerebral). ➢ Participação na FORMEM (Federação Portuguesa da Formação Profissional e Emprego das Pessoas com deficiência e incapacidade ➢ Participação na PCAND (Paralisia Cerebral - Associação Nacional de Desporto) ➢ Participação na Plataforma das Organizações da Formação Profissional ➢ Representa a FAPPC no Fórum para a Formação Profissional ➢ Membro da CLAS/C (Conselho Local de Ação Local de Coimbra) ➢ Membro da EAPN (Rede Europeia Anti- Pobreza) ➢ O Projeto ***Change 2Regard:*** integra no seu desenvolvimento três eixos de ação, entre os quais se evidencia a vertente CULTURA, através da Música, no qual a APCC tem um papel determinante. ➢ Erasmus+ KA2 "**Health could be Learned**": O projeto que se foca nos aspectos que promovem a Saúde Mental, numa abordagem salutógénica ➢ Erasmus+ **"Moonwalk":** Projeto de investigação-ação e formação que como propósito desenvolver uma metodologia de *"empowerment"* para profissionais e jovens com deficiência

A pandemia - Covid-19 veio colocar novos desafios ao papel de liderança da APCC, desde logo com a necessidade de reforçar a visibilidade através dos meios e canais digitais.

Emergiram em contexto de pandemia um conjunto de iniciativas de envolvimento da comunidade, desenharam-se novas e criativas abordagens de reforço do trabalho de proximidade com utentes e famílias. Internamente a APCC respondeu de forma resiliente ao contexto da pandemia e reforçou a capacidade de adaptação a situações de ameaça externa.

Princípio	Descrição	Ações
Liderança	Visibilidade dada nos órgãos de comunicação e nas redes sociais	Notícias em TV: 2 Notícias em Orgãos de Comunicação Social (OCS) nacionais (online e papel): 5 Notícias em OCS regionais (online e papel): 71 Notícias em OCS especializados: (online e papel): 11 **Site institucional** Notícias publicadas: 83 **Facebook *** Gostos na página: 13648 Publicações: 383 Vídeos promocionais editados e publicados: 167 Vídeos em direto: 8 Visualizações: +/- 2,1 milhões Interações: +/- 340 mil

A Comunicação também se confrontou, durante este ano com questões inesperadas e difíceis, algumas endógenas (suspensão temporária de atividades, condicionantes da retoma, redução do número de eventos/iniciativas organizados ou com a participação da instituição, etc.) e outras exógenas (diminuição do espaço mediático para temas não relacionados com a pandemia, constrangimentos na disponibilidade dos próprios jornalistas, etc.)

Consequentemente, algumas características da comunicação da APCC (proximidade e consistência dos contactos com os Órgãos de Comunicação Social e jornalistas, assegurando não só a divulgação dos eventos, mas propondo também a realização de trabalhos sobre temas menos ligados à 'ordem do dia'; procura de assegurar sempre que possível visibilidade nacional através da comunicação social, sem descurar a ligação à comunidade local e aos Órgãos de Comunicação Social regionais) perderam-se em parte, enquanto outras (acompanhamento regular do maior número possível de atividades através dos suportes próprios; atualidade dos conteúdos publicados; aposta numa componente multimédia), tendo-se mantido, acabaram também por ser afetadas de alguma forma.

A situação enfrentada levou a uma reconfiguração dos esforços de comunicação para a plataforma de massas mais importante junto do público potencial da APCC: o Facebook. Os resultados obtidos foram positivos e permitiram, até, o desenvolvimento de algumas atividades que envolveram diretamente os utentes e as suas famílias, fazendo daquele espaço um ponto de encontro para a comunidade da APCC, mas aberto a toda a comunidade envolvente.

4.2- Recursos Humanos

Princípio	Descrição	Ações
Recursos Humanos	Liderar e gerir os colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais. Recrutamento de pessoal qualificado. Promoção de uma cultura de envolvimento, e bem-estar dos colaboradores Formação dos Colaboradores	➢ Admissão de **24** trabalhadores ➢ Rescisão de **27** trabalhadores ➢ Realização de **1** estágio profissional ➢ Realização de **8** estágios de inserção ➢ Realização de **1** CEI e de **2** CEI+ ➢ Realização de **2048** horas de formação

Apesar das contingências que vivemos continuaram a ser analisados e alterados procedimentos internos no Departamento com vista à sua maior eficiência e eficácia, estando em curso diversas medidas para efetivação dessas alterações/melhorias.

As novas linhas de atuação impostas ao Departamento de Recursos Humanos, obrigam-no a adotar novas formas de trabalho, procedendo, nomeadamente, a uma revisão e atualização geral de processos, expurgando os que se demonstram desadequados e obsoletos, e à desburocratização de alguns processos internos existentes.

Mostra-se ainda necessário, entre outras medidas, introduzir novas tecnologias e métodos de trabalho que permitam a flexibilização dos horários de trabalho (não possível para as equipas das residências e lares), realização de *home office,* reuniões por via remota, e estabelecimento de contatos mais frequentes com os trabalhadores.

O Departamento de Recursos Humanos tem procurado adaptar-se de forma célere e eficiente às novas exigências da APCC, alterando rotinas e procedimentos instituídos que se demonstraram não serem funcionais ou produtivos.

Importa reforçar que as medidas de flexibilização do trabalho instituídas pela Direção da APCC durante a Pandemia Covid-19, revelaram-se essenciais para a proteção do bem-estar e saúde dos trabalhadores e utentes da instituição, assim como se demonstraram eficientes quanto ao funcionamento dos serviços essenciais e mínimos.

4.3- Utentes / Formandos

Princípio	Descrição	Ações
Direitos **Ética** **Participação** **Abordagem Centrada na Pessoa** **Abrangência**	Promover os direitos dos utentes Desenvolver os serviços de acordo com as necessidades e expectativas dos utentes. Envolver as pessoas servidas nas tomadas de decisão. Promover o Empoderamento Garantir acesso contínuo aos serviços num apoio holístico e multidisciplinar	➢ Participação em competições desportivas nas diferentes modalidades ➢ Participação em eventos/espetáculos na comunidade (presenciais e on-line) ➢ Elaboração, monitorização e avaliação do Plano Individual ➢ Cronograma com realização de formação em todos os meses do ano, de acordo com sugestões dos formandos ➢ Atividades/ Sessões de trabalho/ esclarecimento com formandos - promoção de competências sociais, pessoais e profissionais (presenciais e on-line) ➢ Dinamização de exposição de trabalhos realizados nas atividades formativas

Apesar das dificuldades geradas pelo contexto pandémico, a APCC manteve o compromisso de defesa dos direitos dos utentes / formandos, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades, de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação; manteve -se fiel à matriz de respeito pela dignidade e bem-estar do sistema utente, protegendo-o de riscos indevidos.

