



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2017

ÍNDICE

Introdução.....	3
I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS.....	4
II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO.....	12
III – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO.....	13
3.1 Colónias de férias.....	13
3.2 Horta Pedagógica Inclusiva.....	13
3.3 Espaço comUNIDADE.....	13
3.4 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas.....	14
IV – DESEMPENHO INSTITUCIONAL.....	14
4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores.....	14
4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes.....	16
4.3 Avaliação da Satisfação de Parceiros.....	18
4.4 Respostas Sociais.....	18
4.4.3 Intervenção Precoce na Infância.....	18
4.4.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre.....	19
4.4.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão.....	21
4.4.4 Lar Residencial.....	21
4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita.....	22
4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário.....	22
4.4.7 Creche “Os Piratas das Areias”.....	23
4.5 Formação.....	24

INTRODUÇÃO

Este relatório não é apenas o reflexo do trabalho desenvolvido no último ano, mas sim pretende comparar os resultados dos últimos 3 anos, no que diz respeito ao desempenho da instituição neste período.

I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO
					IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM.	Nº de eventos realizados na comunidade (ou com a participação da comunidade)	≥ 11	10	18	18	15	24	15	15	3	0	46	<p>Embora sejam vários os eventos das várias respostas sociais, existem alguns que são os mesmos, daí que o resultado não seja a soma de todos, mas sim uma síntese:</p> <p>1 - Parceria c/ a Escola de Hotelaria e Turismo no Dia de Reis; (APPACDM); 2 - Torneio de Boccia em Elvas em Março; (Pavilhão Municipal de Portalegre); 3 - -Venda Solidária de Produtos (Dias Temáticos: Dia da Mulher, Dia de São Valentim, Dia do Pai); 4 -Pintura do Mural Inclusão; 5 - V Capacitar para Ter Voz; 6 - II Semana da Inclusão; 7 -Torneio de Futebol Integrado; 8 - Exposição de fotografia "Os Olhares do Duarte"; 9 - Sim em Eu consigo! – Experiências de inclusão de pessoas com deficiência; 10 - Dinamização de Loja Presente 'Arte com vendas de Produtos de Natal da Marca D'Coração Doce no Centro Comercial Fontedeira, durante o mês de Dezembro; 11 - Decoração da Árvore de Natal do Mercado a convite do Município de Portalegre; 12 - Dinamização da campanha de Natal "Barrete Solidário", que foi lançada pelo terceiro ano pela Associação Salvador; 13 - Desfile no Carnaval Folião; 14 - Realização do Caça ao Tesouro, para celebrar a Páscoa; 15 - Participação no Mercado da Terra, em Stº António das Areias; 16 - Eucaristia de celebração do dia da mãe; 17 - Caminhada Solidária dos Professores da Zona Sul; 18 - Participação nas festas da Cidade de Portalegre; 19 - Participação nas Marchas Populares, em Stº António das Areias; 20 - Gala do 25 aniversário da instituição; 21 - Participação na Caminhada e prova de BTT a favor da APPACDM de Portalegre, Bombeiros e CERCI; 22 - Participação na dinamização/organização da Fábrica de Pilotos; 23 - Participação no Mercado de Natal de Marvão; 23 - Participação no Sábado Vivo; 24 - Participação na campanha do Banco Alimentar; 25 – Baja Portalegre; 26 – A cor d'arte; 27 – Caminhada Trilho dos Reis; 28 – Espetáculo dos Lagóias. A estas atividades são de somar as 18 da IPI, relacionadas com as ações de formação do projeto Ser Mais Precoce.Ser Mais Inclusão e com as atividades desenvolvidas no projeto Jardim de Cores.</p>

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO
					IPi	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM.	Taxa de divulgação da instituição	≥ 75%	100%	88,89%	55,17%							96	Este resultado foi calculado com base na análise dos questionários das entidades parceiras.
	Nº de atividades realizadas em parceria	≥ 20	19	28	6	22	21	26	17	4	0	96	
Solidificar a estrutura e o funcionamento das respostas sociais	Taxa de alterações de quadro de pessoal	≤ 20%	17%	25,66%	8,92%	26,6%	32,29%	2,5%	0%	12,95%	11,25%	13,50%	
	Taxa de alterações de clientes (excepto IP)	≤ 35%	37%	32,44%		2,56%	1,5%	0%	0%		21,66%	5,14%	

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO
					IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Investir em novas formas/técnicas e metodologias de trabalho	Renovação da rede informática interna	≥ 1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Não houve renovação de computadores este ano.
	Taxa de resolução de problemas com tempo de espera entre o pedido de intervenção e resolução de problemas	≤ 2 sem	23	55,04%	100%	83,33%	100%	92,59%		100%		95,18%	O resultado é bastante bom relativamente ao ano passado. O tempo de espera entre o pedido de intervenção e resolução do problema tem vindo a diminuir, sendo que 95,18% das intervenções têm sido resolvidas em menos de 2 semanas.
	N.º de ações de melhoria que resultam do Benchmarking	≥ 3	1	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1 – Utilização de uma escala de avaliação da qualidade de vida San Martin (encontro de CAOs Viséu) 2 – Plataforma Nacional de AutoRepresentação (Capacitar para Ter Voz IV) – Ao nível da Comissão de Clientes. 3 – Divisão do CAO de Portalegre em CAO Funcional e CAO Ocupacional (Encontros de CAOs da HUMANITAS)
Criação de novos projetos de inovação social	N.º de projetos	≥ 1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	3	1 – Horta Pedagógica Inclusiva 2 – Espaço comUNIDADE 3 – Marca DeCoração Doce

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO	
					IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD			
Potencializar o aproveitamento da capacidade máxima das respostas instaladas através do alargamento dos acordos de cooperação	N.º de clientes em acordo de cooperação	CAO PTG 41 CAO Mrv 15 IP 84 LR 24	CAO PTG 37 CAO Mrv 15 IP 64 LR 22	CAO PTG 37 CAO Mrv 16 IP 64 LR 22	64	37	17	22					CAO Marvão - 17	Continuamos à espera da resposta ao pedido de alargamento do acordo de cooperação de IP; Em relação ao CAO de Portalegre não existiram candidaturas para pedir revisão de acordo à Segurança Social. A candidatura do LR veio reprovada e a do CAO de Marvão aprovada.
Criar novas fontes de receita e de auto-financiamento e manter as atuais.	N.º de painéis fotovoltaicos	≥ 60	20	20	20	0						20	Neste momento ainda só temos os instalados inicialmente. No entanto estamos em processo de recolha de informação para adquirir painéis de autoconsumo, durante este ano.	
	Taxa de rendimento de venda de energia	≥ 13%	≤7%	19,41%								16,18%	Esta taxa foi realizada com base no valor de energia vendido sobre o valor total de energia consumido x 100, no edifício dos serviços centrais. A diminuição do rendimento poderá justificar-se com o aumento do consumo energético.	
Reduzir custos e despesas	N.º de ações de sensibilização para a diminuição dos consumos	≥ 2	7	10	0	2	0	12	2	0	0	16	Reuniões de equipa nas respostas sociais.	
	N.º de ações efetivas para a diminuição dos gastos	≥ 2	-	10	0	0	2	2	3	0	1	8		

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO
					IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Garantir a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação dos familiares/ clientes	≥ 90%	82,18%	83,69%		69,51%	79,16%	59,72%	76,73%	77,81%	84,77%	74,62%	Os resultados destes indicadores têm vindo a diminuir ao longo dos anos. É importante refletir sobre estes números e analisar a questão a questão para realizar ações que permitam aumentar esta satisfação. Mais um ano, a avaliação de satisfação dos clientes de IPI não foi realizada por falta de autorização.
	Taxa de satisfação dos clientes nas atividades	≥ 95%	82%	78,24%		62,22%	75%	42,50%	74,38%	82%	100%	72,68%	
	Taxa de implementação das ações de melhoria	≥ 77%					86,67%		100%		100%		

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS SOCIAIS	RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO
-----------------------	-----------	-------------	----------------	----------------	-------------------	----------------	--------------

		ANUAL			IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Garantir a melhoria da qualidade de vida dos clientes	Taxa de cumprimento do PDI / PIIP	≥ 87%		83,69%	72,45%	84,38%	55,60%			66,72%	100%	75,83%	Os PDI'S das estruturas residenciais já estão medidos nos CAO's, não estando aqui o resultado para não duplicar informação.
	Taxa de satisfação à questão do inquérito de satisfação dos clientes sobre qualidade de vida	≥ 80%	91,58%	78,24%		74,24%	83,33%	62,50%	87,50%	69,74%	90%	77,89%	
	Taxa de satisfação à resposta "Sou livre de dar a minha opinião e esta é ouvida"	≥ 80%	80%	63,02%		62,18%	83,33%	62,50%	87,50%		92,50%	77,60%	Em relação ao ano passado este resultado aumentou significativamente, possivelmente fruto do esforço das equipas em aumentar o empowerment dos clientes.
Contribuir para um maior reconhecimento do <i>empowerment</i> dos clientes	N.º de sugestões implementadas realizadas em Comissão de Clientes	≥ 10	29	11		14						14	
	Nº de reuniões de Comissão de Clientes	≥ 15	29	24		27						27	
	N.º de ações/atividades promovidas pelos clientes em defesa dos seus direitos/ interesses e dos seus pares	≥ 2	5	8		8		2	1			11	

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS SOCIAIS	RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO
-----------------------	-----------	-------------	----------------	----------------	-------------------	----------------	--------------

		ANUAL			IPi	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Aumentar a participação e envolvimento das famílias	Taxa de participação dos familiares na elaboração /revisão dos PDI's/PIIP	≥ 85%	86%	72,69%	100%	100%	33,33%	33,33%	83%	100%		74,94%	
	Taxa de participação dos familiares em atividades em que são convidados	≥ 55%	54,81%	32,24%	24,31%	19,57%		36%	57,90%	97,29%	11,76%	41,13%	
	Taxa de sugestões implementadas feitas pelas famílias	≥ 65%	0%	100%		100%	100%	100%		0%		100%	

