



2022





### ÍNDICE

Introdução	3
I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS	4
II – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO	11
2.1 A Cor d'Arte - Projeto cofinanciado pelo Programa de Financiamento a Pro	ojetos pelo INR,
I.P	11
2.2 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas	11
2.3 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares	12
2.4 Programa de Emergência Alimentar (Cantinas Sociais)	12
2.5 Melhoria da Eficiência Energética do Edifício Sede da APPACDM de Portal	egre12
2.6 Mobilidade Verde Social – Aquisição de veículos	12
2.7 CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente, projeto-piloto cofinanciado p	oelo POISE12
2.8 CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social	13
III – DESEMPENHO INSTITUCIONAL	14
3.1 Avaliação da satisfação de colaboradores	14
3.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes	18
3.3 Respostas Sociais	26
3.3.1 Intervenção Precoce na Infância	26
3.3.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	28
3.3.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão	29
3.3.4 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) de Sousel	30
3.3.5 Lar Residencial	31
3.3.6 Residência Autónoma de Santa Rita	31
3.3.7 Serviço de Apoio Domiciliário	32
3.3.8 Creche "Os Piratas das Areias"	32
4. Formação	33





### INTRODUÇÃO

Este relatório espelha o trabalho realizado na instituição ao longo de 2022, com base no Plano Anual de Ação da direção e de acordo com o plano estratégico 2020-2023. Serão apresentados os resultados obtidos nos objetivos definidos, após recolha de dados e análise dos mesmos.





# I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS

	META GLOBAL ANUAL	DT4 OA	AM OA	LR SOCIA	RECHE RESPONDED	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS RASR RASR RECHE	SAD GAS	CAVI	ROUSEL CACI	SOUSEL SO22	
	%08 ≥		0							34%	Ao nível do PCI da instituição, consideramos as diferentes fontes: taxa de cumprimento de todas as reuniões (respostas sociais; direção e chefias intermédias, gerais) assim como a divulgação externa (programas de rádio, newsletter e atualizações do site).
	9 ~									0	As reuniões mensais das chefias intermédias tiveram uma taxa de cumprimento de 100%, no entanto, embora a presidente da direção estivesse presente na sua grande maioria, o objetivo deste indicador seria a existência de reuniões individuais, resposta a resposta, para resolução de problemas mais específicos e não estas que se realizaram, aparcando revisões documentais e procedimentos organizacionais de uma forma mais geral.
	= 2									0	Não foi realizada nenhuma reunião geral da direção com os colaboradores.
Λ	≥ 80% 91%	33	100%	100% 92% 64%	64%	58%	82 %	58% 82% 67%	88%	80%	Relativamente ao CAO de Portalegre, apenas temos informação do último trimestre, sendo que não temos evidências para apresentar resultados anuais.



		V Juil VV	Δ.		8	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS	RESPOSTAS MAIS/PROJE	LS JETOS					
	INDICADOR	MEIA GLOBAL ANUAL	IPI	CAO PTG	CVO MKV	LR	RASR	СКЕСНЕ	GAS	CAVI	CYCI	RESULTADO 2022	JUSTICAÇÃO
O IT	N. º de Guiões de Fardamento	-: II										۰	Este ainda está a ser desenvolvido.
	N.º de Procedimentos de Aquisição de Equipamento Individual	=1										0	Este ainda está a ser desenvolvido.
	N. º de fardas reformuladas	210		0	4	23	0	0	Ħ	0	7	45	Para contabilizar este indicador, contámos qualquer reformulação de equipamento, tendo em conta a peça e não a farda completa.
	Remodelar o edificio do Lar Residencial e do CAO de Marvão	N. º de obras =1				0						0	Não houve candidaturas para a obra necessária à remodelação do Lar Residencial, sendo que para a Creche foram realizadas 2 no âmbito do
	Melhorar a estrutura do edifício da Creche	N. º de obras =1				0						0	PRR, ambas não aprovadas.
- w	Melhorar a eficiência energética do edifício Sede	N. ° de procedimentos adotados ≥5										ы	Dos 5 procedimentos necessários par a melhoria da eficiência energética do edificio Sede da APPACDM, durante o ano de 2022 foram realizados 2: Instalação de termossifão e substituição de luminárias por iluminação LED.
·= 27	Adquirir uma carrinha elétrica adaptada para o SAD	N. º de carrinhas adaptadas elétricas =1							1			1	No âmbito do Programa Mobilidade Verde, foi adquirida uma carrinha elétrica para o SAD.



		V Links			SOC	RESP (AIS/)	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS	SETOS			=VOI		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	GLOBAL ANUAL	IdI	CVO LLC	CVO WKA	гв	ягуя	СИЕСНЕ	GAS	CAVI	CACI	RESULTADO 2022	JUSTIFICAÇÃO
Investir em novas	Taxa de implementação das ações de melhoria	≥85%					/ %49				67%	67%	Apenas as respostas sociais identificadas apresentaram taxa de implementação de ações de melhoria.
formas/técnicas e metodologias de trabalho	N.º de ações de benchmarking	≥3	0	0	0	0	0	0	Ħ	0	1	2	Ao nível das ações de benchmarking, foi feita uma ação ao nível dos CACI's, a nível nacional, em Coimbra. O SAD realizou uma ação com a Santa Casa da Misericórdia.
	N.º de Unidade diferenciadora	=1		0								0	Não existiram programas de financiamento no âmbito de criar respostas na área da saúde mental.
Criação e manutenção de projetos de inovação social	N.º de pessoas apoiadas mensalmente através do Banco Alimentar	≥18	0	11	0	0	7	0	0	0	10	28	No CAO de Portalegre distribuem-se 4 cabazes mensais pelas famílias, no CACI de Sousel distribuem-se 3 cabazes e na Residência distribuem-se mensalmente 2 cabazes, abrangendo na totalidade 28 pessoas.
	N.º de pessoas apoiadas pelo Programa de Emergência Alimentar mensalmente	>50										51,6	Este cálculo foi baseado na média anual de pessoas apoiadas pelo Programa de Emergência Alimentar.



				=	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS	AS SO	CIAIS/	PROJE	TOS				
OBJETTVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	IPI	CVO PTG	CAO MRV	רצ	RASR	СКЕСНЕ	QA2	CAVI	SOUSEL	RESULTADO 2022	JUSTIFICAÇÃO
Criar fontes de	N.º de painéis fotovoltaicos total	> 60										20	Esta é uma ação da candidatura no âmbito da eficiência energética para a aquisição de mais painéis fotovoltaicos, que está planeada para 2023.
uutofinanciamento e manter as atuais	N.º de escolas a que se fornece refeições	м 4.										رم د	No ano letivo de 2022/2023, para além das 4 escolas básicas para as quais já confecionávamos refeições, contratualizámos com uma escola de 2.º e 3º ciclo da cidade de Portalegre.
Garantir a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação dos clientes/ familiares	≥ 75%		74%	82%		%96	81%	70% 74% 90%	74% 9		81%	Na IPI continuamos à espera que o SNIPI avance com avaliação da satisfação do serviço, para podermos ter dados sobre esta resposta social.
Garantir a melhoria da	Taxa de satisfação à questão do inquérito de satisfação dos clientes sobre qualidade de vida	≥ 85%		65%	87%		100%			6	8 8	<b>%</b>	Esta questão apenas foi medida nas respostas sociais de CAO Marvão, Portalegre e CACI de Sousel, nos questionários de clientes e famílias, assim como nas estruturas residenciais, também clientes e famílias.
dos clientes	Taxa de cumprimento do PDI / PIIP	≥ 73%	88%			88%	%001	65%	94%	,	65% 8	83%	As respostas sociais que apresentaram taxas de cumprimento dos planos individuais dos clientes, na sua totalidade.  As restantes respostas não apresentaram resultados de revisão de planos.



		META			RESP	OSTAS	SOCIAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS	ETOS				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	GLOBAL	IqI	CAO PTG	CAO MRV	דיצ	RASR	СВЕСНЕ	GAS	CAVI	SONSET CYCI	RESULTADO 2022	JUSTIFICAÇÃO
	Taxa de satisfação à resposta "Sou livre de dar a minha opinião e esta é ouvida"	≥85%		%99	70%	j	100%		70%	75%	84%	79%	Esta questão apenas foi medida nas respostas sociais assinaladas, nos questionários de avaliação da satisfação dos clientes e dos familiares.
Contribuir para um maior reconhecimento do empowerment dos clientes	N.º de ações/atividades promovidas pelos clientes em defesa dos seus direitos/interesses e dos seus pares	23		12	٥	۰	0				•	ğ	Apenas foram realizadas ações promovidas pelos clientes no CAO de Portalegre, sendo que nas outras respostas sociais também foram desenvolvidas ações para defender os direitos e interesses das pessoas com deficiência, apenas não foram promovidas pelos mesmos.
	N.º de clientes integrados em ASUS ou em emprego protegido	7<		15	0						0	15	Ainda só estão clientes integrados em ASUS no CAO de Portalegre, prevendo-se que em 2023 já haja clientes integrados noutros CACI's.
Aumentar a participação e envolvimento das famílias	Taxa de participação dos familiares em atividades em que são convidados	≥43 <i>%</i>		%11	50%	20		%66			77,4%	25%	Reflete-se um aumento da participação dos familiares especificamente nas respostas de Creche e CACI de Sousel.





			RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS	
OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	CVCI SONSET CVAL CVECHE CVO WKA CVO LCC	JUSTIFICAÇÃO
Promover a formação e	Taxa de cumprimento do plano de formação	>75%	%00I ///////////////////////////////////	O Plano de Formação foi cumprido na totalidade das ações previstas e extraordinárias.
desenvolvimento dos colaboradores	Taxa de eficácia das ações de formação	≥75%		Não foi medida a eficácia das formações
5	Taxa de tomada de conhecimento do Manual de Funções pelos colaboradores	=100%	88,85%	Nem todos os colaboradores tomaram conhecimento das suas funções, não estando a respetiva ficha assinada pelos mesmos.
Promover a motivação e a satisfação dos	Taxa de satisfação dos colaboradores	>75%	70,18%	A análise das taxas de satisfação e de motivação, baseadas nos
	Taxa de respostas às questões associadas à motivação (no questionário de satisfação)	≥75%	68,41%	detalhadas neste relatório, no ponto 3.1 do mesmo.



RELATÓRIO DE GESTÃO E CONTAS 2022

De uma forma sintética, apresenta-se a seguinte tabela, para melhor espelhar o cumprimento do Plano de Ação:

Objetivo estratégico	Taxa de Cumprimento
Promover a Comunicação Interna	25%
Promover a visibilidade externa da APPACDM	33,33%
Criação de novos projetos	50%
Investir em novas técnicas de trabalho	0%
Criação e manutenção de projetos de inovação social	66,7%
Criar fontes de receita e de autofinanciamento e manter as atuais	50%
Garantir a satisfação dos clientes	100%
Garantir a melhoria da qualidade de vida dos clientes	100%
Contribuir para um maior reconhecimento do empowerment dos clientes	66,7%
Aumentar a participação e envolvimento das famílias	100%
Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	100%
Promover a motivação e a satisfação dos colaboradores	0%

Assim, podemos apresentar uma taxa de cumprimento do Plano de Ação de 2022, de 57,6%.



### H N.

### RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

### II - PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO

### 2.1 A Cor d'Arte - Projeto cofinanciado pelo Programa de Financiamento a Projetos pelo INR, I.P.

O projeto a Cor d'Arte transmitiu através do teatro, na vertente teatro de sombras, uma informação de forma simples, no âmbito dos direitos humanos das pessoas com deficiência.

Este projeto englobou várias fases: definição do grupo de atores; contatos com duas instituições congéneres, uma de Portimão e outra de Seia, no sentido de permitir a envolvência de outros participantes com deficiência, rentabilizando também os seus conhecimentos e experiências. Ao nível institucional dinamizaram-se diferentes workshops, em recinto coberto, ao ar livre, em colaboração com a Maria d'Alegria, um projeto local na área do teatro, com o qual fizemos parceria. Estes workshops tiveram como objetivo principal que os clientes que integram o projeto na instituição, adquirissem técnicas de interação com o público e melhorassem a sua capacidade de comunicação.

Durante o projeto foram criadas dinâmicas de grupo, para preparar os espetáculos, as quais tiveram o contributo dos clientes e colaboradores da instituição, construindo os cenários e os materiais para o efeito.

A última fase correspondeu ao intercâmbio entre as instituições envolvidas e a apresentação dos espetáculos nas 3 localidades turísticas: Em Portimão, a apresentação da peça de teatro aconteceu no alojamento (hostel) onde o nosso grupo ficou alojado. Em Seia, a peça foi apresentada no local turístico onde o grupo ficou alojado, estando presentes os participantes da Casa de Santa Isabel (instituição congénere) e alguns hóspedes que estavam alojados no local.

Em Castelo de Vide, o espetáculo foi aberto à comunidade, potenciando a interação entre idosos de diferentes instituições da área geográfica, podendo também estes experimentar a magia do teatro de sombras.

Esta última apresentação pública foi no dia 2 de dezembro, assinalando assim o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, mostrando as competências das pessoas com deficiência e não as suas incapacidades.

### 2.2 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 instituição iniciou este projeto em 2017, dando continuidade ao mesmo por mais 3 anos e continua 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.

### 2.3 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares

A APPACDM de Portalegre continuou a prestar este serviço à comunidade escolar local, abarcando mais um desafio no que ao mesmo diz respeito. No ano letivo de 2022/2023, para além das 4 escolas básicas para as quais já se confecionavam refeições, contratualizou-se com mais uma escola de 2.º e 3º ciclo da cidade de Portalegre.

### 2.4 Programa de Emergência Alimentar (Cantinas Sociais)

Este é um projeto já há muito desenvolvido pela instituição, sendo que em média, este ano, apoiámos cerca de 52 pessoas mensalmente.

### 2.5 Melhoria da Eficiência Energética do Edificio Sede da APPACDM de Portalegre

Este projeto foi aprovado durante o ano de 2021 e teve por objetivo aplicar medidas de melhoria da eficiência energética no Edificio Sede (CAO) da APPACDM de Portalegre que pretendiam: intervenções na cobertura, com colocação de isolamento térmico; substituição dos equipamentos de climatização; e também da iluminação atual por iluminação mais eficiente; a instalação de um sistema solar térmico para substituição do atual sistema de AQS; e a instalação de um sistema solar fotovoltaico (em regime de autoconsumo). Durante o ano de 2022, houve a aquisição e instalação do sistema solar térmico e a substituição das luminárias por iluminação LED, estando previstas as restantes 2 ações (instalação de um sistema fotovoltaico e o isolamento térmico) para o ano de 2023.

### 2.6 Mobilidade Verde Social – Aquisição de veículos

No âmbito da candidatura ao PRR, no que concerne à Mobilidade Verde, adquiriu-se uma carrinha elétrica tipo van, adaptada ao Serviço de Apoio ao Domicílio.

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

O CAVI surge com o objectivo de promover e disponibilizar assistência pessoal às pessoas com deficiência ou incapacidade para a realização de atividades de vida diária e de mediação em contextos diversos que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, estas não possam realizar por si próprias.





O Centro de Apoio á Vida Independente (CAVI) trata-se de uma estrutura de gestão de apoio à vida independente, responsável pela disponibilização de Assistência Pessoal às pessoas com deficiência ou incapacidade, assumindo as funções de gestão, coordenação e de apoio dos serviços de assistência pessoal. Tem como missão, promover a autodeterminação e autonomia das pessoas com deficiência, desfazendo barreiras ambientais e comportamentais que impedem a sua participação igualitária na sociedade.

Durante o ano de 2022, o CAVI da APPACDM de Portalegre realizou várias ações de formações; atividades lúdicas; promoveu ações de sensibilização e sinalizou vários dias importantes, sempre focados na pessoa com deficiência.