Reforçaram-se os mecanismos que asseguram a plena participação / inclusão e a sua representação a todos os níveis da organização e da comunidade, com o objetivo de promover a igualdade de oportunidades.

4.4- Parcerias e protocolos

Princípio	Descrição	Ações
Parcerias	Parcerias com impacto nos utentes e na comunidade Ações de sensibilização em parceria Projetos nacionais e internacionais	➢ **Protocolos** com Empresas/Instituições no âmbito da Formação Prática em Contexto de Trabalho da operação 3.01 – QPDI (Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade) ➢ **Protocolos** com entidades no âmbito do apoio à colocação ➢ **Protocolos** no âmbito do IAOQE (Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego) ➢ **Protocolos** no âmbito do IAOQE- ACT (Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego- Avaliação da Capacidade de Trabalho) ➢ **Protocolos** com Instituições/Organizações/Empresas no âmbito do Centro Qualifica ➢ **Protocolos de cooperação** entre a APCC e entidades enquadradoras: ➢ **Parcerias desenvolvidas no âmbito das atividades socialmente úteis:** Câmara Municipal de Coimbra ➢ **Parcerias de âmbito artístico, cultural e desportivo:** ➢ Projeto "Vamos Comprar um Poeta" ➢ Projeto "Loja Ambulante de Vender Fi" ➢ Escola Superior de Educação de Coimbra ➢ Instituto Técnico, Artístico e Profissional de Coimbra ➢ Conservatório de Música de Coimbra - Grupo de Jazz ➢ Critical Software ➢ Parceria com o Comité de Rugby Regional do Centro CRRC ➢ Grupo Desportivo de Marco dos Pereiros

Princípio	Descrição	Ações
Parcerias	Parcerias com impacto nos utentes e na comunidade Ações de sensibilização em parceria Projetos nacionais e internacionais	➢ Escolas e Agrupamentos ; ➢ Serviços da Segurança Social; ➢ Organizações de pessoas com deficiências; ➢ Autarquias locais; ➢ Hospitais, Maternidades e Centros de Saúde; ➢ Escolas Superiores de Educação; ➢ Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra; ➢ Faculdade de Economia da UC (Universidade de Coimbra); ➢ Escola Superior de Ciências e Tecnologias da Saúde; ➢ Instituto Superior Miguel Torga; ➢ Escola Superior de Enfermagem; ➢ Parcerias em Projetos Europeus com participação de Utentes e Colaboradores ➢ Empresas.

5- CANDIDATURAS E PROJETOS

CANDIDATURAS SUBMETIDAS		
Candidatura	**Objetivos**	**Estado**
Erasmus+ KA2- YOUNG CULTURE	"Rural youth training pathway for the development of creative and open tourism activities, based on innovative and accessible experiences for disabled people"	Aguarda resposta do promotor
Erasmus + KA2 - DIVERSHUBILITY	Training and entrepeneurship routes for people with disability	Não aprovada
Erasmus+ KA2	3 DDD Using 3D printing and technology for dealing different kind of disabilities	Não aprovada
Erasmus+ KA2-	Stop Addiction via Sports on Disabled Individuals	Não aprovada
Erasmus + 2020 KA1	Training Horse YWAN- Youth work and nature	Aguarda resposta do promotor
Erasmus+ KA2-	Domestic Violence Against Children with disabilities	Não aprovada
LIDL	Centro de Avaliação -Terapia Ocupacional CRI	Não aprovada
BPI Capacitar	O CANTO DE HÍGIA	Não aprovada
Programa Adaptar Social+	Financiamento às Entidades para resposta à COVID-19 (Materiais e Equipamento)	Aprovada
INR, IP 2021	5ª PUNKADA – somos punks ou não?	Aguarda decisão final
EEA Grants – Early Intervention and Risk Prevention Practices and Policies in Europe	Projeto de cooperação regional para uma proposta que visa trabalhar na área de prevenção de risco e intervenção precoce com crianças.	Aguarda decisão final
DG JUSTICE - Civil Society Dialogue Fund	Making the invisible visible	Aprovada

PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO	
Projetos	**Objetivos**
ERASMUS + 2019 KA 2 –Social Inclusion Marketing	O Projeto SIM tem como propósito melhorar a inclusão social de grupos vulneráveis por meio do desenvolvimento de ferramentas pedagógicas de marketing social totalmente adaptadas aos profissionais que trabalham no setor social.
Erasmus+ Desporto "RUNFREE"	Este projeto em parceria com a CP/ISRA (UK), tem como objetivo desenvolver um conjunto de atividades de informação e sensibilização acerca da atividade desportiva Tricicleta (Race Running), bem como diversos eventos desportivos nos diversos países parceiros (DK-UK, PT)
Erasmus+ KA2 "Change2Regard"	"Change 2 Regard " *Projecto* ERASMUS + *KA204*), em parceria com o *Colletif T'Cap* (Nantes, França) e a *Association " Maison des Pilifs"* (Bruxelas, Bélgica) O Projeto ***Change 2Regard*** integra no seu desenvolvimento três eixos de ação, entre os quais se evidencia a vertente CULTURA, através da Música, no qual a APCC tem um papel determinante.
Erasmus+ KA2 "Health could be Learned"	O projeto que se foca nos aspectos que promovem a Saúde Mental, numa abordagem salutógénica. Pretende promover as competências e conhecimentos dos profissionais que trabalham com os diferentes grupos alvo, acerca dos estilos de vida saudáveis e da redução das desigualdades em Saúde.
Erasmus+ KA2 VET "MAGISTER"	O projeto "MAGISTER" tem como objetivo principal a formação de profissionais da APCC, 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.
Erasmus+ "Moonwalk"	Projeto de investigação-ação e formação que como propósito desenvolver uma metodologia de *"empowerment"* para profissionais e jovens com deficiência, procurando identificar e compreender os problemas, as práticas e estratégias individuais que os jovens utilizam de forma a promover a sua autonomia e participação nos diversos contextos de vida.

