

Relatório de Atividades e Contas



2023

INDICE

INDICE	2
MENSAGEM DA DIREÇÃO	3
CORPOS SOCIAIS	4
INTRODUÇÃO	5
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	6
POLÍTICA DA QUALIDADE/PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES	12
POLÍTICA DA QUALIDADE.....	13
OBJETIVOS/METAS E RESULTADOS 2023.....	16
Eixo 1 - Utentes.....	17
Avaliação de satisfação.....	17
Reclamações/ Elogios	19
Desempenho das Respostas Sociais/ Serviços	19
CRPCC	19
CACI	21
CAARPD.....	22
SAD	22
RESIDÊNCIAS.....	23
CENTRO FORMAÇÃO	24
TRANSPORTES.....	26
CRI.....	26
CFP	27
CRL.....	28
CAVI	28
DESPORTO	29
LUDOTECA	32
Quinta Pedagógica.....	33
Eixo 2- Trabalhadores	34
Avaliação de satisfação dos trabalhadores	36
VOLUNTARIADO	37
Eixo 3- Projetos (DGIP).....	38
Eixo 4 -Recursos	42
Serviços Financeiros e Serviços Administrativos	42
Manutenção	42
CONCLUSÃO.....	43
CONTAS.....	44

MENSAGEM DA DIREÇÃO

Com o Relatório de Atividades e Contas relativo ao exercício de 2023, a Direção da APCC apresenta um documento que espelha os resultados obtidos no seu primeiro ano de mandato, que submete para análise e aprovação dos associados.

O exercício de 2023 foi marcado por vários acontecimentos externos e internos que resultaram num desafio de constante superação.

Queremos assegurar-vos que, continuamos muito empenhados na construção de uma Associação cada vez mais profissional e humana, que pretende consolidar o envolvimento dos seus agentes no cumprimento da sua missão, procurando os melhores recursos, metodologias e alternativas de evolução.

Contamos com uma equipa de profissionais dedicados, motivados e envolvidos na reestruturação da nossa Associação e acreditamos que tudo farão para continuar a operacionalizar a missão e os valores que nos norteiam em busca da excelência.

Cientes da conjuntura atual, os nossos profissionais têm-se desdobrado no desenvolvimento de iniciativas para promover a visibilidade APCC, através da dedicação ao trabalho desenvolvido em prol dos nossos utentes e das atividades de cariz cultural realizadas com o objetivo de cativar mecenas, entidades públicas e privadas e dar a conhecer a nossa instituição através do envolvimento da comunidade na vida da nossa Associação.

Quanto à Direção, continua a contar com a colaboração de todos: sócios, utentes, pais, familiares, amigos, trabalhadores, parceiros, entidades reguladoras, para nos apoiarem e ajudarem a vencer barreiras, que de outra forma não será possível.

Continuamos focados na defesa dos superiores interesses da APCC, contem com a nossa total entrega para desenvolver e criar um ambiente de colaboração, envolvimento, abertura e confiança, que promova uma cultura capaz de impulsionar a qualidade dos serviços prestados.

Pretendemos continuar a melhorar aquilo que melhor sabemos fazer, servir os nossos utentes e famílias.

“DE TODOS SE FAZ A APCC”

A Direção

CORPOS SOCIAIS

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	Vítor Manuel Pereira Barata
1º Secretário	Maria Teresa Fernandes Vendeiro de Melo
2ª Secretária	Maria do Céu Antunes Luís

Direção

Presidente	Carlos Manuel Condesso Soares
Vice-Presidente	Suzete de Fátima Rodrigues de Azevedo
Secretário	Mário Manuel Mendes dos Santos Veríssimo
Tesoureiro	Carlos Alberto Pereira Barata
Vogal	Maria Cristina Lopes Soutinho
Vogal	João Pedro Ferreira Marcelino
Vogal	Fernando Jorge Pereira da Costa Silva
Vogal	Manuel António Simões de Oliveira
Vogal	Luís Filipe Galvão Rodrigues
Suplente	Catarina Maria Branquinho Peixoto Cardoso dos Santos

Conselho Fiscal

Presidente	José Lourenço Elias Pereira
Vogal	Vítor Manuel Correia de Oliveira
Vogal	Carla Patrícia Dinis Macedo
Suplente	Maria Armanda Saraiva Januário Costa Santos
Suplente	António Agostinho Matos Elias

Comissão Jurisdicional

Presidente	Patrícia Serra Condesso Soares
Secretário	Maria Celeste Laurentina Póvoa Nunes
Vogal	Ana Cristina Serrano de Sousa Correia
Suplente	Messias de Matos Vagueiro
Suplente	Maria da Piedade Lagos Pais Alves dos Santos

INTRODUÇÃO

Com a apresentação do Relatório de Atividades e Contas relativo ao exercício de 2023 a APCC encerra o ciclo que conduziu a organização no último ano.

O foco continua a ser a implementação de uma cultura contínua de planeamento e execução operacional. Diagnosticou-se a necessidade de aumento do diferencial metodológico de gestão de modo a garantir o alinhamento das iniciativas e, sobretudo, a aumentar a perceção de todos/as sobre a medida de cada contribuição para o estabelecimento de uma consciência e de objetivos comuns.

O aumento da coesão organizacional motivado pela busca contínua da manutenção do alinhamento, foi absolutamente decisivo e revelou a dimensão de maturidade da APCC. Este Relatório serve, para lá da sua função enquanto instrumento de gestão, de imprescindível suporte para retratar esse caminho, que teve momentos de profundo desafio e de construção coletiva, com progressos premiados pela certeza de aqui termos chegado e daqui, deste presente, conseguimos ver futuro.

As informações sintetizadas neste relatório, suportadas nos indicadores operacionais, servem como registo do que, sendo mensurável, foi feito. Quanto ao mais, ao que se não consegue medir, teve de ser vivido e, por consequência, ficará registado. Deu tudo certo? Não, claro que não. As dificuldades foram todas resolvidas? Também não, foram algumas, outras mitigadas e outras ainda aguardam resolução. No entanto, estamos certos de ter atingido os objetivos a que nos propusemos.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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. Atualmente presta os seguintes serviços:



Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra (CRPCC)

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

CACI - Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

Resposta social promotora da autonomia, da vida independente e da valorização pessoal como vetores da qualidade de vida do cidadão com deficiência. Pretende criar um modelo centrado na facilitação e mediação de percursos de inclusão que facilitem um maior acesso à comunidade e

aos seus recursos perspetivando as atividades ocupacionais não como um fim em si mesmo, mas como um meio de capacitação para a inclusão capacitando e maximizando as possibilidades e oportunidades de participação social e económica das pessoas com deficiência. Esta resposta social destina-se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma atividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

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

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

Residências

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

Qualificação de pessoas com deficiências e incapacidades

Integra projetos no âmbito da formação de ativos e de Jovens que tenham terminado a escolaridade obrigatória ou adultos que pretendam: - Obter uma certificação profissional; aumentar os seus níveis de escolaridade e certificação académica; – Dupla certificação, escolar e profissional;

Qualifica

Reconhecimento formal de competências escolares / profissionais.

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.

Centro de Recursos Para a Inclusão – CRI

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.

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

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 de 2017. 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.

Serviço de Apoio Domiciliário -SAD

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

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. Contribuiu para a promoção de uma Sociedade Inclusiva através das seguintes ações:

- 1) Apoiar/orientar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas, disponibilizando a informação necessária à definição dos percursos profissionais;
- 2) Avaliar a funcionalidade e incapacidade;
- 3) Determinar meios e apoios considerados indispensáveis à definição e desenvolvimento do plano pessoal de emprego;
- 4) Promover a inserção no mercado de trabalho das pessoas através de um processo de mediação entre as pessoas e os empregadores;
- 5) 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.

Desporto

O departamento de Educação Física e Desporto da APCC surgiu em 1982.

Foi a partir daí que o desporto direcionado para a pessoa com paralisia cerebral começou a ser dinamizado em Portugal. A instituição contratava, assim, o primeiro colaborador com formação na área. Em 1984, Portugal recebia o primeiro campeonato nacional de desporto para a paralisia cerebral, no qual participaram vários atletas da APCC.

O desporto adaptado tem registado uma grande evolução, tanto a nível nacional, como internacional. As modalidades praticadas mudaram. Surgiram associações nacionais e federações. Esta atividade desenvolve-se através da promoção de atividades físicas com vista à qualidade de vida; do combate ao sedentarismo e à obesidade; do desenvolvimento da autonomia e da independência; da melhoria das capacidades físicas e mentais; da captação de novos praticantes e da estimulação do desenvolvimento de modalidades diversificadas.

Ludoteca

A Ludoteca é um espaço organizado em função da criança. Possui uma grande diversidade de brinquedos, jogos, livros e outros materiais lúdicos.