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESPOSTAS							RESULTADO 2017	JUSTIFICAÇÃO
					SOCIAIS								
					IPI	CAO PTC	SAD	LR	CAO MRV	CRECHE	RASR		
Aumentar a motivação e a satisfação dos colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores	≥ 76%	71,60%	67,93%	58,76%			65,70%		64,06%	82,29%	63,47%	Estes resultados têm vindo a decrescer ao longo dos 3 anos. É importante estabelecer ações que motivem os colaboradores para o seu serviço, visto que isso refletir-se-á no seu trabalho e na qualidade dos serviços prestados ao cliente. Este fator poderá, por sua vez, influenciar a satisfação dos clientes relativamente aos serviços da instituição.
	Taxa de respostas às questões associadas à motivação (no questionário de satisfação dos colaboradores)	≥ 75%	66,42%	61,69%	51,54%			50%		64,81%	72,91%	54,37%	
Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	Taxa de cumprimento do plano de formação	≥ 75%	83%	90,48%	75%	66,7%	100%	80%	100%		100%	80%	Este resultado não pode ser calculado através da média de cumprimento das diferentes respostas sociais, mas tem de ser visto como um todo.
	Taxa de eficácia das ações de formação	≥ 75%	58,3%	-	91,67%	89%		89%	86,6%		62%	83,65%	Ainda não foi medida a eficácia de algumas formações, dado que ainda nos encontramos no período de avaliação.
	Média de níveis de avaliação de desempenho	≥ 75%	-	-									O procedimento de avaliação de desempenho está a ser revisto, sendo que este ano retomaremos esta avaliação.

Esta sera realizada em espaço aberto à comunidade, com a dinamização de Oficinas e Ateliês sócio ocupacionais e venda de produtos Marca D’Coração Doce que abrangerá os seguintes serviços: Carpintaria e Restauro; Artesanato Urbano; Cestaria em Jornal, brindes personalizadas, Decoração, Bolachinhas etc.

O projeto prevê o acompanhamento em integração em experiências em contexto de Trabalho, ao abrigo do Regime das ASUs (Actividades Socialmente Úteis).

Embora a candidatura tenha sido aprovada em 2017, o projeto será desenvolvido durante o ano de 2018.

3.4 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas

O objectivo geral deste projeto é apoiar as pessoas mais carenciadas a nível socioeconómico, através da distribuição de géneros alimentares. Esta distribuição é feita por um conjunto de entidades parceiras que articulam entre si, oferecendo um conjunto de acções de acompanhamento aos destinatários finais, que visam a inclusão social, sendo a APPACDM a entidade mediadora.

Este projeto está a decorrer.

IV – DESEMPENHO INSTITUCIONAL

4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores

Foi realizada a avaliação de satisfação dos colaboradores em relação ao ano de 2017, tal como todos os anos anteriores, em janeiro do ano seguinte.

Esta avaliação foi feita com base na resposta a questionários anónimos por parte dos colaboradores, que se dividiram pelos 4 edifícios da instituição: Edifício Sede, Residência Autónoma de Santa Rita, Lar Residencial e CAO de Marvão e a Creche “Os Piratas das Areias”.

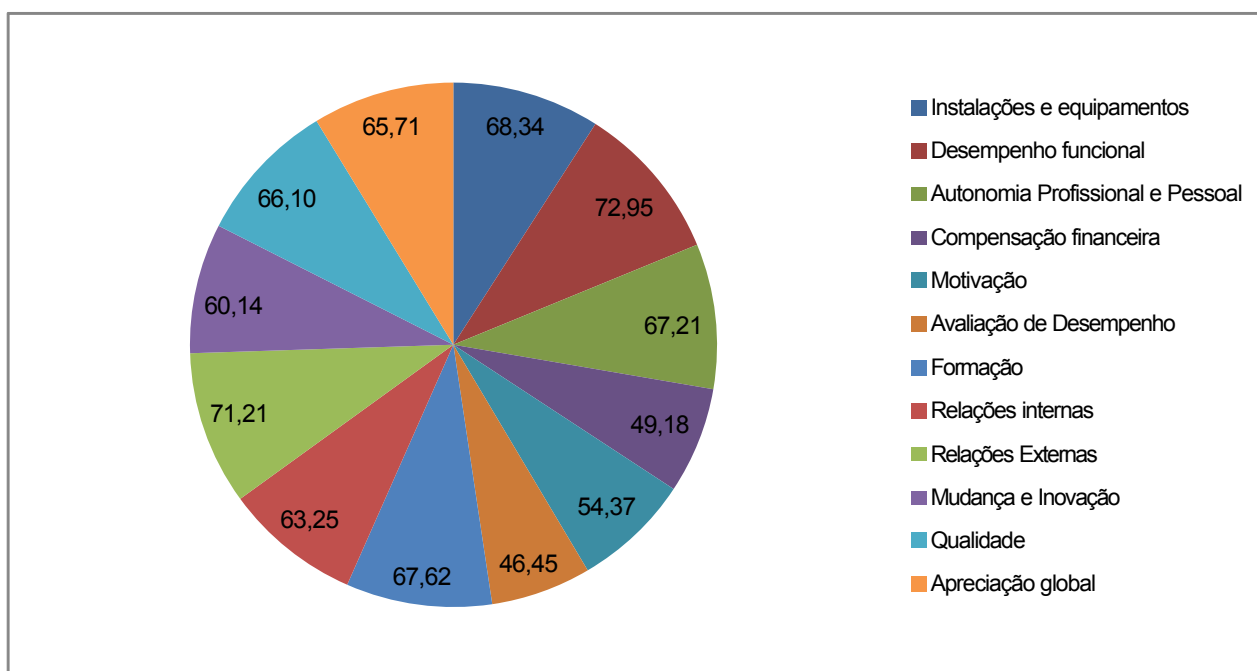
Tal como em anos anteriores, é afixada a informação na entrada dos respetivos edifícios e os questionários, depois de preenchidos colocados nas caixas de sugestões.

Num total de 78 colaboradores, apenas 61 responderam e entregaram os questionários, sendo a taxa de participação de 78,21%.

Edifício	Total	N.º de questionários recolhidos	Taxa de participação
Sede	39	27	69%
Lar Residencial e CAO Marvão	26	21	80,77%
Creche	9	9	100%
Residência Autónoma de Santa Rita	4	4	100%
TOTAL	78	61	78,21%

Relativamente à avaliação da satisfação dos colaboradores, esta baseou-se em 61 inquéritos, da qual podemos apresentar o seguinte gráfico.

Gráfico 1 – Avaliação da Satisfação dos Colaboradores



Numa análise mais detalhada do gráfico, podemos concluir que a área mais fraca é a avaliação de desempenho, sendo óbvio o motivo, já que não está a ser realizada. Esta é seguida da compensação financeira e da motivação dos colaboradores.

É importante reverter esta situação, com medidas que possam melhorar a satisfação dos colaboradores e a sua motivação, no que se refere ao reconhecimento do seu trabalho.

Relativamente às áreas com maior percentagem de satisfação, realçamos o desempenho funcional, que se prende com questões sobre o conhecimento da função, a carga horária e a oportunidade de desenvolver as competências profissionais e as relações externas, que se prende a questões diretamente ligadas ao trabalho desenvolvido diretamente com o cliente.

4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes

No que se refere a uma análise mais detalhada dos questionários de avaliação de satisfação de clientes podemos apresentar os seguintes dados. No que se refere aos clientes, a tabela seguinte esquematiza a informação sobre o número de questionários entregues.

Resposta Social	Nº de clientes	Nº de inquéritos recebidos
CAO Marvão	17	6
LR	23	4
RASR	6	1
CAO Portalegre	39	13
SAD	18	15

Dado que nem todos os clientes têm capacidade para responder ao inquérito, os resultados foram tratados com base nos clientes que têm capacidade de resposta e no número de questionários entregues. Desta forma, apresentamos o seguinte gráfico que sintetiza a informação recolhida.

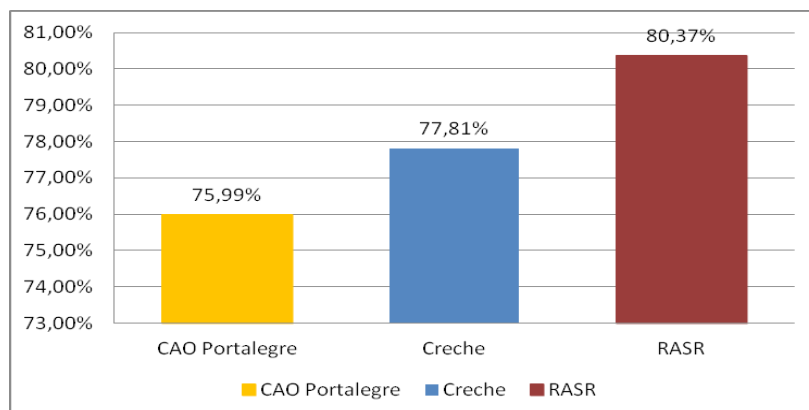
Dados o âmbito do tipo de resposta social, os resultados diferem muito, sendo que também teremos de tomar algumas medidas para os clientes estarem mais satisfeitos, sendo que se irão analisar resposta a resposta estes resultados. Desta forma, podemos observar que os clientes mais satisfeitos são os da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, enquanto os do Lar Residencial são os menos satisfeitos.

Gráfico 2 – Avaliação da Satisfação dos Clientes

No que se refere aos questionários entregues pelas famílias apresentamos a seguinte informação:

Resposta Social	Nº de clientes	Nº de inquéritos
CAO Portalegre	39	18
Creche	28	19
RASR	6	4

Gráfico 3 – Avaliação da Satisfação dos Significativos/Familiares



No que respeita à satisfação das famílias, apenas temos questionários devolvidos da Creche e do CAO de Portalegre. Temos resultados bons ao nível da satisfação, realçando a pouca adesão das famílias ao preenchimento destes questionários, já que é um importante indicador da realização do nosso desempenho enquanto instituição prestadora de serviços.

4.3 Avaliação da Satisfação de Parceiros

No que se refere à avaliação da satisfação de parceiros esta foi realizada com os parceiros através da entrega por cada responsável por cada resposta social com aqueles que mais têm contato, no sentido de facilitar a devolução dos mesmos e facilitar o seu tratamento.

Desta forma, obtivemos 9 questionários de volta, dando uma taxa de satisfação de 71,41%.

4.4 Respostas Sociais

4.4.3 Intervenção Precoce na Infância

Ao nível da caracterização da população apoiada podemos apresentar os seguintes quadros, no que se refere ao número de crianças apoiadas por idade e género:

Eli Castelo de Vide, Marvão e Crato

Processo SNIPI			
Idades	M	F	Total
0-35 m.	4		4
36-71 m.	11	9	20
72 e + m.	11	4	15
TOTAL	26	13	39

Eli Portalegre

Processo SNIPI			
Idades	M	F	Total
0-35 m.	12	3	15
36-71 m.	33	14	47
72 e + m.	14	4	18
TOTAL	59	21	80

Ao nível de ações a desenvolver no processo podemos referir:

1. Promover o aumento do número de ações de sensibilização no âmbito da intervenção realizada pela ELICVMC e ELI de Portalegre aos contextos educativos, famílias acompanhadas pelas ELI's e em algumas situações à comunidade em geral.
2. Aumentar o número de famílias que participam nas atividades promovidas pelas ELI's
3. Aumentar o número de parcerias que promovam a intervenção em rede das ELI's com ocupação dos tempos livres na esfera desportiva, cultural, de lazer e socioeducativo das crianças e famílias acompanhadas.
4. Promover a divulgação da intervenção das ELI's, fazendo referência sobre em que consiste a resposta social IP; onde e como referenciar; locais de intervenção; constituição da equipa técnica;
5. Continuar a promover o envolvimento das famílias na definição de objetivos para o Plano Individual de Intervenção Precoce (PIIP), bem como à criação do mesmo.

No que respeita as ações a desenvolver/ sugestões de melhoria foi solicitado no primeiro trimestre de 2017, a todos os técnicos das ELI'S que trabalham diariamente no terreno os seus contributos, sendo que uma das sugestões apresentadas foi o aumento de horas de alguns técnicos, principalmente terapia da fala. Neste momento já se encontra colmatada esta lacuna, devido à contratação de uma terapeuta da fala pela instituição.

A sugestão já apresentada, relativamente à necessidade de reforço de horário de alguns técnicos mantém-se, já tendo sido referido e abordado este assunto em sede de reunião com o NST de Portalegre, aguardando-se mais informações relativamente ao "alargar" do protocolo.

Estas acções de melhoria seriam exequíveis através de:

1. Realização de ações de sensibilização para as famílias acompanhadas pelas ELI's, com a colaboração/parceria das entidades parceiras em contexto educativo.
2. Planear atividades temáticas do interesse/com interesse para as famílias de forma a que exista um maior envolvimento e participação nas atividade propostas.
3. Fazer parceria com associações juvenis, desportivas culturais e sócio-educativas que possam promover a ocupação e a participação e inclusão da criança e da família em atividades desportivas, culturais, de lazer e sócio-educativas.
4. Criação de flyers e folhetos informativos para divulgação nos contextos educativos e na rede de parceiros, com a prévia autorização do núcleo de supervisão, para ser possível uma maior divulgação desta resposta social.

5. Delinear em conjunto com a família os objetivos a trabalhar no PIIP sempre com a perspetiva de este ser feito com e para a família, promovendo sempre o apoio necessário à família quando a mesma apresentar alguma dificuldade na definição de objetivos para o PIIP, bem como na criação deste.

No que respeita à sugestão apresentada para colmatar o constrangimento à intervenção, foi sugerido uma revisão dos acordos estabelecidos entre os diversos ministérios envolvidos, aguardando-se decisões.

4.4.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre

Neste ano manteve-se a estabilidade na continuidade da equipa técnica e também da coordenação. Em Outubro os recursos humanos afetos a esta resposta social correspondiam às exigências estipuladas pela Segurança Social e o corpo técnico reforçou a organização da divisão do CAO ocupacional e o CAO funcional. Por forma a diminuir a rotatividade dos clientes nos ateliês. Quando um ajudante de estabelecimento a pessoas com deficiência se encontra a dar apoio em atividades no exterior (por exemplo, piscina, equitação, desporto adaptado), foi feito reajuste nos horários de forma a estarem duas pessoas presentes na sala; quando sai um colaborador, permanece outro, sendo assim evitada distribuição dos clientes/rotatividade da sala.

Manteve-se a composição da equipa do CAO de Portalegre, que tem uma Diretora Técnica/Coordenadora a 100%, uma Técnica Superior de Serviço Social a 100%, uma Psicóloga a 100%, um Fisioterapeuta a 100% (repartido entre dois técnicos da área), uma Psicomotricista a 100%, seis Ajudantes de Estabelecimento a 100% e um motorista a 100%.

Não pertencendo à APPACDM de Portalegre, mas numa parceria com a Câmara Municipal de Sousel, contempla-se uma Animadora Sócio-Cultural, que não só acompanha os 6 clientes provenientes desse município, como é uma mais-valia para a equipa de CAO. A Animadora-Sócio Cultural entrou para licença de maternidade tendo sido substituída neste período por Psicopedagoga, e regressou novamente em Outubro. Foi redefinido em Novembro a actuação da colaboradora por forma a dar suporte a áreas mais específicas tais como: estimulação cognitiva, informática e culinária. Esta alteração foi realizada com o propósito de haver reforço de actividades junto de clientes, os quais, é necessário uma maior período de tempo de estimulação nas áreas que não de todo conseguido na dinâmica dos ateliês das actividades produtivas.

O voluntariado com a Enfermeira Margarida teve a sua continuidade ao longo do ano com a dinâmica de dois grupos com actuação diferenciada: estimulação musical com grupo de clientes mais dependentes e outro grupo, do qual fazem parte os clientes que pertencem aos ensaios do Grupo Alegr'ARTE. Acompanhou nos

ensaios do Grupo Coral a Animadora-Sócio Cultural de forma a reestruturar o grupo, uma vez que a enfermeira informou que iria a partir de Julho iria cessar o voluntariado. Esta opção, referiu que se deveu à sua tentativa em diminuir as actividades nas quais se encontra envolvida, que já eram muitas.

Ao nível do Serviço Social, decorreu estágio curricular no período de Maio de uma aluna do último ano desta licenciatura, proveniente da Escola Superior de Ciências Sociais de Portalegre, a qual contribuiu também para a realização de algumas actividades realizadas ao nível da Comissão de Clientes, uma vez que o seu projeto final de curso incidiu sobre esta temática. A estagiária participou nas diferentes actividades desenvolvidas no CAO, sendo um reforço na dinâmica das horas de convívio. Decorreu ainda estágio de uma aluna de curso profissional em Animação proveniente da Escola Superior de Ciências Sociais de Portalegre, no período de Setembro a Novembro de 2017, a qual contribuiu para a realização de actividades relacionadas com expressão plástica e sócio-ocupacionais.

Este ano, decorrente da dinâmica interna da gestão de recursos humanos foi feito o seguinte levantamento de acções de melhoria a realizar:

- 1) Considerar reajustes nas dinâmicas da resposta, tendo em conta as mudanças na equipa de trabalho, nomeadamente com a saída da auxiliar de Serviços Gerais com contrato ao abrigo do Centro de Emprego, e tanto quanto possível, brevemente ser realizada a sua substituição, sendo indispensável à manutenção de condições de limpeza e higienização da valência dos diferentes espaços;
- 2) Continuidade na formação contínua dos colaboradores, contemplando os Ajudantes de Estabelecimento a Pessoas com Deficiência, Motorista, Jardineiro e Auxiliar de Serviços Gerais, que se encontram vinculados à dinâmica da Resposta Social e desempenham na sua actuação diária, contacto de proximidade com os clientes. A capacitação e formação na actuação dos ajudantes de estabelecimento de pessoas com deficiência em diferentes componentes: barro, artes decorativas, expressão plástica, que possam aportar novas estratégias de estimulação multissensorial dos clientes;
- 3) Criação de Grupos Específicos com Clientes com perfis de funcionalidade mais próximos em actividades de estimulação ao nível da leitura, escrita e cálculo sob orientação de um Técnico, reforçando a manutenção/estimulação de competências dos clientes;
- 4) Criação do Responsável do Dia para treino de competências de 5 clientes.
- 5) Reforço de Dinâmicas e criação de tarefas ocupacionais, por exemplo auxílio na realização dos lanches e aumentar para dois dias a realização de actividades de culinária;
- 6) Continuidade na sensibilização da Direcção para a necessidade a urgência em ultimar plano de reestruturação do espaço físico e condições de climatização das instalações do Centro de Actividades Ocupacionais, nomeadamente o Ginásio e Corredor. O número de clientes do CAO está muito próximo da capacidade máxima da valência, havendo um maior número de clientes por sala, incluídos em ateliês. As diferenças de temperatura quer no período de Verão quer de Inverno, estão em incumprimento com o bem-estar a proporcionar aos clientes.

- 7) Na reunião de Pais realizada em Outubro, alguns dos presentes, alertaram para a necessidade de haver conforto térmico nos transportes, visto o autocarro não ter ar condicionado, e em situação de calor ou frio, não proporciona as melhores condições de conforto e bem-estar aos clientes. Um dos degraus de acesso ao autocarro encontra-se danificado, tendo sido pedido o seu arranjo.
- 8) Foi solicitado a existência de um sistema de rede Wi-fi, que possibilite no Centro de Actividades Ocupacionais, um maior número de acesso de clientes à internet. Actualmente, existe uma pen com acesso a internet que é usada por 1 ateliê rotativamente, por técnicos e clientes que tenham maior funcionalidade e estejam no Treino de Competências ao nível da informática;
- 9) Foi dado início na carpintaria à construção de Biombos para sua utilização nas actuações e ensaios do Grupo de Teatro de Sombras, uma vez que, recorrentemente se solicitava a sua requisição junto de Entidades Parceiras, nem sempre estando Disponível;
- 10) Continuidade no reforço da necessidade em ser criado um espaço contíguo à Carpintaria (Telheiro) que possibilite ampliar as instalações e isolar ruído aquando a utilização das máquinas, uma vez que no ateliê da cestaria os clientes se queixam do barulho. Por outro lado, possibilitaria que os clientes pudessem desenvolver as actividades no período de Verão abrigados do Sol, e haver espaço abrigado para arrumação.
- 11) Equacionar a reestruturação do Modelo de Funcionamento e Actividades do Centro de Actividades Ocupacionais de Portalegre para acolher novos desafios na resposta às necessidades dos clientes que transitam das Escolas e integração em actividades socialmente úteis;
- 12) Necessidade de Recurso Humano que possa dar resposta no planeamento de actividades e objectivos de sala para cada ateliê e utente, potenciado a qualidade no Planeamento e desenvolvimentos de actividades sócio-ocupacionais;
- 13) Necessidade de substituição da Técnica de Serviço Social no Período de Licença, por forma a assegurar o normal funcionamento do acompanhamento às famílias e clientes;
- 14) Necessidade de reestruturar o funcionamento e dinâmicas do CAO de Portalegre, aquando o início do Projecto Espaço comUNIDADE.

4.4.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão

O CAO de Marvão encontra-se organizado em três salas, sendo que se desenvolvem atividades adequadas às características de cada cliente. Este ano foi um pouco complicado, dado que tivemos muitas variações ao nível dos colaboradores. Praticamente durante todo o ano estivemos com um colaborador a menos o que tem dificultado prestar um trabalho de qualidade aos clientes. Apesar da equipa técnica se ter mantido ao longo do ano, muitas das vezes tem de prestar apoio nas rotinas diárias da resposta social, deixando o trabalho terapêutico e técnico um pouco à margem.

Este ano conseguimos também o aumento do acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para **17 clientes**.

Ao nível das principais mudanças em termos de atividades, é de destacar a expressão motora que começou a ser realizada no Pavilhão Municipal de Santo António das Areias, em colaboração com Município de Marvão e o Agrupamento de Escolas de Marvão. Ainda este ano iniciou-se o treino de autonomia de atividades da vida diária, nomeadamente em apoio na copa.

Todas as outras atividades continuam a ser dinamizadas, com muita dedicação e esforço de todos os colaboradores, dado que temos tido sempre um colaborador de sala em falta. Para além disso, para que todas estas se tornem possíveis, temos muitas vezes colaboração de colaboradores de Lar Residencial, sendo que para fazer face à realização de atividades exteriores e colmatar faltas, necessitamos de mais um recurso humano, que fosse polivalente.

Para além deste recurso, é imprescindível que tenhamos as duas carrinhas sempre disponíveis e operacionais.

4.4.4 Lar Residencial

Ao nível das melhorias necessárias para esta resposta social passam por apostar no Plano de Formação dos colaboradores, de acordo com as necessidades sentidas, deverá ser uma preocupação contínua da instituição, para melhorar o desempenho da equipa.

No que respeita aos clientes, a sua segurança e bem-estar são a prioridade de qualquer uma das Respostas Sociais da instituição. No que respeita ao LR, apesar de ter já ter havido um investimento neste sentido, com a instalação do sistema de entrada no edifício por código, este continua a não ser suficiente para evitar fugas ou desfrutar do espaço exterior com tranquilidade. Deste modo, está a ser feito um levantamento de orçamentos para vedar as traseiras do LR, para tornar o quintal mais seguro e funcional.

Relativamente aos transportes, considera-se importante substituir a carrinha Peugeot 53-54-IE, uma vez que nos últimos tempos têm surgido algumas avarias mecânicas com a mesma, as quais têm transmitido a todos os seus utilizadores, clientes e colaboradores, medo e insegurança na sua utilização.

No que respeita às medidas de Autoproteção, estão a corrigir-se algumas não conformidades detetadas pelo Comando Distrital de Operações de Socorro de Portalegre na vistoria realizada, a pedido da instituição. No entanto, após esta visita, considera-se pertinente estabelecer contrato com uma entidade credenciada, para efetuar a manutenção do equipamento de emergência e segurança, periodicamente. Durante o primeiro, trimestre espera-se proporcionar ações de sensibilização ao nível das normas da segurança contra incêndios aos colaboradores e realizar o simulacro dentro do edifício do Lar Residencial.

No que respeita à alteração do quadro de pessoal, apenas no último trimestre não houve nenhuma mudança ao nível dos colaboradores. Apesar das alterações no quadro de pessoal não terem sido significativas estatisticamente, houve entrada em 2017 de vários colaboradores novos, o que se refletiu na equipa ao nível da maturidade e confiança.

Espera-se que no próximo ano, a estabilidade volte à equipa, pois será uma mais-valia quer para colaboradores, quer para os clientes.

4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita

No que se refere à metodologia utilizada na resposta social, mantém-se as reuniões mensais de equipa entre as Colaboradoras e a Coordenadora, onde são discutidos os estudos de caso dos clientes residentes, feito o ponto de situação do quotidiano dos mesmos, avaliadas as atividades em que participam.

Entre os vários serviços que assegura consistem: o transporte dos clientes (para o centro de atividades ocupacionais; residência de familiares; situações médicas; etc.); alimentação; medicação; produtos de higiene; tratamento de roupa; acompanhamento a consultas médicas, exames e/ou análises; apoio psicossocial; e dinamização de atividades de vida diária, idas a festas populares e outros eventos, entre outras, porém estas atividades encontram-se comprometidas tal como no ano transato, porque quando fica uma viatura é de 5 lugares e os clientes são atualmente seis mais a colaboradora. Contudo, através da coordenação com o nosso Lar Residencial temos assegurado a possibilidade de participar nas atividades/ eventos.

No que se refere à Equipa é constituída por uma Técnica Superior de Serviço Social que é a Coordenadora, 4 Ajudantes de Ação Direta e mais uma Ajudante de Ação Direta a 50% para assegurar as faltas e férias. Esta colaboração tem sido fundamental visto que na última quinzena de Agosto o Centro de Atividades Ocupacionais encerra para férias, e a funcionária assegura as manhãs em que não há nenhuma colaboradora escalada.

É urgente ser criada uma resposta residencial adaptada às características dos nossos clientes, visto que esta não pode continuar nos molde em que está. E no último relatório de acompanhamento da Segurança Social fomos uma vez mais alertados para esta situação.

Ao nível do *benchmarking* sugiro que se vá visitar outras instituições da área e conhecer o seu funcionamento.

4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário

Importa referir que o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um serviço que altera muito frequentemente derivado dos clientes serem idosos e alguns já em estado de muita dependência.

A coordenadora da Resposta que esteve de licença de maternidade regressou, e a colega que a substituiu voltou às suas funções no CAO de Marvão.

A técnica estagiária saiu também do apoio que dava neste serviço.

O serviço de Apoio Domiciliário tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para 20 clientes (com capacidade para 40). Neste momento esta resposta conta 18 vagas preenchidas, tendo ainda 1 vaga em acordo disponível.

Neste último trimestre voltaram a existir alterações na gestão do serviço derivadas da perda de clientes. Ficou apenas uma equipa de colaboradoras para o serviço na casa dos clientes, ficou apenas uma colaboradora na instituição a dar apoio na cozinha, na lavandaria e nas limpezas e quando alguma colaboradora da equipa de rua necessita de se ausentar, esta substitui.

4.4.7 Creche “Os Piratas das Areias”

Importa referir que a creche “Os Piratas das Areias” é um serviço que tem vindo a alterar significativamente, resultante de uma boa afluência ao mesmo.

Esta resposta ao longo do ano de 2017 teve alterações significativas, ao nível de colaboradoras e Coordenadora e também de clientes.

A Coordenadora da Resposta esteve de licença de maternidade até Novembro do ano corrente, bem como uma colaboradora que saiu em Março também de licença de maternidade e foi substituída por outra que entra em Março de 2017 e sai em Agosto do mesmo ano.

Uma colaboradora que se encontrava ao serviço na sede da instituição inicia o serviço na creche em Junho de 2017 e fica responsável pela limpeza do edifício.

A creche “ Os Piratas das Areias “ tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para 40 clientes. Neste momento esta resposta conta 28 vagas preenchidas, tendo já inscritas 8



APPACDM
Portalegre

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

crianças, para este ano lectivo. Nesta perspectiva, iremos abrir uma nova sala de berçário com mais 8 crianças.

4.5 Formação

Ao nível da formação, apresentamos esquematicamente a formação realizada este ano civil:

Formação realizada na APPACDM de Portalegre																	
Designação do Curso	Integrada no plano anual de formação		Concretizada		Se não concretizada		Área de Formação	Objetivos gerais	Carga horária	Nº de Ações	Nº total de Formandos	Destinatários (categorias)	Entidade formadora	Avaliação			
	Sim	Não	Sim	Não	Cancelada - Causa	Transfere para ano seguinte								Diagnóstica	Satisfação	Aprendizagem	Impacto
Primeiros Socorros em Pessoas com Necessidades Especiais	X		X				862	Desenvolver competências que permitam prestar a primeira assistência a vítimas de acidente ou de doença súbita, até à chegada dos meios de socorro.	25	3	59	Todos os colaboradores da APPACDM de Portalegre	Euroconsult		X		
Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	X			X		X	862	Adquirir e aplicar conhecimentos em matéria de segurança, higiene e saúde no trabalho.	25	2		Todos os colaboradores da APPACDM de Portalegre	Euroconsult				
Deficiência e Saúde Mental - Questões de Duplo Diagnóstico	X		X				720	Identificar as principais manifestações clínicas das doenças mentais com maior comorbilidade com a Deficiência Intelectual; desenvolver competências de actuação em casos de duplo diagnóstico.	1h30	4	29	Colaboradores das respostas sociais de Lar Residencial, Centros de Atividades Ocupacionais e Residência Autónoma de Santa Rita	APPACDM de Portalegre		X		X
Boas Práticas em Higiene e Segurança Alimentar	X		X				541	Conhecer os requisitos básicos em HACCP e cuidados a adoptar em termos de segurança e higiene alimentar.	2	2		Colaboradores da cozinha	K-MED				
Registos Obrigatórios		X	X				541	Desenvolver competências para a execução de registos obrigatórios.	4	1	5	Colaboradoras da cozinha	K-MED				

Desta forma, podemos concluir que o plano de formação foi cumprido numa taxa de 80%, sendo que apenas uma ação de formação ficou por realizar, transitando para 2018.

Parece-nos também importante referir outros trabalhos que têm vindo a ser realizados neste âmbito no processo de formação. A tabela seguinte sintetiza essa informação.

Outros trabalhos desenvolvidos				
Designação do trabalho	Objetivo do trabalho	Entidade promotora	Período de realização	Participantes/Resposta Social
Ação de sensibilização - Cuidados de Higiene Oral	Sensibilização para a importância de adoptar uma adequada higiene oral e desenvolvimento de competências para a concretização da mesma.	Instituto Politécnico de Portalegre - Escola Superior de Saúde	1 de fevereiro	5 colaboradores do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre
2º Encontro de CAO - Centro de Atividades Ocupacionais - Desafios e Oportunidades	Promover momentos de reflexão e partilha entre colaboradores de diferentes CAO's, no que diz respeito aos desafios e oportunidades futuras.	APPACDM de Portalegre e Humanitas, cofinanciado pelo Instituto Nacional de Reabilitação	23 de setembro	10 colaboradores dos Centros de Atividades Ocupacionais
Projeto "Ser Mais Precoce. Ser Mais Inclusão"	Contribuir para o conhecimento das famílias, técnicos, educadores, instituições e comunidade em geral, no âmbito da intervenção precoce, sobre o desenvolvimento e inclusão de crianças, dos 0 aos 6 anos, com NEE, atraso global de desenvolvimento e risco fa	APPACDM de Portalegre, cofinanciado pela Fundação Calouste Gulbenkian	janeiro a maio	15 colaboradores dos Centros de Atividades Ocupacionais, Creche e Lar Residencial

Ainda no respeito ao processo de formação, julgamos importante mostrar a realização de um estágio profissional e toda a informação inerente ao mesmo:

Estágios curriculares				
Escola/Faculdade/ Instituição/...	Grau de Ensino	Área de Formação	Horas de estágio	Resposta onde foi realizado
Instituto Politécnico de Portalegre - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais	Licenciatura	Serviço Social	360 (1 estágio)	Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Áreas a Melhorar

- Encontrar novas formas de autofinanciamento, sendo que este Quadro Comunitário apela ao Empreendedorismo Social;
- Existir uma maior coordenação e aproveitamento de recursos internos ao nível das áreas de Formação;
- Melhorar a distribuição interna de serviço, fomentando uma melhor dinâmica das Respostas Sociais;
- Cumprir com os prazos para a entrega de documentação associada aos Procedimentos da Qualidade.

Aprovado pela Direcção a 7 de Março de 2018,

Assembleia Geral a 29 de Março de 2018,