Este projeto está programado terminar a 30 de junho de 2023.

### 2.8 CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social

No decorrer de 2022, o alívio das medidas restritivas devido à pandemia, permitiu que gradualmente fosse possível realizar as atividades, conforme previsto no Plano de Ação inicial, especialmente as que decorriam na comunidade, que tinham sido até à dat, várias vezes adiadas. Os comprometimentos sentidos desde o arranque do projeto, dado os riscos de contágio, foram-se esbatendo pouco a pouco, o que se traduziu também com um aumento de seniores inscritos, 146 no total (mais 79 do que os atingidos até final de 2021), mais propriamente 16% participantes do sexo masculino e 84% do sexo feminino, com idade igual ou superior a 65 anos, sendo a faixa etária predominante, entre os 70 e os 74 anos.

Tal como se tinha relatado no ano anterior, todas as atividades foram bastante benéficas para os seus destinatários e muito enriquecedoras para a equipa dos CLDS 4G Portalegre, tendo tido um enorme contributo na promoção do envelhecimento ativo e por conseguinte, na melhoria da sua qualidade de vida, nas diferentes freguesias do concelho de Portalegre.

As parcerias estabelecidas com as diferentes entidades existentes na comunidade (Município, Juntas de Freguesia, associações locais, PSP, Cruz Vermelha, Agrupamento de escolas do Bonfim, entre outros), foram fundamentais para a concretização do Plano de Ação no território abrangido, não só com a cedência de espaços, como também pela disponibilidade dos técnicos para acolher as atividades propostas e colaborar na sua concretização.

Ao longo do ano, a constituição da equipa sofreu algumas alterações. No entanto tentou-se dar seguimento ao cronograma de atividades, da melhor forma possível. De seguida, apresenta-se o mesmo de forma mais detalhada, numa panorâmica geral da distribuição das atividades para o ano de 2022 e de acordo com as





retificações submetidas que no Pedido de Alteração a 30 de dezembro de 2020, que decorreu no âmbito das medidas extraordinárias COVID-19 (Deliberação CIC nº8/2020).

N.º	Atividade						2	02	2				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	"Velhos são os trapos"	173	į.	Ţ.	74	Ĭ.	- 41	8	36	20	Ø,	UU 6	
2	"Querer é poder"	Til.				3.41	13	W.	îş				1.5
3	"Se Maomé não vai à montanha, vai a montanha até Maomé"					M		1					
5	"As palavras voam, a escrita fica"	28	8	1 0	8	9	1	-17	4			7	11115
9	"Mais vale prevenir do que remediar"	Ť,	57	×	J								
10	"Quem saiba e pense, vence e convence"	É		H	1	11	40	Г	Г				
11	"Em terra de cegos quem tem olho é rei"		23			1000	180		50	36	1000	159	
12	"Aquele que me tira do perigo é meu amigo"	18	(3) II	6.5	39		1562	N.X	131			1000	
13	"Se o velho pudesse e o novo quisesse, nada havia que não se fizesse"	E.			14	100	12						
14	"Quem corre por gosto não cansa"			. 1	li e	8031	5						

Importa referir que, no final do ano, sem que houvesse expectativas nesse sentido, surgiu a possibilidade de prorrogar o projeto Ativ`amente até junho de 2023.

### III - DESEMPENHO INSTITUCIONAL

### 3.1 Avaliação da satisfação de colaboradores

Este é um procedimento habitual na nossa instituição no início de cada ano. Foi o terceiro ano consecutivo em que o questionário foi realizado através da plataforma *Google Forms*, sendo enviado um questionário anónimo para cada colaborador(a). Este processo teve várias fases, como forma de divulgação do método e de sensibilização dos(as) colaboradores(as) para o preenchimento do mesmo.

Numa primeira fase, a 18 de outubro de 2022, foi enviado um *e-mail* aos (às) coordenadores (as) das diferentes respostas sociais/projetos/serviços, no sentido de informar o período durante o qual este processo iria decorrer (de 19 a 25 de outubro), para sensibilizarem os membros das suas equipas a responderem. Numa segunda fase, a 19 de outubro foram enviados os questionários para todos(as) os(as) colaboradores(as), por *e-mail*. A 24 de outubro, voltou a enviar-se por *e-mail* um lembrete para quem ainda não tivesse tido oportunidade de preencher, o fazer.





Este foi o terceiro ano do projeto-piloto CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente. Considerámos que seria benéfico, estes(as) colaboradores(as), durante este ano já preencherem o mesmo inquérito dos restantes colegas, seguindo o respetivo questionário em anexo deste relatório.

Em relação à análise dos dados, numa perspetiva global, podemos afirmar que foram enviados 92 questionários para os colaboradores, tendo sido devolvidos e analisados 69. Nesta perspetiva, podemos concluir que tivemos uma taxa de participação de 75%. Comparativamente ao ano anterior tivemos resultados mais baixos, pois no ano passado tivemos uma adesão de 84,8%. Este resultado poderá dever-se será com certeza o reflexo do esforço conjunto da gestora da qualidade e das chefias intermédias (colaboradores (as) com cargos de coordenação/direção técnica) que muito sensibilizaram os subordinados para a importância do preenchimento deste inquérito. Dado o significativo número de colaboradores (as) com os (as) quais a instituição já conta, pensamos ser este o melhor método de realizar a avaliação de satisfação dos (as) mesmos (as), sendo que temos de aproveitar cada vez mais as tecnologias, como facilitadoras dos procedimentos implementados institucionalmente.

No que respeita ao grau de satisfação dos colaboradores, englobando todas as respostas sociais e serviços, a instituição obteve uma percentagem de 67,80%, desceu 1% em relação ao ano passado, não nos parecendo uma descida significativa. De uma forma generalizada, apresentamos o gráfico seguinte para espelhar melhor os respetivos resultados.



Gráfico 1 – Grau de Satisfação Global dos Colaboradores, por categoria de resposta





O gráfico anterior mostra-nos que o parâmetro mais baixo de avaliação é a Recompensa pelo Desempenho Profissional (40,22%), seguido da Comunicação (51,81%). 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.). Para além da parte financeira, 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. Já no ano passado tínhamos tido resultados semelhantes, daí a importância de implementar a newsletter institucional, como forma de divulgação das atividades institucionais e dos projetos nos quais a APPACDM participa, assim como no cumprimento dos planos de reuniões, para que a informação flua mais facilmente por todos(as).

O parâmetro de avaliação mais cotado é a Orientação para o Cliente (75,36%), que se prende com o facto de se conhecerem as necessidades dos clientes e de se dar resposta rapidamente às mesmas, a lado com Chefia Direta (75,26%), 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.

Ao nível da Comunicação, na questão aberta sobre "Como gostaria de receber informação?", das 69 respostas, apresentamos os seguintes resultados:

Meios de Comunicação Interna	N.º de respostas
E-mail	52
Papel (em reunião, mural informativo)	1
Telefone	4
Reunião (em mão, em papel, verbalmente)	2
Correio	1
Em mão	9
TOTAL	69

De acordo com os procedimentos já tomados pela instituição, tanto em relação ao envio dos recibos de vencimento, como a informações sobre a instituição, o envio dos próprios questionários de satisfação, dos questionários que permitem o realizar o diagnóstico das necessidades de formação, assim como as newsletters institucionais, já nos encontramos a ir ao encontro das necessidades da maioria dos nossos colaboradores.



### An.

### RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

Desta forma, podemos afirmar que, no total dos colaboradores o grau de motivação é de 68,41%.

No questionário global consideraram-se todas as questões deste parâmetro. Para avaliar a Motivação dos colaboradores, foram consideradas as seguintes questões:

- Sinto orgulho em trabalhar para esta Associação;
- Sinto-me motivado em ir além daquilo que é normalmente esperado de mim para ajudar a Associação a ter sucesso;
- Recomendaria a Associação a familiares / amigos / outros como um bom local para trabalhar;
- Como classificaria a Associação enquanto local de trabalho, em comparação com outras Associações / Organizações que conhece;
- Recomendaria os serviços / produtos da Associação a familiares / amigos / outros;
- Optaria por ficar nesta Associação mesmo que me fossem oferecidos o mesmo salário e os mesmos benefícios noutra Associação ou Organização.

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



Gráfico 2 - Taxa de Motivação dos Colaboradores





Dentro do parâmetro da Motivação, a questão menos cotada é "Optaria por ficar nesta Associação mesmo que me fossem oferecidos o mesmo salário e os mesmos benefícios noutra Associação ou Organização" com 63%, sendo a mais bem cotada "Sinto orgulho em trabalhar para esta Associação" com 74,64%.

No que respeita à questão aberta sobre o fator de desmotivação, foram vários os referidos, como apresentamos na tabela abaixo.

Causas de desmotivação profissional	N.º de respostas
Falta de reconhecimento/valorização profissional	5
Definição incorreta de metas	1
Falta de apoio e consideração	1
Falta de limites saudáveis na mistura de vida pessoal e profissional	1
Indefinição de funções	1
Falta de respeito	1
TOTAL	10

### 3.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes

Este é um procedimento habitual na nossa instituição, sendo que este ano passou a realizar-se no último trimestre do ano, ao invés de no início. Assim, permite-nos ter uma maior perceção dos resultados, antes da direção elaborar o plano de ação para o ano seguinte. Desta forma, o plano foi elaborado com base, também, nas ações de melhoria inerentes para ir ao encontro das áreas menos pontuadas. A avaliação de satisfação de clientes foi formalmente feita através de inquéritos direcionados para os clientes e suas famílias, à semelhança dos anos anteriores. Estas mais que ninguém sabem avaliar o grau de satisfação dos seus familiares, sendo que a opinião deles é muito importante para a instituição. Também os clientes são auscultados e respondem aos inquéritos: No Serviço de Apoio Domiciliário é o próprio cliente que responde aos inquéritos. Nos Centros de Atividades Ocupacionais/Centro de Capacitação para a Inclusão e na Residência Autónoma são as famílias que respondem aos questionários e alguns clientes mais autónomos.

A Intervenção Precoce é a única resposta social/projeto, onde não existe a avaliação da satisfação dos clientes/beneficiários. Por razões externas à APPACDM, dado que SNIPI (Sistema Nacional para a Intervenção Precoce na Infância) tem o seu próprio questionário, este apenas é aplicado às famílias quando uma criança deixa de ser acompanhada. No entanto, a instituição não tem conhecimento que exista tratamento desses dados, nem do grau de satisfação das famílias com o serviço prestado.





O CAVI, enquanto projeto-piloto e dada a sua natureza diferenciada, foi apenas respondido pelos destinatários diretos que estão a beneficiar do serviço, não sendo auscultadas as suas famílias.

Os questionários foram distribuídos durante o mês de setembro pelas chefias intermédias das respetivas respostas sociais que encaminharam para os responsáveis ou para os técnicos para auxiliarem os clientes mais autónomos a responderem.

Aquando da recolha dos respetivos questionários, em outubro, estes foram entregues pelas chefias intermédias à gestora da qualidade, a qual realizou a análise dos mesmos, apresentando os resultados a seguir descritos.

No que respeita ao grau de satisfação dos clientes e suas famílias, a instituição obteve uma percentagem 79,36%. 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

O gráfico anterior mostra-nos que todas as respostas sociais/projetos têm um bom grau de satisfação relativo aos serviços que prestam. O SAD, o CAVI, e o CAO de Portalegre situam-se abaixo dos 75%, no entanto mantendo um grau de satisfação acima dos 70%. A Residência apresenta a melhor taxa de satisfação global, de 96%, sendo que o SAD é a resposta social com taxa de satisfação mais baixa de 70,4%.





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.

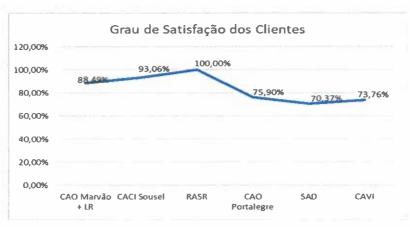


Gráfico 4 - Grau de Satisfação dos Clientes

No Gráfico 2, podemos observar que os clientes mais satisfeitos são os da Residência, seguidos dos do CACI de Sousel, sendo que os menos satisfeitos são os de SAD.

Em termos estruturais, os questionários dos CAOs/CACI 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.

Relativamente aos questionários dos CAOs/CACI e das respostas residenciais, estes subdividem-se em diferentes parâmetros de avaliação, sendo eles: Instalações e Equipamentos, avaliando este parâmetro questões como a limpeza, arrumação, acessibilidade e conforto; Funcionamento da Instituição, avaliando este parâmetro os direitos e deveres dos clientes, o respeito e as regras da resposta social, assim como o apoio prestado pela instituição; Colaboradores e Recetividade, que avalia os colaboradores nos cuidados/serviços que prestam aos clientes, assim como a relação de confiança entre ambos; Atividades, que avalia a pertinência das atividades para o cliente, a sua participação no desenvolvimento do seu plano individual e a informação que recebe sobre alterações às mesmas; Apreciação/feedback dos clientes, que avalia o respeito da instituição pelo cliente, assim como o tempo dedicado ao cliente e a valorização das suas opiniões/sugestões no funcionamento institucional; Refeições, parâmetro que avalia as refeições da Resposta Social; Apreciação Global, que avalia em que medida houve melhoria da qualidade de vida ao frequentar a resposta social.

Desta forma, de modo a sermos um pouco mais exaustivos na análise dos questionários, apresentamos a seguinte tabela.





		Respo	sta Social	
Parâmetro de Avaliação	CAO de Marvão + Lar Residencial	CACI de Sousel	Residência Autónoma	CAO de Portalegre
Instalações e Equipamentos	91,7%	91,7%	100%	82,8%
Funcionamento da Instituição	90,5%	91,7%	100%	79,4%
Colaboradores e Recetividade	89%	93,8%	100%	77,2%
Atividades	75,7%	95%	100%	66,5%
Apreciação/feedback dos clientes	92,1%	91,7%	100%	74,2%
Refeições	78,6%	100%	100%	64,7%
Apreciação Global	92,9%	100%	100%	76,5%

Da tabela apresentada podemos tirar as seguintes conclusões:

- Alguns clientes são transversais aos CAOs e às Respostas Residenciais;
- Os clientes estão satisfeitos com as instalações e equipamentos no geral, sendo que aqui já se verificam resultados melhores no que respeita ao CAO de Portalegre, pois já foram realizadas as obras para melhorar as condições térmicas e de conforto;
- Em relação ao funcionamento da instituição, os clientes menos satisfeitos são os do CAO de Portalegre e
  os do CAO de Marvão/Lar Residencial.
- No que respeita aos colaboradores e recetividade, os clientes encontram-se satisfeitos acima dos 80%, à exceção dos clientes do CAO de Portalegre, estando abaixo dos 70%;
- Relativamente às atividades, os clientes menos satisfeitos são os do CAO de Marvão e os do Lar Residencial, ficando também os clientes do CAO de Portalegre ligeiramente abaixo dos 70%;
- Analisando o grau de satisfação do item apreciação/feedback dos clientes, também os clientes do CAO de Portalegre são os menos satisfeitos, sendo que estão ligeiramente abaixo dos 75%, enquanto todos os outros se encontram acima dos 85%;
- No que respeita às refeições, os clientes do CAO de Portalegre são os menos satisfeitos, assim como em relação à apreciação global.





Relativamente à análise do questionário de SAD, as questões com menos cotação, para além daquelas que têm poucas respostas, porque não se aplica, prendem-se com as questões das refeições (61%) e da mensalidade praticada relativamente ao serviço prestado (57%). Os itens mais cotados são relativos aos colaboradores, à sua imagem, forma de vestir e identificação (100%); A segurança que os clientes sentem nas suas casas também é das questões mais bem posicionadas (100%), assim como o respeito pela sua rotina (100%) igualando-se ao respeito pela sua privacidade (100%) e confidencialidade (100%), seguindo-se da atenção dada por todos os colaboradores da equipa (96,4%).

No que se refere ao CAVI, este é um projeto-piloto já muito perto do término. Nesta perspetiva, podemos concluir que tem uma taxa de satisfação bastante boa por parte dos destinatários. Em relação aos itens menos cotados, estes prendem-se com questões relacionadas com as instalações e equipamentos (57%), assim como as atividades do PIAP (60%). As questões mais cotadas são relativas ao comportamento dos assistentes pessoais, estando vários itens na ordem dos 88/89%.

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

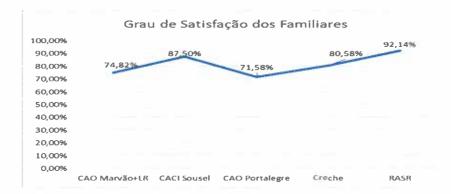


Gráfico 5 - Grau de Satisfação dos Familiares

Nesta amostra, podemos afirmar que os familiares mais satisfeitos são os da residência, seguindo-se os do CACI de Sousel.

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%) na Residência Autónoma, assim como as Instalações e Equipamentos,





Apreciação/feedback dos clientes e Apreciação Global na mesma resposta residencial. Ao nível do menor grau de satisfação, as questões prendem-se com apreciação global no CAO de Portalegre (53,6%), seguidas dos colaboradores e recetividade (60,1%) e do funcionamento da instituição (64,8%) da mesma resposta social.

Para espelhar melhor estes resultados, apresentamos a tabela seguinte.

		Respost	ta Social		
Parâmetro de Avaliação	CAO de Marvão + Lar Residencial	CACI de Sousel	Residência Autónoma	CAO de Portalegre	
Instalações e Equipamentos	85,4%	87,5%	100%	94,1%	
Funcionamento da Instituição	67,7%	87,5%	95,8%	64,8%	
Colaboradores e Recetividade	79,7%	86,7%	87,5%	60,1%	
Atividades	53,6%	87,5%	87,5%	72%	
Apreciação/feedback dos clientes	79,7%	89,1%	100%	74,4%	
Refeições	75%	87,5%	100%	62,55	
Apreciação Global	81,3%	81,3%	100%	53,6%	

No que se refere à Creche, dado que se trata de um questionário diferente, pois a própria resposta também responde a necessidades diferentes, analisamo-lo de forma independente.

Analisando o tratamento estatístico deste questionário autonomamente, 92,3% dos pais que responderam aos inquéritos recomendariam esta creche a terceiros, assim como na mesma percentagem afirmam que não mudariam de creche, mesmo que tivessem possibilidade. Os parâmetros com os quais os pais estão mais satisfeitos são a informação sobre quem tem informações sobre o comportamento do seu educando (90%), assim como o conhecimento ao nível dos horários (92%) e na própria imagem/identificação dos colaboradores (90%).

As questões com menos satisfação são as relacionadas com as instalações (61,5%) e com o à-vontade para circular dentro do edifício (67,3%).

No que se refere às questões mais destacadas no plano de ação, analisamo-las de forma independente, mas no global de todas as respostas sociais/serviços.

Desta forma, iremos avaliar a satisfação dos clientes e suas famílias relativamente às atividades, à qualidade de vida e ao respeito pela opinião dos clientes.



### A A.

### RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

### No que respeita às Atividades:

- Nas respostas sociais CAOs/CACI, Lar Residencial e Residência Autónoma, a sua análise centra-se no parâmetro de avaliação Atividades que engloba as seguintes questões:
  - "Eu ajudo a planear as atividades que faço";
  - "As atividades que faço são muito importantes para mim";
  - "Quando os horários das atividades mudam, eu sei sempre";
  - "Eu recebo todo o apoio nas atividades pessoais que preciso de fazer";
  - "Nas decisões sobre o meu plano de desenvolvimento individual, eu digo o que penso e participo".
- Relativamente ao projeto-piloto CAVI, o item Atividades/PIAP abrange as seguintes questões, das quais também foi calculado um valor médio:
  - "Considero que o meu Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP) está adequado às minhas necessidades e expetativas";
  - "Eu fui esclarecido pela equipa técnica nas dúvidas que tive na elaboração do meu Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP)";
  - "Eu satisfeito com o apoio nos cuidados de higiene e imagem definidos no PIAP e de acordo com os meus interesses";
  - "Estou satisfeito com o apoio que recebo nos cuidados de saúde que preciso e que estão definidos no PIAP":
  - "Estou satisfeito com o apoio nas atividades pessoais que preciso de fazer definidas em PIAP";
  - "Nas decisões sobre o meu plano de desenvolvimento individual, eu digo o que penso e participo";
  - "Quando os horários e as atividades constantes em PIAP mudam, eu sei sempre".

Como não existe um parâmetro específico relativo às *Atividades* nos outros questionários de satisfação, selecionámos as perguntas que mais se adequam a responder a este item.

- No que respeita ao SAD, a questão analisada foi a seguinte:
  - "Estou satisfeito(a) com o meu PI"





- Em relação à Creche, podemos indicar a seguinte:
  - "Considero-me informado sobre as atividades que existem e sobre as normas de funcionamento".

Respostas Sociais	Clientes	Famílias	Total	
CAO Marvão + LR	75,71%	53,75%	64,73%	
CACI de Sousel	95%	87,5%	91,25%	
CAO Portalegre	66,47%	71,95%	69,21%	
RASR	100%	87,5%	93,75%	
CAVI	60,12%	-	60,12%	
SAD	42,86%	-	42,86%	
Creche	-	88,5%	88,5%	
TOTAL	73,36%	77,84%	72,92%	

O facto de existirem escalas diferentes também pode ser dúbio. Para os clientes do SAD, assim como dos CAOs/CACI e respostas residenciais, a escala é de 1 a 3, sendo que no questionário do CAVI e nos dos familiares, a escala é de 1 a 5.

Em relação a este domínio, os clientes menos satisfeitos são os do SAD. Este valor é demasiado baixo porque a maioria dos clientes não respondeu à questão. Se considerarmos o número de respostas dadas, a satisfação é de 100%. O SAD é seguido dos clientes do CAVI.

Os clientes e seus familiares mais satisfeitos relativamente às atividades são os da Residência e os do CACI de Sousel.

No que respeita ao item *Qualidade de Vida*, apenas foram abrangidas as respostas residenciais e os CAOs/CACI. Por se entender que não existe nenhuma questão que contemple este domínio da qualidade de vida, não foram tidos em conta os questionários do SAD, CAVI e da Creche. Em relação às Respostas Residenciais e aos CAOs, os resultados obtidos centram-se na resposta à questão "A minha qualidade de vida melhorou desde que estou nesta resposta social".

Respostas Sociais	Clientes	Famílias	Total
CAO Marvão + LR	92,86%	81,25%	87,06%
CACI de Sousel	100%	81,25%	90,63%
CAO Portalegre	76,47%	53,57%	65,02%
RASR	100%	100%	100%
TOTAL	92,33%	79,02%	85,68%





Em relação a este domínio, constatámos que os clientes e famílias menos satisfeitos são os do CAO de Portalegre. Os clientes e seus familiares mais satisfeitos são os da Residência e os do CACI de Sousel. No total de satisfação com as questões sobre qualidade de vida, a percentagem de todos os nossos clientes e famílias é de aproximadamente 86%.

Relativamente ao **respeito pela opinião dos clientes**, os CAOs/CACI, às Respostas Residenciais, este item centra-se na análise da questão "Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que digo é respeitado".

Em relação ao CAVI, a análise deste item centra-se nas questões "O(A) meu(minha) Assistente Pessoal respeitame" e "A equipa técnica do CAVI respeita-me".

No que respeita ao SAD, as questões analisadas foram "Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores pelo apoio domiciliário sou sempre bem atendido"; "Os meus problemas são sempre ouvidos"; "O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário responde prontamente às minhas solicitações" e "Aos meus problemas são sempre apresentadas soluções".

Respostas Sociais	Clientes	Famílias	Total
CAO Marvão + LR	71,43%	68,75%	70,1%
CACI de Sousel	100%	87,5%	93,75%
CAO Portalegre	67,65%	64,29%	65,97%
RASR	100%	100%	100%
SAD	82,14%	-	82,14%
CAVI	87,5%	-	87,5%
TOTAL	84,8%	80,14%	83,24%

Em relação a este domínio, os clientes e famílias menos satisfeitos são os do CAO de Portalegre, seguidos dos do CAO de Marvão e Lar Residencial. Os clientes e seus familiares mais satisfeitos são os da Residência. No total de satisfação nesta área, a percentagem de todos os nossos clientes e famílias é de 83%, sendo uma percentagem bastante alta quer na média, quer em todas as respostas sociais/projetos.

### 3.3 Respostas Sociais

### 3.3.1 Intervenção Precoce na Infância

Durante o ano 2022 a Equipa Local de Intervenção Precoce de Portalegre teve 102 crianças em apoio direto por parte da Equipa. Foram encaminhadas 40 crianças por falta de capacidade por parte da Equipa.





Em termos de apoios sociais 6 famílias recebem ajuda alimentar e 6 recebem apoios eventuais.

Neste ano em que os efeitos da pandemia são muito notórios no desenvolvimento das crianças, a Equipa teve de articular com a Saúde, com a Educação, com a Segurança Social, com a EMAT, com a CPCJ, com o Município, com a Cáritas, Cruz Vermelha, etc, num total de 249 articulações.

A colaboração e cooperação constante entre os diferentes intervenientes (técnicos, educadoras titulares, famílias) bem como a parceria com outras entidades/serviços foram elementos muito importantes para a criação e desenvolvimento de atividades enriquecedoras. Esta constante articulação permitiu obter resultados muito positivos para as crianças e respetivas famílias.

As reuniões de articulação na passagem das crianças para o 1.º ciclo, têm sido fundamentais e uma mais-valia para que estas façam uma boa adaptação ao novo ambiente e sejam tomadas as medidas necessárias, para o seu sucesso escolar.

Relativamente ao número de crianças acompanhadas pela Equipa Local de Intervenção de Castelo de Vide, Marvão e Crato, regista-se desde o primeiro ano da resposta uma evolução significativa. A monitorização realizada nos últimos anos permite afirmar que o número de crianças acompanhadas extra acordo de cooperação pelas Equipas Locais de Intervenção foi sempre superior ao estabelecido em acordo. Reconhecendo que os números ultrapassam o estabelecido no acordo, a gestão da necessidade real assume, na maioria das vezes, características complexas e difíceis de contornar. A sua justificação encontra-se nos factos elencados:

- Contexto de isolamento geográfico em que se encontram os concelhos de Castelo de Vide, Marvão e Crato;
- Precariedade de emprego:
- Baixo nível económico:
- Dificuldade na gestão do horário de trabalho para acompanhar os filhos;
- Dificuldade em assegurar deslocações para outras respostas;
- Respostas locais limitadas, nomeadamente nas áreas de psicologia, terapia da fala e fisioterapia;
- Saída do contexto natural da criança;
- Pouca oferta e/ou inexistência de transportes públicos;
- Lista de espera nos serviços de saúde, nomeadamente na área de atendimento infantil e juvenil do Hospital de Portalegre.

Sabendo que existem diversas fases no desenvolvimento das crianças em que é necessário intervir o mais precocemente possível, todas estas dificuldades e constrangimentos condicionam o seu processo de crescimento e desenvolvimento. Atentos a todos estes fatores, que muito nos preocupam, tem sido inevitável assegurar apoios extra acordo de cooperação, para, desta forma, conseguir dar resposta em tempo útil a situações graves que





podem vir a limitar ou comprometer o desenvolvimento das crianças, com consequências diretas na qualidade de vida das crianças e suas famílias.

Neste sentido, apresenta-se um esquema dos dados das crianças acompanhadas pela ELI Castelo de Vide, Marvão e Crato:

acom	Crianças panhadas concelho	s por	Proble	máticas	Nº de crianças acompanhas por técnicos			Nº de crianças acompanhas por técnicos			
Castelo de Vide	Marvão	Crato	Grupo I	Grupo II	Terapia da Fala	Psicologia	Reab. Psicomotora	Serviço Social	Apoio Educativo	Fisio*	Referenciações
7	15	18	35	5	29	16	8	8	32	0	7

Importa referir ainda que o ano de 2022 foi um período bastante difícil para as duas ELIs ao nível de recursos humanos, nomeadamente fisioterapeuta e terapeuta da fala, no entanto, as equipas têm feito um esforço para dar resposta a todas as crianças que já eram acompanhadas, assim como a todas as referenciações recebidas.

### 3.3.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre

A resposta social está organizada em seis ateliês, com a divisão em CAO Autónomo e CAO Dependente.

Deu-se continuidade à Marca D'Coração Doce, com novos produtos, através de uma linha de produtos sustentáveis e reutilizáveis, de forma a potenciar a inclusão social e desenvolvimento de capacidades no âmbito sócio ocupacional (sempre que possível), sobretudo nos meses de novembro e dezembro que foram dedicados aos trabalhos da marca d'coração doce em contexto de Natal.

As atividades e terapias desenvolvidas internamente, tais como Estimulação Cognitiva e multissensorial, Estimulação em Sala de Snoezelen, Desporto Adaptado (Boccia, Atletismo e Corfebol), Fisioterapia, Psicomotricidade, Psicologia, foram retomadas.

Este ano voltaram a desenvolver-se as atividades em espaços públicos como Hidroterapia/Natação Adaptada, Hipoterapia/Equitação Adaptada, Desporto Adaptado, entre outras, tendo sido retomadas assim que as condições de saúde pública o permitiram.







### 3.3.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão

Relativamente ao grupo de clientes, manteve-se o acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para 17 clientes.

As atividades em sala consistiram muito em trabalhos para decoração da farmácia. Esta parceria consiste principalmente na elaboração das montras da farmácia local. Da parte da farmácia é dado o dinheiro da compra de materiais e são realizados vários rastreios de prevenção.

Esta parceria faz com que os clientes tenham uma maior dedicação nos trabalhos feitos em sala, devido a serem colocados na montra ou à venda na farmácia. Faz também com que sintam que o seu trabalho nesta resposta social tenha mais valor e que a comunidade os sinta mais úteis e integrados.

A Parceria com a Terra D'humor amor também tem sido uma ferramenta para o desenvolvimento das capacidades dos clientes, tendo em conta que se centra na área mais artística, livre e abstrata.

A Maria e a sua equipa da Terra D´humor Amor têm levado a nossa parceria a diversas entidades e concelhos, o que faz com que os clientes se consigam sentir mais valorizados e com isso melhorar a sua autoestima.

O ano de 2022 foi marcado pelo retomar das atividades na comunidade, o que foi vantajoso para melhorar a qualidade de vida dos clientes.

O maior foco centrou-se nas parcerias já existentes, e no trabalho em equipa com as mesmas, no sentido de dar a conhecer melhor o nosso público-alvo e as suas capacidades, tendo como um dos objetivos, facilitar o processo de ASUS na comunidade futuramente.

As parcerias também são uma forma de termos espaços para colocar os produtos à venda, e com isso ganharmos algum dinheiro para a realização de colónias de férias e outras atividades lúdicas.

Nos últimos meses do ano tivemos falta de recursos humanos, nomeadamente terapeutas, tendo sido vários os casos que necessitaram de fisioterapia e não tiveram resposta.

O grupo de clientes está cada vez mais dependente devido às suas idades avançadas e patologias. Ao não existirem técnicos que trabalhem a manutenção das suas capacidades, vai existindo uma perta significativa que irá subcarregar física e psicologicamente os restantes colaboradores.

Importante referir que famílias têm revelado descontentamento com a falta de respostas/terapias dadas pela instituição aos seus familiares nesta resposta social.







### 3.3.4 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) de Sousel

Esta resposta social teve durante o ano de 2022, apenas 6 clientes em frequência, na maior parte dos meses. No entanto, durante os meses de verão, contou com frequência de 7 clientes.

O CACI tem acordo de cooperação para 9 clientes, sendo que a sua capacidade é para 10.

Atualmente já foram estabelecidas inúmeras parcerias. A principal parceria estabelecida é com o município. Para além da comparticipação mensal que nos possibilita ter a resposta social em funcionamento, a câmara municipal de Sousel também assegura o transporte dos clientes do concelho de Sousel para o CACI e deste para as suas casas, no período da manhã e no período da tarde, respetivamente. A utilização das infraestruturas desportivas é semanal (piscina) e gratuita. Na organização de atividades contamos sempre com o apoio do município.

A Junta de Freguesia de Cano tornou-se uma importante aliada na organização e inclusão de atividades com os nossos clientes, abrindo portas para, a partir do ano de 2023, ser uma entidade parceira no desenvolvimento de Atividades Socialmente Úteis (ASUS), e atividades para a inclusão social e profissional, integrando os nossos clientes algumas horas semanais numa determinada função, com o devido acompanhamento e formação, fazendo a sua integração socioprofissional.

Durante este ano apostlu-se em divulgar os serviços junto da comunidade, no intuito de angariar novos clientes, no entanto, esta é uma área onde as famílias e respetivos clientes tiveram de arranjar resposta durante os anos anteriores à abertura de uma resposta na área da deficiência, e neste sentido, não tem sido fácil aumentar a frequência dos mesmos no CACI.

É relevante referir que foi este ano que a APPACDM integrou o CLAS da Rede Social de Sousel.

Neste sentido, e dado que efetivamente respostas na área da deficiência são escassas, elaborou-se um projeto para alargamento do CACI, na expetativa de tornar esta resposta mais sustentável, podendo assim vir a angariar novos clientes e colaboradores a tempo inteiro.

O CACI encerrou de 16 a 29 de agosto, abrindo para os clientes apenas a 1 de setembro. Nos dias 30 e 31 de agosto, oCACI reabriu apenas com a equipa de operacionais e a coordenadora para reorganização do serviço. No entanto, a equipa não considerou benéfico para alguns clientes ficarem a descoberto durante este período, sugerindo para o próximo ano, não haver encerramento desta resposta social.





### And Mr.

### 3.3.5 Lar Residencial

O Lar Residencial atingiu a sua capacidade máxima durante o ano de 2022, de 24 clientes em frequência.

Durante o ano de 2022 foi possível reduzir muitas das restrições impostas pelo COVID e os nossos clientes voltaram a participar em algumas atividades/eventos promovidos, quer pelo Município de Marvão, quer pela Junta de Freguesia de Santo António das Areias.

Em termos de colaboradores, podemos referir que foi um ano difícil pois foram muitos os colaboradores que saíram da nossa Estrutura por motivos diversos (2 colaboradoras com gravidez de risco, 3 colaboradores que tiveram novas propostas de trabalho, 1 colaboradora em licença de parto até junho, 2 colaboradores com baixas médicas prolongadas, 1 colaboradora ausente por Acidente de Trabalho). De salientar ainda que foram vários os colaboradores que tiveram COVID durante o ano e que as ausências foram colmatadas recorrendo ao trabalho suplementar dos colegas.

Durante o primeiro semestre foram vários os anúncios de oferta de emprego que tivemos de publicar, não tendo sido fácil as Contratações para Substituição devido a inexistência de Curriculum Vitae, especificamente por ser uma zona onde o desemprego é quase nulo, e a localização geográfica implicar deslocações que acabam por se tornar dispendiosas, face ao vencimento oferecido. Porém, durante o segundo semestre conseguimos ter o quadro de pessoal completo e até ao final de 2022, praticamente todos os colaboradores gozaram as férias que tinham em atraso, bem como os feriados trabalhados.

A maior parte das restrições foi levantada e os clientes já puderam de forma mais natural, retomar as suas atividades no exterior, as visitas às famílias e ir passar o fim-de-semana a casa.

### 3.3.6 Residência Autónoma de Santa Rita

O número de clientes a frequentar a resposta, manteve-se o mesmo e no segundo semestre o quarto, até então, utilizado para possíveis isolamentos, foi aberto a situações temporárias para descanso do cuidador ou para dar resposta de emergência a clientes externos do CAO de Portalegre.

Esta resposta social encontrou-se durante este ano no processo de adaptação para Residência de Autonomização e Inclusão, passando desta forma, a ter no máximo 5 clientes.





### 3.3.7 Serviço de Apoio Domiciliário

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 14 vagas preenchidas.

Durante o ano de 2022 o serviço sofreu uma reestruturação ao nível dos recursos humanos e da organização do serviço, dado que adquiriu a carrinha elétrica adaptada, que passou a distribuir as refeições dos clientes do serviço.

Para a concretização dos objetivos preconizados para este serviço existem uma diversidade de atividades em prol das necessidades sentidas pelos clientes: Cuidados de higiene e conforto pessoal; Prestação de cuidados básicos de saúde, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde; Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar; Distribuição de refeição, quando associada a outro tipo de serviço do SAD; Acompanhamento das refeições; Tratamento de roupas, quando associado a outro tipo de serviço do SAD; Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades; Sempre que necessário o Serviço de SAD articula com os serviços de enfermagem para formação aos familiares e cuidadores informais; O SAD procura assegurar que a medicação dos clientes seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Sempre que um idoso não tem a reforma adequada à sua situação, o serviço de SAD também desenvolve todas as diligências para que o cliente usufrua do que tem direito, efetuando o acompanhamento com o mesmo aos serviços competentes, abrangendo sempre um conceito holístico de cuidado, procurando manter e promover a qualidade de vida quer do cliente quer da sua rede de suporte.

Os objetivos individuais, aquilo que o individuo define como prioridade e considera importante para o seu bemestar, vão ser essenciais na determinação do tipo de serviço a prestar pelo apoio domiciliário. Este tipo de resposta social pressupõe um serviço flexível e adaptável às reais necessidades da pessoa a quem se dirige, não esquecendo também a rede de suporte familiar e social.

### 3.3.8 Creche "Os Piratas das Areias"

Em 2022 continuou a registar-se uma boa afluência de crianças da área geográfica na creche "Os Piratas das Areias. Ao longo do ano verificaram-se alterações significativas, ao nível de colaboradoras e também de crianças.





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 31 vagas preenchidas.

A grande preocupação sentida nos últimos anos prende-se com o estado de degradação do edifício da Creche, que foi remodelado em agosto de 2015. Nesta data, a Segurança Social removeu o telhado de amianto e a APPACDM de Portalegre alterou a fachada em madeira do edifício que se encontrava muito degradada e realizou a pintura interior e exterior do mesmo.

Sendo o edifício da Segurança Social, a instituição fez um esforço financeiro no sentido de assegurar a segurança das crianças daquele concelho e que frequentam esta resposta social.

Passados 7 anos e mesmo com todos os cuidados tidos até à data com o edifício, devido à sua construção pré-fabricada em madeira, o mesmo necessita novamente de obras. Estas prendem-se prioritariamente com mudança da madeira de pinho para outro material mais resistente e montagem de uma alpendurada na fachada para proteção da incidência solar direta.

Durante o ano de 2022, elaborou-se uma segunda candidatura, na tentativa de se conseguir que parte desta obra fosse financiada, no entanto, mais uma vez, não foi aprovada.

### 4. Formação

O plano de formação delineado para 2022 seguiu as diretrizes previstas no Procedimento da Formação (PQ.05/1). Este plano teve por base um diagnóstico de necessidades de formação realizado por colaborador, em formato *online*, elaborado no *Google Forms*, com modelo de questionário que se encontra em anexo, assim como através da Consulta e Participação dos Colaboradores no que se refere a questões de Segurança e Saúde no Trabalho, também pelo mesmo método.

Este documento explana a informação relativa ao balanço da atividade formativa do ano de 2022, na APPADCM de Portalegre, designadamente: a taxa de concretização do plano formativo, a identificação de outras ações formativas ou de aprendizagem executadas, a síntese dos processos de avaliação de eficácia, o levantamento do número de horas de formação dos colaboradores, bem como, propostas de ações de melhoria decorrentes da análise implementada.





As tabelas que se apresentam de seguida traduzem as atividades de formação ou aprendizagem concretizadas em 2022.

Formação realizada na A			stância	San	AND 11 - 12 - 12 - 12	(50)
Designação do Curso	Área de Formação (Portaria nº 256/2005 de 16 de março)	Carga horária (h)	Nº de Ações	Nº total de Formandos	Destinatários (categorias)	Entidade formadora
Gestão de Tempo, Organização e Liderança	762	25	4	29	Quadros técnicos Administrativos	PR1ME
Segurança, Procedimentos de Evacuação de Emergência	862	25	4	26	Quadros técnicos Administrativos Pessoal da cozinha	PR1ME
Competências Comportamentais	762	25	6	37	Pessoal operacional	PR1ME
Saúde e Bem-Estar da Pessoa com Deficiência	762	4	i,	21	Pessoal operacional	PRIME
Da Elaboração de Candidaturas e Financiamentos à Avaliação	347	14	4	1	Responsável dos projetos	EAPN
Promoção da Longevidade Positiva	762	3,5	1	i	Coordenadora dos CLDS	EAPN
Encerramento de Contas	344	8	1	1	Diretora Financeira	occ
Férias, faltas e processos disciplinares	346	8	2	2	Administrativos	Replicar
Rotinas para famílias Felizes	762	1,5	1	1	Técnicos de IP	Coração Delta
Recusa Alimentar infantil - Interação em Terapia da Fala	729	1,5	1	2	Técnicos de IP	Coração Delta
Recusa Alimentar infantil - Perceber Sinais de Alerta	729	1,5	1	1	Técnicos de IP	Coração Delta
Desenvolvimento Infantil: Um passo depois do outro	729	1,5	1	2	Técnicos de IP	Coração Delta
Escala de SHEDULE of GROWING SQUILLS II	762	7	1	ı	Técnicos de IP	ANIP





Formação realizada na API	ACDM de Po	rtalegre or	i, em hoi	ario laboral, o	u em formato de for	mação à distância
Designação do Curso	Area de Formação (Portaria nº 256/2005 de 16 de março)	Carga horária	Nº de Ações	Nº total de Formandos	Destinatários (categorias)	Entidade formadora
O uso da escala de intensidade	762	4	1	2	Técnicos CAVI	INR
III Congresso de Geriatria e Saúde Mental	762	7	1	2	Técnicos CAVI	Replicar
Uma sociedade mais próxima	762	7	i	2	Assistentes Pessoais CAVI	CAVI Entroncamento
Uso Seguro e Responsável do Medicamentos	762	3	4	5	Assistentes Pessoais CAVI	NAU
Gestão do Stress do Profissional	762	25	6	12	Assistentes Pessoais CAVI	CAVI APPACDM de PORTALEGRE
Ergonomia e mobilizações	762	2	1	7	Assistentes Pessoais CAVI	UCC Ammaya
Dia mundial de consciencialização da Doença de Parkinson	762	4	1	12	Assistentes Pessoais CAVI	CAVI da APPACDM de Portalegre
Workshop "Comunicação e Relações Interpessoais na Assistência Pessoal"	762	4	1	13	Assistentes Pessoais CAVI	CAVI da APPACDM de Portalegre
Dia mundial da doença de Alzheimer	762	4	1	12	Assistentes Pessoais CAVI	CAVI da APPACDM de Portalegre
Tertúlia intitulada "Como viver depois de um AVC", Dia Mundial do AVC	762	4	1	12	Assistentes Pessoais CAVI	CAVI da APPACDM de Portalegre
Demências: Prevenção e primeiros sinais	762	11,5	4	8	Assistentes Pessoais CAVI	NAU
Prevenção de Quedas	762	1	4	5	Assistentes Pessoais CAVI	UCC Ammaya
Via Verde Coronária	729	1	í	2	Assistentes Pessoais CAVI	INEM
Via Verde AVC	729	2	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	INEM
Gestão do Tempo	762	7	2	2	Assistentes Pessoais CAVI	IPP Leiria
Como cuidar da saúde mental (2.ª edição)	762	2	1	4	Assistentes Pessoais CAVI	IPP Leiria
Vamos falar de dislexia (5.ª edição)	762	4	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	IPP Leiria





Formação realizada na APPACDM de Portalegre ou, em horário laboral, ou em formato de formação à distância								
Designação do Curso	Área de Formação (Portaria nº 256/2005 de 16 de março)	Carga horária (h)	Nº de Ações	Nº total de Formandos	Destinatários (categorias)	Entidade formadora		
Comunicação Aumentativa	762	1	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	UP2U Leiria		
Prevenção de Infeções e Resistência aos Antibióticos	762	4	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	NAU		
Estratégias de intervenção nas deficiências musculoesqueléticas (5.ª edição)	762	1	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	IPP Leiria		
Relatórios de Avaliação Psicológica	762	8	1	1	Psicóloga CAVI	Replicar		
Estratégias de Intervenção na Dislexia	762	1	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	UP2U Leiria		
Higiene das mãos na prevenção de infeções	762	3	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	NAU		
Técnicas de relaxamento no idoso	762	2	1	1	Assistentes Pessoais CAVI	Tender age		
Jornadas Agilidades	762	4	1	3	Quadros técnicos	Agilidades		

Durante este ano, foram ministrados os restantes cursos que tinham sido alvo de candidatura à Medida Cheque-Formação: Competências Comportamentais; Gestão de Tempo, Organização e Liderança; Segurança, Procedimentos de Evacuação de Emergência.

Este ano toda a formação foi ministrada em horário laboral, contribuindo este fator para um aumento das horas de formação de cada colaborador(a), verificando-se um maior cumprimento das horas de formação, como será explicado à frente.

À semelhança de anos anteriores, a instituição voltou a receber estudantes para a realização de estágios, após o interregno nos últimos dois anos devido às restrições pandémicas. Relativamente aos estágios curriculares, e dado que as escolas funcionam por ano letivo, aqui também serão contabilizadas as horas dos mesmos, por ano letivo. Desta forma, aqueles que iniciaram no fim do ano de 2022 e terminam em 2023, serão registados no relatório do próximo ano.



Os estágios abarcaram duas áreas distintas: reabilitação psicomotora e serviço social, tal como se verifica na tabela seguinte.

Instituição	Grau de Ensino	Área de Formação	N.º de estagiárias	N.º de horas	Início	Término	Resposta onde foi realizado
Universidade de Évora	Licenciatura	Reabilitação Psicomotora	2	310 cada	Nov/21	Jun/22	Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) de Portalegre
Instituto			2	500 cada	Out/21	Jul/22	Ativ'amente CLDS 4G-Portalegre
Politécnico de	Licenciatura	Serviço iatura Social	2	00	Abr/oo	Mai/oo	CACI de Sousel Residência de Autonomização e de
Portalegre			2	30	Abr/22	22 Mai/22	Inclusão CAO de Portalegre

O Plano de Formação para 2022 previa a realização de três cursos de formação distintos, cada qual replicado em várias ações: Competências Comportamentais; Gestão de Tempo, Organização e Liderança; Segurança, Procedimentos de Evacuação de Emergência terminando o Curso de Saúde e Bem-Estar da Pessoa com Deficiência, pois ainda faltavam 4h para terminar a totalidade das 25h de um dos grupos de formação.

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 2022. Estes totalizaram 38 cursos que foram concretizados na globalidade das ações previstas.

Das 38 ações de formação previstas, foram todas realizadas. Desta forma, apresentamos uma Taxa de Cumprimento do Plano de Formação de 2022 de 100%.

Aprovado pela Direcção a 10 de março de 2023,

Assembleia Geral a 31 de março de 2023,