PROJETOS ENCERRADOS	
Projetos	**Objetivos**
INR, IP – "CRU" o Corpo (Im)Perfeito	Construir/desconstruir a definição do "belo" patente na sociedade, relacionando o corpo com deficiência
INR, IP - "Line Break - Rugby Inclusivo	Pretendeu dar resposta a uma necessidade de intervenção física, psicológica e social junto de pessoas com deficiência, envolvendo-as numa atividade desportiva específica – o tag rugby, ou Rugby Inclusivo.
Erasmus+ KA2 VET "PREG-EQUAL"	O projeto PREG-EQUAL: *Pregnancy in Women with Disability: The Right to Information, Knowledge and Quality on Prevention and Accompaniment* pretende: - Potenciar o conhecimento e a escolha consciente de mulheres com deficiência em questões de Saúde Reprodutiva - Melhorar o apoio psicológico e emocional, bem como a prestação de informação às mulheres com deficiência, capacitando as suas famílias e parceiros sexuais/conjugais; - Melhorar o seu acesso aos serviços de saúde de qualidade, preparando os profissionais de saúde para comunicar eficaz e adequadamente com estas mulheres bem como promover relações de confiança com os profissionais de saúde e o sistema público de saúde.
INR, I.P. – "Museu de Nós"	Inspirados no Museu da Inocência, do prémio Nobel Orhan Pamuk, que refere que o futuro dos museus começa em casa pretende-se criar um museu vivo e desempoeirado, longe dos locais instituídos para o efeito, invertendo a lógica que faz com que os utentes da APCC, tenham que sair da sua casa (Quinta da Conraria) para mostrarem o seu trabalho, trazendo o público até "NÓS", que será um lugar onde a arte, o público e as histórias se encontram.
Erasmus+ KA2 VET "TRUST"	O projecto "Trust" pretende promover a sensibilização dos diferentes actores que contactam com pessoas com doença mental- Saúde, Segurança e Justiça, Formação. Formação para os agentes de segurança. Formação para pessoas com doença mental
Programa Adaptar Social+	O Programa Adaptar Social + da Segurança Social, veio criar um sistema de incentivos destinado a mitigar os custos acrescidos para o restabelecimento das condições de funcionamento das respostas sociais, no contexto da doença COVID-19. Através deste programa foi possível financiar a realização de investimento para a adaptação das respostas e equipamentos sociais ao contexto da doença COVID -19, garantindo a segurança dos trabalhadores, utentes e outros

6- RECURSOS HUMANOS

Objetivos:

1- Melhorar o funcionamento geral da Gestão dos Recursos Humanos, dando cumprimento ao plano de ação.

2- Fomentar a motivação dos colaboradores.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Divulgar e publicar o Manual de Acolhimento Implementar Banco de Horas	Resultados obtidos após análise SWOT referente à Gestão de Recursos Humanos	Em análise Em estudo forma de implementação para posterior início do procedimento de negociação e implementação	Novo
Constituir um Conselho Coordenador de Avaliação para a harmonização dos critérios na definição de objetivos e das competências Constituir uma Comissão Paritária para o processo de avaliação Estabelecer quotas de avaliação de desempenho Clarificar sistema de incentivos associados à avaliação de desempenho Estabelecer parceria com a UIPSS de Coimbra Criar uma Bolsa de Formadores Internos	Resultados obtidos após análise SWOT (relacionada motivação) Resultados avaliação da satisfação relacionados com a motivação (Questões 4, 5, 6, 7, 8 e 10)	Concluído em dezembro 2020; a implementar até fevereiro de 2021 Concluídos os critérios para a constituição da Comissão Paritária estando prevista a sua criação até maio de 2021. Devido ao estado pandémico -COVID 19 não foi possível a realização de eleições Concluído - Dezembro 2020 Concluído - Dezembro 2020 Parceria estabelecida Bolsa de Formadores Internos constituída em Fevereiro de 2020	Novo

7. RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS

7.1. CRPCC- Centro de Reabilitação de Paralisa Cerebral de Coimbra

Objetivos:

1. Manter o apoio à população do CRPCC através de novas estratégias, incluindo trabalho não presencial.
2. Conhecer o que é essencial no apoio à população acompanhada pelo CRPCC e as novas necessidades sentidas, impostas pela crise pandémica e isolamento social.
3. Implementar estratégias de intervenção da Resposta Social ao nível do trabalho nas Equipas e de articulação com a comunidade.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Manter a caracterização da população acompanhada	Nº de Utentes em ficheiro	1446	↑
	Nº de Utentes em ficheiro ativo	1046	~
	Nº 1ªcons utentes	41	↓
Articular com os serviços e outras respostas sociais da APCC	Nº de consultas de Reavaliação	1 441	↓
	Nº de intervenções com o utente, presencial e à distância	8 796	↓
	Nº de Planos Individuais em curso	164	
	Nº de Planos Apoio Pontual em curso	872	~
	Grau de concretização dos objetivos dos P.I.	DF 72,7 DP 57,1 DS 64,5	↑ ~
	Nº de Produtos de Apoio Prescritos	207	↑
	Nº de PA Financiados	93	~
	Nº de encaminhamentos efetuados para outras RS da APCC	11	↓
Criar um instrumento de avaliação das necessidades sentidas na crise inesperada	Instrumento criado	1	
	Nº Utentes abrangidos pela avaliação	270	
Identificar a População com potenciais necessidades	Nº Utentes com suporte imediato a necessidades básicas	20	Novo
	Nº casos com adaptação de contextos domiciliários ao apoio	58	

básicas. Identificar meios de comunicação no apoio em situação de isolamento profilático	terapêutico à distância **Meios de comunicação e apoio à distância:** Reuniões por ZOOM, WhatsApp e Messenger Videochamadas com famílias e crianças ou jovens, incluindo sessões terapêuticas Correio eletrónico, email, Telefone, Telemóvel, Mensagens escritas por telemóvel, WhatsApp e Messenger, Domicílios. Grupos de Trabalho com troca permanente de informação ou comentários online. Utilização de Dropbox pelas Equipas para troca e armazenamento de documentos.	-- Novo	
Melhorar a informação no sistema utente Criar respostas inovadoras para melhoria da qualidade de vida dos utentes Criação de respostas com sensibilização e articulação com serviços das comunidades	Nº de articulações com os serviços da comunidade Nº Relatórios técnicos enviados Nº de Serviços Externos realizados/utente Nº Ações com participação dos utentes Nº Grupos Terapêuticos ou de autoajuda Nº participantes Nº encontros	401 181 190 14 6 25 37	↓