Centra-se na defesa do direito de brincar consagrado no artigo 31.º da Convenção dos Direitos da Criança e na promoção da igualdade de oportunidades a crianças com e sem deficiência.

Abrange crianças da instituição e da comunidade em geral. Tem diversas dinâmicas dirigidas a grupos escolares acompanhados pelos seus educadores, professores e monitores.

Oficina do Brinquedo

A Oficina do Brinquedo é um serviço da APCC que se dirige a crianças e jovens com necessidades educativas especiais e, por conseguinte, às famílias e comunidades socioeducativas. Tem um vasto espólio de recursos lúdico-pedagógicos e de estimulação. Disponibiliza, através de um sistema de requisição, brinquedos, jogos, livros, multimédia ou outro material, de acordo com as necessidades e as preferências dos utilizadores.

A escassez de material lúdico adequado, leva a que a APCC aposte na área e, consequentemente, na adaptação e construção de materiais lúdicos e pedagógicos, na Oficina do Brinquedo Adaptado e na Oficina da Baixa Visão, favorecendo a inovação, o desenvolvimento e a investigação em todas as ações relacionadas com o brinquedo, o jogo e o seu valor educativo.

Quinta pedagógica

A Quinta Pedagógica “O Caracol” está inserida na Quinta da Conraria e desenvolve atividades lúdico-pedagógicas com o objetivo de proporcionar a crianças, jovens e adultos o convívio com elementos considerados fundamentais à vida numa quinta, nomeadamente o campo, os animais, as tradições rurais e as festividades, promovendo a partilha de experiências e potenciando a sustentabilidade ambiental e social.

Na Quinta Pedagógica são dinamizados ateliês de segunda a sexta-feira, das 09H30 às 16H00, que têm como destinatários grupos de jardim de infância, de idade escolar e outros.

Distribuição de Utentes por Resposta/ Serviço

Anos	CRPCC	CAO CACI	CAARPD	Transportes	SAD	Residências	CF	CRL	CAVI	Total
2020	1446	147	66	366	34	88	723	325	14	3209
2021	1474	150	67	263	32	87	669	314	18	3074
2022	1326	152	61	269	35	87	500	353	18	2801
2023	1425	153	63	297	37	80	605	411	17	3088

Da análise do quadro anterior podemos concluir que o número total de utentes apoiados teve um aumento de 287 utentes, sendo o aumento mais significativo no Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral e no Centro de Recursos Local.

Nos últimos anos temos vindo a realizar um esforço no sentido da organização da informação através de sistemas de gestão que nos permitem uma leitura mais exaustiva dos utentes que constam dos nossos ficheiros.

POLÍTICA DA QUALIDADE/PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES



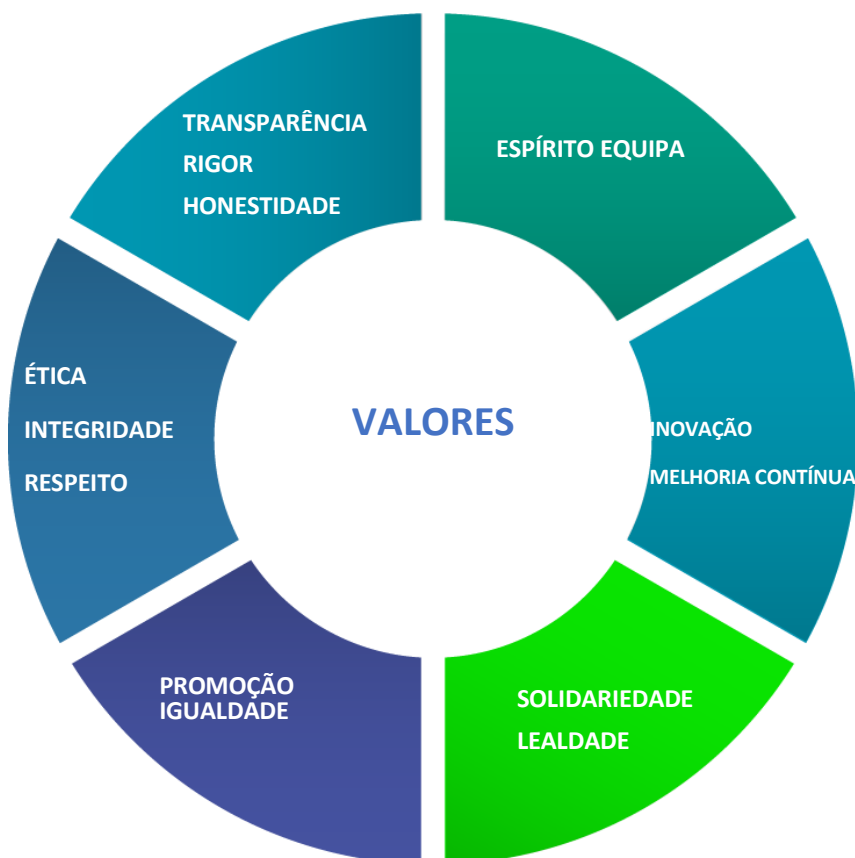
MISSÃO

Promover a inclusão social de pessoas em situações 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 das pessoas com deficiência e incapacidades e outras em situação de desvantagem.





POLÍTICA DA 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
- 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

Princípios Estruturantes

Ações

Liderança	- Modelo de Governação - Formas de Financiamento - Responsabilidade e Inclusão Social - Legislação e Regulamentação	- Contactos com Poder Local e Central - Parcerias Estratégicas - Responsabilidade Ambiental
Recrutamento, Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos	- Recrutamento - Formação e Desenvolvimento - Voluntariado - Motivação e Reconhecimento	- Gestão de Carreiras - Estágios - Avaliação do Desempenho
Qualidade	- Planeamento/Avaliação do Desempenho da Organização - Inovação e Melhoria Contínua - Acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade	- Auditorias Internas - Avaliação da Satisfação - Parcerias
Direitos	- Participação em Estruturas de Representação - Auto-representação - Informação, Formação e Sensibilização	- Linguagem Acessível - Igualdade de Oportunidades - Sugestões e Reclamações
Ética e Bem-Estar	- Saúde e Segurança no Trabalho - Prevenção de Situações de Abuso - Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional	- Autonomia e Autodeterminação - Discriminação e Assédio - Confidencialidade (RGPD)
Participação	- Estratégias de Empowerment - Modelo de Intervenção Integrada e Participativa	- Actividades de Inclusão
Autodeterminação, Cidadania e Emprego	- Apoios Transversais, nos diferentes domínios de vida - Acções de Sensibilização para a Deficiência - Bem-estar e Qualidade de Vida das Pessoas Apoiadas - Acessibilidades	
Abrangência	- Continuidade dos Serviços - Trabalho Multidisciplinar - Monitorização dos Serviços/Actividades - Universalidade da cobertura das Necessidades	- Criação de Sinergias com a Comunidade - Protecção contra Riscos Sociais
Orientação para a Pessoa Apoiada	- Novas Ofertas de Serviços e/ou Actividades - Metodologia de Intervenção Personalizada - Perspectiva Sistémica da Intervenção	
Ambiente, Sustentabilidade e Orientação para os Resultados	- Planeamento Estratégico e Operacional - Sensibilização Ambiental - Eficiência Operativa - Assembleia Geral	- Projectos - Campanhas
Melhoria Contínua	- Plano de Melhoria - Benchmarking / Benchlearning - Certificação da Qualidade	- Diferenciação Competitiva

Pensando nos princípios estruturantes e nas ações que lhes estão subjacentes pretendemos realçar relativamente ao ano 2023:

- 1- A proximidade fomentada com os poderes locais e centrais, em que esta Direção deu a conhecer os pontos fortes e as fragilidades, no sentido de os envolver de forma mais ativa e integrada;

- 2- O esforço, através do pensamento conjunto para a resolução de questões relacionadas com os Recursos Humanos e que se tornam fulcrais para o saudável desenvolvimento institucional;
- 3- A preocupação com a qualidade do serviço prestado, auscultando os utentes e reforçando a assertividade nas práticas de funcionamento assentes numa perspetiva de avaliação interna e externas contínuas;
- 4- O sistemático enfoque no envolvimento e participação dos utentes e outros parceiros na vida da APCC;
- 5- A dinamização de atividades/eventos que contribuíram para a boa visibilidade organizacional;

OBJETIVOS/METAS E RESULTADOS 2023

Foi preocupação fundamental em 2023, desenvolver os esforços necessários no sentido de garantir, com qualidade acrescida, os serviços que desenvolvemos, com uma efetiva otimização dos recursos disponíveis.

Mantivemos o foco na criação de estratégias compensadoras de possíveis desvios decorrentes de fatores de risco externos e internos.

Tal como já referimos na introdução deste documento, nem tudo foi passível de resolução e nem todos os resultados foram os inicialmente idealizados, no entanto estamos certos do esforço e envolvimento de todos e cientes de que nos encontramos no caminho certo para continuarmos a ser uma instituição de excelência e de referência, no que respeita ao trabalho que desenvolvemos.

Passamos assim a reportar os resultados de acordo com os **4 eixos de intervenção** que têm vindo a nortear o nosso trabalho e que têm como pressuposto os objetivos da qualidade da APCC.

Objetivos da Qualidade	
Compromisso com a melhoria continua e eficácia do sistema de gestão	Motivar e incentivar os utentes a serem parceiros ativos na defesa dos seus direitos
Desenvolver ações tendo em conta as necessidades dos utentes e comunidade envolvente	Procura contínua da satisfação dos utentes e de outras Partes interessadas
Investir de forma contínua no desenvolvimento das competências dos trabalhadores e na melhoria dos níveis de motivação e satisfação	Alargar a oferta de serviços abrangendo novas áreas e grupos de clientes

Eixo 1- Utesntes

Eixo 2- Trabalhadores

Eixo 3- Projetos/Parcerias/Comunicação

Eixo 4- Recursos

Eixo 1 - Utentes

Onde espelhamos os resultados decorrentes ações dirigidas aos nossos principais beneficiários através das diferentes respostas sociais/serviços

Avaliação de satisfação

Pretendendo esta associação ser uma resposta de excelência para utentes e suas famílias, torna-se fulcral que o retorno da perceção do trabalho por nós realizado seja um constante instrumento de base às ações de melhoria a implementar.

Em geral, podemos ressaltar a importância da avaliação de satisfação ao vermos os seus principais benefícios:

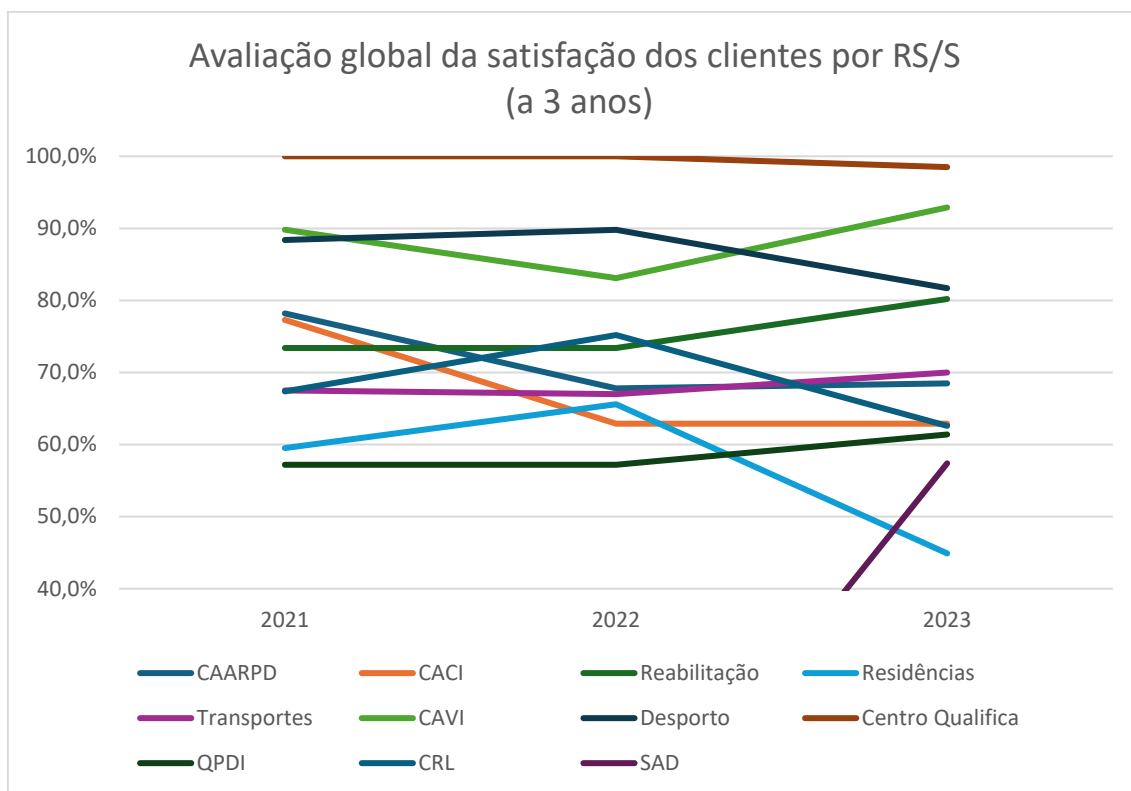
- **melhoria do relacionamento com o utente:** o objetivo é aumentar a satisfação. Portanto, podemos concluir que apenas quando um utente ou seus familiares/responsáveis estiver muitíssimo satisfeito haverá um bom relacionamento ao nível da excelência;
- **otimização de serviços:** o feedback obtido é capaz de fornecer ideias que podem ser úteis na atualização ou até mesmo na criação de novos serviços e/ou formas de atuar;
- **promoção da imagem da marca:** quando uma marca demonstra comprometimento com a satisfação dos utentes, a sua imagem ganha mais relevância. No caso da nossa instituição, uma boa imagem poderá repercutir-se pelas entidades financiadoras públicas ou privadas.

Desta forma, é imperativo que todas as nossas Respostas Sociais/Serviços, auscultem os seus utentes e se posicionem face à satisfação dos mesmos.

Em 2023 foram **distribuídos 1565** questionários de avaliação de satisfação e **rececionados 1023**.

Importante referir que a auscultação é trabalhada separadamente. No caso do CRPCC, pela primeira vez os utentes e suas famílias foram inquiridos ao longo de todo o ano, dada a particularidade da intervenção, uma vez que a população oscila ao longo do ano.

Existe ainda uma Resposta Social, o Serviço de Apoio Domiciliário que, pela primeira vez efetuou avaliação de satisfação, não tendo, por isso avaliação a 3 anos.



Analisando a média global de avaliação de satisfação, reportando-nos apenas ao muito e muitíssimo satisfeito, em 2023 o resultado global foi de **71%**, sendo que em 2022 o resultado tinha sido **74,2%**.

Pese embora, o resultado tenha sido inferior, continuamos a ter uma taxa de satisfação muito elevada pois, se considerarmos o **satisfeito** na contagem global a percentagem de satisfação é **92,5%**.

Se nos focarmos na análise do gráfico constatamos que as Residências e o CACI são as Respostas Sociais em que o decréscimo é mais acentuado.

Após análise das questões e respetivo tratamento concluímos que as notas mais baixas estão relacionadas com aspetos que não dizem respeito à Resposta Social em si como é o caso das infraestruturas cuja manutenção se torna extremamente dispendiosa e difícil de executar como seria desejável.

Outras questões cuja pontuação não foi a desejada prendem-se com a comunicação com as famílias no que respeita ao envolvimento nos planos individuais e com os cuidados de saúde, (apoio na toma de medicação, serviços de enfermagem, consultas médicas na APCC)

Trazer as famílias à instituição não é fácil, pelo que a nossa estratégia comunicacional deve ser alterada no sentido de os envolver de forma mais efetiva e participativa não só na elaboração, monitorização, desenvolvimento e avaliação do plano individual, mas na dinâmica institucional.

Quanto aos cuidados de saúde, é compreensível este resultado porque temos vindo a ter uma postura institucional diferente face aos cuidados de saúde prestados. Sendo o nosso trabalho virado para uma inserção de cada utente na família e na sociedade em geral, passámos a considerar que é fundamental que este acompanhamento seja assegurado de forma mais próxima pela família e serviços de saúde. Embora o grau de satisfação dos clientes seja mais baixo não significa que estejamos a trabalhar menos bem.

Todas as sugestões decorrentes da avaliação são analisadas e, caso se justifique, tomadas as ações necessárias para a sua resolução/implementação.

Reclamações/ Elogios

Tratando ainda a satisfação dos utentes com os serviços prestados, não podemos descurar as reclamações e os elogios recebidos ao longo do ano.

Em 2023 foram registadas 9 reclamações recebidas por email. 5 relacionadas com o funcionamento do picadeiro, 3 com transportes e 1 com limpeza de espaços circundantes às nossas instalações.

Foram tomadas as ações necessárias à resolução das mesmas.

No que respeita a elogios, recebemos em 2023 26 elogios, quer por email, quer nos questionários de avaliação de satisfação. Os mesmos pretendiam reforçar o esforço das equipas e da Direção para o desenvolvimento do trabalho da Associação e da sua importância no apoio prestado à população que abrange, nas diversas áreas de intervenção.

Desempenho das Respostas Sociais/ Serviços

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CRPCC	Implementar estratégias de capacitação dos utentes em cidadania ativa e promoção de autonomia (bianual)	% de Estratégias Implementadas 100% das previstas	100%
	Contribuir para o combate a situações de discriminação e exclusão	% Situações identificadas e formalizadas 100%	100%
	Assegurar o reforço das práticas de trabalho técnico	Grau de execução da tabela de indicadores ≥ 2022	Mantidos ou superados, com pequenas oscilações, todos os indicadores

Evolução de indicadores considerados fundamentais (CRPCC)

	TOTAL		
	2021	2022	2023
Nº utentes em ficheiro	1474	1326	1426
Nº utentes em ficheiro ativo	943	892	921
Nº primeiras admissões utentes	40	40	53
Nº intervenções com utentes	9912	12499	14720
Presenciais	8685	12152	11939
Não presenciais	1227	347	1450
Nº consultas	1430	1514	1405
Nº produtos de apoio prescritos	230	178	227
PA financiados	172	146	76
Nº grupos terapêuticos	10	13	12
Nº utentes envolvidos	45	51	106
Nº de sessões	120	98	217
Nº de planos individuais de acompanhamento	948	913	869
Grau de concretização dos objetivos do pia	65	76	72,1
Nº de serviços externos	156	189	183
Articulação com os parceiros	279	288	288
Relatórios técnicos efetuados	164	196	161
Nº de orientações de estágios nº h	1/12H	-	16/ 3 106h
Nº de encontros técnicos	7	7	5

Este ano de 2023 foram mais uma vez mantidos ou melhorados os indicadores de desempenho do Centro de Reabilitação. O aumento do número de primeiras consultas e a manutenção do volume da população atendida, demonstra a validade de uma Resposta Social Atípica que se mantém indispensável.

Os vieses que podem alterar os resultados recolhidos decorrentes de contagens manuais, demoradas, têm sido tratados e está a caminho a sua obtenção através do sistema informático do Processo Individual dos utentes, com os respetivos registos das intervenções. Assim sendo, é necessário selecionar os indicadores mais pertinentes à visibilidade do funcionamento dos Departamentos e Equipas técnicas para serem constantes no registo informático, facilitando observações futuras.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CACI	Realizar ações de divulgação do novo modelo de funcionamento da resposta social aos pais e familiares	Nº de ações	2 Taxa execução 100%
	Desenvolver ações de apresentação da Quinta da Conraria como espaço de cultura e lazer.	Nº apresentações	4
	Realizar intervenções artísticas na cidade, envolvendo os dois grupos de teatro da APCC	Nº iniciativas	4 Taxa execução 100%
	Promover a melhoria contínua da Qualidade de vida do sistema cliente.	Taxa de execução das intervenções com clientes % de planos com melhoria ou estabilização nos indicadores de qualidade de vida em pelo menos um domínio	>= aos resultados obtidos no ano anterior Taxa execução 100%
	Promover a realização ações de prevenção do absentismo (Reformulado)	Realização de ações formativas/informativas, com os auxiliares	Todas as previstas Taxa execução 100%

Evolução de indicadores considerados fundamentais (CACI)

	TOTAL		
	2021	2022	2023
Nº de clientes apoiados	149	152	153
Nº total de Planos Individuais elaborados	134	131	138
Nº total de Planos Individuais monitorizados	111	116	138
Nº total de PIs avaliados	98	108	127
Nº de objetivos cumpridos	147	194	258
Taxa de concretização dos objetivos	92,6%	97,5%	96,3%

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Nº de intervenções com utentes	90,6%	89%	91%
Avaliação da Qualidade de vida	77%	81%	77,3%

No desempenho do CACI temos que, para além do desenvolvimento dos objetivos a que nos propusemos no nosso plano de atividades, referir todo o trabalho que vai sendo realizado ao

longo do ano, sempre na perspetiva de ir ao encontro da diversidade e qualidade da nossa intervenção.

O ano de 2023 demos grandes passos o caminho da igualdade de oportunidades para todos os cidadãos através das muitas iniciativas que decorreram com o envolvimento dos nossos utentes.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CAARPD	Desenvolver ações com os cuidadores informais relativas à prestação de cuidados e mecanismos de autoproteção	Nº de ações	Não cumprido
	Promover a melhoria contínua da Qualidade de vida do sistema cliente.	Taxa de execução das intervenções com clientes % de planos com melhoria ou estabilização nos indicadores de qualidade de vida em pelo menos um domínio	90,00% intervenções < 2022 Subida em todos os domínios Taxa execução 50%
	Promover a realização de iniciativas artísticas na cidade, envolvendo os dois grupos de teatro da APCC	Nº de iniciativas	8 Taxa execução 100%
	Promover ações de divulgação da Quinta da Conraria como espaço de cultura e lazer	Nº apresentações	Não cumprido
	Promover ações que potenciem a relação utentes famílias e equipa no contexto intrainstitucional	Nº ações	3 Taxa execução 100%

Evolução de indicadores considerados fundamentais (CAARPD)

Indicadores	2022	2023
Apoios Técnicos	91,1 %	90%
Taxa de concretização dos objetivos	97,9 %	88,0%

Aquando da análise de resultados nesta Resposta Social, a equipa reporta a não obtenção de melhores resultados, nomeadamente no que respeita ao cumprimento dos objetivos, à insuficiência de recursos humanos, nomeadamente fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
SAD	Monitorizar o serviço prestado de forma a avaliar a satisfação das necessidades identificadas pelo sistema cliente	% de clientes satisfeitos	90% 100% Execução
	Manter o envolvimento dos prestadores de cuidados relativamente ao seu processo formativo	% prestadores envolvidos	Não desenvolvido

Evolução de indicadores considerados fundamentais (SAD)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
N.º de casos acompanhados	33	35	37
% de cuidadores envolvidos	34	39	42

No que respeita ao objetivo do SAD que pretendia o desenvolvimento de ações de formação para os prestadores, dada a diversidade geográfica e de horários, foi substituído por um acompanhamento in loco, de forma mais sistemática, pela direção técnica da resposta Social.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
RESIDÊNCIAS	Assegurar as competências e a motivação necessária aos colaboradores de forma a garantir uma prestação de serviços aos clientes com qualidade	Verificação Eficácia	17 não eficazes 57 eficazes 16 não aplicável
	Promover a melhoria nas condições dos serviços prestados	Nº de ações concretizadas Grau de satisfação dos clientes (prestação de cuidados) N.º de Técnicos por estrutura residencial N.º de ocorrências registadas (reclamações/processos disciplinares)	0 15,6% muitíssimo satisfeitos 37,5% muito satisfeitos 40,6% satisfeitos Não executado 0
	Adequar os espaços existentes às características /necessidades dos clientes	N.º de espaços requalificados	0

Evolução de indicadores considerados fundamentais (Residências)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
N.º ações formação desenvolvidas	2	4	7
Nº ações para promoção dos serviços prestados	7	3	0
% de satisfação com os serviços prestados	O grau de satisfação dos clientes no que se refere à prestação de cuidados pessoais aumentou em 3,87%	Aumentou 9,37%	Aumentou 9,63%
% satisfação referente a bem estar e segurança	O grau de satisfação dos clientes no que se refere ao bem-estar e segurança aumentou em 15,8%	Aumentou 13,27%	Aumentou 1,86%

É visível um decréscimo na satisfação dos clientes o que se justifica de uma forma global por:

- A constante flutuação de recursos humanos no Lar Integrado, facto que condiciona grandemente a estabilização das equipas de trabalho;
- Lacuna no acompanhamento por parte das equipas técnicas aos clientes numa forma mais sistematizada;
- Não foram concretizadas todas as formações que se consideram necessárias para a qualificação dos funcionários, de acordo com o previsto no plano de formação proposto, influenciado pela constante flutuação dos mesmos.

A Direção tem, no entanto, feito um esforço no sentido de colmatar as lacunas identificadas.

Não poderemos esquecer que 2023 obrigou a uma reorganização forçada do Lar de Apoio decorrente do problema com o edifício onde se encontrava situado.

Na impossibilidade de resposta das Entidades Reguladoras da nossa atividade, a solução encontrada passou pela adaptação de uma das alas do CRPCC transformando o espaço, na medida do possível o mais acolhedor e funcional possível para a população do Lar de Apoio.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CENTRO FORMAÇÃO	Consolidar os indicadores de Qualidade de Vida (QV) nos planos individuais, aumentar e/ou prevenir a deterioração dos níveis de QV física, psicológica e social dos clientes.	Níveis da qualidade de vida	74% melhoria ou estabilização: - Domínio Social = 76% - Domínio Psicológico = 77% - Domínio Físico = 67%
	Promover a competitividade da atividade do Centro de Formação.	N.º de Ações Realizadas	6 Ações de Divulgação 12 Seminários/Conferências 2 Participações Internacionais
	Manter a atividade do Centro Qualifica.	Resultado candidatura	88,5%
	Promover a cidadania ativa dos formandos.	N.º de Ações Realizadas	17 Ações Desenvolvidas
	Desenvolver e aplicar estratégias para aumentar a execução física dos projetos QPDI.	N.º de Ações Realizadas Execução física Custo hora formando	13 ações realizadas: 2 nível macro 11 nível institucional Execução física: - POISE-03-4229-FSE-000294 = 59,5% - POISE-03-4215-FSE-000049 = 69,4% Custo hora formando: - POISE-03-4229-FSE-000294 = 4,88€ - POISE-03-4215-FSE-000049 = 4,04€

Evolução de indicadores considerados fundamentais (Centro de Formação)

Indicador	2021	2022	2023
Clientes apoiados	298	252	QPDI 310 CQ 295
Intervenções técnicas	4608	4172	QPDI 4326 CQ 452
Níveis da qualidade de vida (aumento e estabilização)	71,1 %	----	74%
PIs elaborados	136	---	92
PIs monitorizados	0	---	0
PIs avaliados	63	---	125
PIs validados reunião equipa e cliente	333	---	203
PIs monitorizados por sugestão do cliente	0	0	0
Reclamações aos PIs	0	0	0
Objetivos previstos/novos	280	---	473
Objetivos cumpridos	174	---	262
Taxa de concretização dos objetivos	76%	---	86% ⁽¹⁾
Serviços externos	635	570	623
Novos acordos estabelecidos	60	85	16
Taxa de inclusão ativa	76%	---	72%
Execução física			69,4% ⁽²⁾
Tx. certificação			75,4% ⁽³⁾

⁽¹⁾ Para este cálculo foi considerado o número de objetivos previstos/novos do projeto QPDI concluído (306 objetivos);

⁽²⁾ Execução física do projeto em execução;

⁽³⁾ Tx. Certificação do projeto concluído.

Indicar que no caso de alguns indicadores, só se considera a pertinência da sua apresentação no final de execução de cada projeto da tipologia de intervenção QPDI, como sejam, planos individuais avaliados, taxa de concretização dos objetivos, taxa de inclusão ativa e taxa de certificação.

Num total de **90 ex-formandos** integrados nos diferentes tipos de resposta, verificamos que a maior percentagem de formandos integra outra oferta formativa (34%), este facto advém da situação de saúde precária de alguns formandos e, também, ao aumento da oferta formativa direcionada para estes públicos estratégicos que pretendem adquirir e/ou aprofundar competências em âmbito profissional, tornando-os mais capacitados e fornecendo mais ferramentas para uma posterior integração no mercado laboral.

Um número significativo de ex-formandos, cerca de **32%** está a realizar **CEI+**, **28%** dos formandos integraram **estágios inserção** e **6%** assinaram **contratos de trabalho**. O que corresponde a um número global de 60 ex-formandos integrados no mercado de trabalho, o que transmite o esforço coletivo de todos os que cooperaram para este resultado, quer por parte da equipa técnica e de acompanhamento dos formandos, quer das entidades enquadradoras e, essencialmente, por parte dos formandos, sendo a parte integrante e fundamental que contribuiu para este resultado.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
TRANSPORTES	Organizar o serviço de transportes para que a resposta seja adequada e permanente, minimizando a possibilidade de ocorrência de falhas com os Clientes	Nº circuitos não efetuados	2022 – 117 2023 - 121

Evolução de indicadores considerados fundamentais (transportes)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Nº circuitos efetuados	17 por mês	13 por mês	13 por mês
Nº utentes transportados	263	279	297

Fazendo uma breve apreciação crítica no que respeita aos resultados de 2023 neste serviço:

1- Avaliação de satisfação

Pese embora, os resultados terem sido positivos, ainda consideramos haver muitos aspetos a melhorar no nosso serviço, nomeadamente no que diz respeito Recursos Humanos e frota.

2- Nº circuitos efetuados e nº utentes transportados

Relativamente ao nº de circuitos efetuados, apesar de terem diminuído, tal não se refletiu no nº de utentes, atendendo que muitos dos nossos utentes passaram para Resposta Social Lar e as escolas assegurarem o transporte dos alunos.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CRI	Apoiar as escolas na análise de casos apresentados à EMAEI	Nº de alunos avaliados Nº de reuniões em que houve participação dos técnicos e ou coordenação	27 26
	Promover o trabalho colaborativo entre todos os agentes intervenientes nas escolas (professores, auxiliares, técnicos do CRI)	Nº de sessões de apoio	Foram realizadas 1223 sessões de apoio direto e 20 sessões de apoio indireto (articulação com os EE e professores)
	Promover a capacitação dos técnicos do CRI e profissionais das escolas e agrupamentos	Nº de sessões realizadas e/ou em que houve a participação	9

Evolução de indicadores considerados fundamentais (CRI)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Nº de alunos avaliados	20	22	27
Nº de reuniões com EMAEs	37	29	26
Nº de sessões de apoio com alunos	2769	1568	1223
Nº de sessões de grupo	0	3	0
Nº de ações de sensibilização/capacitação	5	10	9
N.º de reuniões de trabalho com outros CRI	2	5	0

Embora o CRI continue a fazer um trabalho reconhecidamente importante junto das escolas e agrupamentos, constata-se que os seus resultados têm vindo a ser menos bons, uma vez que, existe uma dificuldade crescente no recrutamento de técnicos, o que impede a realização de muito do trabalho que habitualmente era feito. Têm sido divulgadas as ofertas de emprego em todas as plataformas a que a APCC pode ter acesso.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CFP	Implementar 1 ações de formação por trimestre	N.º de ações realizadas	75% relativamente ao previsto
	Desenvolver atividades formativas indo ao encontro das necessidades e expectativas dos formandos.	Avaliação dos formandos a cada ação	>80% de satisfação aos níveis de bom e excelente

Evolução de indicadores considerados fundamentais (CFP)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
% ações realizadas	100%	60%	50%
Grau satisfação formandos	Excelente	Excelente	Excelente

A conjuntura no que respeita à formação de docentes tem-se alterado, devido essencialmente, a orientações da tutela que privilegia determinadas áreas de formação, consentâneas com as políticas educativas lançadas recentemente. Assim, durante o ano de 2023, e devido ao surgimento de uma enorme oferta formativa para professores promovida pelos Centros de Formação de Associação de Escolas e, portanto, gratuita, bem como oferta especializada, principalmente relacionada com as competências tecnológicas, o CFP obteve resultados muito

modestos, comparativamente a anos anteriores. Neste momento, o CFP conta com um horário incompleto.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CRL	Articular e estabelecer parcerias com novas entidades/empresas	Nº Parcerias	Meta prevista: Mínimo 5 Meta alcançada: 37 novas parcerias
	Promover a manutenção profissional das pessoas com deficiência e incapacidade	Percentagem de renovações e de novos contratos	Meta prevista: 30% Meta alcançada: 90,67%
	Cumprir o Plano de Ação para o ano corrente	Grau de cumprimento do plano de ação	Meta prevista: IAOQE- 100% AC – 80% APC – 20% Meta alcançada: IAOQE- 119,7% AC – 97% APC – 42%

Evolução de indicadores considerados fundamentais (CRL)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Nº de parcerias	—	7	37
Percentagem de renovações e de novos contratos	65,88%	—	90,67%
Grau de cumprimento do plano de ação	IAOQE - 87,72% AC - 75,83% APC - 150%	IAOQE- 82% AC – 89,35% APC – 54, 72%	IAOQE- 119,7% AC – 97% APC – 42%

Como podemos constatar pela leitura dos quadros anteriores, o CRL tem vindo a cumprir todas as metas a que se tem proposto, superando mesmo o esperado.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CAVI	Desenvolver a atividade de acordo com as necessidades e expectativas dos destinatários	Índice de satisfação	100% 2020- 83% 2021-84,6% 2022-87,6%
	Garantir o cumprimento dos PIAPS	Nº PIAPS ativos	75%
	Promover as competências necessárias dos APs para o desempenho da atividade	% de monitorizações efetuadas Nº horas formação 40h	80% do previsto

Evolução de indicadores considerados fundamentais (CAVI)

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023
Nº total de PIAPS ativos	14	14	17	18	17
Nº total de PIAPs monitorizados	14	14	17	18	17
Nº horas de assistência pessoal	5540h	5389h	11855h	18230h	19684h
Grau de satisfação	84,6 % muito positiva (100% de satisfação positiva)	79 % muito positiva (100% de satisfação positiva)	84,6 muito positiva (100% de satisfação positiva)	87,6 muito positiva (100% de satisfação positiva)	100% muito positiva

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
DESPORTO	Contribuir para o aumento da visibilidade da APCC no exterior	Nº de campeonatos em que participamos Nº publicações	25 Notícias na comunicação social- 78 Notícias no site da APCC- 44 Publicações no Facebook da APCC- 51 Publicações no Facebook do Desporto - 139
	Contribuir para a sustentabilidade financeira da atividade	Nº de ações promovidas	3

Evolução de indicadores considerados fundamentais (DESPORTO)

Indicador (Nº de clientes por resposta Social)	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
CACI	35	60	55
Reabilitação	41	36	19
CAARPD	9	11	10
Residências	8	7	NA
Total	93	114	84

Indicador (Nº de atletas inscritos nas associações nacionais de deficientes/Federações)	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
PCAND	14	16	18
FPN	5	5	6
FPA	1	1	1

Indicador (Modalidades/Disciplina(s))		Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Natação	Campeonatos	5	14	10
	Medalhas	17	68	112
Boccia	Campeonatos	1	9	11
	Medalhas	0	6	13
Tricicleta	Campeonatos	1	4	4
	Medalhas	-	7	6
Nº de demonstrações		0	5	4
Atividades recreativas		2	1	5
Nº de atletas com menos de 20 anos		-	3	4

Relativamente aos objetivos do desporto, destacamos o ligeiro aumento relativamente ao que tínhamos definido. Numa situação económica mais fragilizada, conseguimos ainda assim, a participação em 25 campeonatos/torneios.

O trabalho conjunto com o gabinete da comunicação, permitiu o aumento considerável nas publicações, contribuindo para uma grande projeção no exterior. Relativamente à nossa contribuição para a sustentabilidade destacamos a candidatura a dois apoios da Câmara Municipal de Coimbra no âmbito desportivo e a realização de um jantar para atletas e suas famílias.

Quanto indicadores, destaque para a diminuição do número de utentes apoiados, que se prende principalmente com a diminuição de utentes da reabilitação. A não inclusão de utentes da escola e do jardim infantil justifica a diferença de números.

Não podemos deixar de referenciar a presença em seleções nacionais dos nossos atletas. Em 2023 conseguimos estar presentes nas 3 modalidades que desenvolvemos.

Nos restantes indicadores tivemos um aumento significativo no número de atletas inscritos (também nas atividades recreativas), assim como um aumento no número de provas em que participamos e respetivos resultados obtidos.

E num ano tão exigente em termos desportivos, destaque para a concretização de atividades recreativas como a canoagem, a subida à serra da Lousã e a colaboração com as Atividades Extracurriculares.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
LUDOTECA	Disponibilizar um serviço de qualidade na Sala de Espera	% satisfação	Não se aplicou o questionário
	Proporcionar igualdade de oportunidades a crianças com e sem deficiência através do empréstimo de materiais da OB	Nº empréstimos rastreados Construção base de dados	853 Base de dados não construída
	Promover a ludicidade aos utentes da APCC	Nº idas á sala do dragão brincação	112
	Organização da XI edição do Coimbra a Brincar	Nº de reuniões Nº de notícias divulgadas Nº de visualizações da página de Facebook do Coimbra a Brincar	3 50 2900

Evolução de indicadores considerados fundamentais (Ludoteca)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Inquérito satisfação aos familiares e clientes	0	0	90% docentes 99%crianças
Empréstimos rastreados Construção da base de dados	0	0	853
Ida semanal dos grupos do semi-internato	41	56	60
Nº de grupos visitantes/nº crianças participantes	-	-	26/383
Nº de notícias divulgadas	5	48	50
Nº Partilhas e gostos na página de Facebook do Coimbra a Brincar	25000 (visualizações)	2854	2900

Analisando a tendência dos resultados relativos aos indicadores mencionados no quadro, verificamos que, em todos os casos se registou aumento.

De salientar que desde 2022 deixou de ser possível contabilizar o nº de visualizações, pelo que apenas poderemos comparar o resultado de 2022 com o de 2023.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Quinta Pedagógica	Proporcionar aos clientes da APCC atividades educativas/pedagógicas	% atividades realizadas	133%
	Promover atividades no espaço da APCC, dando a conhecer a associação à comunidade envolvente.	% atividades realizadas	100%

Evolução de indicadores considerados fundamentais (Quinta Pedagógica)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
% de atividades	100%	87,5%	116,5%

Nos últimos 3 anos, a média do grau de cumprimento dos objetivos e a taxa de sucesso situou-se nos 116,5 %.

No ano de 2023, foram realizadas 8 atividades, sendo que 2 não estavam previstas.

Eixo 2- Trabalhadores

Os trabalhadores são o garante da performance de qualquer organização, por isso terão de ser um eixo de intervenção prioritário em qualquer gestão bem-sucedida.

Os Recursos Humanos (RH) devem ser vistos como uma área vocacionada para apoiar e participar na gestão das pessoas (quadro de pessoal da instituição), executando a política de recursos humanos definida pela Direção, de forma a serem alcançados os objetivos determinados no âmbito da mesma.

É crucial ter uma estrutura de RH que assegure o cumprimento dos normativos legais aplicáveis, a igualdade entre os trabalhadores, a coordenação e a gestão de carreiras, e a defesa da Missão, dos Valores, da Cultura e da Visão da APCC.

Em 2023, esta Direção iniciou um processo que procura recompensar e reconhecer os trabalhadores, de forma a reforçar o seu comprometimento e lealdade para com a Instituição.

Foi ainda nosso propósito maximizar ainda o potencial e o envolvimento ativo de todos.

O nosso trabalho teve como princípios orientadores:

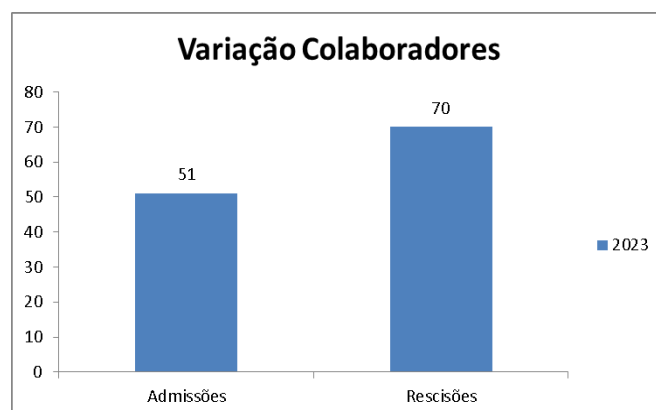
- **A Comunicação**
- **A Capacitação**
- **O Alinhamento**

Na fase da comunicação garante-se que todas as formas de comunicação constantes do plano elaborado previamente estão a ser postas em prática para dar visibilidade à mudança. De seguida, na fase do alinhamento é necessário garantir que a Comunicação foi efetiva não deixando lugar para dúvidas. Já a fase da capacitação diz respeito ao planeamento das formações que têm de ser dadas - quando e a quem dá-las, de forma que ninguém se sinta inapto a desempenhar a sua nova função.

Certos de que muito ainda está por percorrer, numa estrutura em que a diversidade de pessoas e carreiras é significativa, mantemos o foco no inicialmente planeado.

Atualmente trabalham na APCC 331 pessoas.

Admissões	Rescisões
26 Auxiliares de Ação Direta	25 Ajudantes Ação Direta
2 Terapeutas da Fala	2 Terapeuta Fala
4 Ajudantes Cozinha	5 Ajudantes Cozinha/cozinheiro
4 Assistentes Pessoais CAVI	7 Assistentes Pessoais
1 Trabalhador Serviços Gerais	8 Auxiliares Transporte
1 Advogada	2 Ajudantes Estabelec. Apoio Cr. Defic,
1 Enfermeira	1 Enfermeira
2 Motoristas	4 Motoristas
	2 Administrativos
	9 Técnicos superiores
	1 Animador cultural
	2 Formadores
	1 Técnico informática
	1 Terapeuta ocupacional



Como podemos verificar, esta Direção mantém o foco na tentativa de equilibrar o quadro de pessoal, por forma a que consigamos colmatar as lacunas, sempre que possível, recorrendo aos nossos trabalhadores.

Evolução de indicadores considerados fundamentais (Recursos Humanos)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Taxa Execução Formação	19,96%	43,69%	71,18%
Implementação do novo sistema de registo de assiduidade	99,8%	99,8%	99,9%

No que respeita à evolução da taxa de execução do plano de formação:

- 1- têm-se verificado um aumento significativo ao longo dos últimos 3 anos devido a maior informação disponibilizada aos colaboradores referente a ações a frequentar,
- 2- maior número de colaboradores a solicitarem para frequência de formação no exterior, sendo que esta é comparticipada pela Direção.

No que respeita à implementação do novo registo de assiduidade, ao longo dos últimos 3 anos foi possível fazer quase a totalidade de registos no sistema de assiduidade. Foram resolvidas questões técnicas que estavam a impedir o registo de alguns colaboradores.

Avaliação de satisfação dos trabalhadores

Anualmente, os trabalhadores são convidados a avaliar a sua satisfação.

Em 2023 foi enviado questionário a todos os trabalhadores, tendo sido rececionadas 122 respostas.

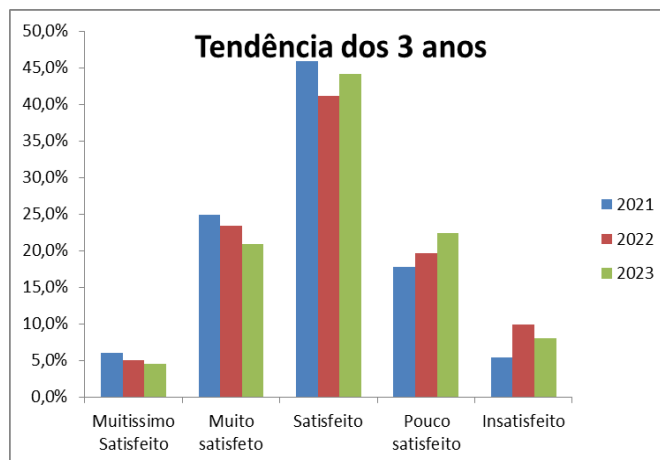
No tratamento de resultados, podemos concluir que a taxa de resposta continua a ser inferior aos 50%. No entanto, no caso dos respondentes, a média de satisfação obtida é positiva.

Pretendemos continuar a fomentar o envolvimento ativo na participação da avaliação, quer respondendo às questões diretamente colocadas, quer através do campo destinado às sugestões.

Das sugestões elencadas aquando do tratamento destes questionários, a direção definirá um plano de ação para as consideradas de pertinente tratamento.

	2021	2022	2023
Muitíssimo satisfeito	6,0%	5,0%	4,5%
Muito satisfeito	24,9%	23,4%	20,9%
Satisfeito	45,9%	41,1%	44,2%
Pouco satisfeito	17,8%	19,7%	22,4%
Insatisfeito	5,4%	9,9%	8,0%

Análise de resultados a 3 anos



Voluntariado

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
VOLUNTARIADO	Manter ativo o voluntariado na APCC	Nº entrevistas/validações	18 entrevistas 18 contratos
	Promover o voluntariado internacional	Aprovação candidatura Nº voluntários recebidos	Candidatura aprovada sem recepção de voluntários por decisão da direção
	Divulgar o voluntariado europeu da APCC	Disponibilização do filme nas redes sociais da APCC	Executado

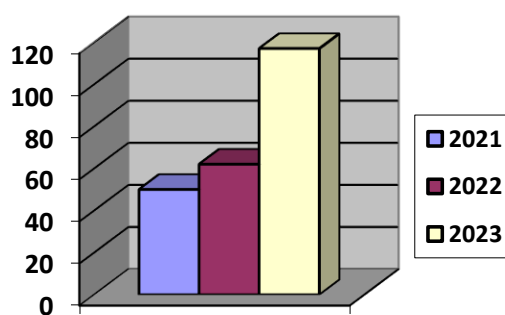
Apesar da decisão no que respeita ao voluntariado europeu, tem sido crescente a participação e inscrição de voluntários nacionais nas atividades dinamizadas pela e na APCC.

Eixo 3- Projetos (DGIP)

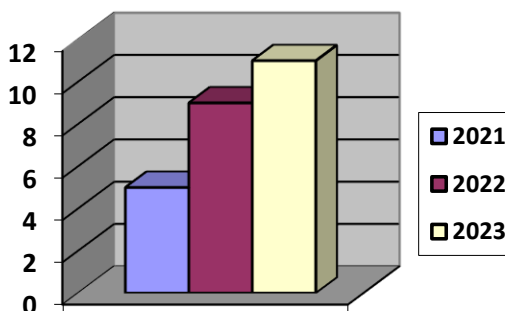
O Departamento de Gestão de Informação e Projetos (DGIP) tem como missão a assessoria à Direção da APCC nas áreas relacionadas com a gestão de imagem, de informação, comunicação, inovação, projetos nacionais e internacionais e opções estratégicas para a melhoria da organização.

➔ Ao nível da comunicação externa, não existindo outras ferramentas para medição da satisfação das partes interessadas que não os resultados brutos obtidos, podemos destacar:

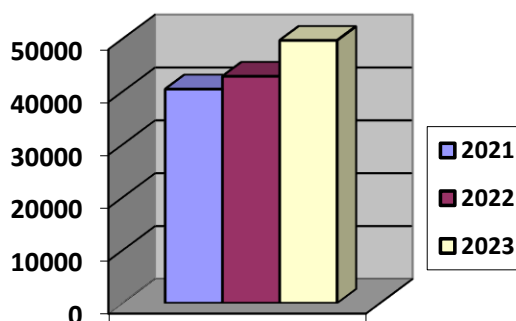
Evolução do número de notícias em órgãos de comunicação social de âmbito nacional:



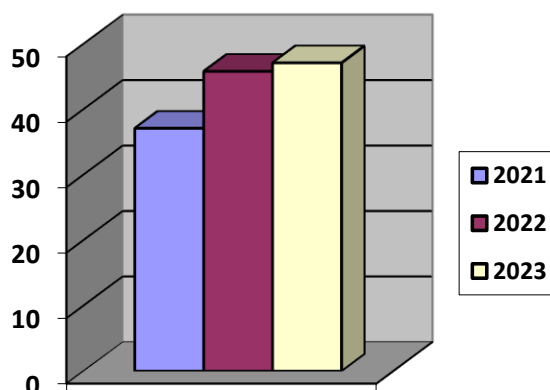
Evolução do número de notícias em televisão:



Evolução do número de reações (gostos, partilhas e comentários) no Facebook:



➔ Ao nível da comunicação interna, dado o alargamento do público da Newsletter / Divulgação APCC, a realização dos questionários de satisfação foi substituída pela análise da percentagem de aberturas a partir do número de contactos (considerando que a literatura existente indica que taxas de abertura acima dos 25% indicam um forte interesse no conteúdo oferecido). A evolução foi a seguinte:



Evolução de indicadores considerados fundamentais (Imagem)

Indicador	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Nº notícias OCS regionais	107	299	416
Nº notícias OCS nacionais	50	62	117
Nº notícias TV	5	9	11
Nº notícias site institucional	98	166	172
Nº reações Facebook	40537	42920	49707
% de aberturas Newsletter	37,1%	45,8%	47,1%

A área de Projetos assegurou, simultaneamente, a gestão e desenvolvimento de 4 Projetos, incluindo a mediação com as Agências de Financiamento, gestão das parcerias e das equipas de projeto, auditorias e os relatórios submetidos para avaliação de execução final.

O projeto Erasmus+ 2023-1-IT02-KA220-HED-000154297- **“DIVERSHUBILITY”**, após aprovação, teve o seu contrato de parceria assinado e foi realizada a reunião de arranque do projeto, em dezembro de 2023. Por outro lado, para a gestão do projeto, suas atividades e comunicação entre a parceria foi criada a página do projeto na plataforma “Basecamp”.

O projeto **BPI – Quinta Sensorial** - arrancou em setembro.

O **projeto Erasmus+ KA 240 IHES**, para a promoção da inclusão e acessibilidade no ensino superior, incluindo o desenvolvimento de recursos educacionais e formativos que atendem às necessidades das pessoas com deficiência, realizou diversas atividades.

A **candidatura ao RMAD** (Regulamento Municipal de Apoio ao Desporto) , do Município de Coimbra , obteve financiamento e o contrato foi assinado. O processo de aquisição de material e equipamento desportivo, nomeadamente tricicletas e kits de boccia, encontra-se a decorrer.

Ainda em 2023, se procedeu ao encerramento do **projeto “Making the Invisible Visible**) (Programa “Civil Society Dialogue between EU and Turkey” que tinha por objetivo a transferência de experiências e práticas entre a Turquia e Portugal para aumentar a visibilidade das pessoas com deficiência intelectual na sociedade.

O **projeto Erasmus KA1 – Mobilidades**, concretizou o processo de seleção dos participantes que se inscreveram para estas mobilidades e encontra-se a desenvolver contactos com potenciais entidades de acolhimento, na Europa, para a realização das mobilidades previstas.

No último trimestre de 2023 foram ainda realizadas reuniões com os parceiros IES Rosa Chacel, de Madrid; IES Moraleja; SERN, Itália e Jordi de Saint Jordi, Valência, no âmbito do programa Erasmus+ no sentido de preparar e organizar os estágios profissionais a realizar na APCC, em 2024.

No âmbito da candidatura submetida à Agência Salto (UE), para a realização de formação transnacional, realizou-se uma mobilidade, envolvendo uma profissional da APCC que decorreu de 30 março a 3 de abril de 2023.

Foi ainda solicitado apoio para aquisição de viaturas de transporte ao Programa “Frota Solidária” do Montepio e ao Programa de “Doação de Viaturas da e-Redes. Estes pedidos não foram contemplados pelas entidades promotoras.

Registou-se a participação no *stand* representativo da APCC na Expofacis 2023 e ainda no “Hype Market” em Coimbra.

Salientar que, relativamente ao objetivo do Plano” atualizar informações e avaliar as necessidades e oportunidades da organização”, as ações planeadas foram alteradas devido à identificação de uma iniciativa que se considerou ser mais adequada às necessidades da organização.

A ação original proposta no plano de atividades 2023, consistia em promover iniciativas conjuntas dos vários departamentos e respostas sociais da APCC, com o intuito de fomentar a colaboração entre os profissionais de diferentes áreas para identificar e explorar áreas emergentes no domínio social, com foco específico na deficiência.

Após avaliação das necessidades organizacionais da APCC e da pesquisa das oportunidades disponíveis, foi identificado um programa de capacitação para organizações sociais fornecendo novas ferramentas de gestão, promovido pela Fundação Manuel Violante, denominado “Miles”. O Gabinete de Projetos realizou uma reunião com a CEO em setembro de 2023, com o objetivo de explorar a possibilidade de candidatura ao programa para o poder desenvolver em 2024. A

decisão positiva por parte da direção da APCC em abraçar esta iniciativa, reflete o compromisso em adaptar a sua estratégia em função das necessidades organizacionais e oportunidades que possam contribuir significativamente para o seu desenvolvimento sustentável.

A mudança na abordagem demonstra, na nossa perspetiva, para além da capacidade de adaptação e flexibilidade, capacidade proativa na busca de iniciativas que acrescentam valor à APCC. Ao optar-se por participar no programa **“Miles”**, a APCC demonstra o seu compromisso com a capacitação e melhoria contínua, promovendo o fortalecimento das práticas de gestão e capacidade de atender às necessidades da comunidade.

Eixo 4 -Recursos

No que respeita à Gestão de Recursos, existem alguns fatores como o envelhecimento das estruturas e equipamentos e as dificuldades de executar uma manutenção adequada, que dificultam o desenvolvimento deste setor como seria expectável. No entanto, não descurando o fluxo de fornecedores necessários ao bom desenrolar de todas as atividades - as questões relacionadas com a sustentabilidade e recurso financeiros disponíveis, continuamos a desenvolver o nosso trabalho no sentido de mitigar possíveis riscos decorrentes desta situação.

Serviços Financeiros e Serviços Administrativos

Cumprindo aquele que é um dos seus desideratos, o departamento financeiro produziu e compilou informação de apoio à gestão, de controlo orçamental, de gestão contabilística, financeira e de tesouraria, assim como o departamento administrativo cumpriu com a sua responsabilidade na execução da actividade administrativa geral da APCC.

Para o ano em análise, o fornecimento da informação financeira periódica, atempada e fiável, foi fundamental para a tomada de decisões. Foram ainda cumpridas todas as obrigações declarativas e fiscais a que houve lugar perante a autoridade tributária e demais órgãos titulares.

De tudo foi feito o devido e necessário reporte, bem como do fluxo de tesouraria e gestão bancária, a que foram apenas propostas de atuação com a intenção de assessoria à tomada de decisão por parte da Direção sobre os compromissos de curto prazo. Foram realizados todos os orçamentos para as candidaturas apresentadas a diversos organismos tutelares.

Manutenção

No que respeita à manutenção e limpeza dos nossos edifícios, considerando as dificuldades há muito identificadas, relacionadas com o envelhecimento dos nossos edifícios e os avultados orçamentos para a sua constante habilitação, todos os esforços foram feitos, no sentido da priorização e resolução imediata de questões mais prementes.

Mantemos um plano de manutenção preventiva e corretiva ativo, sempre focalizado no bem-estar e segurança de utentes e trabalhadores.

CONCLUSÃO

O Relatório de Atividades e Contas é o documento de reporte da gestão que tem como objetivo analisar a execução da estratégia definida para o exercício de 2023 sistematizando, em termos de avaliação e reflexão crítica, os níveis de desempenho alcançados pela APCC.

Este documento resgata os principais resultados alcançados. Os quadros de indicadores de acompanhamento, fortemente associados ao ciclo de gestão, não se restringem unicamente às questões económicas e financeiras, mas estão focados em perspetivas internas e externas, procurando medir ativos intangíveis como o desempenho junto das pessoas apoiadas, o dos processos internos, dos recursos humanos, da inovação, da melhoria contínua, com o inevitável impacto das diferentes externalidades.

A síntese detalhada ao longo deste relatório, com apresentação de dados físicos e financeiros, no que tange à sua planificação e execução, bem como algumas informações qualitativas de natureza mais relevante da atuação da APCC fornecem, em nosso entender, os elementos necessários à avaliação da gestão organizacional. O compromisso e a determinação da Direção e da sua equipa para levar a bom termo os objetivos, conduziu a organização ao desenvolvimento de processos e à implementação de soluções que proporcionaram melhorias de performance dos recursos tornando-os mais eficientes e eficazes, ampliando a eficiência, a qualidade e a transparência da atuação, adotando como princípios basilares a ênfase nos resultados, a responsabilização, a autonomia, o estabelecimento de parcerias responsáveis, o trabalho em rede e a utilização da informação como instrumento essencial de gestão.

Os resultados obtidos demonstram que a ação alcançou uma meta física expressiva, apresentando eficiência na sua execução, com um desempenho mais elevado que o esperado. Fazendo uma avaliação global, este foi um período em que foi preciso agir rápido e com foco, mais do que nunca, nas pessoas e na sua situação de especial vulnerabilidade, sempre as mais afetadas pela crise, tanto na saúde como na economia.

Apesar de algumas das intenções e prioridades assumidas não terem sido concretizadas cremos, e isso orgulha-nos e conforta-nos, que num contexto tão difícil fomos capazes de ultrapassar a maioria das metas que nos propusemos e, sobretudo, continuar a mover os ponteiros da desigualdade. Porém, qualquer retrospectiva que se faça, por mais ampla e rica de referências, nunca dispensará o contacto com o original para se ter, do que se viveu, a compreensão da profundidade, da variedade, da experimentação, do desconhecido e da intuição, que foram necessárias. E por isso, também, da dimensão, da determinação e do rigor que nos moveu.

Este é o relato imprescindível que se faz com um resultado indubitavelmente claro, que deixamos, como nos cabe, à análise e apreciação dos/as Senhores/as Associados/as.

CONTAS

APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Unidade Monetária: Euros

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Unidade Monetária: Euro

RUBRICAS	Notas	Datas	
		2023-12-31	2022-12-31
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		8.592.712,52	9.034.483,18
Bens do património histórico e cultural			
Activos intangíveis		195.955,79	199.505,69
Investimentos financeiros		50.700,58	48.311,15
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Outros Créditos e Ativos não corrente			
Subtotal		8.839.368,89	9.282.300,02
Activo corrente			
Inventários		20.859,47	11.006,26
Créditos a receber		162.825,38	190.670,73
Estado e outros Entes Públicos		3.690,12	7.597,75
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros		4.859,50	4.989,50
Diferimentos		11.978,56	5.447,64
Outros activos correntes		1.383.261,48	3.492.640,17
Caixa e depósitos bancários		347.420,17	747.104,25
Subtotal		1.934.894,68	4.459.456,30
Total do activo		10.774.263,57	13.741.756,32
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos		246.000,11	246.000,11
Excedentes técnicos			
Reservas		50.000,00	50.000,00
Resultados transitados		-1.210.698,15	-912.295,43
Excedentes de revalorização			
Ajustamentos e outras variações patrimoniais		8.415.094,20	8.773.509,12
Resultado Líquido do período		-333.765,73	-352.557,18
Total dos fundos patrimoniais		7.166.630,43	7.804.656,62
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		633.869,95	716.006,84
Outras dívidas a pagar			
Subtotal		633.869,95	716.006,84
Passivo corrente			
Fornecedores		180.490,19	188.696,90
Estado e outros Entes Públicos		248.489,30	381.000,58
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		338.135,28	502.894,30
Diferimentos		684.699,98	3.077.788,84
Outros passivos correntes		1.521.948,44	1.070.712,24
Subtotal		2.973.763,19	5.221.092,86
Total do passivo		3.607.633,14	5.937.099,70
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		10.774.263,57	13.741.756,32

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO

APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Unidade Monetária: Euros

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2023	2022
Vendas e serviços prestados		3.025.519,51	2.761.708,41
Subsídios, doações e legados à exploração		5.207.385,92	5.137.549,70
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade		28.231,33	26.897,96
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-299.575,66	-294.126,67
Fornecimentos e serviços externos		-1.078.145,02	-1.184.642,00
Gastos com o pessoal		-6.433.336,34	-5.814.640,21
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		1.129,10	-2.528,89
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		433.966,66	359.383,78
Outros gastos e perdas		-708.184,92	-845.141,10
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		176.990,58	144.460,98
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-451.664,42	-475.022,81
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-274.673,84	-330.561,83
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados		-59.091,89	-21.995,35
Resultados antes de impostos		-333.765,73	-352.557,18
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		-333.765,73	-352.557,18

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO