

Relatório de Atividades e Contas



Data: 31/03/2025
Edição: 01
Elaboração: D
Aprovação: AG

2024



LUDOTECA.....	28
Quinta pedagógica	29
Eixo 2- Trabalhadores	30
Recursos Humanos.....	31
Avaliação de satisfação dos trabalhadores	32
VOLUNTARIADO	33
Eixo 3- Projetos (DGIP)	35
Gabinete Projetos.....	35
Comunicação.....	35
Eixo 4 -Recursos.....	38
Informática.....	38
Manutenção	38
Compras	39
Serviços Administrativos	39
S erviços Financeiros	39
Monitorização/Avaliação.....	41
CONCLUSÃO	42
CONTAS	43

MENSAGEM DA DIREÇÃO

A Direção da APCC em exercício, no cumprimento das obrigações legais, vem, perante os seus associados, apresentar o Relatório de Atividades e Contas relativas ao exercício do ano 2024, documentos que refletem os resultados obtidos no segundo ano de mandato e que submete à análise e consideração de Vossas Exas.

Começar por agradecer o empenho e compromisso dos trabalhadores da Associação, pelo trabalho desenvolvido ao longo de mais um ano que se revelou muito desafiante, onde a atitude foi fundamental para suprir as necessidades e os desafios superados.

Agradecer aos pares que integram a Direção em exercício, pelo sacrifício e pela importância do trabalho desenvolvido em prol da Associação.

Caros Sócios, a APCC merece mais que divisões, sempre mereceu, para não sucumbir às regras que nunca nos uniram e só nos separam. No desafio constante de fazer, fazer mais, dar o melhor, o cérebro pode falhar se não o treinarmos constantemente para fazer o bem. Na tentação de dar explicações e razões para o que ainda não foi feito, ameaçamos a reputação ao não valorizar aquilo que já atingimos.

O Ano, que há meses se iniciou, e que se afigura também muito desafiante e trabalhoso, é um ano de grande simbolismo, a APCC celebra o 50º Aniversário. Temos a programação definida com diversos e variados eventos, alguns internos, outros externos, outros que já fazem parte da imagem da APCC e outros que pretendemos assinalar ao nível nacional e internacional, outros ainda que se pretende ser o primeiro de muitos que se seguirão.

O cumprimento desta programação, todo este movimento, esta caminhada, não a queremos fazer sozinhos, pretende-se que seja feita com o apoio e envolvimento de todos os sócios, utentes, famílias e amigos da APCC. Só assim terá sentido.

Somos a maior Associação de Paralisia Cerebral de Portugal, pretendemos ter a mesma dimensão e a mesma força enquanto massa associativa, dinâmica e una. Todos juntos seremos mais fortes, DE TODOS SE FAZ A APCC.

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 2024, a APCC reafirma o seu compromisso com a consolidação de uma cultura organizacional baseada no planeamento estratégico, na execução eficiente e na contínua aprendizagem coletiva.

O ano de 2024 foi marcado pela necessidade de adaptação a novos desafios e pelo fortalecimento das práticas que sustentam a nossa missão. Mantivemos o foco na evolução dos nossos processos, garantindo que cada ação estivesse alinhada com os objetivos institucionais e reforçando a perceção do impacto individual e coletivo na construção de um futuro sustentável e coeso.

O caminho percorrido revelou-se exigente, mas também recompensador. A capacidade de resposta, a resiliência e o espírito colaborativo foram decisivos para superar obstáculos e impulsionar avanços significativos.

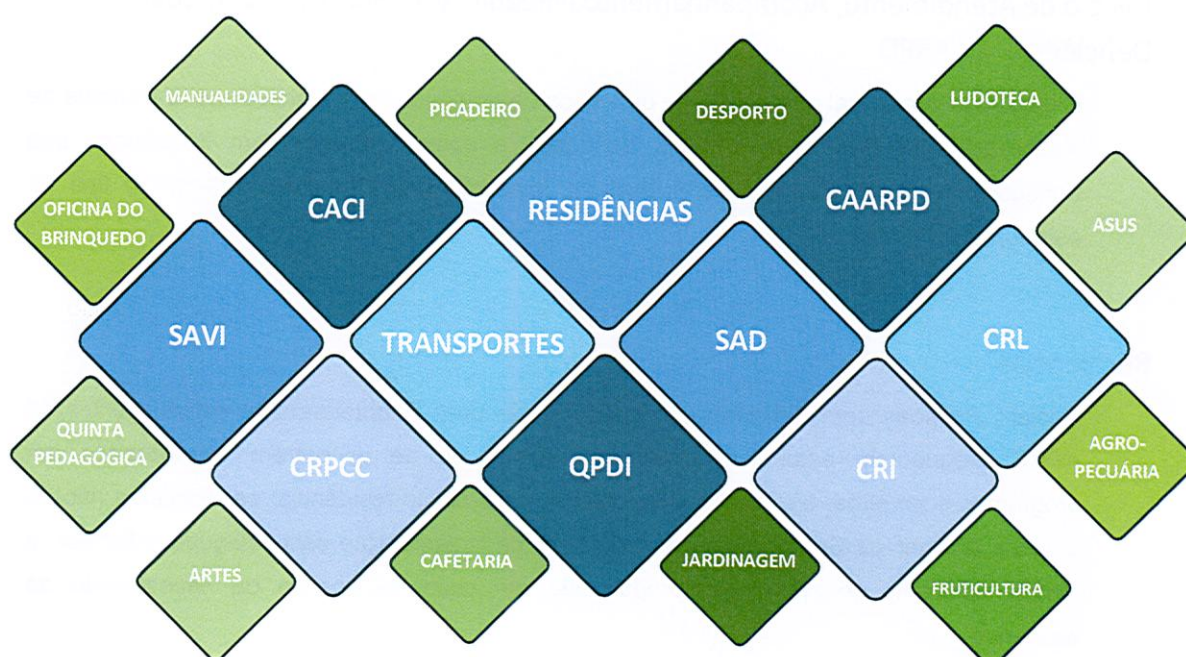
Este Relatório reflete não apenas os resultados mensuráveis alcançados, mas também o empenho e a dedicação que caracterizaram este ciclo.

Perante um enquadramento desafiante, a APCC atribuiu prioridade à prossecução dos objetivos considerados mais relevantes, nomeadamente os de ordem financeira e de tesouraria, através de uma gestão muito rigorosa. Apesar do contexto complexo, de uma forma global e não obstante os profundos constrangimentos, verificou-se um aumento substancial do número, impacto e relevância das iniciativas desenvolvidas.

Apesar do imenso trabalho realizado e da introdução de políticas mais ajustadas, há ainda um longo caminho a percorrer e esses progressos são sempre insuficientes e ficam sempre ameaçados quando crises económicas e sociais vêm colocar outros valores em evidência. Unindo forças, associando recursos e integrando competências e, sobretudo, empreendendo esforços coletivos em torno de objetivos comuns, continuamos a acreditar que é possível.

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.

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

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

Residências

Apoiam Pessoas com deficiência e incapacidade que: Prioritariamente sejam utentes 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 ou 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;

Transportes

Esta resposta tem como finalidades facilitar a deslocação de utentes 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 Associação.

Centro de Recursos Para a Inclusão – CRI

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

O seu funcionamento assenta na lógica do trabalho em parceria com os Agrupamentos 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.

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 ao Centro de Emprego e Formação Profissional de Coimbra. A sua atuação concretiza-se através das medidas de Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQ), de Apoio Colocação (AC) e de Acompanhamento Pós-Colocação (APC).

Serviço de Apoio à Vida Independente – SAVI

O SAVI - Serviço de Apoio à Vida Independente da APCC é desde Abril de 2024 uma Resposta Social ao abrigo de um acordo de cooperação com a Segurança Social, regulamentado pela Portaria nº 415/2023 de 7 de Dezembro.

O SAVI intervém junto dos utentes da APCC e outros, procurando garantir condições de acesso ao pleno desenvolvimento da autonomia, do exercício da cidadania e para a participação cívica e política.

Distribuição de Utentes por Resposta/ Serviço

Anos	CRPCC	CACI	CAARPD	Transportes	SAD	Residências	CF	CRL	SAVI	Total
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
2024	1438	153	58	371	38	78	153	372	17	2678

Da análise do quadro anterior podemos concluir que o número total de utentes apoiados diminuiu (menos 410), sendo que a mesma decorre da reestruturação do Centro de Formação, com a extinção estratégica de algumas respostas e a reestruturação da Qualificação de Pessoas com Deficiência /Incapacidades.

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

OBJETIVOS/METAS E RESULTADOS 2024

Em 2024, mantivemos o foco na criação de estratégias compensadoras de possíveis desvios decorrentes de fatores de risco externos e internos.

Privilegiámos uma atuação descentralizada, estabelecendo relações de compromisso com entidades parceiras locais, regionais e nacionais, pautando a intervenção pela procura e identificação de ideias inovadoras e procedimentos de operação mais eficazes que conduzam a um desempenho superior, enquadrado na estratégia de desenvolvimento.

Depois de desenvolvidas todas as ações de compromisso identificadas no Plano de Atividades para 2024, somos a apresentar o desempenho global refletido nos eixos que se seguem:

Eixo 1- Utentes

Eixo 2- Trabalhadores

Eixo 3- Projetos/Parcerias/Comunicação

Eixo 4- Recursos

Eixo 1 - Utentes

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

Avaliação de satisfação

A avaliação de satisfação é um instrumento essencial na procura da permanente satisfação das necessidades dos utentes. Através deste processo poderemos identificar pontos fortes e fracos e, consequentemente, promover melhorias.

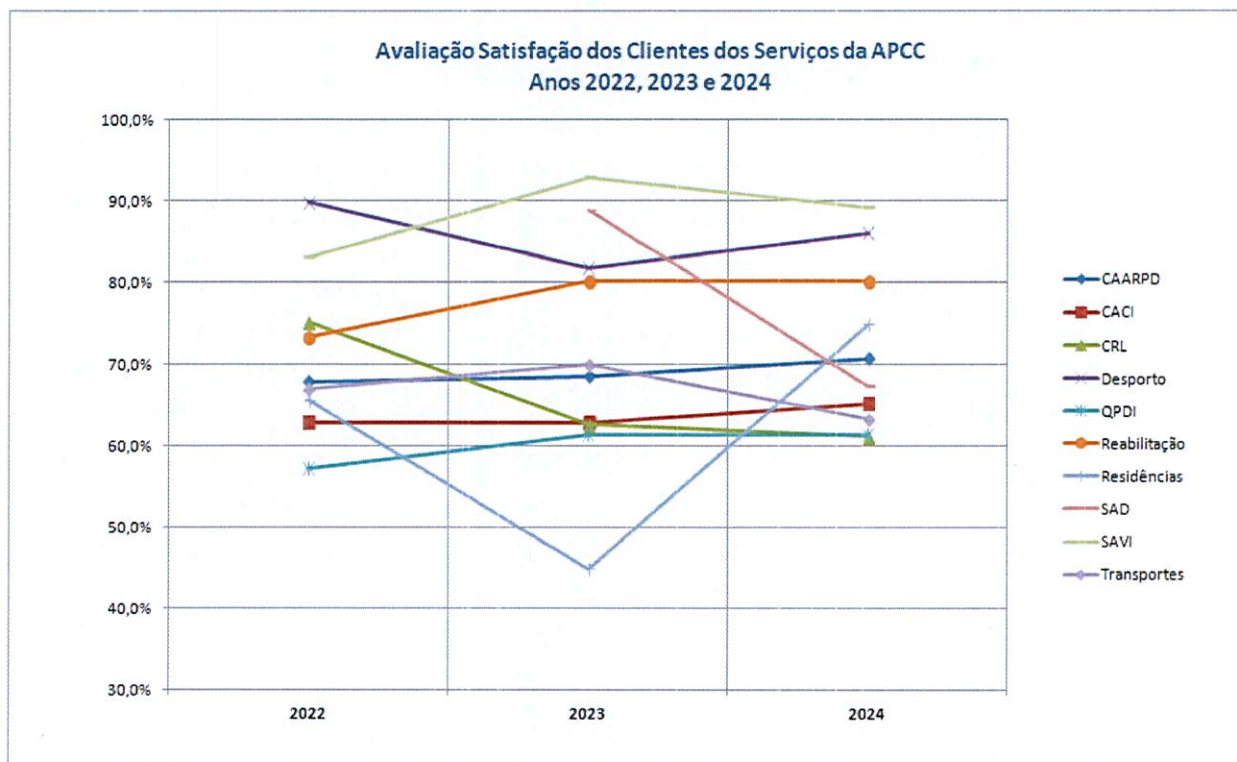
Uma das principais vantagens da avaliação de satisfação é a possibilidade de estabelecer um canal de comunicação eficaz com os utentes.

Em suma, a avaliação de satisfação é uma ferramenta poderosa para qualquer organização que procure crescimento sustentável e excelência no atendimento.

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

Em 2024 foram **distribuídos 275** questionários de avaliação de satisfação e **rececionados 227**.

Apresentamos de seguida um gráfico de tendência a 3 anos para todas as Respostas Sociais/ Serviços:



Para analisar os resultados do gráfico supra, importa referir que o CRPCC e o QPDI não inquiriram os seus utentes este ano, pelo que mantiveram os resultados do ano anterior. No CRPCC, por a avaliação ser efetuada de 2 em 2 anos e no QPDI por ainda ter passado muito pouco tempo depois do início do último ciclo de formação.

Analisando a média global de avaliação de satisfação, reportando-nos apenas ao muito e muitíssimo satisfeito, em 2024 o resultado global foi de **72%**, sendo que em 2023 o resultado tinha sido **71%**

Poderemos concluir que, de uma forma geral, a avaliação é muito positiva pois se neste somatório incluirmos o satisfeito atingimos os **95%** de satisfação global.

Importa, no entanto, salientar que nas estruturas residenciais se verificou um aumento significativo da satisfação que em 2023 foi de **44,9%** e que em 2024 subiu para **74,9%**.

Por outro lado, existiram 2 respostas, Transportes e Serviço de Apoio Domiciliário, onde se verificou uma descida.

Nos transportes de **70%** em 2023 para **63,4%** em 2024 por questões relacionadas com o envelhecimento da frota e horários.

No Serviço de Apoio Domiciliário de **88,8%** em 2023 para **67,4%** em 2024, sendo a principal causa a dificuldade de encontrar prestadores qualificados, o número de horas diário ser muito reduzido e a obrigatoriedade de o prestador se coletar, sendo que não consideram justificável em função do valor que recebem.

Em ambas as situações estão a ser estudadas medidas de forma colmatar ou diminuir os constrangimentos identificados.

Reclamações/ Elogios

A análise de reclamações e elogios é especialmente relevante para avaliar o desempenho da nossa Associação. Reclamações apontam falhas nos serviços prestados, permitindo a identificação de áreas que precisam ser corrigidas para melhor atender aos utentes. Já os elogios destacam os pontos positivos e reforçam as boas práticas, servindo como incentivo para a equipa e referência para aprimoramento contínuo.

Ao analisar as reclamações, poderemos implementar medidas corretivas e preventivas, assegurando que os problemas não se repitam. Por outro lado, valorizar os elogios ajuda a reconhecer os esforços dos trabalhadores e fortalecer a relação de confiança com os beneficiários e suas famílias. Esse processo contribui para a transparência, credibilidade e qualidade dos serviços prestados.

Em 2024 foram registadas **3** reclamações recebidas por email, relacionadas com o funcionamento do picadeiro, 1 via livro reclamações on line, relacionada com a prescrição de produtos de apoio e 1 no livro de reclamações relacionada com atendimento médico.

Destas reclamações, apenas 3 foram consideradas com fundamento.

Foram tomadas as ações necessárias à resolução e tratamento das mesmas.

No que respeita a elogios, recebemos em 2024 **35 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

Apresentamos os resultados obtidos em 2024 sendo que o nosso principal objetivo é oferecer uma visão clara e concisa do impacto das ações realizadas, identificar áreas de sucesso e destacar pontos para aprimoramento contínuo.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CRPCC	Dar continuidade à atividade do CRPCC, tendo por base os mapas de acompanhamento	Indicadores fixados e a serem controlados em termos de tendências.	71% (Não atingido)
	Contribuir para a divulgação do CRPCC	Nº Ações desenvolvidas	28 (Atingido)
	Melhorar a caracterização da População atendida	Nº caracterizações efetuadas	Em Desenvolvimento continuidade em 2025

Taxa de execução do Plano de Atividades CRPCC ... 75%

Evolução de indicadores chave da Atividade (CRPCC)

	TOTAL		
	2022	2023	2024
Nº utentes em ficheiro	1326	1426	1447
Nº utentes em ficheiro ativo	892	921	971
Nº primeiras admissões utentes	40	53	58
Nº intervenções com utentes	12499	14720	15249
Nº consultas	1514	1405	1355
Nº produtos de apoio prescritos	178	227	189
Nº grupos terapêuticos	13	12	12
Nº de planos individuais de acompanhamento (PIA)	913	869	950
Grau de concretização dos objetivos do PIA	76	72,1	77,3%
Nº de serviços externos	189	183	156
Articulação com os parceiros	288	288	242
Relatórios técnicos efetuados	196	161	178
Nº de orientações de estágios nº h	-	16/ 3 106h	40/2750h
Nº de encontros técnicos	7	5	7

A análise crítica realizada permitiu avaliar os resultados obtidos em relação aos objetivos definidos no Plano de Atividades para 2024. A correlação entre os indicadores de desempenho e as metas estabelecidas demonstra um grau de concretização global em **75%**.

A estabilização das equipas permanece um desafio pela baixa atratividade do sector social. Isto implicou uma gestão muito difícil na distribuição dos recursos humanos, visando a equidade na priorização das necessidades da população atendida. Acresce a este facto um aumento no número de admissões, assim como um aumento significativo de intervenções terapêuticas. Esta necessidade de resposta interna no centro, teve como contrapartida uma diminuição do trabalho na comunidade, como está expresso na descida do número de serviços externos.

De salientar positivamente que na resposta a jovens e adultos, muito enquadrada em grupos terapêuticos, foi possível o reiniciar da atividade de hidroterapia no quarto trimestre.

Na contribuição para a divulgação do CRPCC, foram realizadas inúmeras atividades como a participação em projetos com entidades nacionais e internacionais, participação em estudos científicos, comunicações em congressos, aulas no ensino superior, formação prestada pelos técnicos e acolhimento de estágios em todas as áreas técnicas.

De realçar também o contributo do CRPCC, como maior notificador da zona centro, para o Relatório de Vigilância Nacional da Paralisia Cerebral, para as crianças nascidas entre 2001 e 2015, apresentado em janeiro de 2025; contribuição no "Guia de Recursos para as Pessoas com deficiência, publicado pela CMC e trabalhado no âmbito da Rede Social.

Durante esta análise, surgiram questões que tendo sido realidade em 2024, transitam necessariamente para 2025, e poderão constituir melhorias, tais como:

- **Digitalização completa de processos e procedimentos inerentes à resposta social;**
- **Investimento em pessoas, em formação e capacitação dos profissionais**, garantindo maior qualificação e preparação para enfrentar os desafios que se colocam sobretudo com as alterações das características e condições da população atendida;
- **Promoção de maior envolvimento das Famílias e Utentes**, fomentando a participação ativa e colaboração de todas as partes interessadas.

Além destes aspetos, foram discutidos outros assuntos pertinentes para o reforço da qualidade dos serviços, nomeadamente quanto à resposta das equipas e as adaptações às novas exigências para esta abordagem, nomeadamente quanto à necessidade de melhorar as articulações com as comunidades de inserção ou reforço de parcerias.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CACI/CAARPD	Promover a visibilidade individual e institucional, favorecendo o desenvolvimento de competências individuais e coletivas nas áreas Técnica e Artística	Nº de atividades realizadas Nº de publicações institucionais e interinstitucionais	Apenas o departamento de TO não realizou por apenas ter 1 técnico Superado o nº de publicações previsto (10)
	Promover a melhoria contínua da Qualidade de vida dos utentes e famílias	Taxa de execução das intervenções com utentes	CACI 2022 – 89% 2023 – 91% 2024 – 91,3% (Atingido) 93,5% execução planos individuais (não atingido)
		Percentagem de planos individuais com melhoria ou estabilização nos indicadores de qualidade de vida, em pelo menos um domínio (Reformulado)	CARPD 2022 – 91,1 % 2023 – 90% 2024 – 92,9 % (Atingido)
		Taxa de execução dos planos individuais	Execução planos individuais 2022 – 91,1% 2023 – 90% 2024 – 93,9% (Atingido)

Taxa de execução do Plano de Atividades CACI ... 89,58%

Taxa de execução do Plano de Atividades CARPD ... 97,9 %

Evolução de indicadores chave da Atividade (CACI)

	TOTAL		
	2022	2023	2024
Nº de clientes apoiados	152	153	153
Nº total de Planos Individuais elaborados	131	138	140
Nº total de Planos Individuais monitorizados	116	138	126
Nº total de PIs avaliados	108	127	130
Nº de objetivos cumpridos	194	258	282
Taxa de concretização dos objetivos	97,5%	96,3%	93,5%
% de intervenções com utentes	89%	91%	93%

Evolução de indicadores chave da Atividade (CAARPD)

Indicadores	2022	2023	2024
Apoios Técnicos	91,1 %	90%	90,8%%
Taxa de concretização dos objetivos	97,9 %	88,0%	93,9%

No desempenho destas Valências temos que, para além do desenvolvimento dos objetivos, 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 e apostando na visibilidade institucional e individual.

A primeira diz respeito à visibilidade da APCC. Nesta vertente o principal objetivo é tornar conhecido o trabalho que é desenvolvido nas áreas técnica e artística, da Quinta da Conraria. Queremos que a comunidade saiba quem somos, participando nas ações que propomos, voltadas para a capacitação e autodeterminação das pessoas com deficiência.

A segunda vertente é a visibilidade individual da pessoa com deficiência em que pretendemos criar espaços de partilha onde os utentes possam expressar-se, partilhar as suas experiências e contribuir para o debate sobre o processo de inclusão.

Por acreditarmos que a visibilidade é um fator crucial para a inclusão e para o reconhecimento dos direitos dos nossos utentes, pretendemos que esta planificação possa dar voz e espaço na comunidade, à pessoa com deficiência, para que ela seja protagonista da sua própria história.

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	94,74% (Atingido)
	Partilha de experiências entre cuidadores e clientes em ações de sensibilização dos cuidados no domicílio	% de cuidadores e clientes envolvidos nas ações	Participação de 22.86% de cuidadores e clientes envolvidos, para uma meta definida de 50%
	Promover a melhoria do trabalho desenvolvido no SAD	N.º de instrumentos	4 (Atingido)

Taxa de execução do Plano de Atividades SAD ... 75%

Evolução de indicadores chave da Atividade (SAD)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
N.º de casos acompanhados	33	37	38
% de cuidadores envolvidos	34	42	47

Apesar de a concretização do Plano de Atividades ter sido de 75%, poderemos afirmar que esta Resposta Social tem tido um crescente no que respeita à proximidade técnica e otimização de procedimentos. Continua a ser difícil a vinda dos prestadores à instituição, mas temos delineado estratégias de proximidade nas quais continuaremos a investir.

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 da eficácia da formação ministrada Diminuição do número de saídas de colaboradores da estrutura Assiduidade dos técnicos indicados	Saíram menos 11 funcionários (57%) Não executado
	Promover a melhoria nas condições dos serviços prestados	Nº de ações concretizadas Grau de satisfação dos clientes (prestação de cuidados) Número de ocorrências registadas (reclamações / processos disciplinares)	2 (Não atingido) 69,62% satisfação com prestação de cuidados 0 ocorrências 3 processos
	Assegurar estrutura adequada às necessidades cognitiva / comportamentais dos clientes em transição de resposta social	Nº encaminhamentos efetuados	0

Taxa de execução do Plano de Atividades Residências ... 50%

Evolução de indicadores chave da Atividade (Residências)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
N.º ações formação desenvolvidas	4	7	10
Nº ações para promoção dos serviços prestados	3	0	0
% de satisfação com os serviços prestados	Aumentou 9,37%	Aumentou 9,63%	73,22%
% satisfação referente a bem-estar e segurança	Aumentou 13,27%	Aumentou 1,86%%	64,62%

Manteve-se um contexto de sobrecarga e desgaste nas equipas de trabalho pela incapacidade de resposta de substituição imediata, atendendo á grande mobilidade de AAD's no Lar Integrado, dada a dificuldade de estabilização das mesmas.

Contudo, foram feitos investimentos ao nível da melhoria das instalações e aquisição de produtos de apoio com vista á melhoria da prestação de cuidados, fator que se revela crucial para o desenvolvimento dos cuidados aos clientes e condições de trabalho dos trabalhadores.

Ainda assim, sendo reconhecida a existência de infraestruturas a necessitar de manutenção, impõe-se a mobilização de recursos financeiros, analisando a possibilidade de em 2025, explorar diferentes formas de financiamento com vista á melhoria do edificado.

Concluimos que muitas dos contingentes implicam a envolvimento de outras respostas sejam da APCC ou externas envolvendo assim diferentes parceiros.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
QPD	Consolidar os indicadores da Qualidade de Vida (QV) nos planos individuais	Níveis da Qualidade de Vida	Em desenvolvimento
	Dinamizar ações que promovam o autoco-nhecimento e o desenvolvimento de cren-ças mais ajustadas sobre o tema da saúde mental	Nº ações desenvolvidas	3 ações (Atingido)
	Dinamizar ações que promovam a aquisi-ção de competências socio emocionais jun-to dos formandos de acordo com necessi-dades identificadas	Nº ações desenvolvidas	3 ações (Atingido)
	Promover junto dos trabalhadores o desen-volvimento de melhores conhecimentos e competências sobre o tema da saúde men-tal, aumentando em simultâneo a capaci-dade de reflexão partilhada sobre o seu im-pacto e desafios no dia-a-dia dos profissio-nais	Resultado avaliação global	Muito Bom (Atingido)
	Dinamizar ações que promovam compe-tências pessoais, sociais e culturais facilita-doras da integração social dos formandos	Nº de ações desenvolvidas	6 ações (Atingido)
	Dinamizar ações junto dos formandos que potenciem o envolvimento ocupacional sa-tisfatório na vida diária, através da partici-pação em atividades promotoras da auto-nomia	Nº formandos	Participação de 93% dos formandos convocados

Taxa de execução do Plano de Atividades QPD ... 100%

Evolução de indicadores chave da Atividade (QPDI)

Indicador	2022	2023	2024
Clientes apoiados	252	QPDI 310 CQ 295	153
Intervenções técnicas	4172	QPDI 4326 CQ 452	3567
Níveis da qualidade de vida (aumento e estabilização)	---	74%	---
PIs elaborados	---	92	31
PIs monitorizados	---	0	117
PIs avaliados	---	125	0
PIs validados reunião equipa e cliente	---	203	148
PIs monitorizados por sugestão do cliente	0		0
Reclamações aos PIs	0	0	0
Objetivos previstos/novos	---	473	148
Objetivos cumpridos	---	262	---
Taxa de concretização dos objetivos	---	86% ⁽¹⁾	---
Serviços externos	570	623	747
Novos acordos estabelecidos	85	16	89
Taxa de inclusão ativa	---	72%	---
Execução física		69,4% ⁽²⁾	63,3%
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 cumulativa do projeto POISE-03-4215-FSE-000049;

⁽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, como sejam, níveis de qualidade de vida, planos individuais avaliados, objetivos cumpridos, taxa de concretização dos objetivos, taxa de inclusão ativa e taxa de certificação. Neste seguimento, o valor destes indicadores será determinado no final de 2025.

O sucesso obtido no QPDI em 2024 é resultado do trabalho colaborativo e contínuo entre a equipa técnica e pedagógica, que tem atuado de maneira integrada com a direção e com os próprios formandos. A comunicação constante e o alinhamento entre todas as partes envolvidas foram fundamentais para atingir os resultados positivos. Destacar que a adaptação às necessidades dos formandos também desempenhou um papel crucial no cumprimento dos objetivos, os efeitos positivos no bem-estar dos formandos e a importância de um trabalho diário e persistente foram determinantes para alcançar os objetivos traçados.

De momento, o foco está na expectativa do resultado da candidatura ao programa PESSOAS 2030 que foi desenvolvida de maneira estratégica, tendo como base as necessidades atuais das áreas de mercado de trabalho e ao perfil dos formandos.

Em síntese, o ano de 2024 conduziu a novos desafios e oportunidades para a melhoria contínua do processo formativo que continua a ser uma prioridade estratégica. Todos os processos, desde a estruturação da formação até a gestão da equipa e das candidaturas, estão a ser constantemente avaliados para identificar oportunidades de melhoramento. O objetivo é não apenas atender às demandas do mercado e dos formandos, mas também criar um ambiente de aprendizagem dinâmico e em constante evolução, para que todos os envolvidos possam desenvolver e alcançar o seu máximo potencial.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
TRANSPORTES	Promover a integração dos utentes nas outras Respostas Sociais através do transporte diário para as mesmas	Nº de circuitos efetuados	13 circuitos mês
		Nº de clientes transportados	371 clientes transportados
	Promover uma condução segura direcionada para o público-alvo bem como uma boa imagem da APCC no exterior	Nº de multas	0
		Nº de reclamações	
		Nº sugestões	
	Contribuir para o trabalho desenvolvido pelos técnicos da APCC na comunidade	Nº serviços efetuados	1421 serviços
		% Avaliações positivas	100%

Taxa de execução do Plano de Atividades Transportes ... 100%

Evolução de indicadores chave da Atividade (transportes)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
Nº circuitos efetuados	13 por mês	13 por mês	13 por mês
Nº utentes transportados	279	297	371

Fazendo uma breve apreciação crítica no que respeita aos resultados de 2024 neste serviço, importa referir que, apesar de mantermos os circuitos, aumentámos o nº de utentes transportados. Continuamos a aguardar capacidade financeira para aquisição de novas viaturas e a realizar um esforço no sentido de que a manutenção da nossa frota seja um processo o mais eficiente possível

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	23 alunos avaliados 25 reuniões
	Promover o trabalho colaborativo entre todos os agentes intervenientes nas escolas (professores, auxiliares, técnicos do CRI)	Nº de sessões de apoio	842 sessões
	Promover a capacitação dos técnicos do CRI e profissionais das escolas e agrupamentos	Nº de sessões realizadas e/ou em que houve a participação	0

Taxa de execução do Plano de Atividades CRI ... 33%

Evolução de indicadores chave da Atividade (CRI)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
Nº de alunos avaliados	22	27	23
Nº de reuniões com EMAEs	29	26	23
Nº de sessões de apoio com alunos	1568	1223	842
Nº de sessões de grupo	3	0	0
Nº de ações de sensibilização/capacitação	10	9	0
N.º de reuniões de trabalho com outros CRI	5	0	0

Durante o ano de 2024, o Centro de Recursos para a Inclusão da APCC continuou a enfrentar graves dificuldades e desafios que afetam, inevitavelmente e de forma negativa, o funcionamento do serviço.

Nestes dois últimos anos, verificam-se fortes dificuldades em recrutar e manter os técnicos especializados necessários para garantir o apoio aos alunos identificados nos Planos de Ação definidos com os diferentes Agrupamentos de Escolas e Escolas não agrupadas, especialmente dos profissionais de Terapia da Fala e Terapia Ocupacional.

Por outro lado, verifica-se uma tendência crescente no número de alunos identificados com necessidade de apoio especializado que as Escolas reportam nas reuniões efetuadas na preparação do ano letivo, colocando uma pressão maior sobre o serviço.

Apesar das dificuldades e desafios identificados o CRI manteve a orientação do trabalho desenvolvido nos últimos anos, procurando dar resposta às necessidades de cada escola e cada aluno em particular, reorganizando a ação dos serviços e procurando colmatar as dificuldades através de diferentes medidas, na prestação dos seus serviços.

Procurou-se, nesse alinhamento, reforçar o trabalho colaborativo entre todos os atores neste processo no sentido de garantir a prestação e a continuidade do serviço.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
CRL	Articular e estabelecer parcerias com novas entidades/empresas	Nº Parcerias	45 novas parcerias (Atingido)
	Promover a inserção profissional das pessoas com deficiência e incapacidade	Percentagem de colocações (cf. Relatório Anual de Execução)	aumento de 30,27% (Atingido)
	Executar os pedidos de intervenção solicitados pelo IEFP	Percentagem de pedidos de intervenção concluídos (cf. Relatório Anual de Execução)	73,92%de intervenções concluídas (Atingido)

Taxa de execução do Plano de Atividades CRL ... 100%

Evolução de indicadores chave da Atividade (CRL)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
N.º de parcerias	7	37	45
Percentagem de colocações	64,91%	47,62%	62,03%
Percentagem de pedidos de intervenção concluídos	73,67%	74,94%	73,92%

A análise dos resultados obtidos em 2024 permite concluir que o Centro de Recursos Local (CRL) da APCC manteve um elevado padrão de qualidade na execução das suas atividades, refletindo uma intervenção estruturada e eficaz na promoção da empregabilidade e inclusão das Pessoas com Deficiência e Incapacidade (PCDI).

Os indicadores analisados demonstram avanços significativos em relação aos objetivos estabelecidos, enquanto evidenciam desafios que exigem uma atuação contínua para a consolidação dos resultados e a superação de barreiras estruturais.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
SAVI	Desenvolver a atividade de acordo com as necessidades e expectativas dos destinatários	Índice de satisfação	86,7% Muito Positiva 100% Positiva
	Garantir o cumprimento dos PIAPS	Nº PIAPS ativos	17 PIAP'S Ativos
	Promover as competências necessárias dos APs para o desempenho da atividade	Índice de satisfação dos destinatários relativamente à eficácia das funções	100%

Taxa de execução do Plano de Atividades SAVI ... 75%

Evolução de indicadores chave da Atividade (SAVI)

Indicador	2022	2023	2024
Nº total de PIAPS ativos	18	17	17
Nº total de PIAPS monitorizados	18	17	17
Nº horas de assistência pessoal	18230h	19684h	21607h
Grau de satisfação	87,6 muito positiva (100% de satisfação positiva)	100% Muito Positiva	86,7% muito positiva

O ano de 2024 fica marcado pela celebração de um acordo de cooperação com a Segurança Social, do estabelecimento deste serviço como resposta social.

O serviço continua a ter algumas questões mais periclitantes, mas que são resultado da execução natural do projeto: o isolamento no trabalho dos APs e a fraca comunicação com os serviços de suporte, decorrentes do facto do trabalho ser realizado no contexto dos destinatários e de não haver ligação à sede como com outro colaborador qualquer da APCC.

Continuamos também a trabalhar nas questões dos limites da atuação profissional e na separação entre aquilo que é “ser profissional”, competente nas funções a exercer, e aquilo que são questões mais pessoais e que não devem ter enquadramento na prestação do serviço.

Há muita dificuldade na perceção do “ser beneficiário” e “ser assistente”, no posicionamento adequado de todas as partes interessadas. A equipa técnica trabalha diariamente para recentrar assistentes e destinatários no âmbito do projeto de apoio à vida independente.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
DESPORTO	Contribuir para o aumento da visibilidade da APCC no exterior	Nº de campeonatos em que participamos	Participamos em 29 campeonatos/torneios
	Contribuir para a sustentabilidade financeira da atividade	Nº de ações promovidas	4
	Fomentar o número de clientes até aos 20 anos a praticar desporto	Nº de jovens que participam nos campeonatos	5

Taxa de execução do Plano de Atividades Desporto ... 100%

Evolução de indicadores chave da Atividade (DESPORTO)

Indicador (Nº de clientes por resposta Social)	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
CACI	60	55	51
Reabilitação	36	19	20
CAARPD	11	10	10
Residências	7	NA	NA
Total	114	84	81

Indicador (Nº de atletas inscritos nas associações nacionais de deficientes/Federações)	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
PCAND	16	18	17
FPN	5	6	6
FPA	1	1	3

Indicador (Modalidades/Disciplina(s))		Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
Natação	Campeonatos	14	10	15
	Medalhas	68	112	115
Boccia	Campeonatos	9	11	10
	Medalhas	6	13	21
Tricicleta	Campeonatos	4	4	4
	Medalhas	7	6	1

Nº de demonstrações	0	5	
Atividades recreativas	2	1	
Nº de atletas com menos de 20 anos	-	3	

O balanço realizado relativamente ao desempenho do serviço, durante um ano de grande complexidade e desafios, é muito positivo. Os objetivos definidos foram cumpridos com uma boa taxa de execução; o nível de satisfação dos utentes e familiares/cuidadores atingiu valores muito positivos e os riscos definidos não tiveram impacto negativo no desempenho da resposta

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
LUDOTECA	Disponibilizar um serviço de qualidade na Sala de Espera	% satisfação	Não realizado
	Proporcionar igualdade de oportunidades a crianças com e sem deficiência através do empréstimo de materiais da OB	Nº empréstimos rastreados	78 empréstimos
	Promover a ludicidade aos utentes da APCC	Construção base de dados Nº idas Ludoteca Internas e externas	Base dados em construção 19 idas de 10 crianças da APCC, semanalmente 653 crianças da Comunidade (36 grupos de JI e escolas)

Taxa de execução do Plano de Atividades Ludoteca ... 50%

Evolução de indicadores chave da Atividade (Ludoteca)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
Empréstimos rastreados	0	853	79
Ida semanal dos grupos do semi-internato	56	60	19
Nº de grupos visitantes/nº crianças participantes	-	26/383	36/653

A escassez de Recursos Humanos tem dificultado a execução de todas as atividades/ações a que este serviço se tinha proposto.

Foram e estão a ser implementadas ações, essencialmente no que respeita à adaptação e empréstimo de brinquedos.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Quinta pedagógica	Proporcionar aos clientes da APCC atividades educativas/pedagógicas.	% de atividades realizadas de acordo com o previsto	71% (Não atingido)
	Promover atividades no espaço da APCC, dando a conhecer a associação à comunidade envolvente.	% de atividades realizadas de acordo com o previsto	100% (Atingido)

Taxa de execução do Plano de Atividades Quinta pedagógica ... 50 %

Evolução de indicadores chave da Atividade (Quinta Pedagógica)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
% de atividades	87,5%	116,5%	86%

Eixo 2- Trabalhadores

Os trabalhadores desempenham um papel fundamental no funcionamento e no sucesso da Associação.

Antes de mais, os trabalhadores são a base operacional., são eles que asseguram a execução das atividades, o atendimento aos utentes, a gestão de projetos e a administração da entidade. O seu compromisso e profissionalismo influenciam diretamente a credibilidade e a reputação da associação, sendo, muitas vezes, o rosto visível da organização perante a sociedade.

Além disso, os recursos humanos representam um elemento estratégico para o crescimento e a sustentabilidade da associação. Um planeamento eficiente na gestão de pessoas permite não só atrair talentos qualificados, mas também manter um ambiente de trabalho motivador e produtivo.

Outro aspeto crucial é o impacto do trabalho em equipa. Numa Associação, a colaboração entre membros, voluntários e funcionários é essencial para a concretização dos projetos e para enfrentar desafios. Um ambiente de cooperação e partilha de ideias favorece a inovação e o desenvolvimento de soluções eficazes para as necessidades da comunidade atendida.

A gestão eficiente dos recursos humanos também está relacionada com a transparência e a ética na organização. Processos claros de recrutamento, políticas internas bem definidas e um bom relacionamento interpessoal são fundamentais para garantir a harmonia e a eficiência dentro da Associação.

Em suma, investir nos trabalhadores e na gestão de recursos humanos não é apenas uma necessidade administrativa, mas um fator determinante para o sucesso de qualquer Associação. Valorizá-los significa garantir um funcionamento mais eficiente, sustentável e com impacto positivo para todos os envolvidos.

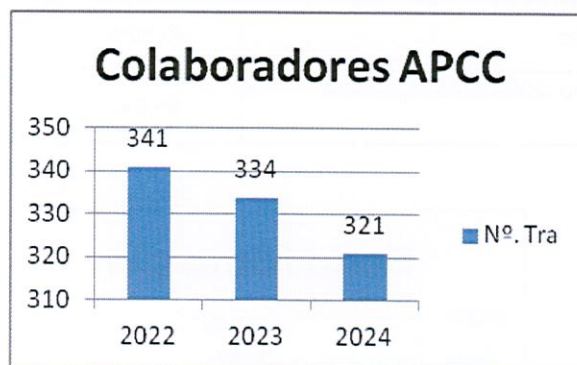
Tratando-se de um eixo de intervenção muito sensível, esta Direção continuou a desenvolver o seu trabalho tendo por base os princípios orientadores definidos aquando da sua tomada de posse no que respeita a esta matéria:

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

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.

O quadro de pessoal no ano de 2024 conta com **321 trabalhadores**. 12 funcionários destacados do Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, 4 Docentes destacados do Ministério da Educação, 47 Profissionais em Regime de Avença

A maior parte dos trabalhadores está inserido nas funções de Técnicos, Monitores, Formadores e Ajudantes de Ação Direta



Como se pode verificar, fruto da estratégia delineada, temos assistido nos últimos anos a um decréscimo de trabalhadores. Importa, no entanto, referir que outras medidas já se concretizaram e outras estão em fase de estudo, nomeadamente:

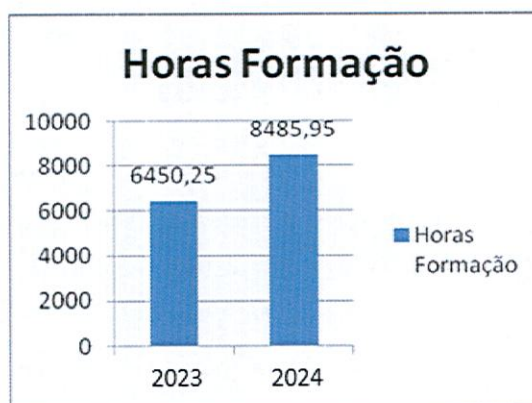
- 1- A reorganização/conversão de alguns postos de trabalho, visando a resolução de necessidades internas sem recorrer a novas contratações;
- 2- A adequação do quadro de pessoal às necessidades de cada Resposta Social e Serviço;
- 3- O restabelecimento de uma cultura onde a política de substituição seja um foco orientador evitando a rutura de alguns serviços por perda de competências instaladas;
- 4- .- O empoderamento das chefias intermédias, tornando-as como exemplos e eixos orientadores dos objetivos da Gestão.
- 5- Continuar a promover rotinas de interação entre colegas de trabalho através de práticas de convivência informal quer internamente, recorrendo às temáticas festivas anuais quer através da organização de eventos direcionados para a Comunidade. Mais do que o enfoque nos ganhos monetários destas ações, interessam-nos a visibilidade da Instituição e o enriquecimento das relações internas.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Recursos Humanos	Melhorar o funcionamento geral do departamento de RH	Índice satisfação Trabalhadores	>60% (Atingido)
	Contribuir para o aumento de competências dos profissionais da APCC	% cumprimento do Plano de Formação	>70% (Atingido)
	Melhorar a utilização do Sistema de Assiduidade	% de funcionalidades implementadas	99,9%

Taxa de execução do Plano de Atividades Recursos Humanos ... 100%

Evolução de indicadores chave da Atividade (Recursos Humanos)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
Taxa Execução Formação	43,69%	71,18%	77,2%
Implementação do novo sistema de registo de assiduidade	99,8%	99,9%	99,9%



Avaliação de satisfação dos trabalhadores

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

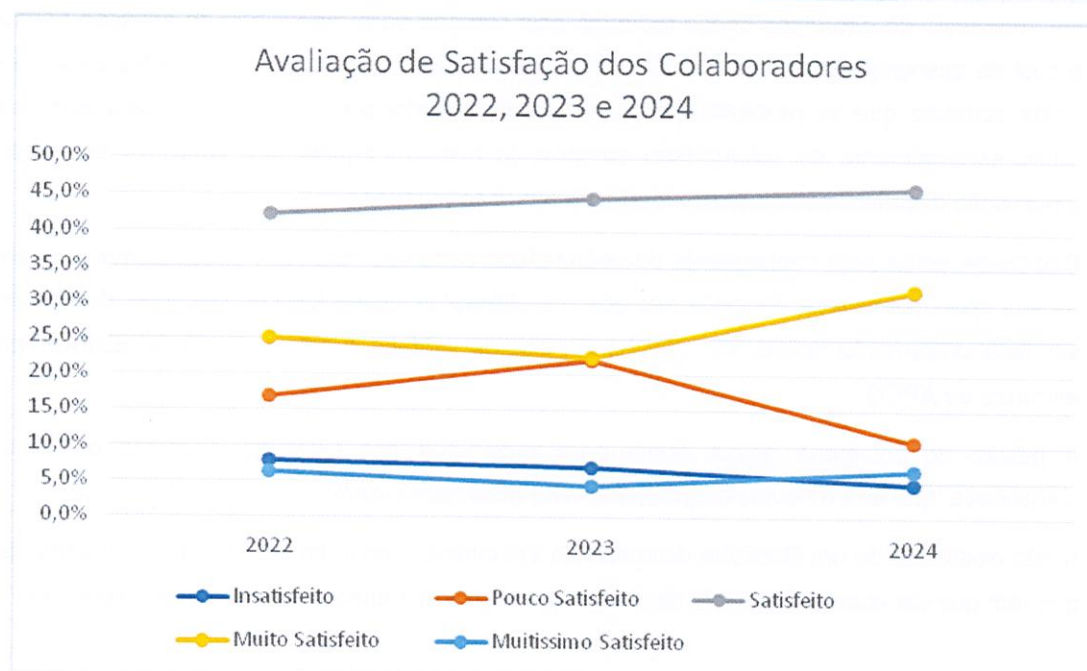
Em 2024 foi enviado questionário a todos os trabalhadores, tendo sido rececionadas 103 respostas.

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.

	2022	2023	2024
Muitíssimo satisfeito	6,4%	4,5%	6,6%
Muito satisfeito	24,9%	22,2%	31,8%
Satisfeito	42,2%	44,4%	46,1%
Pouco satisfeito	16,8%	21,9%	10,07%
Insatisfeito	7,9%	7,0%	4,8%



Como podemos verificar, o índice de satisfação dos trabalhadores melhorou significativamente. Ao analisar a média das respostas verificamos uma subida dos 3 níveis de avaliação positiva, mais evidente no Muito Satisfeito.

Os itens com maior satisfação são as questões referentes ao -Grau de autonomia na realização das suas tarefas; Colaboração e cooperação entre colaboradores e Oportunidades e facilidades concedidas para o desenvolvimento de competências pessoais

O índice de satisfação diminui em questões relacionadas com a comunicação interna.

Esta avaliação positiva decorre do esforço da Direção e colaboradores de encontrarem meios de comunicação interna mais facilitadores e com maior impacto e uma organização de trabalho comum em toda a Instituição.

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
VOLUNTARIADO	Manter ativo o voluntariado ativo na APCC	Nº entrevistas/validações	Não atingido
	Angariação de novos voluntários	Nº participações em eventos	3 Não atingido
	Divulgar o voluntariado da APCC	Nº publicações nas redes sociais	34 Não Atingido

Taxa de execução do Plano de Atividades Recursos Humanos ... 0%

Na sequência de diferentes ações tomadas pela Direção para reequilíbrio da situação financeira global da associação, houve necessidade de reequacionar algumas das atividades existentes. É neste contexto que se procedeu à suspensão do Voluntariado enquanto resposta estruturada, muito especialmente do voluntariado europeu, já que era aquele que implicava por parte da associação disponibilidade a tempo inteiro de recursos humanos.

Decidiu-se então pela continuidade do voluntariado nacional, mas num enquadramento diferente na sua operacionalidade. Procedeu-se assim a alterações desde logo na inscrição, que passou a ser feita unicamente online, em que os candidatos indicam a sua preferência relativamente à estrutura da APCC.

A gestão do voluntário passa assim para cada uma das Diretoras Técnicas da estrutura identificada, que fará o devido enquadramento e acompanhamento.

A não existência de um Gabinete dedicado ao Voluntariado teve um impacto direto nos resultados que têm que ver com a frequência da atividade e não com a angariação de novos voluntários.

Eixo 3- Projetos (DGIP)

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Gabinete Projetos	Elaborar candidaturas e gerir os projetos aprovados	Nº de Candidaturas Nº de projetos aprovados Taxa de execução física e financeira dos projetos	13 11 >80% (Atingido)
	Contribuir para a inovação e o desenvolvimento de redes de cooperação	Nº parcerias Nº mobilidades	37 33 (Atingido)
	Atualizar informação e avaliar as necessidades / oportunidades da APCC	Nº sessões realizadas	Todas as planeadas (Atingido)

Taxa de execução do Plano de Atividades DGPI ... 87,5%

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Comunicação	Promover a imagem da Associação através de ações de comunicação interna e externa	Data de conclusão: final 2024 Folhetos institucionais Nº de Notícias em OCS: Nº reações % aberturas: Newsletter Data conclusão anuário	Não concluído Não concretizado 556 (> 544) 57252 (> 49707) 49,6 % Não elaborado

Taxa de execução do Plano de Atividades Comunicação ... 50%

Evolução de indicadores chave da Atividade (Gabinete de Projetos)

Indicador	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
Nº candidaturas Elaboradas	6	14	13
Projetos Aprovados	9	4	11
Taxa execução física e financeira	>80%	>80%	>80%
Nº Parcerias	30	30	37
Nº Mobilidades	37	30	33

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%

Em 2024, o **Gabinete de Projetos** desenvolveu um conjunto de atividades estratégicas alinhadas com a sua missão, focando-se na gestão de projetos, inovação e cooperação institucional. O trabalho realizado envolveu a elaboração de candidaturas e a implementação dos projetos aprovados, garantindo uma execução financeira superior a 80% e uma execução física 95%. Verificou-se um reforço das parcerias estratégicas, tanto a nível nacional como internacional, nomeadamente através do acolhimento de estágios, de peritos, formação e job shadowing no âmbito do programa Erasmus+.

Relativamente a objetivos ou ações pendentes do ano anterior, manteve-se o compromisso de consolidar e expandir a rede de cooperação em projetos transnacionais, reforçando a posição da APCC como entidade parceira em diversas áreas e com capacidade organizacional.

No decurso do ano a APCC acolheu um estágio do IEF, proporcionando a uma profissional a oportunidade de integrar e colaborar com as dinâmicas da organização e especificamente com a área de projetos.

Um dos aspetos relevantes foi a implementação do projeto Miles para a capacitação da Organização com a realização de diversas sessões de trabalho sobre planeamento estratégico. O DGIP conciliou este projeto com a atualização contínua da informação e a identificação de necessidades internas, através das discussões parcelares realizadas nas sessões de trabalho e reuniões de tutoria, permitindo a reflexão sobre aspetos relacionados com o planeamento estratégico e a discussão sobre oportunidades e desafios da APCC e do setor social.

Na área da **Comunicação**, manteve-se em 2024 a situação de haver apenas uma pessoa para gerir todas as atividades inerentes à área (ademais, colaborando num considerável número de ações de outros setores), pelo que o esforço realizado foi no sentido de consolidar e melhorar o trabalho já desenvolvido.

A necessária reformulação do sítio Web institucional (já prevista no planeamento em 2023, mas que não foi concretizada devido à referida insuficiência de recursos humanos) foi de novo incluída

nas atividades a realizar, contando com a colaboração do Departamento de Informática, mas só pôde ser iniciada em meados do ano depois da entrega de uma versão funcional de frontoffice e backoffice por parte da empresa externa que assegurou a criação da mesma. Em consequência, foram reajustadas as atividades da Comunicação, com a suspensão da publicação da Newsletter em novembro (em consonância com a Direção da APCC) de forma a permitir uma maior alocação de tempo de trabalho à produção de conteúdos para o site, e definido novo calendário para 2025. Sendo a igualmente planeada reformulação dos panfletos institucionais uma ação ligada à conclusão do site, esta não foi iniciada, permanecendo previsto o seu arranque para logo após o lançamento do novo site.

Em termos de comunicação externa, a já referida Newsletter teve nove edições, concretizando o seu propósito de dar espaço a toda a comunidade APCC (utentes, famílias, trabalhadores e voluntários), tendo registado uma subida do número médio de aberturas, que se situou muito próximo dos 50% (tido generalizadamente como excelente para uma newsletter institucional). Ainda no mesmo público, os mails de Divulgação APCC tiveram uma subida substancial (de 14 para 35), procurando aumentar a proximidade e conhecimento da atualidade da Associação, tendo a respetiva taxa de abertura sido igualmente bastante alta

Quanto à comunicação externa, registou-se um aumento dos indicadores de visibilidade e interação em todas as redes sociais (Facebook, YouTube e/ou Instagram) geridas pelo DGIP, a saber: APCC, Voluntariado, Desporto, 5ª Punkada e Coimbra a Brincar. Por razões de melhor interação junto dos respetivos públicos, foram ainda criadas – e atualizadas regularmente – novas contas para os Ligados às Máquinas, bem como do Desporto no Instagram. Da mesma forma, também subiu o número global de notícias publicadas, não tendo havido decréscimo em nenhum segmento (notícias em OCS regionais, notícias em OCS regionais e notícias em TV).

Em relação ao site institucional, registou-se em 2024 o maior número de sempre de notícias publicadas, em resultado de um esforço que visou construir uma imagem o mais completa possível das diferentes dimensões da APCC, com o acompanhamento do maior número de atividades, bem como da colaboração de outras áreas/respostas/serviços sempre que tal não foi exequível.

Eixo 4 -Recursos

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Informática	Desenvolvimento de novo software (que não exista na instituição)	Nº de ferramentas desenvolvidas	3 (Atingido)
	Desenvolver formações que contribuam para o enriquecimento científico do utilizador comum	Nº de formações desenvolvidas	3 (Atingido)
	Desenvolver ações que contribuam para a diminuição de impressão na instituição	Nº de ações desenvolvidas	1 (Não atingido)
	Uniformização de processos de autenticação (em toda a instituição)	Percentagem da integração efetuada	65% (Não atingido)
	Reestruturação da rede informática do Centro	Reestruturação efetuada	Não atingido

Taxa de execução do Plano de Atividades Informática ... 50%

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Manutenção	Garantir a máxima operacionalidade dos equipamentos e das infra-estruturas de forma a minimizar os riscos decorrentes do desgaste das mesmas	Cumprimento plano manutenção preventiva Nº Não Conformidades detetadas	3 NC (Não atingido)
	Garantir a adequabilidade e a fiabilidade de todos os equipamentos de medição e monitorização existentes na instituição	% equipamentos calibrados Nº Não Conformidades	100% dos previstos 0 Não Conformidades (Atingido)
	Garantir o cumprimento dos planos de limpeza e higienização	Nº reclamações internas e externas	0 (Atingido)

Taxa de execução do Plano de Atividades Manutenção ... 75%

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Compras	Continuar a Implementar o Código dos Contratos Públicos em aquisições de bens e serviços	Nº contratos	6 Renovação 4 novos contratos (Não Atingido)
	Garantir a implementação do procedimento de compras e avaliação de fornecedores	Nº não conformidades detetadas	0 (Atingido)

Taxa de execução do Plano de Atividades Compras ... 50%

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Serviços Administrativos	Contribuir para a redução do nº de impressões	Nº impressões	Redução de 7% (Atingido) (período de comparação entre 01-maio e 01 de janeiro)
	Garantir o tratamento adequado da documentação interna e externa	Nº não conformidades detetadas	0 (Atingido)
	Garantir gestão adequada e eficaz de stocks	Nº desvios identificados	Transitou para gabinete compras

Taxa de execução do Plano de S Administrativos ... 50%

Serviço	Objetivos	Indicador desempenho	Resultado
Serviços Financeiros	Contribuir para a boa Execução orçamental	Data realização balancete	Não atingido
	Realizar todos os Centro de Custos solicitados de acordo com o Cronograma de acompanhamento	Cumprimento cronograma	100% (Atingido)
	Contribuir para a faturação atempada aos clientes	Data envio da faturação	100% (Atingido)

Taxa de execução do Plano de S Financeiros 75%

Os serviços de suporte desempenham um papel fundamental no funcionamento eficiente e no sucesso de qualquer instituição. Embora muitas vezes atuem nos bastidores, essas áreas são

essenciais para garantir que todas as operações ocorram sem interrupções, permitindo que a Associação alcance os seus objetivos com eficiência e qualidade.

O setor administrativo é a espinha dorsal de uma instituição, pois lida com a gestão documental, organização de processos internos, atendimento ao público e suporte à equipe. A eficiência administrativa impacta diretamente a produtividade, pois possibilita um fluxo de trabalho estruturado e ágil. Além disso, a gestão financeira e as compras são componentes críticos que garantem a sustentabilidade e o crescimento da organização.

A manutenção, por sua vez, assegura que as instalações e os equipamentos estejam sempre em condições adequadas de uso. Desde a conservação de edifícios até a reparação de máquinas e infraestruturas, a manutenção preventiva e corretiva evita falhas operacionais que poderiam prejudicar a continuidade das atividades. Um ambiente bem cuidado também contribui para o bem-estar dos colaboradores e a segurança de todos os envolvidos.

Já os serviços de informática tornaram-se indispensáveis no mundo moderno. A tecnologia está presente em praticamente todas as áreas de uma instituição, desde a comunicação interna e externa até a gestão de dados e segurança digital. Equipes especializadas em suporte técnico garantem o funcionamento de sistemas, redes e equipamentos, prevenindo falhas que poderiam comprometer a produtividade. Além disso, a implementação de soluções tecnológicas inovadoras permite que as instituições se mantenham competitivas e adaptáveis às mudanças do mercado.

A interdependência entre esses serviços de suporte reflete-se diretamente no sucesso institucional. Quando bem estruturados e valorizados, contribuem para um ambiente organizacional harmonioso, eficiente e preparado para enfrentar desafios.

Em 2024, apesar dos constrangimentos verificados poderemos dizer que as alterações implementadas se traduziram em melhorias significativas.

Monitorização/Avaliação

A dinâmica implementada pela atual Direção no que respeita ao cumprimento de procedimentos/regulamentos e ordens de serviço, permitiu ao departamento de Gestão da Qualidade rever a sua inter-relação com os diferentes serviços da Associação.

O sistema de monitorização e avaliação do desempenho forneceu informação acerca dos processos desenvolvidos, tanto em termos de resultados como de risco. A eficácia de qualquer estratégia de controlo depende, entre outras coisas, da adequação das medidas de desempenho desenvolvidas e de um sistema de medição de desempenho bem estruturado, focalizado no incremento da eficiência e na eficácia dos processos e dos serviços, através da sua otimização.

O departamento de Gestão da Qualidade desenvolveu várias ações de consultoria com os diferentes responsáveis, tendo como objetivo a adequação da linguagem e dos documentos à realidade funcional. Com este trabalho pretendemos a publicação da documentação de todas as respostas Sociais e Serviços até ao final do 1º semestre de 2025.

Foi elaborado um programa anual de auditorias, cumprido a 100%.

Para as Não Conformidades/Irregularidades apontadas foram definidas ações que preveem a avaliação da sua eficácia.

CONCLUSÃO

O ano em análise foi marcado por um elevado dinamismo e compromisso por parte da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, refletido no impacto positivo das atividades desenvolvidas. Conseguimos fortalecer o apoio aos nossos utentes e suas famílias, promovendo a inclusão e o desenvolvimento pessoal. As ações realizadas demonstraram a capacidade da Associação em mobilizar esforços e recursos para responder às necessidades da comunidade.

Contudo, apesar do balanço altamente positivo em termos de atividades, a situação financeira apresenta desafios significativos, resultantes da vontade e necessidade assumida pela atual Direção em resolver problemas do quadro de pessoal que se arrastavam há várias décadas. O saldo negativo evidencia a necessidade de reforçar as estratégias de captação de recursos, reestruturar o quadro de pessoal continuar a otimizar a gestão financeira e procurar novas fontes de rendimento, novas parcerias e apoios que garantam a sustentabilidade da Associação.

Deste modo, reconhecemos os desafios, mas também reafirmamos o nosso compromisso em continuar a trabalhar com dedicação, acreditando que com o apoio dos sócios nas nossas iniciativas, se possa garantir a continuidade, melhorar a eficiência e permitir o crescimento da Associação. Com o apoio dos associados, dos parceiros e da comunidade, acreditamos que será possível superar as dificuldades financeiras e consolidar o impacto positivo da nossa missão.

Agradecemos o Vosso Apoio.

CONTAS

APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Unidade Monetária: Euros

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Unidade Monetária: Euros

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31/12/2024	31/12/2023
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	6	8,048,977.09	8,592,712.52
Bens do património histórico e cultural			
Activos intangíveis	7	192,405.89	195,955.79
Investimentos financeiros	8	50,700.58	50,700.58
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Outros Créditos e Ativos não corrente			
Subtotal		8,292,083.56	8,839,368.89
Activo corrente			
Inventários	11	23,823.17	20,859.47
Créditos a receber	12	138325.98	162,825.38
Estado e outros Entes Públicos	16	9,356.19	3,690.12
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/me	13	7,605.91	4,859.50
Diferimentos	17	9,840.42	11,978.56
Outros activos correntes	14	1691992.22	1,383,261.48
Caixa e depósitos bancários	4.1	442,942.75	347,420.17
Subtotal		2,323,886.64	1,934,894.68
Total do activo		10,615,970.20	10,774,263.57
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	26	246,000.11	246,000.11
Excedentes técnicos			
Reservas	26	50,000.00	50,000.00
Resultados transitados	23	-1,285,306.22	-1,210,698.15
Excedentes de revalorização		6,949,856.04	7,288,523.70
Ajustamentos e outras variações patrimoniais	26	904,439.02	1,126,570.50
Resultado Líquido do período		-432,216.17	-333,765.73
Total dos fundos patrimoniais		6,432,772.78	7,166,630.43
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	10	552,856.10	633,869.95
Outras dívidas a pagar		785,721.99	564,053.87
Subtotal		1,338,578.09	1,197,923.82
Passivo corrente			
Fornecedores	18	183,068.35	180,490.19
Estado e outros Entes Públicos	16	226,150.26	248,489.30
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0.00	
Financiamentos obtidos	10	87,593.61	338,135.28
Diferimentos	17	1,176,550.63	684,699.98
Outros passivos correntes	19	1,171,256.48	957,894.57
Subtotal		2,844,619.33	2,409,709.32
Total do passivo		4,183,197.42	3,607,633.14
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		10,615,970.20	10,774,263.57

O CONTABILISTA CERTIFICADO

Handwritten signature
1152593



APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Unidade Monetária: Euros

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2024	2023
Vendas e serviços prestados	15	3,185,578.79	3,025,519.51
Subsídios, doações e legados à exploração	23	4,949,926.89	5,207,385.92
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade	15	22,648.96	28,231.33
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	11	-322,707.78	-299,575.66
Fornecimentos e serviços externos	20	-1,102,669.19	-1,078,145.02
Gastos com o pessoal	24	-6,559,969.81	-6,433,336.34
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		-29,144.02	1,129.10
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos	14	550,805.16	433,966.66
Outros gastos e perdas	21	-629,214.00	-708,184.92
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		65,255.00	176,990.58
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	6_7	-447,561.09	-451,664.42
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-382,306.09	-274,673.84
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	21	-49,910.08	-59,091.89
Resultados antes de impostos		-432,216.17	-333,765.73
Imposto sobre o rendimento do período		0.00	0.00
Resultado líquido do período		-432,216.17	-333,765.73

O CONTABILISTA CERTIFICADO

V. F. F. M.
cc. 52593