7.2.Centro de Formação- CF

Objetivos:

1- Implementação e desenvolvimento de projetos de ID;
2- Consolidar os indicadores de Qualidade de Vida nos planos individuais: aumentar ou prevenir a deterioração dos níveis de QV física, psicológica e social dos formandos;
3- Promover a competitividade do Centro de Formação;
4- Fomentar um sentido de consciência de cidadania europeia, multicultural, multiétnica e sócio-centrada, nos formandos do Centro de Formação;
5- Promover a satisfação e aumento da qualidade de vida em ambiente profissional dos colaboradores do Centro de Formação;
6- Assegurar a adequada Gestão Física dos Projetos Formativos em curso.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Candidatura a KA1 de mobilidade de formandos da medida QPDI Desenvolvimento do projeto KA2 PREG-EQUAL Implementar projetos de experimentação educativa e formativa	Nº de projetos desenvolvidos Nº de linhas aprovadas	CF apresentou candidatura ao POCH-03-5470-FSE-001433 no âmbito dos Centros Qualifica. Desenvolvimento da Fase prévia de Reabilitação em Saúde Mental. Desenvolvimento do projeto PREG-EQUAL. 5 novos referenciais de formação contínua aquando da elaboração dos Pedidos de Alteração. Estes cursos surgiram da identificação de necessidades junto do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).	↑
Análise comparativa dos indicadores de qualidade de vida nos planos com avaliações longitudinais	Níveis de qualidade de vida	72,72% apresentam melhoria ou estabilização da qualidade de vida.	

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Elaboração de um Plano de Formação Especializada para Público Externo Elaborar ações diferenciadas de divulgação das atividades realizadas e medidas formativas do Centro de Formação	Nº de Ações Realizadas Nº de Ações Realizadas	Este objetivo não foi concretizado devido à pandemia Covid-19. Representatividade em órgãos estratégicos de negociação de políticas de formação e emprego para PCDI, participando na Direção da Federação FORMEM e em representação da FAPPC no grupo de trabalho da Plataforma que por sua vez tem papel ativo nas negociações com os organismos da tutela (IEFP, POISE e Governo).	Não foi possível avaliar
Elaborar um Plano de Ações para o ano de 2020	Data de Publicação/ Execução do Plano	A pandemia Covid-19 não permitiu que fosse implementado um Plano de interação simbiótica com o exterior, a comunidade e a Europa. Foram realizadas 9 atividades.	
Atividades de grupo para prevenção de sintomatologia dolorosa Ações de sensibilização e psicoeducação.	Número de ações. Grau de satisfação e impacto das ações de sensibilização e psicoeducação	Este objetivo não foi concretizado devido à pandemia Covid-19. Considerando as normas da DGS neste período pandémico foi necessário realizar outras atividades mais pertinentes para a segurança dos colaboradores e dos formandos: 2 ações de informação e sensibilização para colaboradores sobre os procedimentos a adotar na retoma da atividade.	

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Desistências e faltas sistemáticas dos formandos QPDI: Planeamento focado no diagnóstico de satisfação/necessidades dos formandos; Estratégias e metodologias de intervenção inovadoras. Cumprimento das metas do Centro Qualifica: procura de parcerias/investimento em itinerâncias e RH afetos ao projeto.	Execução física dos projetos formativos.	Não é possível analisar na totalidade este objetivo tendo em conta a atipicidade do desenvolvimento dos projetos no ano de 2020 devido à pandemia Covid-19, com maior impacto em termos de metas na medida QPDI. As metas do Centro Qualifica foram alcançadas com 393 inscrições para uma meta de 400.	

7.3. Centro de Formação de Professores- CFP

Objetivos:

1. Implementar o catálogo de formação 2019-2020;
2. Desenvolver atividades formativas indo ao encontro das necessidades e expetativas dos formandos

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Implementação das ações previstas no catálogo de formação.	Ações realizadas	100% das ações realizadas.	
Atividades formativas indo ao encontro das necessidades e expetativas dos formandos	Grau de satisfação dos formandos	100% de respostas positivas na satisfação dos formandos (Bom, Muito Bom e Excelente).	↑

7.4. Centro de Atividades Ocupacionais- CAO

Objetivos:

1- Desenvolver ações de intervenção artística e comunitária, envolvendo os dois grupos de teatro da APCC;
2- Promover o envolvimento das famílias na melhoria contínua da resposta social;
3- Fomentar ações de aproximação com a comunidade e instituições de referência através da interação musical;
4- Incrementar atividades dirigidas a utentes do CAO no âmbito da promoção da saúde e bem-estar;
5- Desenvolver atividades de rugby na comunidade, que otimizem o projeto e promovam a inclusão social dos participantes;
6- Promover a melhoria contínua da Qualidade de Vida do sistema utente.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Apresentação de um projeto artístico dirigido à comunidade intra e extrainstitucional. Realização de ações de intervenção (oficinas/atividades/saídas) a grupos internos. Realização de ações de intervenção que promovam o encontro e a partilha entre grupos externos à APCC e grupos internos	Nº de ações realizadas	Foram realizadas 14 ações: 6 ações realizadas presencialmente, em diferentes momentos, 8 sessões realizadas on line: Taxa de Execução – 100%	↑
Elaborar questionário para aferição da opinião das famílias. Enviar o questionário às famílias Tratar resultados	% de questionários devolvidos	78,31% Taxa de Execução – 100%	

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Residência artística com alunos do Curso Profissional de Jazz do Conservatório de música de Coimbra Realização de espetáculos integrados abertos ao público	Nº de iniciativas/ações Nº de utentes envolvidos	Devido ao contexto de pandemia as ações previstas não puderam ser realizadas. Participação na Festa de Natal de 2020: criação e desenvolvimento de produtos musicais com o grupo 5ª Punkada e o grupo de 15 utentes do Lar Integrado (20 utentes); O grupo 5ª Punkada foi convidado a integrar um projeto (intitulado Imenso), promovido pela Associação "Há Baixa" com vista ao desenvolvimento de uma parceria artística com a coreógrafa Madalena Victorino.	Não foi possível avaliar
Realização de diferentes atividades terapêuticas	Nº de ações realizadas	Foram realizadas 25 sessões, Taxa de Execução - 100%	↑
Realização de encontros, treinos e open days Promover ações com e na comunidade.	Nº de ações realizadas	Realização de treinos semanais (até 6 de março) no Pavilhão Desportivo do Marco dos Pereiros e desenvolvidos pelo diretor técnico regional do CRRC. Ações de capacitação com entidades parceiras (Arcil e APPACDM de Vila Nova de Poiares). uma campanha de crowdfunding, que decorreu de 1 de março até ao dia 28 de abril. Após confinamento: Elaboração de Manual – Guia Prático para o rugby inclusivo	↑

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Prestar apoios e serviços de acordo com as necessidades individuais Análise comparativa dos indicadores de qualidade de vida nos planos individuais com avaliações longitudinais.	Níveis de qualidade de vida	**1º Trimestre 2020:** **Apoios técnicos previstos e realizados: 81%** Psic.- 92,8% Ter. Ocup. – 82,1% Fisio.- 67,1% Serv.Soc.- 640 atendimentos **Apoios técnicos pontuais:**910 **Atividades previstas e realizadas:** Desporto- 73,4% Exp. plast- 90,2% Exp. musical- 61% Teatro – 97,9% **Taxa de Exec PDI's:**96,9% Domínio Físico - 68% Domínio Psicol.- 68% Domínio Social - 84% **Ano 2020:** **Apoios realizados:** Fisioterapia – 1326 Psicologia – 1206 Serviço Social – 2486 Terapia Ocupacional – 948 **Total** - 5966 **Nº de serviços externos:** Individuais:36 Partilhados:8 **Prod. Apoio prescritos:39** **Prod. Apoio atribuídos:17** **Taxa de Exec PDI's:** 90,4% Domínio Físico - 71% Domínio Psicol.- 71% Domínio Social – 84%	↑

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

Objetivos:

1- Desenvolver ações de intervenção artística e comunitária, envolvendo os dois grupos de teatro da APCC;
2- Incrementar ações de aproximação com a comunidade e instituições de referência, através da interação musical;
3- Fomentar atividades de rugby na comunidade, que otimizem o projeto e promovam a inclusão social dos participantes;
4- Promover momentos de interação entre famílias, seus filhos e equipa técnica, através de atividades em contexto intra e extrainstitucional;
5- Favorecer a melhoria dos cuidados de saúde e bem-estar do sistema utente;
6- Promover a inclusão social através da realização de atividades artísticas;
7- Promover a melhoria contínua da Qualidade de Vida do sistema utente.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Apresentação de um projeto artístico dirigido à comunidade intra e extrainstitucional. Realização de ações de intervenção (oficinas/atividades/saídas) a grupos internos. Realização de ações de intervenção que promovam o encontro e a partilha entre grupos externos à APCC e grupos internos	Nº de ações realizadas	Foram realizadas 14 ações: 6 ações realizadas presencialmente, em diferentes momentos, 8 sessões realizadas on line: Taxa de Execução – 100%	↑
Residência artística com alunos do Curso Profissional de Jazz do Conservatório de música de Coimbra Realização de espetáculos integrados abertos ao público	Nº de iniciativas/ações Nº de utentes envolvidos	Devido ao contexto de pandemia as ações previstas não puderam ser realizadas. Atuação dos Ligados às Máquinas em Congresso na Escola de Enfermagem Participação na Festa de Natal de 2020: criação e desenvolvimento de produtos musicais com o grupo 5ª Punkada e o grupo de 15 utentes do Lar Integrado	

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realização de encontros, treinos e open days Promoção de ações com e na comunidade.	Nº de ações realizadas	Realização de treinos semanais (até 6 de março) no Pavilhão Desportivo do Marco dos Pereiros e desenvolvidos pelo diretor técnico regional do CRRC. Ações de capacitação com entidades parceiras (Arcil e APPACDM de Vila Nova de Poiares). uma campanha de crowdfunding, que decorreu de 1 de março até ao dia 28 de abril. Após confinamento: Elaboração de Manual – Guia Prático para o rugby inclusivo	↑
Realização de ações na comunidade e na instituição.	Nº de ações realizadas	Não foram realizadas ações	Não foi possível avaliar
Realização de sessão formativa para familiares do CAARPD.	% de participantes satisfeitos	Não se realizaram ações	
Realização de exposições com os trabalhos artísticos realizados com recurso a adaptações (meios de compensação de limitações).	Nº de exposições realizadas	Exposição virtual (curta-metragem) "Caçadores da COVID-19" Exposição - livro digital "O Crítico"	↑

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Prestar apoios e serviços de acordo com as necessidades individuais Análise comparativa dos indicadores de qualidade de vida nos planos individuais com avaliações longitudinais	Níveis de qualidade de vida	**Taxa de realização de apoios e atividades:** **Apoios técnicos previstos e realizados:** Psic.- 95% Ter. Ocup. – 80,8% Fisio.- 84,3% Serv.Soc.- 88,9% **Apoios técnicos pontuais:873** **Nº de serviços externos:27** **Prod. Apoio prescritos:1** **Prod. Apoio atribuídos:17** **Atividades previstas e realizadas:** Desporto- 73% Exp. plast.- 80%% Exp. musical- 60% Exp. criat. e mult. – 73% **Taxa Exec. PDI's:** **Pré (1ºT) - 55%** **URDP – 75%**	↑

7.6. Residências

Objetivos:

1. Fomentar a motivação dos colaboradores, de forma a garantir uma prestação de serviços de qualidade;
2. Promover a melhoria dos serviços prestados;
3. Reestruturar as residências, no que respeita à permanência de utentes;
4. Dar continuidade ao envolvimento dos técnicos de outras respostas sociais na dinâmica das residências.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Promover ações de sensibilização / formação aos colaboradores Definição de nova metodologia de recrutamento e de integração	Nº de ações de formação realizadas Grau de satisfação dos utentes	2 ações: Formação em higiene e segurança alimentar, ação de sensibilização e formação nos estabelecimentos residenciais para idosos. Não cumprido, devido à pandemia não foram consideradas haver condições para lançamento do questionário de satisfação dos utentes	~
Implementar ações de melhoria do bem-estar e segurança dos utentes Aumentar o número de colaboradores por equipa de trabalho	Nº de ações concretizadas e grau de satisfação dos utentes Número de colaboradores admitidos Número de colaboradores por turno	Foram implementadas medidas de uniformização das unidades residenciais por idade de utentes; Foram reestruturadas as equipas de trabalho. Foi aumentada em 1,25 % os colaboradores nas estruturas residenciais. Não cumprido, devido à pandemia não foram consideradas haver condições para lançamento do questionário de satisfação dos utentes	↑
Abertura de novo espaço físico	Restruturação do grupo de utentes	Ampliação do espaço físico do Lar Residencial da Quinta da Conraria.	
Número de ações desenvolvidas	Grau de cumprimento do cronograma	Não cumprido. Foi suspenso o cronograma estabelecido, atendendo à pandemia	

7.7. Serviço de Apoio Domiciliário- SAD

Objetivos:

1. Manter ou aumentar o número de utentes do serviço de apoio domiciliário;
2. Fomentar uma participação ativa dos prestadores de cuidados, relativamente ao seu processo formativo;
3. Desenvolver mecanismos de procedimentos internos para uma prática mais eficaz do encaminhamento de utentes para o SAD.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realizar ações de divulgação do serviço em contexto intra e extrainstitucional	Número de casos acompanhados	34 Utentes acompanhados	↑
Elaborar questionário identificativo das necessidades / dificuldades; Realizar visitas domiciliárias; Elaborar Guia com regras para os cuidados básicos	% de cuidadores envolvidos	65%	↓
Guia de procedimentos práticos para a integração de utentes no SAD	Criação de Guia de procedimentos internos	1 Guia	↑

7.8. Transportes

Objetivos:

1. Promover uma condução segura, direcionada para o público-alvo
2. Desenvolver ações de sensibilização/debate envolvendo equipas técnicas e pessoal afeto aos transportes, de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados
3. Promover a integração dos utentes nas atividades da APCC e de outras entidades, proporcionando-lhes um meio de transporte adequado às suas necessidades

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Sensibilizar os Motoristas para a condução em velocidade compatível com a segurança em qualquer situação de trânsito	Nº de multas Nº de reclamações	0 0	~
Sessões com fisioterapeutas, psicólogos, enfermeiros e outros, tendo em vista a importância do transporte no processo de reabilitação	Grau de satisfação com o Serviço	Não foram aplicados os Questionários de Satisfação	Não foi possível avaliar
Disponibilizar viaturas para participação de utentes em eventos de carácter cultural, recreativo e desportivo	Nº de circuitos efetuados Nº de utentes transportados	De janeiro a março realizaram-se diariamente 16 circuitos De junho a dezembro, retomaram-se os circuitos, reduzindo a sua lotação, de acordo com as normas da D.G.S. Ao longo do ano foram transportados 373 utentes	↑

7.9. Centro de Recursos Local - CRL

Objetivos:

1. Promover a divulgação interna e externa do Centro de Recursos
2. Promover o envolvimento dos responsáveis de entidades empregadoras na inserção de Pessoas com Deficiência e Incapacidade
3. Cumprir o Plano de Ação para o ano corrente

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Elaboração de folheto informativo Construção de um portefólio de imagens referente à inserção profissional dos beneficiários	Nº de ações realizadas	A 1ª ação do objetivo foi realizada, no entanto consideramos que o folheto deve ser melhorado graficamente. Não foi possível concretizar a 2ª. Ação, devido às condições inerentes aos planos de contingência das entidades. O objetivo não foi cumprido na sua totalidade	Não foi possível avaliar
Tertúlia de empresários com/sem experiência na inserção profissional de PCDI Encontro entre PCDI e empresários	Nº de ações	Atendendo à instabilidade e consequências que a atual situação acarretou de uma forma global, pondera-se a realização das ações em 2021 O objetivo não foi concretizado	
Todas as intervenções previstas no plano de ação	Grau de cumprimento do plano de Acão	IAOQE - 92,27% AC - 78,88% APC - 80%	↑

7.10. Centro de Apoio à Vida Independente – CAVI

Objetivos:

1. Desenvolver a atividade de acordo com o previsto no mapa de planeamento.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Desenvolver as atividades de acordo com as necessidades e expectativas dos beneficiários	Índice de satisfação	90%	~
Garantir cumprimento dos PIAPS	Nº PIAPS ativos	14	↑
Promover Competências necessárias dos AP para o desempenho da atividade	% monitorizações	90% monitorizações efetuadas	~

8. OUTRAS ATIVIDADES

8.1. Ludoteca/Oficina do Brinquedo

Objetivos:

1. Humanizar do tempo de espera para tratamentos/consultas na sala de espera (SE);
2. Organizar a VIII edição do Coimbra a Brincar;
3. Melhorar a qualidade de vida das crianças do semi-internato da APCC, através da realização de acções no espaço da Ludoteca.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Interação com as crianças e as famílias através do brinquedo e do jogo	Manter a atividade diária da SE adequando os procedimentos, espaço e materiais às normas de prevenção da Covid 19 e alargando o seu horário	A sala esteve sempre aberta de acordo com as normas em vigor no contexto pandémico	
Realização de reuniões online, bem como de atividades no âmbito do Coimbra a Brincar, via Fecebook	Ter pelo menos 6 000 gostos na página, no dia 28 de maio	Foram obtidos cerca de 10 000 gostos 2 977 interações 36 591 pessoas alcançadas	□
Dinamização atividades lúdicas na Ludoteca "O Dragão Brincalhão"	Manter a atividade da SE adequando os procedimentos, espaço e materiais às normas de prevenção da Covid 19	Cumpriram-se todas as atividades semanais para cada um dos grupos/turma do JI e EB1 do semi-internato	

8.2. Quinta Pedagógica

Objetivos:

1- Proporcionar aos utentes atividades que lhes permitam a concretização dos objetivos dos Planos Individuais (PI);

2- Promover atividades no espaço da APCC, dando a conhecer a Associação à comunidade envolvente.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Apoio Educativo Aulas de Expressão Plástica TIC	Grau de concretização dos objetivos dos PI	As atividades programadas foram todas realizadas até à data de suspensão declarada pela APCC devido ao estado de emergência provocado pelo Coronavírus (COVID-19). A partir deste momento, as atividades presenciais ficaram suspensas, aguardando condições mais favoráveis para o reiniciar das aulas. O objetivo não foi totalmente cumprido.	~
Elaborar plano de atividades aberto à comunidade; Publicitar o plano; Dinamização das atividades; Avaliar o plano.	% de atividades realizadas	As atividades previstas até à suspensão devido à declaração de estado de emergência de saúde pública foram realizadas. A partir de março, as festividades planificadas foram direcionadas para as plataformas digitais. As atividades abertas à comunidade foram suspensas devido à pandemia. O objetivo foi cumprido em 50%	~

8.3. Desporto

Objetivos:

1- Promover a actividade desportiva com vista à melhoria da qualidade de vida dos utentes, bem como a sua valorização pessoal e social;

2- Contribuir para o aumento da visibilidade da APCC no exterior;

3- Contribuir para a sustentabilidade financeira da atividade.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Participar competições diferentes modalidades Boccia, natação, tricicleta, remo indoor Selecionar competições a participar Seleção de atletas	Nº de torneios em que participamos	7	↓
Apresentação de iniciativas/propostas que visem a redução de custos inerentes à competição	Nº de iniciativas/propostas	1	~

8.4. Centro de Recursos para a Inclusão - CRI

Objetivos:

1. Apoiar as escolas na análise de casos apresentados à EMAEI (Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva);
2. Integrar os CAA (Centros de Apoio à Aprendizagem), desenvolvendo estratégias de apoio indireto e aconselhamento;
3. Integrar os CAA, desenvolvendo apoio direto com alunos ou grupos de alunos;
4. Promover formação para a Equipa do CRI e para os profissionais das escolas e Agrupamentos.

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Apoio às escolas na análise de casos apresentados à EMAEI.	N.º de documentos em que a equipa participou.	76 (relatórios técnicos pedagógicos e avaliações de novos casos) 3	~
Trabalho no CAA, desenvolvendo estratégias de apoio indireto e aconselhamento.	N.º de sessões de aconselhamento	10	
Apoio direto com alunos ou grupos de alunos.	N.º de sessões de apoio	2215	
Formação para a Equipa do CRI e para os profissionais das escolas e Agrupamentos	N.º de ações realizadas 5 Ações	Participação em 22 ações e dinamização de 4 sessões Benchlearning	

Nota: No ano de 2020, e dadas as contingências criadas pela crise pandémica, o trabalho desenvolvido pelo CRI deparou-se com algumas dificuldades importantes, nomeadamente a impossibilidade de serem prestados os apoios nos locais e horários que haviam sido decididos no início do ano letivo de 19/20. Salientamos, principalmente as dificuldades que, embora superadas em grande medida, foram importantes, decorrentes do confinamento, obrigando a que toda a atividade tivesse de ser desenvolvida à distância. Mesmo com estas contrariedades, apraz-nos referir que os objetivos foram todos cumpridos, registando-se até uma superação digna de nota.

8.5. 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, cujos resultados influenciaram o desempenho global da APCC.

Os resultados obtidos por estes serviços em 2020, foram fortemente condicionados pela situação pandémica.

O grau de execução dos objetivos refletiu duas realidades distintas: alterações estruturais no funcionamento das equipas, tendo em conta o plano de contingência COVID 19 e as fortes restrições ao trabalho presencial, impedindo o desenvolvimento das ações previstas.

9. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

9.1 - Posicionamento institucional

A avaliação de satisfação dos utentes é um procedimento adotado pela APCC, que permite medir a satisfação ao nível da prestação dos serviços de cada uma das Respostas Sociais/Serviços; identificar tanto os pontos fortes e áreas de melhoria da qualidade do serviço.

Pela análise dos resultados podemos melhorar a intervenção e responder de forma mais próxima das expectativas dos utentes.

Por outro lado, ao promovermos um inquérito de satisfação às partes interessadas, estamos a elevar expectativas de melhoria junto das mesmas, criando condições para que a informação recolhida seja geradora de melhoria de processos e serviços da APCC.

Os questionários para aferição do grau de satisfação dos utentes em relação a aspetos específicos e globais de cada Resposta Social, foram lançados no primeiro trimestre do ano de 2020.

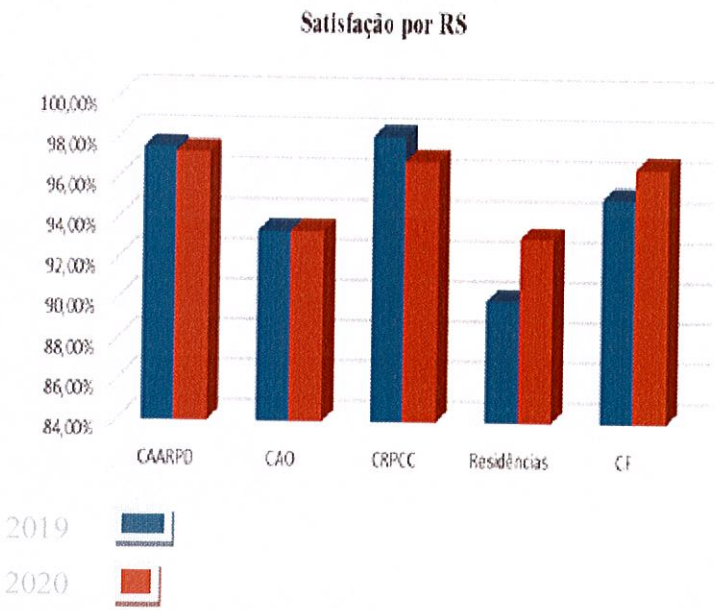
Em 2021, por decisão da Direção, no cumprimento das normas emanadas pela DGS, face ao contexto pandémico, não foram utilizados os habituais questionários de avaliação de satisfação.

Desta forma, no que respeita a resultados quantitativos, foram assumidos os obtidos em 2019.

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

Distribuição e receção de questionários.

Anos	Distribuídos	Recebidos	Resposta
2018	581	364	62.65%
2019	551	411	74.59%
2020	711	487	68.49%



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

Como apontamento qualitativo da avaliação de satisfação dos colaboradores e utentes, é de referir por um lado o esforço dos profissionais, nas diversas áreas que ultrapassando por vezes as suas funções específicas, procuraram cuidar dos utentes que perderam o acesso à frequência dos diversos ambientes de inclusão na comunidade, tanto nos espaços educativos que fecharam, como na perda da frequência dos programas de habilitação. Também nos espaços lúdicos e recreativos, com grande impacto sobretudo nas interações sociais empoderadoras e de enriquecimento cultural.

Foi todo o espaço de estimulação social onde se fazem as aprendizagens para a vida, que se perdeu com este isolamento, a que ficaram sujeitas todas as famílias, que pelas restrições impostas, sentiram sobretudo medo.

Ao longo do ano, no enquadramento das Respostas Sociais, foram questionadas as famílias, relativamente ao contexto pandémico, a fim de avaliar a sua vulnerabilidade para um possível reforço no acompanhamento.

O retorno foi de reconhecimento pela continuidade do apoio, pela reinvenção constante, pelo conforto de se sentirem acompanhadas e compreendidas.

9.2 - Sugestões/Reclamações

Uma outra forma de auscultar a opinião dos utentes e suas famílias foi através das sugestões e reclamações sendo registadas e tratadas ao longo do ano.

Em 2020 não foram registadas reclamações.

Foi registada 1 sugestão.

10. MELHORIA CONTÍNUA

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

O objetivo primordial é a eficiência e otimização dos serviços, adequando-os sempre à realidade institucional.

2020 foi um ano de readaptação e reinvenção. A melhoria contínua dos serviços prestados foi notória e evidenciada pela originalidade com que todos deram continuidade à missão da APCC.

Objetivos para 2020:

1- Garantir a manutenção da certificação norma ISO 9001-2015

2- Reforçar o cumprimento dos normativos legais nas diferentes atividades da APCC

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Acompanhamento
Realização de auditorias internas	Nº de NC Nº de recomendações	0 8	Executado (a manter)
Auditorias externas e visitas de acompanhamento	Nº de NC Nº de recomendações	1 6	Executado

De registar o bom desempenho nas auditorias internas decorreram conforme o planeado.

11 - BALANÇO GLOBAL

Com a pandemia, a APCC saiu reforçada em vários eixos essenciais para a sua sustentabilidade: Entre as múltiplas ações desenvolvidas para mitigar os impactos da situação pandémica, destacamos:

- O conjunto de iniciativas de maior mobilização dos recursos da comunidade, de forma a responder às necessidades emergentes de utentes e suas famílias;
- A utilização mais intensa dos meios digitais, que possibilitaram a continuidades das atividades desenvolvidas pelas respostas sociais e contribuíram para a manutenção dos níveis elevados de satisfação com a intervenção da APCC;
- Os níveis sólidos de coesão das equipas, que possibilitaram o desenho de soluções criativas para os desafios do distanciamento;
- A reorganização das dinâmicas de funcionamento da instituição com uma política de comunicação interna eficaz e mobilizadora;
- A valorização acrescida da importância da intervenção dos recursos humanos, com o reforço de uma abordagem centrada no bem-estar, na saúde e na criação de condições sanitárias, adequadas para o exercício profissional.

As ações elencadas foram o resultado de uma liderança interna esclarecida, atenta e focada nas questões essenciais colocadas pela pandemia e projetaram a APCC como uma instituição habilitada, para a gestão de situações de adversidade externa, como uma organização segura, criativa, sólida, sustentada numa matriz de valorização da solidariedade e do trabalho em equipa.

CONTAS

APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Unidade Monetária:

RUBRICAS	Notas	Datas 2020	Datas 2019
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	3;5	2 202 660,24	2 501 260,21
Bens do património histórico e cultural			
Activos intangíveis	3;6	206 413,35	209 963,25
Investimentos financeiros	3;7	40 559,63	32 158,79
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Outros Créditos e Ativos não Correntes			
Subtotal		2 449 633,22	2 743 382,25
Activo corrente			
Inventários	3;10	12 964,15	13 028,48
Créditos a Receber	3;11	132 261,75	99 440,66
Estado e outros Entes Públicos	15	9 584,45	7 656,91
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros	12	5 747,97	4 787,53
Diferimentos	3;16	7 216,97	15 110,77
Outros activos correntes	13	6 779 426,80	9 247 254,58
Caixa e depósitos bancários	3;4	620 308,43	472 366,49
Subtotal		7 567 510,52	9 859 645,42
Total do activo		**10 017 143,74**	**12 603 027,67**
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	25	246 000,11	246 000,11
Excedentes técnicos			
Reservas	25	50 000,00	50 000,00
Resultados transitados	25	-260 394,51	-50 558,06
Excedentes de revalorização			
Ajustamentos / Outras Variações nos Fundos Patrimoniais	25	1 757 221,60	1 985 957,80
Resultado Líquido do período		-380 166,87	-295 895,20
Total dos Fundos Patrimoniais		1 412 660,33	1 935 504,65
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos btidos			
Outras Dívidas a pagar	9	20 416,69	0,00
Subtotal		20 416,69	0,00
Passivo corrente			
Fornecedores	17	141 658,47	212 802,38
Estado e outros Entes Públicos	15	243 030,95	248 028,08
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
Financiamentos obtidos	9	1 054 454,43	180 000,00
Diferimentos	16	6 095 730,81	8 928 689,40
Outros Passivos Correntes	18	1 049 192,06	1 098 003,16
Subtotal		8 584 066,72	10 667 523,02
Total do passivo		8 604 483,41	10 667 523,02
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		**10 017 143,74**	**12 603 027,67**

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO

Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Unidade Monetária:

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2020	2019
Vendas e serviços prestados	14	245 618,02	306 551,89
Subsídios, doações e legados à exploração	22	6 958 961,28	6 732 758,18
Variação nos inventários da produção		0,00	
Trabalhos para a própria entidade		18 971,94	14 540,57
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10	-269 222,23	-304 916,86
Fornecimentos e serviços externos	19	-1 308 118,15	-1 499 622,75
Gastos com o pessoal	23	-5 546 549,90	-5 237 416,72
Ajustamentos de Inventários (perdas/reversões)			
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		-1 345,93	-2 078,93
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Outras Imparidades (perdas/reversões)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos		545 854,55	735 393,98
Outros gastos	20	-629 355,39	-662 387,65
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		14 814,19	82 821,71
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5;6	-389 661,90	-376 395,00
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-374 847,71	-293 573,29
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	20	-5 319,16	-2 321,91
Resultados antes de impostos		-380 166,87	-295 895,20
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		-380 166,87	-295 895,20

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO

Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra