



P. M.
JL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2019



ÍNDICE

Introdução.....	3
I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS	4
II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO	10
III – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO.....	11
3.1 Colónias de férias	11
3.2 Horta Pedagógica Inclusiva	11
3.3 Espaço comUNIDADE	11
3.4 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas.....	12
3.5 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares	12
3.6 ReModeLar para inovar, Inovar para (re) Qualificar	13
3.7 "D'Coração Doce", Candidatura à Tipologia 3.32	13
3.8 "Capacitação para a Inclusão", no âmbito da Tipologia 3.05	13
3.9 CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente, projeto-piloto cofinanciado pelo POISE.....	14
IV – DESEMPENHO INSTITUCIONAL	15
4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores	15
4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes.....	19
4.3 Avaliação da Satisfação de Parceiros	22
4.4 Respostas Sociais.....	22
4.4.1 Intervenção Precoce na Infância	22
4.4.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	26
4.4.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão.....	28
4.4.4 Lar Residencial	28
4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita	30
4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário	31
4.4.7 Creche "Os Piratas das Areias"	32
5. Formação	33



7 H.
2
H

INTRODUÇÃO

Este relatório é o reflexo do trabalho desenvolvido no último ano, pretendendo ser um documento orientador e comparativo dos resultados dos últimos 2 anos, no que diz respeito ao desempenho da instituição nesse período, daí que se esteja a avaliar o cumprimento do plano estratégico 2018-2020. Este Plano Estratégico teve o seu fim este ano, um ano antes do previsto, dado que terminou o mandato da Direção e seguir-se-á outro de quatro anos, sendo o próximo plano estratégico relativo ao quadriénio 2020-2023.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2018	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS								RESULTADO 2019	JUSTIFICAÇÃO	
				CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI				
Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM.	Taxa de divulgação da instituição	≥ 75%	76,67%	/	/	100%	/	/	/	/	89,29%	94,65%	Este resultado foi calculado com base na análise dos questionários de 9 entidades parceiras, devolvidos pelas respostas sociais assinaladas, nas questões relacionadas com a divulgação das atividades.	
	N.º de meios de comunicação ativos	≥ 4	6	/	/	6	7	6	2	/	15	15	Sob consulta nos relatórios das respostas sociais/projetos. Entre eles: cartazes, ofícios, e-mails, rádio, jornal, redes sociais, site, relatórios trimestrais, relatório anual, etc.	
	N.º de atividades realizadas em parceria	≥ 20	133	/	/	45	39	22	10	2	0	9	172	Sob consulta nos relatórios das respostas sociais/projetos.
Criação de novos projetos que respondam às necessidades da instituição	N.º de projetos	0	0	/	/	0	0	0	0	0	0	0	0	A Instituição necessita urgentemente de criar uma nova resposta residencial, uma vez a Residência Autónoma já não responde às necessidades dos clientes, sendo que os mesmos não são autónomos e mediante a regulamentação legislativa, os mesmos deixaram de ser considerados no CAO.
Investir em novas formas/técnicas e metodologias de trabalho	N.º de Certificações da Qualidade	≥ 1	-	0								0	Estamos a trabalhar na uniformização dos processos, estando prevista uma auditoria para 2020.	
	N.º de ações de melhoria que resultam do Benchmarking	≥ 2	2	/	/	2	0	0	0	0	1	7	10	Sob consulta nos relatórios das respostas sociais/projetos.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2018	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2019	JUSTIFICAÇÃO	
				IP	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD			
Criação de novos projetos de inovação social	N.º de projetos	≥ 2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Temos vários projetos em curso, tendo recebido o convite da Câmara Municipal de Portalegre para nos candidatar aos Contratos Locais de Ação Social (CLDS) – Eixo do Envelhecimento Ativo. Encontramo-nos à espera da aprovação, embora no final do ano já contávamos com a equipa técnica afeta ao projeto para o planeamento/organização das atividades do mesmo.
Criar novas fontes de receita e de auto-financiamento e manter as atuais.	N.º de painéis fotovoltaicos	≥ 60	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Neste momento ainda só temos os instalados inicialmente. No entanto estamos em processo de recolha de informação para adquirir painéis de autoconsumo, tendo efetuado uma candidatura nesse sentido no âmbito da eficiência energética.
Reduzir custos e despesas	N.º de ações efetivas para a diminuição dos gastos	≥ 2	7		6	4	11	4	0	0	0	25	Sob consulta nos relatórios das respostas sociais/projetos.





RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2018	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2019	JUSTIFICAÇÃO	
				IP	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD			CAVI
Garantir a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação dos familiares/clientes	≥ 72%	77,86%		80,7%	82,3%	89,3%	80,2%	77%	71,8%	80%	80,26%	O resultado subiu ligeiramente em relação ao 2018, sendo que para melhor analisar as questões por parâmetro de avaliação, dever-se-á consultar o Relatório de Satisfação de Clientes.
	Taxa de satisfação dos clientes nas atividades	≥ 85%	71,93%		82%	60,5%	71,7%	76,7%	65,9%	66,7%	85,9%	73%	O resultado subiu ligeiramente em relação ao 2018, sendo que para melhor entender as questões que foram tidas em conta em cada questionário, dever-se-á consultar o Relatório de Satisfação de Clientes.
	Taxa de implementação das ações de melhoria	≥ 75%	85,43%		90,73%							75%	82,87%

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2018	RESPOSTAS SOCIAIS								RESULTADO 2019	JUSTIFICAÇÃO	
				CAO PFG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI				
Garantir a melhoria da qualidade de vida dos clientes	Taxa de cumprimento do PDI / PIIIP	≥ 80%	74,52%	82,9%	84,6%	49,3%				67,4%	100%	87,5%	78,62%	A taxa tão baixa de cumprimento do PDI do CAO de Marvão prende-se essencialmente com a interrupção da atividade de equitação terapêutica e do longo período sem fisioterapia, o que, esperamos, ser melhorado no próximo ano.
	Taxa de satisfação à questão do inquérito de satisfação dos clientes sobre qualidade de vida	≥ 80%	83,18%	77,1%	78,1%	89,2%	87,5%					82,3%	82,3%	
	Taxa de satisfação à resposta "Sou livre de dar a minha opinião e esta é ouvida"	≥ 80%	81,68%		82,3%	84,4%	95,8%	87,5%					81,3%	
Contribuir para um maior reconhecimento do empowerment dos clientes	N.º de sugestões implementadas realizadas em Comissão de Clientes	≥ 11	14										11	
	N.º de Clientes integrados na comunidade	≥ 2	-										5	
	N.º de ações/atividades promovidas pelos clientes em defesa dos seus direitos/interesses e dos seus pares	≥ 3	21										6	



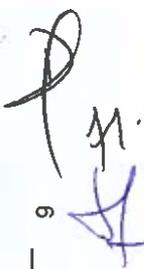
RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2018	RESPOSTAS SOCIAIS								RESULTADO 2019	JUSTIFICAÇÃO
				CAO PTC	SAD	LR	CAO MRV	CRECHE	RASR	CAVI			
Aumentar a participação e envolvimento das famílias	Taxa de participação dos familiares em atividades em que são convidados	≥ 42%	49,30%		47%		36%	17,1%			83%	45,78%	Este é um valor muito similar ao do ano passado, conseguindo cumprir com a meta estipulada anualmente.
Aumentar a motivação e a satisfação dos colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores	≥ 75%	65,69%	73,80%									O parâmetro de avaliação mais colado é a Chefia Direta, sendo as suas questões relacionadas com as ações da chefia direta, na forma como são assumidas as responsabilidades, como são resolvidas situações difíceis e como é reconhecido o bom trabalho dos colaboradores. O parâmetro mais baixo de avaliação é a Recompensa pelo Desempenho Profissional (47,02%), seguido da Comunicação (55,56%) e da Confiança (61,11%).
	Taxa de respostas às questões associadas à motivação (no questionário de satisfação dos colaboradores)	≥ 72%	58,79%	75,34%									A questão menos cotada é "Recomendaria a Associação a familiares/amigos/outros como um bom local para trabalhar" com 69,05%, sendo a melhor cotada "Recomendaria os serviços/produtos da Associação a familiares/amigos/outros" com 78,57%.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESULTADO 2018	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2019	JUSTIFICAÇÃO
				FI	CAO PTG	SAD	LR	CAO MRV	CRECHE	RASR		
Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	Taxa de cumprimento do plano de formação	≥ 75%	78,57%								91,60%	<input type="checkbox"/> nosso plano de formação inicialmente tinha 7 ações previstas, no entanto, com pedidos extraordinários de formação o plano chegou às 24 ações. Das 24 ações, foram realizadas 22.
	Taxa de eficácia das ações de formação	≥ 76%	90,60%								52,33%	<input type="checkbox"/> 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%										<input type="checkbox"/> O procedimento de avaliação de desempenho está a ser revisto.

Tabela 1 – Avaliação do desempenho institucional – monitorização de indicadores do Plano Anual 2019





RELATÓRIO DE ATIVIDADES

II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO

Este ano a instituição celebrou 27 anos de existência. Apresentamos de seguida as atividades institucionais realizadas durante o ano de 2019.

Atividades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez
IV Semana da Inclusão												✓
A cor d'arte	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
VII Capacitar para ter voz										✓		
Colónias de férias						✓	✓					
II Concurso lançado às escolas "Caracóis com ARTE"			✓	✓	✓							
VIII Arraial do Caracol							✓					
Trilhos do "Manel Gira"												
Dia de saúde mental assinalado com Seminário "Intervenção no Duplo Diagnóstico e Saúde Mental"												
Dia internacional da pessoa com deficiência												✓
Campeonato de Boccia				✓	✓	✓						
Dia Mundial da Saúde												
Participação nas Marchas Populares						✓						

Tabela 2 – Avaliação do cumprimento do Plano Anual de Atividades 2019

Desta forma, podemos concluir que das 12 actividades planeadas 9 foram cumpridas o cumprimento terminando com uma média de 75%.

Handwritten initials and a signature in blue ink.

III – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO

3.1 Colónias de férias

As colónias de férias são há muito tempo projetos da nossa instituição. Aliás são o momento pelo qual os clientes esperam o ano inteiro. Continuamos a considerar importante dividir os campos de férias em 2 momentos: o acampamento e a praia. Nesta perspectiva, existiu uma colónia em regime de acampamento numa praia fluvial – na Ortiga. A escolha foi feita com base em diferentes critérios: - A distância: dado que a viagem se torna bastante curta (1h) e menos cansativa para os clientes, para melhor aproveitar o tempo de lazer; - A proximidade entre o alojamento, praia fluvial e zona de refeição: O facto do parque de campismo ser muito próximo da praia fluvial e as refeições serem no próprio local. Foi uma experiência muito rica, dado que promoveu a autonomia dos participantes, sendo que foram os clientes menos autónomos que usufruíram desta atividade, também para melhor usufruírem de um contato mais direto com a natureza.

A outra colónia de férias foi realizada na Fundação "O Século", em Oeiras. A experiência, embora o local fosse muito próximo da praia, não se verificou tão benéfico como nos anos anteriores, pois o regime de hostel não se revelou, em termos logísticos muito proveitoso.

Estes projetos foram cofinanciados pelo INR, I.P. – Programa de Financiamento a Projetos

3.2 Horta Pedagógica Inclusiva

O projeto Horta Pedagógica Inclusiva, financiada pelo Programa EDP Solidária terminou em maio de 2019, teve como principal objetivo construir uma horta inclusiva adaptada a pessoas com mobilidade reduzida. Os produtos da horta foram distribuídos em cabazes mensais por famílias carenciadas, promovendo assim uma alimentação saudável e equilibrada. Após o término do projeto, os produtos da horta foram e serão incluídos nas nossas refeições. Este projeto teve um valor total de 76.873,99, incluindo toda a imputação de recursos humanos, sendo que teve uma comparticipação de 25.000,00€ por parte da Fundação EDP.

3.3 Espaço comUNIDADE

A candidatura do Projeto Espaço comUNIDADE, financiado pelo Prémio BPI Capacitar 2017 baseou-se na intervenção em contexto comunitário em reabilitação Psicossocial na capacitação e empowerment de pessoas com deficiência, duplo diagnóstico e Doença Mental.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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

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

O projeto terminou em março de 2019.

3.4 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas

O Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), é um programa cofinanciado pelo Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas (FEAC) e pretende a distribuição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade junto de pessoas carenciadas, tendo como organismo intermédio o Instituto de Segurança Social, I.P.

A data de início da operação foi no dia 12/10/2017 e o seu término foi em 30/11/2019.

A instituição iniciou este projeto em 2017, que terminou em novembro de 2019.

A instituição irá dar continuidade ao mesmo por mais 3 anos. A APPACDM irá continuar a ser a entidade coordenadora do território de intervenção de Portalegre: Arronches; Marvão; Castelo de Vide; Nisa; Monforte e Crato, e uma das entidades mediadoras do concelho de Portalegre, que pretende dar resposta no mínimo a 288 beneficiários, pelo que, foi celebrado um protocolo de intervenção com outras entidades dos concelhos de intervenção.

3.5 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares

No âmbito dos procedimentos (concurso público e ajuste direto) promovidos pela Câmara Municipal de Portalegre "Aquisição de serviços de confeção, fornecimento e transporte de refeições para estabelecimentos de educação pré-escolar e 1º ciclo, para o ano letivo 2019/2020", a APPACDM de Portalegre concorreu e foi convidada, respetivamente.

No que respeita ao concurso público, a APPACDM de Portalegre conseguiu a adjudicação de um lote, sendo que celebrou contrato para outros dois através de ajuste direto. Com estes contratos, a instituição prestou um novo serviço que tem por finalidade a confeção, fornecimento e transporte de refeições a quente, aos estabelecimentos de educação pré-escolar e do 1º ciclo, para um ano, de acordo com o calendário escolar definido pelo Ministério da Educação.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Durante o presente ano letivo, estamos novamente a fornecer refeições a quatro lotes: Assentos, Praceta, Fortios e Ribeira de Nisa.

3.6 ReModeLar para inovar, Inovar para (re) Qualificar, no âmbito do aviso ALT20-42-2018-11

Durante o ano de 2019, ocorreu a compra do autocarro, sendo que se iniciou o procedimento de Concurso Público para requalificar o edifício do CAO, estando prevista a obra durante o próximo ano civil. Este projeto tem um investimento elegível de 375.750,24 €, podendo ser financiado o montante de 250.000,00€, no caso de aprovação, tendo a instituição de suportar o restante valor.

3.7 "D'Coração Doce", Candidatura à Tipologia 3.32 - Programa de Capacitação para o Investimento Social do POISE

Esta candidatura dotou a instituição da promoção e divulgação da sua marca, assim como os profissionais de competências para continuarem com este tipo de trabalho. Para além disso, trouxe benefícios ao nível da gestão de patrocínios e da comunicação externa, de divulgação e trabalho de marketing no desenvolvimento da Marca D'Coração Doce.

Este projeto teve um custo de 26.056,61€ para 2019, sendo o seu financiamento do mesmo valor.

3.8 "Capacitação para a Inclusão", no âmbito da Tipologia 3.05 – Capacitação para Inclusão Social do POISE

Esta candidatura pretende realizar uma intervenção integrada para alavancar competências pessoais, sociais e profissionais de pessoas em situações de vulnerabilidade económica e social promovendo a inclusão social e a empregabilidade.

Tem ainda como objetivos motivar as pessoas para uma vida ativa e participação contínua na esfera pessoal, familiar, social e profissional assim como promover a qualificação de competências pessoais, de literacia básicas e profissionais para uma integração global da pessoa na sociedade.

Estes objetivos tentarão ser atingidos através da ministração dos seguintes cursos:

- a) **Curso 1** – "Cidadania e Vida Ativa" com duração de 300 horas para 18 formandos de nível 2;
- b) **Curso 2** – "Inclusão Social e Empregabilidade" com duração de 294 horas para 18 formandos de nível 2.

Este projeto teve um financiamento para 2019 de 35.076,00€, sendo o seu custo do mesmo valor.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3.9 CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente, projeto-piloto cofinanciado pelo POISE

A APPACDM de Portalegre teve a aprovação da sua candidatura do CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente, projeto-piloto cofinanciado pelo POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego), Portugal2020 e União Europeia através do FSE (Fundo Social Europeu) para apoio a pessoas com deficiência e/ou incapacidade do concelho de Portalegre. O CAVI da APPACDM de Portalegre enquanto estrutura de gestão de apoio à vida independente, é responsável pela disponibilização da assistência pessoal às pessoas com deficiência, nos termos previstos no Decreto – Lei n.º 129/2017, de 09 de outubro, como núcleo com organização autónoma dentro da ONGPD, sem personalidade jurídica, possui os mesmos órgãos de gestão da APPACDM de Portalegre. tendo realizado o seu termo de aceitação a Maio de 2019.

A Assistência Pessoal consubstancia um serviço especializado de suporte e de promoção à Vida Independente que assegura o direito das pessoas com deficiência ou incapacidade à não institucionalização, à autodeterminação e à promoção da Vida Independente.

Neste período de início de projeto realizaram-se várias ações no sentido de colocar o projeto em funcionamento.

De uma forma esquemática, apresentamos a seguinte tabela, para as atividades realizadas durante este período:

Atividades	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez
Seleção de Destinatários Candidatos						
Recrutamento - Apoiar a Seleção dos Assistentes Pessoais						
Formação dos Assistentes Pessoais						
Ações de divulgação/sensibilização sobre o Modelo MAVI e serviços do Centro de Apoio à Vida Independente da APPACDM de Portalegre						

Atividades	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Início da Assistência Pessoal/ Celebração PIAP'S						
I Encontro do Alto Alentejo sobre o Modelo de Apoio à Vida Independente						
Reuniões de Monitorização/Avaliação Mensal dos PIAP'S com a participação dos Destinatários/Representante Legal e Assistentes Pessoais						
Reporte Mensal Obrigatório de Comunicação de Execução dos PIAP'S até ao dia 15 de cada mês com o Organismo de Gestão Intermédia INR-Instituto Nacional para a Reabilitação						
Reuniões/Coordenação Geral dos Assistentes Pessoais						

Tabela 3 – Cumprimento do Plano de Atividades do CAVI

O CAVI da APPACDM de Portalegre recebeu o adiantamento referente a 2019 do Fundo Social Europeu (Total: 68.964,36 €) e do Orçamento de Estado (Total: 12.170.18 €) com um somatório de um Total recebido de adiantamento de: 81.134.54 €

Comparticipação Financeira	Período
Totalidade: 81.134.54 €	Julho a Dezembro de 2019

Tabela 4 – Participação financeira 2019

IV – DESEMPENHO INSTITUCIONAL

4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores

Este ano, este procedimento foi realizado de forma diferente dos anos anteriores, através da plataforma *Google Forms*, sendo enviado um questionário anónimo para cada colaborador. Este processo teve várias fases, como forma de divulgação do método e de sensibilização dos colaboradores para o preenchimento do mesmo.

Numa primeira fase, a 5 de março, foi enviado um *e-mail* às coordenadoras das diferentes respostas sociais, no sentido de informar o período durante o qual este processo iria decorrer (de 9 a 22 de março). Numa segunda



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

fase, a 9 de março foram enviados os questionários para todos os colaboradores, por *e-mail*. A 16 de março, voltámos a enviar por *e-mail* um lembrete para quem não tivesse preenchido, preencher.

Após todas estas tentativas, a 7 de abril, sendo que o número de questionários preenchidos ainda não tinha chegado aos 50%, optámos por enviar um SMS para as coordenadoras que posteriormente enviaram para os colaboradores da sua resposta social, no sentido de sensibilizar ao preenchimento dos mesmos.

Este é o primeiro ano que existe CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente, projeto-piloto cofinanciado pelo POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego), Portugal2020 e União Europeia através do FSE (Fundo Social Europeu) para apoio a pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Sendo que ainda com pouco tempo de funcionamento na prática (este projeto iniciou com beneficiários no último trimestre de 2019), decidiu-se aferir o grau de satisfação com questões pertinentes, aplicando um questionário de satisfação específico aos colaboradores deste projeto em particular, com questões diferenciadas dos demais colaboradores. Os respetivos questionários seguem em anexo deste relatório. Em termos estruturais, os questionários são todos iguais, exceto os deste projeto. Esta questão poderá trazer alguma diferença estatística no tratamento dos dados.

Em relação à análise dos dados, numa perspetiva global, podemos afirmar que foram enviados 74 questionários para os colaboradores, tendo sido devolvidos e analisados apenas 42. Nesta perspetiva, podemos concluir que tivemos uma taxa de participação de 56,76%.

De uma forma mais detalhada, apresentamos a seguinte tabela:

Resposta Social/Projeto	N.º total de inquéritos enviados
CAO Marvão	7
Lar Residencial	16
Residência Autónoma	4
CAO Portalegre	12
SAD	2
CAVI	9
IPI	5
Creche	5
Serviços Centrais	12
TOTAL	74

Tabela 5 – Número de inquéritos enviados para os colaboradores

No que respeita ao grau de satisfação dos colaboradores, englobando todas as respostas sociais e serviços, a instituição obteve uma percentagem de **73,80%** (resultado calculado através da média de satisfação de todos os serviços/respostas sociais). De uma forma generalizada, apresentamos o gráfico seguinte para espelhar melhor os respetivos resultados.

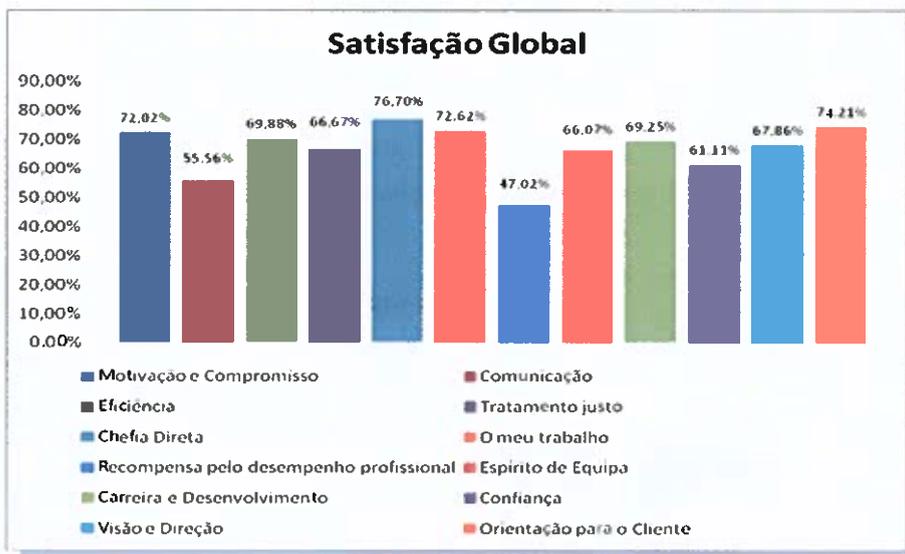


Gráfico 1 – Grau de Satisfação Global dos Colaboradores, exceto os do CAVI, por categoria de resposta

O gráfico anterior mostra-nos que o parâmetro mais baixo de avaliação é a Recompensa pelo Desempenho Profissional (47,02%), seguido da Comunicação (55,56%) e da Confiança (61,11%). A Recompensa pelo Desempenho Profissional está relacionada diretamente com o sentimento de ser recompensado de forma justa pelo trabalho que o colaborador presta. A Comunicação relaciona-se diretamente com a comunicação interna institucional, no que se refere às alterações de procedimentos internos, alteração de serviços e transmissão de informações aos colaboradores (com o tempo de antecedência necessário, explicações dos motivos, etc.). Neste parâmetro, a questão menos cotada foi esta última, com uma percentagem de 53,57%, tendo as restantes apenas mais 3 pontos percentuais. Relativamente à Confiança, este parâmetro prende-se com as questões relacionadas com a ética profissional, com a confiança em denunciar comportamentos inaceitáveis e a segurança que os colaboradores têm em dizer aquilo que pensam. Para além da parte monetária, podemos concluir que a parte menos cotada nos questionários de avaliação está relacionada com a comunicação feita aos colaboradores, à forma atempada como são informados das mudanças institucionais, assim como à liberdade de fazer denúncias éticas sobre situações que assim o exijam.

O parâmetro de avaliação mais cotado é a Chefia Direta, sendo as suas questões relacionadas com as ações da chefia direta, na forma como são assumidas as responsabilidades, como são resolvidas situações difíceis e



APPACDM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

como é reconhecido o bom trabalho dos colaboradores. Neste sentido, podemos inferir que as coordenadoras têm a melhor pontuação ao nível da análise global dos questionários.

Relativamente à Motivação e Compromisso, já que é um indicador que é monitorizado no Relatório Anual de Atividades, deve ser analisado de forma isolada dos outros parâmetros.

Desta forma, podemos afirmar que, no total dos colaboradores o grau de motivação é de **75,34%**, considerando todas as questões.

Apresentamos os resultados relativos às questões da motivação em forma de gráfico.

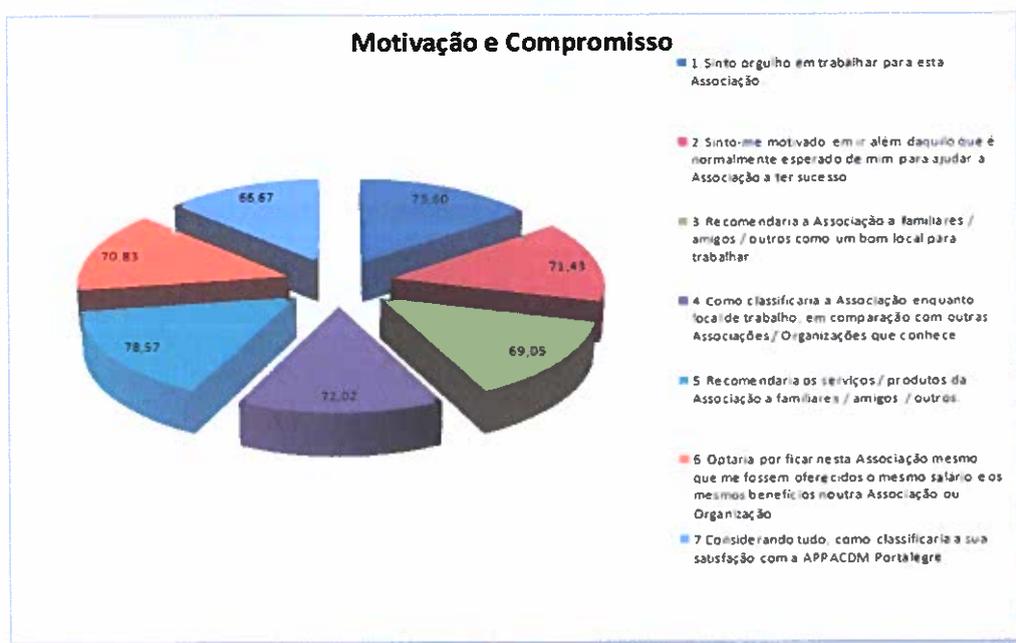


Gráfico 2 – Taxa de Motivação dos Colaboradores

Dentro da Motivação, a questão menos cotada é "Recomendaria a Associação a familiares/amigos/outros como um bom local para trabalhar" com 69,05%, sendo a melhor cotada "Recomendaria os serviços/produtos da Associação a familiares/amigos/outros" com 78,57%.

4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes

Em relação à análise dos dados, podemos apresentar a seguinte tabela, como visão global da adesão por parte dos clientes/famílias no preenchimento deste instrumento de avaliação institucional.

Resposta Social/Projeto	N.º de inquéritos recebidos			N.º total de clientes da resposta/serviço	% de participação
	Clientes	Famílias	TOTAL		
CAO Marvão	8	5	13	17	76,47%
Lar Residencial	6	5	11	23	47,82%
Residência Autónoma	3	2	5	6	83,33%
CAO Portalegre	12	11	23	38	60,53%
SAD	12	0	12	12	100%
CAVI	16	0	16	16	100%
Creche	0	10	10	28	35,71%
TOTAL					71,98%

Tabela 6 – Percentagem de respostas obtidas

No que respeita ao grau de satisfação dos clientes e suas famílias, a instituição obteve uma percentagem 80,26%. De uma forma generalizada, apresentamos o gráfico seguinte para espelhar melhor os respetivos resultados.



Gráfico 3 – Grau de Satisfação Global dos Clientes e suas Famílias, por Resposta Social/Projeto

Handwritten initials and signatures at the top left of the page.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

De seguida, apresentamos os resultados, separados por clientes e familiares, em forma de gráfico, explicando por parâmetro de avaliação e por questão, os resultados mais elevados e mais baixos em termos de satisfação dos clientes.

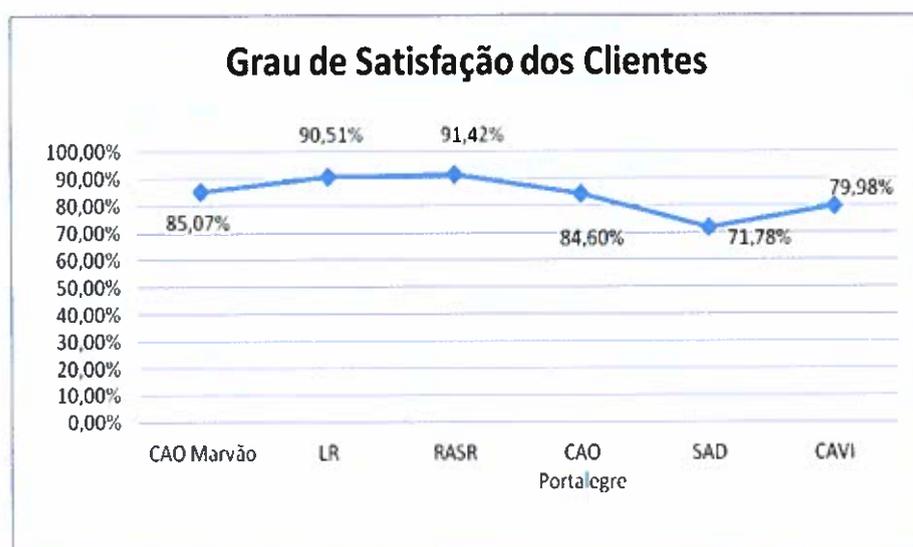


Gráfico 4 – Grau de Satisfação dos Clientes

No Gráfico 4, podemos observar que os clientes mais satisfeitos são os das respostas residenciais, sendo que os menos satisfeitos são os de SAD.

Em termos estruturais, os questionários dos CAOs e das respostas residenciais são iguais, não coincidindo com os de SAD e de CAVI. Esta questão poderá trazer alguma diferença estatística no tratamento dos dados.

No que se refere ao CAVI, este é um projeto-piloto com poucos meses de funcionamento. Nesta perspetiva, tendo em conta o arranque do projeto, podemos concluir que tem uma taxa de satisfação bastante boa por parte dos destinatários.

PA.
&
H

No que respeita à análise dos questionários de satisfação dos familiares, apresentamos o seguinte gráfico:

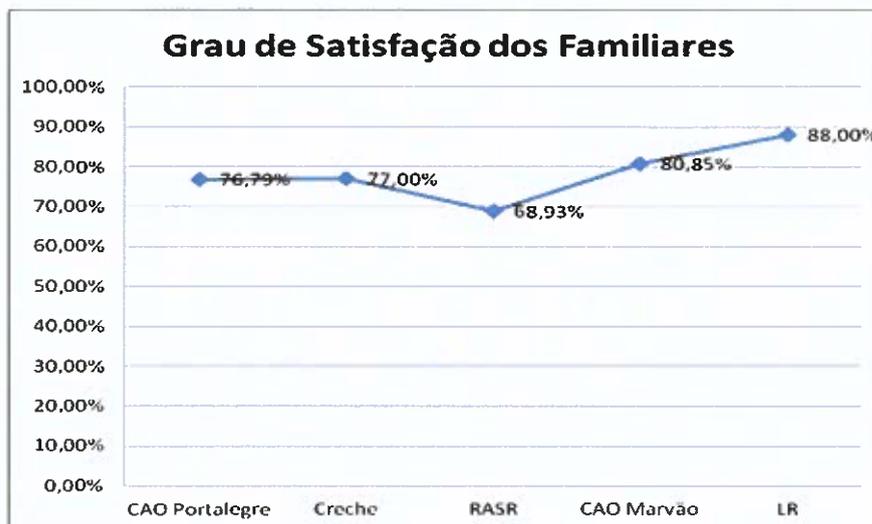


Gráfico 5 – Grau de Satisfação dos Familiares

Nesta amostra, podemos afirmar que os familiares mais satisfeitos são os do Lar Residencial, seguindo-se os do CAO de Marvão. Este resultado é semelhante, dado que a maioria dos clientes é comum às duas respostas.

Assim, voltamos a comparar as respostas residenciais e os CAOs, dado que os questionários são iguais, assim como os serviços prestados semelhantes.

Analisando por parâmetros de avaliação, podemos concluir que todos os parâmetros estão bem cotados, sendo de salientar as refeições (100%) no Lar Residencial, assim como as Instalações e Equipamentos e Apreciação Global na mesma resposta residencial. Ao nível do menor grau de satisfação, as questões prendem-se com as atividades no CAO de Marvão (51%), na Residência Autónoma (60%) e no Lar Residencial (65%). Temos também pouca satisfação ao nível dos Colaboradores e Recetividade na Residência Autónoma (57,8%).

Este é o 10.º ano em que se realizou uma avaliação de satisfação de clientes, daí que tenhamos ficado bastante satisfeitos com os resultados, pois temos crescido bastante, quer em termos de respostas sociais, projetos e outros serviços, sendo que a satisfação global apenas se encontra abaixo dos 80% em três respostas sociais/projetos, e mesmo assim, está acima dos 70%, alcançando uma média conjunta de 80,26%.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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 72,62%.

4.4 Respostas Sociais

4.4.1 Intervenção Precoce na Infância

Ao longo do ano de 2019 a ELI de Castelo de Vide, Marvão e Crato acompanhou um total de 36 crianças, sendo que 24 foram do sexo masculino e 12 do sexo feminino

IDADES	PROCESSO SNIPI		
	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
0-35 meses	4	2	6
36-71 meses	13	5	18
Mais de 72 meses	7	5	12
TOTAL	24	12	36

Tabela 7 – Relação de crianças acompanhadas na ELI Castelo de Vide, Marvão e Crato

Ao longo do ano de 2019 a ELI de Portalegre acompanhou um total de 105 crianças, sendo que 83 foram do sexo masculino e 22 do sexo feminino.

IDADES	PROCESSO SNIPI		
	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
0-35 meses	13	1	14
36-71 meses	43	10	53
Mais de 72 meses	27	11	38
TOTAL	83	22	105

Tabela 8 – Relação de crianças acompanhadas na ELI Portalegre

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

CARACTERIZAÇÃO DA PROBLEMÁTICA DAS CRIANÇAS

Ao longo do ano de 2019 a ELI de Castelo de Vide, Marvão e Crato acompanhou um total de 36 crianças com alterações nas funções ou estruturas do corpo. Estas alterações limitam o normal desenvolvimento e a participação nas atividades típicas, tendo em conta os referenciais de desenvolvimento próprios, para a respetiva idade e contexto social. Das 36 crianças acompanhadas 28 revelaram atraso de desenvolvimento sem etiologia conhecida, abrangendo uma ou mais áreas (motora, física, cognitiva, social e adaptativa), validado por avaliação fundamentada, feita por técnico competente para o efeito. As restantes crianças enquadram-se nas condições específicas, existindo um diagnóstico relacionado com situações que se associam a atraso no desenvolvimento. Assim registaram-se 3 situações de autismo, 1 criança com hidrocefalia, 1 criança com síndrome polimalformativo, 1 criança com défice sensorial (surdez)e uma criança que sofreu um AVC no Nascimento.

		0-35 Meses	36-71 Meses	72 e + Meses	TOTAL
EXISTÊNCIA DE ALTERAÇÕES NAS FUNÇÕES/ESTRUTURAS DO CORPO	Atraso de desenvolvimento sem etiologia conhecida	1	16	11	28
	Condições específicas	5	2	1	8
EXISTÊNCIA DE FACTORES DE RISCO	Risco biológico	0	0	0	0
	Risco familiar	0	0	0	0
	Risco ambiental	0	0	0	0
TOTAL		6	18	12	36

Tabela 9 – Caracterização das problemáticas das crianças acompanhadas na ELI Castelo de Vide, Marvão e Crato

Ao longo do ano de 2019 a ELI Portalegre acompanhou um total de **118** crianças, das quais 112 com alterações nas funções ou estruturas do corpo e 6 com existência de factores de risco, 4 com risco familiar e 2 com factores de risco ambiental. Das 112 crianças com alterações nas funções/estruturas do corpo, 91 revelaram atraso de desenvolvimento sem etiologia conhecida, abrangendo uma ou mais áreas (motora, física, cognitiva, social e adaptativa), validado por avaliação fundamentada, feita por técnico competente para o efeito. As restantes crianças enquadram-se nas condições específicas, existindo um diagnóstico relacionado com situações que se associam a atraso no desenvolvimento. Assim registaram-se 2 situações de anomalias cromossómicas (trissomia 21), 1 criança com perturbação neurológica (paralisia cerebral), 15 crianças com desenvolvimento atípico com alterações na relação e comunicação (autismo (11) e outras perturbações do espectro do autismo (4)) e 3 crianças com outras perturbações, nomeadamente situação de AVC e perturbação neurológica.

Problemática das Crianças acompanhadas na ELI de Portalegre ao longo do ano 2019		0-35 Meses	36-71 Meses	72 e + Meses	TOTAL
EXISTÊNCIA DE ALTERAÇÕES NAS FUNÇÕES/ESTRUTURAS DO CORPO	Atraso de desenvolvimento/ etiologia conhecida	14	52	25	91
	Condições específicas	2	14	5	21
EXISTÊNCIA DE FACTORES DE RISCO	Risco biológico	0	0	0	0
	Risco familiar	2	0	2	4
	Risco ambiental	0	1	1	2
TOTAL		18	67	33	118

Tabela 10 – Caracterização das problemáticas das crianças acompanhadas na ELI Portalegre

No ano de 2019 não se verificaram alterações nos Recursos Humanos na ELI de Castelo de Vide, Marvão e Crato. De salientar que têm sido realizadas entrevistas para a função de fisioterapia, no entanto das entrevistas realizadas ninguém teve interesse no lugar.

Na ELI de Portalegre verificou-se a saída da Terapeuta da Fala, havendo a sua substituição por outra colega que se encontrava na instituição.

PM.
P
H

Projeto Jardim de Cores

No ano letivo 2018/2019 a ELI CVMCV deu continuidade ao Projeto Jardim de Cores, nos Jardim-de-infância dos concelhos de Castelo de Vide, Marvão e Crato. Durante este ano letivo calendarizámos três intervenções, mas foi realizada mais uma no mês de outubro, a pedido do CAO de Santo António das Areias.

As atividades centraram-se na animação de histórias e a partir destas exploraram-se conceitos como as emoções, a amizade, segurança e perigos domésticos, o imaginário e revivemos memórias do tempo dos pais e avós.

A intenção deste projeto continuou a ter como objetivos a promoção da inclusão, desenvolver dinâmicas de colaboração entre docentes e técnicas da Eli e Educadoras Titulares de grupo, no sentido do enriquecimento dos processos de desenvolvimento/crescimento das crianças em idade pré-escolar e de potenciar a aproximação dos elementos da equipa à comunidade escolar, às famílias e ao meio.

Ações a Desenvolver e Sugestões de Melhoria

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 destaca-se a necessidade de reforço de horário de alguns técnicos. Esta necessidade já foi abordada em sede de reunião com o NST de Portalegre, aguardando-se mais informações relativamente ao "alargar" do protocolo.

No que respeita à sugestão apresentada para colmatar o constrangimento à intervenção, foi submetido pedido para a revisão dos acordos estabelecidos entre os diversos ministérios envolvidos, aguardando-se resposta.



4.4.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre

A Direção/Coordenação Técnica do Centro de Atividades Ocupacionais no ano de 2019 teve bastantes alterações decorrentes de:

- No seguimento do pedido da Direção, para a coordenadora da resposta assegurar a função de Técnica de Reabilitação Psicomotora no Projecto Espaço comunidade, financiado pelo Prémio BPI Capacitar (no período de janeiro a março de 2019), a coordenação desta resposta passou a ser partilhada com o colega de Serviço Social;
- Em julho foi tomada a decisão pela Direção de transição da Directora/Coordenadora Técnica a Coordenação Técnica do Projeto CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente da APPACDM de Portalegre. Neste consequente, no período de 1 de julho a 30 de agosto a Direção Técnica/Coordenação do CAO de Portalegre foi assegurada pelo Técnico de Serviço Social;
- Após entrarmos em processo de recrutamento, a candidata selecionada entrou em funções de coordenação em setembro.

Anualmente, os recursos afetos a esta resposta social sofreram algumas alterações:

- Uma nova fisioterapeuta iniciou funções em outubro, sendo que a colega que se encontrava no CAO saiu para outra resposta social da instituição (CAO de Marvão);
- A psicóloga da resposta saiu no mês de outubro, e após entrarmos no processo de recrutamento, a candidata com maior pontuação a nível curricular e entrevista aceitou o trabalho, não tendo assinado contrato posteriormente com a instituição, o que nos levou de volta a reiniciar o processo. A psicóloga selecionada irá iniciar funções no dia 3 de fevereiro, ficando assim com a equipa completa.
- Em parceria com a Câmara Municipal de Sousel, mantém-se o apoio de uma Animadora Sócio Cultural, que não só acompanha os 6 clientes provenientes desse município, como é uma mais-valia para a equipa de CAO no apoio a atividades ocupacionais e estimulação cognitiva.

No ano de 2019 o facto de existir uma colaboradora Auxiliar de Serviços Gerais permanentemente no CAO de Portalegre, teve repercussões positivas na limpeza e higienização diária do espaço, com satisfação para os colaboradores e clientes.

Durante este trimestre demos continuidade à promoção das tarefas institucionais, na cozinha em preparação dos almoços, preparação dos lanches com todos os ateliês (um dia por semana para cada ateliê), refeitório na limpeza e arrumação do espaço, limpeza do CAO, jardinagem, de forma a estimular e desenvolver competências e o Treino de Atividades Instrumentais de Vida Diária (AIVD'S). Deu-se também continuidade às Atividades Socialmente Úteis com as seguintes parcerias: Loja Social, Cabeleireira Cidália, Hotel José Régio, Florista Elsa e E.Leclerc. Iniciou-se também a participação de clientes em Atividades Socialmente Úteis no



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

programa POAPMC - Programa operacional de apoio a pessoas mais carenciadas. Esta participação é mediada pelo Técnico de Serviço Social. Em todas as atividades, é observada a satisfação e motivação intrínseca dos clientes.

Seguidamente apresentamos algumas das atividades desenvolvidas durante este ano, o dia Internacional da Pessoa com Deficiência (3 de dezembro), integrado na semana da inclusão onde se pretendeu aumentar a sensibilização da comunidade para com a pessoa com deficiência/incapacidade, envolver os parceiros nas atividades internas da instituição criando laços com as diversas instituições que trabalham com a deficiência na cidade de Portalegre e estimular a interação social e experimentação. O Projeto Capacitar Para Ter Voz VII, promovendo boas práticas de inclusão social e igualdade de oportunidades, desenvolvendo competências sócioemocionais, de modo a capacitar a pessoa com deficiência. Pretende também aumentar a coesão grupal, a troca de experiências sobre empregabilidade ou como a promover, sensibilizar entidades empregadoras para a questão da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Foi mantida gestão do dinheiro de bolso com um grupo de 8 clientes, para consumo de um café ou chocolate diário. Os clientes têm um valor mensal que é gerido com o seu consentimento e participação. Esta prática tem-se revelado positiva ao nível da gestão comportamental, acarretando benefícios ao nível de satisfação de alguns clientes.

Em agosto os dois formandos completaram o estágio de certificação profissional em Técnico/a de Apoio familiar e de Apoio à Comunidade, conforme o Catálogo Nacional de Qualificações, tendo sido realizada a sua avaliação.

Na ocupação dos clientes do CAO de Portalegre, com a dinamização de atividades lúdicas que promovem o lazer, convívio, inclusão e qualidade de vida no período de verão, foram auscultados os clientes e colaboradores e constituição de grupos com rotação e fixos por forma a facilitar a gestão de transportes e pedidos de alimentação adaptada, nomeadamente de frutas.

Foi realizada Candidatura à Frota Solidária em agosto de 2019 à Fundação Montepio, com a seguinte exposição: apresentamos a necessidade de substituição da carrinha que utilizamos na deslocação diária de clientes do Lar Residencial de St. º António das Areias (Marvão) para o Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre. A carrinha há algum tempo que tem vários problemas de manutenção e não nos foi possível ainda a compra de uma nova viatura, pelo que esta candidatura se reveste de grande importância para a qualidade da prestação de serviços aos nossos clientes. A deslocação anteriormente mencionada realiza-se no período da manhã e o trajeto inverso no final de tarde. A utilização durante o dia é ainda crucial na qualidade das atividades e serviços prestados pelo CAO de Portalegre, nomeadamente na mobilidade e segurança na deslocação mensal de clientes com doença mental ao Departamento de Psiquiatria do Hospital José Maria Grande de Portalegre para consultas de Psiquiatria e administração de medicação injetável; utilização para deslocação de grupos para atividades terapêuticas e de desporto adaptado; atividades promotoras de inclusão



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

em experiências de Contexto Laboral (Atividades Socialmente Úteis) atualmente em funcionamento em seis locais distintos: Hipermercado E.Leclerc, Hotel José Régio, Quiosque do Atalaião, Florista, Cabeleireiro e Loja de Roupa. Por último, é utilizada ainda, de dois em dois meses, na deslocação do Grupo de Autorepresentação às reuniões do Grupo Regional de Auto-representantes com os restantes grupos das Instituições participantes do Distrito de Portalegre. Durante o período de fim-de-semana esta carrinha permanece no Lar Residencial de St. ° António das Areias (Marvão) e é utilizada na deslocação de clientes para participação em atividades de lazer e inclusão comunitária nos diferentes eventos promovidos pelo município e entidades da região.

Dadas as características dos nossos clientes, alguns dos quais apresentam mobilidade reduzida, necessitaríamos de uma carrinha de 9 lugares adaptada, com elevador, para transporte de uma pessoa em cadeira de rodas.

O facto de ter sido feita a aquisição de um autocarro no âmbito da candidatura financiada " ReModelar para inovar, Inovar para (Re)Qualificar" possibilitará maior rentabilidade nos transportes, conforto, e repercussões a longo prazo na satisfação dos clientes e familiares, uma vez que o mesmo reúne melhores condições de conforto térmico e de acessibilidade, que atualmente não existem.

4.4.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão

O CAO de Marvão continua organizado em três salas, sendo que se desenvolvem atividades adequadas às características de cada cliente. Este ano, tal como os anteriores, 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. Para além disso, para que todas as atividades se tornem possíveis, temos muitas vezes colaboração de colaboradores do Lar Residencial, já que nos encontramos no mesmo edifício e dependemos uns dos outros.

Continuamos com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para 17 clientes.

4.4.4 Lar Residencial

Neste momento esta resposta social presta alojamento a 23 clientes, distribuídos por um grupo bastante heterogéneo ao nível das patologias, nomeadamente a deficiência mental, doença mental, duplo diagnóstico e doença degenerativa. Encontram-se abrangidos pelo acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social, 22 deles.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Tendo a estrutura residencial capacidade para 24 clientes, presentemente existe uma vaga preenchida extra acordo e pontualmente, sempre que é necessário, assegura-se o descanso do cuidador de clientes externos dos CAO's, na outra cama disponível, considerando-os como clientes temporários.

Os clientes estão distribuídos pelos 15 quartos existentes, no 1º piso do edifício, 6 deles individuais e 9 duplos, de acordo com as patologias de cada um. Todos os quartos comportam wc adaptado e compartilhado por dois quartos adjacentes. No r/c encontra-se o refeitório, cozinha, ginásio e WC's de apoio às respetivas áreas. Estes espaços são partilhados com o CAO de Marvão e há uma cooperação permanente entre estas respostas sociais, ao nível dos Recursos Humanos.

O Lar Residencial (LR) presta serviços ao nível dos cuidados de higiene pessoal e imagem dos clientes, alimentação, tratamento de roupas, transporte dos clientes, aquisição e preparação da medicação, acompanhamento a consultas médicas ou exames (em articulação com os Centros de Atividades Ocupacionais) e apoio psicossocial. Ainda promove atividades de vida diária nas dinâmicas da RS, possibilitando uma participação ativa dos clientes nas mesmas, de acordo com o seu grau de capacidade.

As atividades recreativas, de entretenimento e lazer são dinamizadas pela Animadora Sociocultural, tornando os fins-de-semana e as férias dos clientes, momentos mais atrativos e agradáveis. Em todas as situações descritas anteriormente, o foco é o cliente e as metas fluem todas no sentido de melhorar a sua qualidade de vida, potenciar a sua autonomia e aumentar a autoestima de cada um.

A proximidade com a comunidade local, continua a ser uma preocupação constante da equipa do Lar Residencial e procura-se participar ativamente nas atividades promovidas quer pelo município, quer pela junta de freguesia, sempre que possível, com o intuito de diminuir o estigma social e promover a capacitação dos clientes que frequentam a resposta social.

A inexistência por vezes de familiares próximos e o facto da maioria dos cuidadores já terem uma idade avançada, faz com que a equipa do LR, procure proporcionar um ambiente que permita uma vivência próxima do modelo familiar, no sentido de transmitir conforto e contribuir para o equilíbrio emocional dos clientes. Neste sentido, e tendo consciência que apesar de tudo, os laços familiares são fundamentais para a sua felicidade, procura-se adotar dinâmicas que promovam atividades que estabeleçam proximidade com as famílias biológicas e estabelecem-se visitas periódicas, sempre que possível, às suas residências.

A enorme heterogeneidade do grupo de clientes ao nível de patologias, nem sempre é fácil de gerir comprometendo-se por vezes, o seu descanso e tranquilidade, como seria desejável, sobretudo nos períodos de maior agitação, nomeadamente durante os momentos de convívio e refeições. Estas situações causam por vezes também alguma ansiedade e frustração nos colaboradores, uma vez que o atual contexto é propício para despoletar crises, algumas delas de auto e hétero agressividade e nem sempre a equipa está capacitada para atuar da forma mais eficaz e contentora, nomeadamente nos clientes que apresentam doença mental, pois nem a estrutura residencial reúne as condições adequadas para controlar as referidas situações, nem existem os recursos necessários para as resolver, pois não sendo a instituição especializada nesta área de intervenção, há



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

uma enorme limitação neste sentido, o que compromete a estabilidade quer do grupo de clientes, quer da quipá de colaboradores.

Neste sentido, considera-se importante e urgente criar outra resposta residencial, não só para se estabelecer a divisão das diferentes consoante as patologias, no sentido de melhorar a sua qualidade vida, como também para alargar a capacidade para receber novos clientes inscritos na extensa lista de espera.

Em termos de infraestruturas, é pertinente realizarem-se com alguma brevidade obras de recuperação e manutenção do edifício, uma vez que desde há muito que se verificam problemas de infiltrações em diferentes áreas do LR e degradação das fachadas.

Continua a sentir-se uma necessidade enorme de colocar uma vedação nas traseiras do edifício, não só para melhorar os momentos de lazer e convívio dos clientes, como também para reforçar a segurança dos mesmos e impedir as suas fugas da instituição, reforçando-se assim os equipamentos já existentes para essa finalidade.

Ao nível da equipa de colaboradores é importante proporcionar a estabilidade da mesma, garantindo os recursos humanos necessários para assegurar todas as tarefas existentes na resposta social e procurar criar incentivos para melhorar a sua motivação, pois considera-se que é uma resposta onde se regista um enorme desgaste físico e emocional, dadas as características do grupo de clientes, correndo-se o risco de se refletir nos clientes, apesar de se reunirem esforços para que tal não aconteça.

Espera-se que no próximo ano continuem a surgir oportunidades de formação contínua para os colaboradores, para reforçar as capacidades da equipa e melhorar o seu desempenho enquanto profissionais.

4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita

A resposta social Residência Autónoma de Santa Rita (RASR) funciona desde outubro de 2006, é um espaço residencial com um ambiente familiar e acolhedor.

Esta resposta tem cinco clientes em regime permanente e um lugar temporário como define o acordo com a Segurança Social.

A RASR localiza-se em Portalegre, numa zona centralizada que permite o treino de competências dos clientes mais autónomos, como por exemplo a ida às compras para a resposta ou deitar o lixo fora, atividades que se têm mantido. Outro exemplo de atividade/ rotina são as caminhadas, sempre que as condições meteorológicas o permitam. Os clientes têm apresentado melhorias significativas em termos de resistência e controlo de peso. A resposta pretende potenciar algumas áreas da autonomia dos clientes, continuando sempre a incentivar as relações afetivas com os seus familiares, fomentando rotinas e atividades, que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes.

No que se refere à metodologia utilizada na resposta social, mantêm-se as reuniões mensais de equipa onde são tratados vários assuntos do interesse da resposta social e dos clientes.

Quanto ao contacto com as famílias: sempre que se justifique são realizados contactos telefónicos com os responsáveis familiares, bem como visitas domiciliárias e/ou reuniões de estudo de caso. Nesta resposta social pretendemos que os clientes tenham o máximo de contacto com os familiares, sendo muito importante estarem presentes em épocas festivas, deste modo quase todos os residentes foram passar a época Natalícia com as suas famílias. Este ano a residência encerrou dia 24 pela manhã e reabriu no dia de Natal à noite, porque a única cliente que não tem retaguarda familiar foi para o Lar Residencial.

As atividades de fim-de-semana encontram-se comprometidas tal como no ano passado, porque para ficar uma carrinha temos de articular com o Lar Residencial e com os dois colaboradores que asseguram o transporte do LR para o CAO de Portalegre na segunda-feira. Isto, porque ficando a carrinha na RASR, os colaboradores têm que entrar na RASR nas segundas-feiras para se deslocarem até ao LR.

No que se refere à Equipa é constituída por uma Técnica Superior de Serviço Social que é a Diretora Técnica, 4 Ajudantes de Ação Direta e mais uma Ajudante de Ação Direta a 50% para assegurar as faltas e férias.

Atualmente a vaga temporária é preenchida com uma cliente do sexo feminino, que pernoita num dos quartos duplos, uma vez que o quarto temporário é ocupado por uma cliente em regime permanente, por ser mais confortável para a mesma, dadas as suas características pessoais.

A resposta sofreu no último ano algumas alterações referentes à atribuição dos quartos, uma vez que se trata de um espaço com ambos os sexos. O único rapaz encontra-se no outro quarto individual. As quatro raparigas estão distribuídas nos quartos duplos e no outro individual. Porém, se for necessário ficar um elemento do sexo masculino no lugar temporário vamos ter de alterar a disposição dos quartos.

4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário

Importa referir que o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um serviço que ao longo do ano 2019 teve alterações significativas, ao nível de colaboradores e ao nível de clientes.

A resposta social sofreu algumas alterações: no que diz respeito aos clientes, existiu um decréscimo significativo. Tal facto deve-se à nova forma de cálculo dos serviços pretendidos e ao facto de não prestarmos serviço de higiene pessoal aos fins de semana.

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 com 13 vagas preenchidas.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4.4.7 Creche “Os Piratas das Areias”

Importa referir que a creche “Os Piratas das Areias” é um serviço que tem vindo a ser alterado significativamente, resultante de uma boa afluência ao mesmo. Ao longo do ano de 2019 teve alterações significativas, ao nível de colaboradoras, educadoras e também de clientes.

A educadora da resposta, esteve de licença de maternidade de 28 de janeiro do ano corrente, até 26 de junho do mesmo ano, tendo sido substituída por outra colega,

Uma das colaboradoras esteve em estágio de 1 a 31 de Agosto.

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 26 vagas preenchidas. Este ano também iniciámos a atividade de adaptação ao meio aquático nas piscinas municipais para a faixa etária dos 2 anos, em parceria com a Câmara Municipal de Marvão que cede o técnico que desenvolve a atividade.

É necessário ter mais um computador nesta resposta social.

5. Formação

As tabelas que passamos a apresentar traduzem as atividades de formação ou aprendizagem concretizadas em 2019.

Cumprimento do Plano Anual de Formação 2019					
Designação do Curso	Número de ações previstas	Concretizada		Se não concretizada	
		Sim	Não	Cancelada - Causa	Transfere para ano seguinte
Medidas de Segurança	6	0	6	Não realizadas porque se prevê a revisão do plano de segurança, sendo agendadas futuramente.	√
Técnicas de Posicionamento, Mobilização e Transferência	1	1	0		
Práticas para um Sistema de Higiene, Saúde, Segurança no Trabalho	3	3	0		
Marketing e Comunicação	1	1	0		
Higiene e Segurança Alimentar	2	0	2	Não foram realizadas.	√
Sistema de gestão da qualidade	4	0	4	Indisponibilidade por parte do formador e das equipas, serão agendadas futuramente.	√
Sustentabilidade para o impacto social	1	1	0		
Primeira infância – desenvolvimento, comportamento e parentalidade	1	0	1	Não foram realizadas.	√
Deficiência Intelectual, Doença Mental e Duplo Diagnóstico – da caracterização à intervenção	4	0	4	Indisponibilidade por parte do formador e das equipas.	√
Dança como Movimento Potenciador de Bem-Estar para Públicos Seniores	2	2	0		
Máquina Fresadora CNC 6040Z	1	1	0		
Visitas Domiciliárias: um desafio na intervenção com famílias - 2ª Edição	2	2	0		
Rotulagem e Datas de Validade dos Alimentos	1	1	0		
VII Jornadas Transfronteiriças sobre a Família	1	1	0		
IV Encontro Nacional das Famílias "Financiamento Global em Saúde Mental"	1	1	0		
Encontro Nacional de Serviço Social, Saúde Mental e Direitos Humanos: o Novo Regime do Maior Acompanhado	1	1	0		
VI Encontro Nacional de Utentes e Cuidadores na Área da Saúde Mental	2	2	0		

M. d. S.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Cumprimento do Plano Anual de Formação 2019					
Designação do Curso	Número de ações previstas	Concretizada		Se não concretizada	
		Sim	Não	Cancelada - Causa	Transfere para ano seguinte
Prevenção da negligência, abusos e maus tratos	5	5	0		
Horta pedagógica inclusiva	3	3	0		
Técnica do Guardanapo	1	1	0		
Orçamento de Estado	1	1	0		
Flores	1	1	0		
Qualidade no atendimento	1	1	0		
Crescer em equipa... Um processo em constante evolução	1	1	0		
Enquadramento legal da CPCJ	1	1	0		
I Fórum do Envelhecimento	1	1	0		
I Encontro do Alto Alentejo: Modelo de Apoio à Vida Independente para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	1	1	0		
As rotinas do século XXI na Intervenção Precoce na Infância	1	1	0		
OC - Encerramento de contas	1	1	0		
Formação Inicial Gratuita e Obrigatória Assistente Pessoal	1	5	0		
VI Encontro de Neurodesenvolvimento	1	1	0		

Tabela 7: Formação realizada na APPACDM de Portalegre em 2019

A formação ministrada na própria Instituição, quer sob a orientação de profissionais da mesma, quer a cargo de empresas que nos prestam serviços, incidiu nas Áreas de Educação e Formação de Saúde e Proteção Social,

Segurança e Higiene no Trabalho. Estas ações abrangeram colaboradores de todas as respostas sociais/departamentos.

A Instituição continua a garantir oportunidades de atualização, aperfeiçoamento e alargamento de competências dos colaboradores, pelo que, sempre que se justifica é proporcionada oportunidade para a frequência de ações de formação no exterior.

Das 31 ações de formação previstas, apenas 5 não foram realizadas pelos motivos acima identificados. Desta forma, apresentamos uma Taxa de Cumprimento do Plano de Formação de 2019 de **83,87%**.

À semelhança dos anos transatos, em 2019, a Instituição mostrou-se disponível para receber estudantes para a realização de estágios, cujas informações compilamos na tabela seguinte.

Estágios curriculares				
Instituição	Grau de Ensino	Área de Formação	Horas de estágio	Resposta onde foi realizado
Universidade de Évora	Licenciatura	Reabilitação	384h (1 estágio)	Centro de Atividades
		Psicomotora	– 1.º semestre	Ocupacionais de Marvão
Universidade de Évora	Licenciatura	Reabilitação	48h*2 = 96h	Centro de Atividades
		Psicomotora	(2 estágios) – 2.º semestre	Ocupacionais de Portalegre

Tabela 8: Estágios curriculares em 2019

▪ **Análise do cumprimento dos objetivos e dos resultados planeados**

O Plano de Formação para 2019 previa a realização de sete cursos de formação distintos, cada qual replicado em várias ações.

Os cursos de "Medidas de Segurança", "Higiene e Segurança Alimentar", "Sistema de Gestão da Qualidade", "Primeira infância – desenvolvimento comportamento e parentalidade" e Deficiência Intelectual, Doença Mental e Duplo Diagnóstico – da caracterização à intervenção não foram realizados. Alguns destes cursos estarão previstos no plano de formação do próximo ano, de acordo com as necessidades que foram identificadas.

O curso de "Marketing e Comunicação" foi realizado por colaboradores dos Centros de Atividades Ocupacionais de Portalegre e Marvão e Departamento Administrativo, e o Curso "Sustentabilidade para o impacto social" foi realizado por 2 colaboradoras do departamento administrativo.

Ao longo do ano, foram propostos vários cursos de formação pelos diversos colaboradores das diferentes respostas sociais, que não estavam inicialmente previstos no Plano de Formação de 2019. Estes totalizaram **26 cursos** que foram concretizados na globalidade das ações previstas, contabilizando ainda mais 2 ações formativas abertas à comunidade, não constando da taxa de cumprimento do Plano de Formação.

▪ **Número de horas de formação por colaborador**

Durante o ano de 2019, de um universo de 82 colaboradores, existiram 55 que usufruíram de formação. Este número dá uma percentagem de 67% dos colaboradores que tiveram formação interna. A tabela seguinte mostra de uma forma esquemática como foi ministrada a formação na instituição, a nível global.

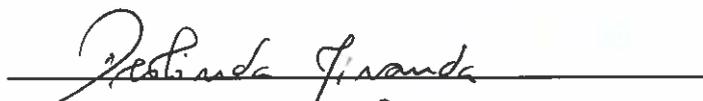
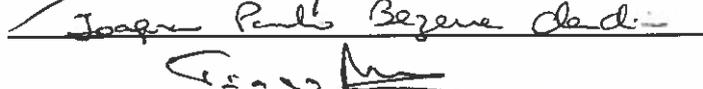
Controlo de profissionais com 35 horas de formação (contabilizada formação interna e externa)					
	0 horas de formação	< 10 horas de formação	10-35 horas de formação	> 35 horas de formação	Observações
Nº de profissionais (geral)	28	5	34	15	

Tabela 9: Controlo de horas de formação profissional em 2019

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 10 de março de 2020,

Assembleia Geral a 17 de julho de 2020,

