



RELATÓRIO DE DE ATIVIDADES DE 2020







ÍNDICE

Introdução	3
I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS	4
II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO	11
III – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO	12
3.1 Colónias de férias	12
3.2 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas	12
3.3 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares	13
3.4 ReModeLar para inovar, Inovar para (re) Qualificar, no âmbito do	aviso ALT20-42-
2018-11	13
3.5 Adaptar Social +	13
3.6 Melhoria da Eficiência Energética do Edifício Sede da APPACDM d	le Portalegre14
3.7 Equipamento Dr. Moura Semedo	14
3.8 CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente, projeto-piloto c	ofinanciado pelo
POISE	14
3.9 CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social	14
IV - DESEMPENHO INSTITUCIONAL	15
4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores	15
4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes	20
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	27
4.4.4 Lar Residencial	28
4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita	32
4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário	33
4.4.7 Creche "Os Piratas das Areias"	33
5. Formação	34



A.

3

INTRODUÇÃO

Este relatório espelha o trabalho desenvolvido na instituição no ano de 2020, com base no Plano de Anual de Atividades das diferentes Respostas Sociais e serviços prestados, proposto para o respetivo período 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. Derivado da pandemia e aos diversos Estados de Emergência que dela resultaram, a partir de março, foi necessário reajustar as dinâmicas à nova realidade, no sentido de responder da forma mais adequada às necessidades que foram surgindo. Durante alguns meses, por imposição governamental, houve a obrigatoriedade de encerrar a Creche e Centros de Atividades Ocupacionais e o teletrabalho foi implementado, por diversas vezes, desde que as funções dos colabororadores o permitissem, no sentido de minimizar a circulação de pessoas nas instalações e assegurar os serviços remotamente.



I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO Promover a comunicação interna	INDICADOR N.º de Planos de Comunicação institucioonal N.º de Newsletter	META GLOBAL ANUAL 2 1	Idl	CAO PTG	NAM OAD	SOCIAIS/PROJETOS RASR RASR CRECHE	SAR SET	 dAR	CAVI	RESULTADO 2020 0	JUSTICAÇÃO
Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM.	Taxa de divulgação da instituição instituição N.º de atualizações do site	≥ 70% ≥ 12							-	48%	Q10 Av. Satisf. De Colaboradores – 47,95% Está previsto para 2021 uma remodelação site, uma vez que se encontra neste momento desatualizado e pouco interativo. Apenas no projeto CAVI, foi feita a divulgação de ofertas de emprego para Assistentes Pessoais e Psicóloga.
Criação de novos projetos que respondam às necessidades da instituição	N.° de projetos	ā					8		***************************************	м	Em Agosto a instituição candidatou-se ao programa Adaptar Social + e em Setembro ao Programa MAREESS, tendo sido ambos aprovados. Também foi elaborada candidatura no âmbito da eficiência energética para as instalações da sede.

Airwada &

					800	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS	DJETO	6			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	MEIA GLOBAL ANUAL	ldl	OAO PTG	CAO MRV	ษา	Я≳₳Я	СВЕСНЕ	CAVI	RESULTADO 2020	JUSTICAÇÃO
Investir em novas formas/tècnicas e metodologias de	Taxa de implementação das acções de melhoria	, voz			100% 100%	%00				100%	Desde o início da pandemia, surgiram diversas Orientações das Entidades Competentes, no contexto de Lar Residencial/ CAO Marvão, as quais foram cumpridas na totalidade.
trabalho	N.º de ações de melhoria que resultam do Benchmarking	V1 7-				-			tooon to the total of the total	_	No inicio do segundo trimestre registou-se a partilha de experiências, com instituições congéneres do distrito, no sentido de criar equipas de trabalho em espeiho, no Lar Residencial.

Mrande & o



S
APPACI

		4197			RESI	RESPOSTAS SOCIAIS	νį				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	GLOBAL	Iqi	OAO PTG	CAO MRV	רצ	Я\$АЯ	СКЕСНЕ	QA2	RESULTADO 2019	JUSTIFICAÇÃO
Criação de novos projetos de inovação N.º de projetos social	N.º de projetos	V T	0	0	0	0	0	0	0	-	Mantem-se a necessidade na Instituição 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. Neste sentido, foi apresentada candidatura ao programa PARES, no final do ano, para o equipamento Dr. Moura Semedo.
Criar novas fontes de receita e de auto- financiamento e manter as atuais.	N.º de painéis fotovoltaicos	> 40	0	0	0	0	0	0	0	0	Já foi efetuada a candidatura no âmbito da eficiência energética para a aquisição de mais painéis fotovoltaicos, de forma a tornar a instituição mais sustentável.
Criação de uma empresa de economia social	N. ° de projetos	N°/ano	0	0	0	0	0	0	0	0	Este objetivo, embora faça parte do plano estratégico, tem a sua meta de 1 definida para 2022.

Francedo 2.

0

2

% N

interesses e dos seus pares

defesa dos seus direitos/

promovidas pelos clientes em

N.º de ações/atividades

distribuição das Atividades de Vida Diária,

de acordo com os seus interesses e capacidades. No CAO de Portalegre participaram no Dia da Pessoa com

Deficienca

Diranda Do

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

JUSTIFICAÇÃO

RESULTADO

RESPOSTAS SOCIAIS

CAVI

ays

CRECHE

RA\$R

ГB

CAO MRV

OAO PTG

Idl

META GLOBAL ANUAL

INDICADOR

OBJETÍVO ESTRATÉGICO

72,50%

71,3% 100%

%62

51,8%

20%

82,9%

> 20%

Taxa de cumprimento do PDI /

85,56%

100%

%06

%29'99

≥ 75%

clientes sobre qualidade de vida do inquérito de satisfação dos

Taxa de satisfação à resposta

"Sou livre de dar a minha

opinião e esta é ouvida"

Taxa de satisfação à questão

qualidade de vida dos Garantir a melhoria da

clientes

91,11%

100%

%06

83,33%

≥ 75%

O

ιΩ Al

N. º de clientes integrados em ASUS ou em emprego

protegido

Contribuir para um maior

reconhecimento do empowerment dos clientes





OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR Taxa de satisfação dos familiares/	META GLOBAL ANUAL 2 70%	Idl	5T4 OA2	VAM OAD %	RESPOSTAS SOCIAIS SOCIAIS	96.43% RASR CRECHE CRECHE	ORECHE %	avs	CAVI	RESULTADO 2020 87,63%	JUSTIFICAÇÃO
Garantir a satisfação dos clientes	clientes Taxa de satisfação dos clientes nas atividades	%08 ≥			68,33% 81,50% 92,5%	11,50%	92,5%				80,77%	



		E8-
0		APPA

	JUSTIFICAÇÃO	Derivado da pandemia as atividades que permitiam a participação das familias ficaram suspensas, dai	que as percentagens apesentagem correspondam	apenas ao primeiro trimeste.	No entanto nas Respostas Residenciais e CAO de	Marvão, as relações familiares foram reforçadas	remotamente, através de videochamadas e	telefonemas. Derivado dos diversos estados de	emergência, as visistas presenciais, só foram	aurorizadas a partir de Junho e suspensas sempre	que a situação pandémica o exigiu, respeitando	sempre as orientações da DGS.		
	RESULTADO 2020	<u> </u>	-	8	z		25,25% re	te	<u> </u>	9	8	<u> </u>		
	CAVI			_	_									
	ягая			_										
	СВЕСНЕ						30% 67%						68,85%	70,18%
STAS	САО МВУ						_						6	2
RESPOSTAS SOCIAIS	ยา		4%											
	αΑε		%											
	9T9 OA⊃	%0												
	ldi													
	META GLOBAL ANUAL						≥ 40%						%0∠ ≥	≥ 70%
	INDICADOR					Taxa de participação dos	familiares em atividades	em que sao convidados					Taxa de satisfação dos colaboradores	Taxa de respostas às questões associadas à motivação (no questionário de satisfação dos colaboradores)
	OBJECTIVO ESTRATÉGICO				Aumentar a	participação e	envolvimento das	familias						Aumentar a motivação e a satisfação dos colaboradores

Linanda Dinanda

нересот нересот

					~	RESPOSTAS SOCIAIS	STAS			COATHORN	JUSTIFICAÇÃO
OBJECTIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	MEIA GLOBAL ANUAL	Idl	DTG OAD	₫¥S	ยา	сьо мку	CRECHE	ягая	2020 2020	88
Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	Taxa de cumprimento do plano de formação Taxa de eficácia das ações de formação	≥ 70% ≥ 75%					28	75%			Embora tenha sido um ano bastante atipico, o acréscimo de ações de formação à distância e as constantes alterações legislativas derivadas da pandemia, resultaram no cumprimento do plano de formação. Embora só uma ação de formação tenha sido dada internamente e já com avaliação de eficácia realizada, a percentagem cumpriu com aquilo a que nos propusemos.



Lihuda An.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO

Derivado da pandemia, a partir de março, a maioria das atividades ficaram comprometidas e a maior parte ficou mesmo suspensa, uma vez que algumas respostas sociais tiveram encerradas durante alguns periodos e as que se mantiveram abertas tiveram de se readaptar em espaços confinados.

Atividades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
A cor d'arte												
Capacitar para ter Voz												
Colónia de Férias							x					
Concurso Lançado às escolas "Caracóis com ARTE"												
Arraial do Caracol												
Semana da Patarrona		x										
Trilhos do "Manel Gira"												
Dia Internacional da Pessoa com Deficiência												x
Campeonato de Boccia			x									
Participação nas Marchas Populares (em Marvão)												
Reuniões gerais de pais			:									
V semana da Inclusão						:						x
Festas de Natal/ Jantar de Natal												x

Tabela 2 – Avaliação do cumprimento do Cronograma Anual de Atividades 2020





Como reflete a tabela acima, das 13 atividades definidas no Cronograma Anual de Atividades, apenas foram realizadas 6, ou seja, tem uma taxa de cumprimento de 46%.

Este comprometimento deve-se aos diversos Estados de Emergência que foram impostos em todo o territótio nacional o que impediu a realização de atividades externas a partir de março.

Em relação às comemorações do Dia Internacional DA Pessoa com Deficiência, em 2020 assinalaram-se através de um vídeo em que participaram clientes e colaboradores no Lar Residencial. As comemorações de Natal no LR, apenas foram assinaladas com a presença dos clientes e colaboradores nas Respostas Residenciais.

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. Este ano, derivado da pandemia, realizou-se apenas um campo de férias, no Algarve. Inicialmente seria para ser passado de 6 a 10 de julho, mas após surgir a pandemia gerada pelo Covid-19, foram muitas as questões que nos levaram a ponderar continuar com os campos de férias ou desistir do projeto. Um dos alojamentos nos quais efetuámos pré-reserva no Algarve (no sentido de garantir vaga para estes meses de verão) contatou-nos no sentido de se mostrar disponível para que a propriedade, que por norma é alugada por várias pessoas, apenas fosse alugada para o nosso grupo, dadas as condições verificadas ao nível das orientações da DGS. Após articularmos entre todas as coordenadoras envolvidas e com a Direção da Instituição, dado o quadro ainda não ser muito favorável em maio, optou-se por alterar a data deste campo de férias para setembro (de 7 a 11), realizando desta forma a atividade como nos foi possível. Neste campo de férias foram apenas os clientes do CAO de Portalegre. Este projeto tinha inicialmente previsto outro campo de férias, aventura, em Seia, na Quinta do Crestelo, que por causa das imposições legais nas respostas residenciais, foi cancelado.

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

3.2 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas

O Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), é um programa cofinanciado pelo Fundo de Auxilio 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.

41.



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

A instituição deu 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.

3.3 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 2020/2021", 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 três através de ajuste direto. Com estes contratos, a instituição continuou a prestar este serviço à comunidade escolar 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.

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

Durante o ano de 2020 deu-se continuidade deste projeto, após a compra do autocarro, iniciou-se a obra de remodelação do CAO em maio.

3.5 Adaptar Social +

Este projeto surgiu da necessidade de seguir as normas legislativas e as orientações da Direção Geral de Saúde e da readaptação de toda a instituição derivado da pandemia por Covid-19.

Desta forma, readaptámos os nossos espaços de trabalho, através das seguintes ações:

- Adquirimos computadores portáteis para alguns colaboradores cujas funções permitiam ficar em teletrabalho;
- Adquirimos um novo sistema de controlo de assiduidade, que não fosse necessário o toque de cada colaborador, optando por um de reconhecimento facial com plataforma digital associada de forma a evitar o contato físico:
- Angariámos equipamento de proteção individual, na forma de fatos de pintor, máscaras cirúrgicas, luvas, toucas, cobre-pés e aventais, tudo em formato descartável, assim como aquisição de gel desinfetante, respetivos doseadores e tapetes desinfetantes;

13

Granda





- Adquirimos medidores de temperatura para todos os equipamentos sociais;
- Comprámos e construimos sinalética e informação como forma de comunicação com os clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores no sentido de alertar para a importância de determinadas ações como utilização da máscara, correta lavagem das mãos e regras de distanciamento social e de etiqueta respiratória.

3.6 Melhoria da Eficiência Energética do Edifício Sede da APPACDM de Portalegre

Esta candidatura teve como base aplicar medidas de melhoria da eficiência energética no Edifício 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).

3.7 Equipamento Dr. Moura Semedo

Candidatámo-nos ao Programa PARES, para a construção de um equipamento social, com a criação de 3 respostas sociais, que de acordo com a nossa experiência, são as que mais urgem na área da deficiência: Dois Lares Residenciais, para 30 clientes cada e um Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) para 30 desses clientes.

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

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.

3.9 CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social

Durante o decorrer do ano de 2020 foram iniciadas/realizadas oito das nove atividades previstas no Plano de Ação. Como referido, e devido ao contexto de pandemia por COVID-19 diversas atividades tiveram de sofrer ajustes no seu arranque, mas com base nos resultados obtidos acreditamos que foi benéfico o esforço.

Mod.PGM.45/1

4.







Tabela 3 – Realização de atividades dos CLDS 4G em 2020

Legenda:

- Azul: actividades realizadas (por mês)
- · Cinzento: pré-definido no cronograma inicial
- · Laranja: alteração efectuada no cronograma

A 30 de Dezembro de 2020 foi submetido o primeiro de Pedido de Alteração (PA) que decorreu no âmbito das medidas extraordinárias COVID-19 (Deliberação CIC nº8/2020), onde se solicitou a rectificação do cronograma.

Em termos de população-alvo, no primeiro ano de Ativ'amente CLDS-4G Portalegre, contámos com um total de 67 inscrições/participantes nas actividades desenvolvidas. A maior incidência, no que respeita à idade, concentra-se entre os 70 e os 79 anos.

IV - DESEMPENHO INSTITUCIONAL

4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores

Este é um procedimento habitual na nossa instituição no início de cada ano. Foi o segundo ano consecutivo em que o questionário foi realizado 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, sendo que se iniciou a 19 de Janeiro e se deu por terminado a 9 de fevereiro com uma taxa de resposta de **84,8%**.

Este foi o segundo ano 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. Sendo que é um projeto-piloto, com





uma forma de funcionamento muito própria, optou-se por aplicar um questionário específico aos colaboradores deste projeto, sendo diferente dos (as) demais colegas. Dado o diminuto número de assistentes pessoais, este foi apresentado em papel, e depois de preenchido de forma anónima e confidencial, colocado numa caixa fechada.

11-

Em relação à análise dos dados, numa perspetiva global, podemos afirmar que foram enviados 79 questionários para os colaboradores, tendo sido devolvidos e analisados 67. Nesta perspetiva, podemos concluir que tivemos uma taxa de participação de 84,8%. Comparativamente ao ano anterior tivemos resultados muito melhores, pois no ano passado tivemos uma adesão de 56,8%, subindo bastante neste ano. Este resultado 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 as suas equipas 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.

Numa visão geral, ao consultarmos o número de respostas obtidas, verificamos que a percentagem de respostas aos questionários se mostra menor no grupo CAO de Marvão, Lar e Creche e no edifício Sede, no entanto não é significativo, não se notando uma diferença tão grande como no ano anterior.

Resposta Social/Projeto	N.º total de inquéritos enviados	N.º total de inquéritos devolvidos
CAO Marvão, Lar e Creche	28	24
CAO Ptg e Residência	17	15
Sede	19	15
CAVI, CLDS e IP	9	7
CAVI	6	6
TOTAL	79	67

Tabela 4 - Número de inquéritos enviados e devolvidos

No que respeita ao grau de satisfação dos colaboradores, englobando todas as respostas sociais e serviços, a instituição obteve uma percentagem de **68,85%**, <u>desceu 5% em relação ao ano passado</u>. De uma forma generalizada, apresentamos o gráfico seguinte para espelhar melhor os respetivos resultados.





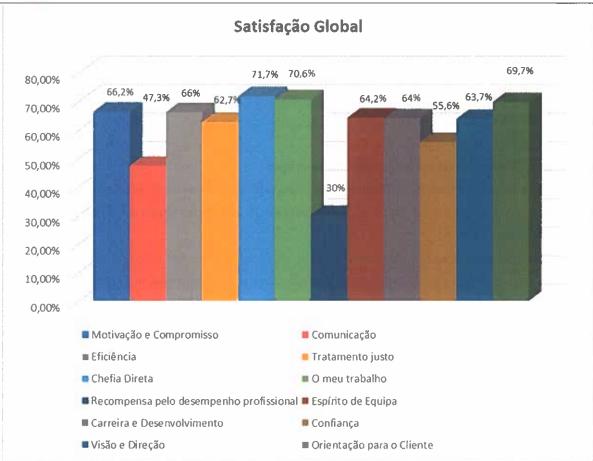


Gráfico 1 - Grau de Satisfação Global dos Colaboradores, exceto os do CAVI, por categoria de resposta

O gráfico anterior mostra-nos que o parâmetro mais baixo de avaliação é a Recompensa pelo Desempenho Profissional (30%), seguido da Comunicação (47,3%). 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.

O parâmetro de avaliação mais cotado é a Chefia Direta (71,7%), sendo as suas questões relacionadas com as ações da chefia direta, na forma como são assumidas as responsabilidades, como são resolvidas situações Mod.PGM.45/1





difíceis e como é reconhecido o bom trabalho dos colaboradores, a lado com O meu trabalho (70,6%), que se prende com razoabilidade sobre o volume de trabalho, o sentimento de realização pessoal, o equilíbrio da vida pessoal com o horário de trabalho e o nível de stress e tensão no desempenho da função.

Assim, podemos inferir que as coordenadoras têm a melhor pontuação ao nível da análise global dos questionários.

Nesta perspetiva, analisaram-se os questionários em três vertentes:

- 1.º Nível (Cargos de Coordenação); Responsáveis pelas ações do dia-a-dia do nível operacional, bem como a liderança e a motivação deste, como uma taxa de satisfação global de 51%, desceu 9% relativamente ao ano anterior;
- 2.º Nível (Técnicos Superiores): Organizam o trabalho de acordo com a sua função e as necessidades dos clientes, com uma taxa de satisfação global de 64%, descendo 5% relativamente ao ano passado;
- 3.º Nível (Administrativo, Auxiliar e Cozinha): Colaboradores que executam e realizam as atividades orientadas e organizadas pelas chefias diretas, com uma taxa de satisfação global de 67%, descendo 5% em relação a 2019.

De uma forma global, podemos concluir que os <u>parâmetros mais bem cotados</u> são a **Chefia Direta** (Coordenações/Direções Técnicas) e a **Orientação para o Cliente**, sendo que o <u>parâmetro onde se nota maior insatisfação</u> por parte dos colaboradores é a **Recompensa pelo desempenho profissional**, seguido da **Comunicação**.

Ao nível da Comunicação, na questão aberta sobre "Como gostaria de receber informação?", das 61 respostas, apresentamos os seguintes resultados:

Meios de Comunicação Interna	N.º de respostas
E-mail	47
Mural Informativo	6
Site Interno	5
Newsletter	2
Documento em papel	1

Tabela 5 – Meios de Comunicação Interna



France

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

De acordo com os procedimentos já tomados pela instituição, tanto em relação ao envio dos recibos de vencimento, como a informações sobre a instituição e o envio dos próprios questionários de satisfação, já nos encontramos a ir ao encontro das necessidades da maioria dos nossos colaboradores.

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 65,43%, descendo 10% relativamente a 2019 e considerando as mesmas questões.

No questionário global consideraram-se todas as questões deste parâmetro exceto o número 4 e número 7 que se seguem "4. Como classificaria a Associação enquanto local de trabalho, em comparação com outras Associações/Organizações que conhece." e "7.Considerando tudo, como classificaria a sua satisfação com a APPACDM de Portalegre", já que estas estão mais viradas para a satisfação global com a instituição e com o compromisso, não tanto com a motivação. 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;
- 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 "Sinto-me motivado para ir além daquilo que é normalmente esperado de mim para ajudar a Associação a ter sucesso" com 45%, sendo a mais bem cotada "Sinto orgulho em trabalhar para esta Associação" com 72,62%.

4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes

No que respeita ao grau de satisfação dos clientes e suas famílias, a instituição obteve uma percentagem 88,18%. De uma forma generalizada, apresentamos o gráfico seguinte para espelhar melhor os respetivos resultados.

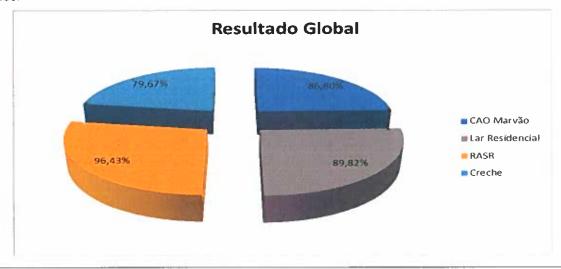






Gráfico 3 - Grau de Satisfação Global dos Clientes e suas Famílias, por Resposta Social/Projeto

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.

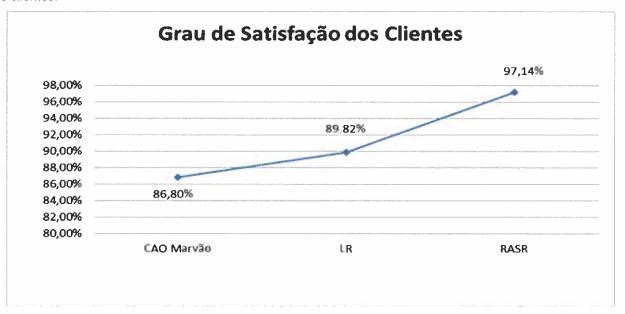


Gráfico 4 - Grau de Satisfação dos Clientes

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

No que respeita à análise dos questionários de satisfação dos familiares, os mesmo foram enviados, no entanto só 1 da Residência Autónoma foi devolvido. Na creche, foram devolvidos 15 questionários pelos pais das crianças apoiadas.

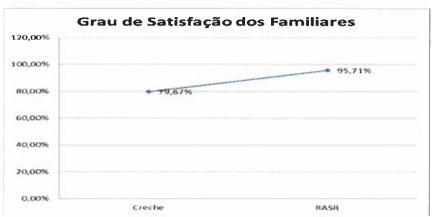


Gráfico 5 - Grau de Satisfação dos Familiares



amos ficado stas sociais, Este é o 11.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, ainda mais em tempo de pandemia.

4.4 Respostas Sociais

4.4.1 Intervenção Precoce na Infância

Ao longo do ano de 2020 a ELI de Castelo de Vide, Marvão e Crato acompanhou um total de 33 crianças em processo SNIPI, sendo que 21 foram do sexo masculino e 12 do sexo feminino.

IDADES	PROCESSO SNIPI				
	MASCULINO	FEMININO	TOTAL		
0-35 meses	2	0	2		
36-71 meses	12	8	20		
Mais de 72 meses	7	4	11		
TOTAL	21	12	33		

Tabela 6 - Relação de crianças acompanhadas na ELI Castelo de Vide, Marvão e Crato

Ao longo do ano de 2020 a ELI de Portalegre acompanhou um total de 89 crianças em processon SNIPI, sendo que 67 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	67	22	89		

Tabela 7 - Relação de crianças acompanhadas na ELI Portalegre





CARACTERIZAÇÃO DA PROBLEMÁTICA DAS CRIANÇAS

Ao longo do ano de 2020 a ELI de Castelo de Vide, Marvão e Crato acompanhou um total de 33 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 33 crianças acompanhadas 29 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 1 situação de autismo, 1 criança com hidrocefalia, 1 criança com síndrome polimalformativo e 1 criança com défice sensorial (surdez)

		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	19	9	29
	Condições específicas	1	1	2	4
EXISTÊNCIA DE FACTORES DE RISCO	Risco biológico	0	0	0	0
	Risco familiar	0	0	0	0
	Risco ambiental	0	0	0	0
T	OTAL	2	20	11	33

Tabela 8 – Caracterização das problemáticas das crianças acompanhadas na ELI Castelo de Vide, Marvão e Crato



Ao longo do ano de 2020 a ELI Portalegre acompanhou um total de 89 crianças, das quais 69 com alterações nas funções ou estruturas do corpo e 3 com existência de factores de risco, 1 com risco familiar e 2 com factores de risco ambiental. Das 89 crianças com alterações nas funções/estruturas do corpo, 69 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 1 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 6) e outras perturbações do espectro do autismo (4)) e 4 crianças com outras perturbações, nomeadamente situação de AVC e perturbação neurológica.

Problemática das Crianças acompanhadas na ELI de Portalegre ao longo do ano 2020		0-35 Meses	36-71 Meses	72 e + Meses	TOTAL
EXISTÊNCIA DE ALTERAÇÕES NAS	Atraso de desenvolv. s/ etiologia conhecida	7	47	15	69
FUNÇÕES/ESTRUTURAS DO CORPO	Condições específicas	0	11	5	16
EXISTÊNCIA DE FACTORES DE RISCO	Risco biológico	0	0	0	0
	Risco familiar	0	0	1	1
	Risco ambiental	1	1	0	2
тотл	AL	8	60	21	89

Tabela 9 - Caracterização das problemáticas das crianças acompanhadas na ELI Portalegre

Recursos Humanos das ELI's

No ano de 2020 registaram - se algumas alterações ao nível do quadro técnico das ELI's, nomeadamente ao nível da Fisioterapia, Terapia da Fala e Reabilitação Psicomotora. O Técnico de Fisioterapia iniciou funções nas equipas no mês de junho e rescindiu contrato no mês de outubro. O contrato da técnica de Reabilitação não foi renovado, tendo saido das ELI's no mês de setembro. A nova Técnica de reabilitação psicomotora iniciou

Mod.PGM.45/1 24



Dinunde **RELATÓRIO DE ATIVIDADES** funções no mês de outubro. A Terapeuta da Fala afeta à ELI de Portalegre ficou de baixa por gravidez de risco no mês de junho, sendo substituída por uma técnica da mesma área no mês de setembro.

Desempenho das Equipas

As equipas responderam com muita qualidade ao desafio imposto pela pandemia, na medida em que foi assegurando a resposta a todas as crianças e famílias, ao nível da resposta necessária que cada uma delas exigia, e em simultâneo, mantiveram, elas próprias, um comportamento responsável, à altura do que a todos, individual ou institucionalmente, era imposto para conter a expansão do vírus.

As dinâmicas emergentes inicialmente, de troca permanente de informação, quer fosse por reuniões com regularidade semanal e/ou sempre que se sentisse necessidade, quer fosse pelos grupos no Messenger e WhatsApp, mostraram-se uma mais valia para o processo, consolidando uma coesão das equipas, que embora existisse num bom nível, beneficiaram com a necessidade de pôr em comum e cada momento, os diferentes passos a dar neste caminho de acompanhamento de crianças e famílias.

Consideramos que prestámos uma intervenção de qualidade, dentro dos possiveis perante a situação vivida. Todas as fases desta etapa decorreram de forma harmoniosa em tempos difíceis, tanto com as famílias, como com escolas e outras instituições com que foi necessário articular. As equipas consolidaram o respeito junto dos seus parceiros na comunidade porque agiram com a responsabilidade e o bom senso necessários, adequando as suas práticas, mais que nunca, aos contextos e situações.

As técnicas sentiram que as equipas cresceram, os desafios comuns possibilitam-nos envolvimentos e cumplicidades e são grandes oportunidades para unir os indivíduos.

Na realidade, este período difícil, em que se perderam os apoios diretos e neste sentido ficaram prejudicadas as crianças que deles necessitam, as equipas conseguiram atenuar as perdas reinventando-se e pondo em prática outras formas de intervenção.

Projeto Jardim de Cores

No ano letivo 2020/2021 a ELI CVMCV suspendeu as atividades inerentes ao Projeto Jardim de Cores, nos Jardim-de-infância dos concelhos de Castelo de Vide, Marvão e Crato, devido à situação pandémica.

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.

Mod.PGM.45/1 25



France &

4.4.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre

No primeiro trimestre do ano 2020, foram alcançados os objetivos delineados. Apenas surgiu um grande constrangimento, no que diz respeito às atividades aquáticas na piscina municipal, pela falta de condições da água e balneários constantemente frios, sem condições para a atividade.

Ao longo do ano foram surgindo alguns constrangimentos, com entrada e saída de psicólogas, o que se torna numa grande instabilidade para os clientes.

No mês de Março, com apoio monetário das tintas CIN adquiriu-se uma calha adaptada para o jogo de boccia e uma cadeira de rodas adaptada para basquetebol, que deu uma grande liberdade de movimentos aos clientes e aumentou a sua participação nas atividades, durante o tempo que foi possível usar.

Na segunda quinzena de Março, surgiu a pandemia derivada pelo Covid-19, o governo declarou estado de emergência, e o CAO foi obrigado a encerrar portas a 13 de março, sendo necessário garantir os serviços básicos a alguns clientes.

Durante o tempo de encerramento para todos os clientes em que as famílias podiam assegurar esse apoio, os colaboradores desta equipa prestaram apoio no Lar Residencial de Marvão e na Residência Autónoma de Sta Rita. Além disto, a equipa técnica realizou diversas dinâmicas online, com atividades pré-gravadas e interações em direto com os clientes e seus familiares. Como forma de garantir uma maior equidade nos serviços prestados, foram elaborados cadernos de atividades, sendo estes entregues ao domicílio em conjunto com outros materiais do CAO, salvaguardando assim o apoio dos clientes que não tinham acesso às novas tecnologias.

No dia 12 de Maio, iniciou-se a Obra de Requalificação total do CAO de Portalegre: Projeto "ReModelar para Inovar, Inovar para (Re) Qualificar", para tal, até esta data a equipa de colaboradores (Técnicos e Auxiliares) num curto espaço de tempo, e com número reduzido, uma vez que estava dividida a trabalhar nas respostas residenciais, efetuou a mudança total do espaço, desde mobiliário, materiais, desmontagem da sala de snoezelen e de todos os espaços de CAO.

Em Junho o governo decidiu reabrir os CAO'S, uma vez que as instalações ainda não estavam prontas, solicitou-se um espaço na escola dos Assentos, para onde a equipa levou algumas mesas, material de fisioterapia, jogos, armários e o básico para em tempo de Covid conseguirmos trabalhar com as condições e segurança possiveis.

Por ser tempo de verão e termos um único espaço (um ginásio na escola dos Assentos), a equipa sugeriu a compra de uma piscina que foi montada no espaço exterior da sede da APPACDM, organizou e decorou da melhor forma, conseguindo assim separar o grande grupo em 3, de forma a que se cruzassem o mínimo





trinunde 8

possível, uma vez que vários clientes poderiam ser transmissores do vírus (COVID 19) pelos ambientes que frequentavam. Ficaram assim divididos em atividades de exploração ao exterior (caminhadas, exercícios ao ar livre, etc), atividade em sala e piscina.

Entre os dias 8 e 12 de Setembro, realizou-se a colónia de férias, em Portimão, com a participação de 13 clientes e acompanhamento de 5 colaboradores (2 técnicos e 3 auxiliares).

Com o término das férias escolares, em setembro houve necessidade de procurar um novo espaço, mudando assim (técnicos e auxiliares), novamente, todo o material para o Centro Popular de Trabalhadores de São Cristóvão do Atalaião, onde mais uma vez houve necessidade de adaptar uma única sala à frequência dos clientes e às necessidades dos mesmos. Neste espaço encontrou-se uma dificuldade maior, quando comparado com o espaço dos Assentos, a impossibilidade de utilização de espaços exteriores devido ao mau tempo, o que reduziu logo as possibilidades de realização de algumas atividades. Deste modo, foram desenvolvidas sessões de movimento, Mindfulness, Yoga e psicomotricidade funcional. Além disto, foram confecionados os produtos de Natal da marca D'Coração Doce, que gerou grande envolvimento de várias lojas da cidade, colaborando na venda dos produtos. Esta foi uma estratégia utilizada afim de suprir a impossibilidade de venda presencial dos produtos por parte dos clientes.

4.4.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão

No primeiro trimestre tivemos o constrangimento de ficarmos sem dois colaboradores na equipa (fisioterapeuta e auxiliar), o que provocou constrangimentos no desenvolvimento das atividades e consequentemente no bemestar dos clientes.

A equipa também tentou retomar a equitação terapêutica, contudo os valores praticados e o local eram uma barreira para o desenvolvimento da atividade.

Os pontos de melhoria podiam passar pela existência de mais membros da equipa a tempo inteiro, pois o grupo está cada vez mais dependente, requerendo mais apoio e acompanhamento.

A partir do final do primeiro trimeste, foram vários os constrangimentos provocados pelo COVID-19, constrangimentos esses que comprometeram o bem-estar físico e psicológico dos clientes. As atividades diárias, que envolviam a comunidade, foram canceladas (piscina; pavilhão; estimulação cognitiva; bombeiros e creche) e as idas a casa ficaram comprometidas.

Foram também feitas várias alterações na estrutura dos grupos e espaços físicos utilizados pelos clientes, no sentido de cumprir todas as orientações da DGS, o que implicou uma readaptação, nem sempre fácil, dos clientes e colaboradores.

As atividades diárias, que envolviam a comunidade, foram canceladas (piscina; pavilhão; estimulação cognitiva; bombeiros e creche) e as idas a casa ficaram comprometidas até final do ano.

Mod.PGM.45/1 27



Os pontos de melhoria podíam passar pela existência de uma carrinha de 9 lugares. Apesar de já existir uma no CAO/ Lar de Marvão, neste período de COVID-19 sentimos a necessidade de ter mais uma, pois os passeios higiénicos, por vezes, ficam comprometidos devido às exigências da DGS (carrinha de 9 lugares só pode levar 6 pessoas).

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

4.4.4 Lar Residencial

Durante o primeiro trimestre de 2020, o Lar Residencial (L.R.) registou quatro recrutamentos de novos colaboradores, sendo todos eles para substituição, nomeadamente por uma gravidez de risco da colaboradora a A.M. (fevereiro), o término de contrato da colaboradora H.S. (fevereiro, rescisão de contrato de colaborador F.A. (março)e transição de para o CAO de Marvão da colaboradora T.R. (janeiro, derivada à saída inesperada de uma colaboradora dessa resposta social, enquanto docente e ter sido colocada em oferta de escola.

Tendo sido esta última, uma situação experimental, o recrutamento da nova colaboradora só ocorreu em março.

Em fevereiro a Empregada de Refeitório foi submetida a uma intervenção cirúrgica e o apoio na cozinha passou a ser assumido pela Auxiliar de Serviços Gerais.

Desde o final de fevereiro que a Encarregada começou a desempenhar as suas funções em horário apenas diurno, para reforçar o serviço e para acompanhar mais de perto todas as equipas envolvidas.

No início de Março, deu-se início a uma nova organização da escala dos turnos, para correção de procedimentos de acordo com as atuais normas da ACT, a qual foi apresentada em simultâneo às equipas das duas respostas residenciais, em reunião que decorreu no LR a qual foi suspensa quando se deu incio à dinâmica em espelho.

Até o primeiro fim de semana de Março as atividades planeadas no Plano Anual foram desenvolvidas, e outras mais que foram surgindo por sugestão dos clientes, propostas pela equipa técnica ou por convite de entidades da comunidade.

No entanto com o surgimento da pandemia causada pelo vírus COVID19, todas as atividades exteriores foram suspensas. Esta situação também levou ao impedimento das visitas de familiares ou de outros convidados no interior do LR, o que limitou a realização de algumas e atividades.

Com a pandemia também se registou uma acentuada redução dos recursos humanos, nomeadamente três Atestados de Incapacidade Temporária para o Trabalho, quatro colaboradoras com Assistência a filhos menores de 12 anos, derivado do encerramento das escolas.



Linud

Com a quebra do número de colaboradores no LR e com o encerramento dos CAO's, foi necessário alterar repentinamente as rotinas dos clientes e neste sentido teve de se mobilizar a equipa de colaboradoras da RASR e respetivos clientes, para o contexto do LR.

No que respeita à equipa técnica, a Diretora Técnica, por motivos de saúde passou a estar em Teletrabalho e no terreno, para garantir semanalmente as atividade ocupacionais para a estabilidade emocional dos clientes, ou pelo menos se tentar minimizar as privações a que estes ficaram sujeitos, a situação ficou assegurada pela Coordenadora do CAO de Marvão e a Animadora dos CLDS, uma vez que a Animadora afeta ao Lar, foi um dos recursos humanos que ficou em casa para Assistência aos filhos menores.

Desde que começou a pandemia, foram quatro os clientes que permaneceram em casa e manteve-se o contacto telefónico com os mesmos e suas famílias, para monitorizar as necessidades ao nível da medicação, possibilidade de ajustes terapêuticos e mesmo algum apoio alimentar, potenciado por esta situação, num dos casos. No entanto, até final do ano, ainda regressaram dois deles, derivado do desgaste da família, os quais tiveram de cumprir isolamente profilático e realizar testes laboratoriais, para poder voltar.

No que respeita às mensalidades dos referidos clientes, registou-se uma diminuição de 75% da mesma durante o período em que se mantiverem no domicílio, enquanto os CAOs se mantiveram encerrados. Desde então, aplicou-se a redução que está regulamentada, de 25%.

Para os clientes que se mantiveram no Lar houve reforço nos contatos com as famílias, não só no aumento das chamadas telefónicas estabelecidas, com horário previamente definido, como também a adoção de "visitas virtuais", através de videochamadas.

A pandemia levou à adoção de medidas extraordinária, de acordo com as orientações da Direção Geral de Saúde, relativamente à higienização e utilização dos espaços, e restrições no contacto físico entre colaboradores e clientes, para tentar manter o distanciamento de segurança, (que tem sido bastante difícil neste contexto, uma vez que a maior parte dos clientes não tem capacidade para compreender estas medidas e procuram o toque com bastante frequência, bem como a troca de afetos).

A articulação com a equipa de enfermagem do centro de saúde tem sido mantida, para garantir a toma dos injetáveis e acompanhamento de situações pontuais que vão surgindo, dentro do LR.

Verificou-se neste período um agravamento do estado de saúde de um cliente portador de Esclerose Múltipla, por suspensão obrigatória da medicação indicada para a doença, para não fragilizar ainda mais as defesas do seu sistema imunitário perante o risco do vírus COVID19 e também das terapias que eram feitas em contexto hospitalar três vezes por semana. Em Junho , após articulação com diversas entidades, foi encaminhada para uma resposta mais adequada às suas necessidades.

Registaram-se algumas descompensações emocionais de clientes, com registos de crises e manteve-se assim, telefonicamente uma estreita relação com a psiquiatria do hospital/psiquiatra da instituição, para garantir a estabiliadade do grupo, derivado da mudança repentina de rotinas e contacto com o exterior.

Mod.PGM.45/1 29



Derivado dos elevados custos dos Equipamentos de Proteção Individual, foi solicitado apoio a várias entidades para aquisição dos mesmos, nomeadamente CNIS, Segurança Social, Município de Marvão, Delta Cafés e empresa de Évora, recomendada pela Segurança Social, para a aquisição das viseiras.

A medição da febre aos clientes e colaboradores passou a ser feita duas vezes ao dia. Nos primeiros, de manhã e à noite e nos últimos, no início e final do dia de trabalho, para despiste da sintomatologia do COVID19.

Todas estas medidas foram contempladas no Plano de contingência, entre outras, bem como um espaço destinado a um possível isolamento e para tal, ficou definida a sala de reuniões, por ser ampla, ventilada e com acesso direto ao exterior, o qual também foi apetrechado com colchões, em caso de emergência.

Desde que começou a pandemia tem havido uma estreita articulação com o Município de Marvão e proteção Civil, para acompanharem a realidade do contexto do LR neste momento, ao nível da quantidade de clientes e colaboradores que estão no terreno em caso de necessidade de evacuação.

Entre julho e setembro, um dos períodos mais quentes do ano, os clientes ficaram privados pela primeira vez, de participar nas colónias de férias.

Mantiveram-se confinados ao edifício do Lar residencial, realizando os pequenos passeios higiénicos, sempre que possível, em contacto com a natureza e de preferências junto a ribeiras e barragens, sem contactar com pessoas externas às Resposta Social.

Continuaram privados do contacto dos colegas do CAO de Portalegre, uma vez que este grupo, se manteve nas instalações, realizando as atividades lúdicas com a TSASC, que para evitar cadeias de transmissão, continua a desempenhar as suas funções, apenas no Lar e CAO de Santo António.

No final deste trimestre, registou-se a saída de um dos colaboradores, com a rescisão do seu contrato, por não reunir o perfil desejado para a resposta social e espera-se resolver a sua substituição no inicio de Outubro, para retomar as equipas espelho, uma vez que a situação pandémica continua a evoluir assustadoramente e é importante garantir os recursos humanos necessários, para a sua implementação, tal como tem sido aconselhado nas visitas de acompanhamento da Direção Geral de Saúde e Segurança Social, que se realizam mensalmente desde agosto e que têm transmitido alguns conhecimentos fundamentais à execução de tarefas, de acordos com as Normas em vigor. No seguimento destas visitas técnicas, o Plano de Contingência continuous a ser atualizado, sempre que se registaramm alterações nas dinâmicas, no sentido de minimizar os riscos de contágio.

Os clientes mantiveram-se distribuídos pelos dois pisos, com os horários e atividades desencontrados, o que exige à equipa de colaboradores, especialmente aos fins-de-semana, uma logística muito desgastante.

No inicio do 4ª trimestre, voltou-se a implementar um modelo de gestão de equipas em espelho, no seguimento das indicações sugeridas nas visitas regulares de acompanhamento da Direção Geral de Saúde e Segurança Social, no sentido de minimizar o contágio entre colaboradores e assegurar-se o serviço, em caso de surto.





No entanto, este modelo de gestão de equipas, foi diferente do que se praticou no 2º Trimestre, aquando do primeiro confinamento, uma que vez que neste período, os CAOs se encontravam em funcionamento e apenas se contou com os recursos humanos afetos ao Lar Residencial.

Deste modo, foi necessário aplicar-se o regime de Adaptabilidade, o qual implicou um alargamento de carga horária, para compensar os períodos em que os colaboradores se revezavam e ficavam em espelho em casa.

Apesar de todos os cuidados e esforços desenvolvidos por toda a equipa, em meados de novembro registou-se o primeiro caso positivo em colaboradores, o que levou ao isolamento profilático de toda a equipa espelho a que pertencia, enquanto se aguardou a realização de testes laboratoriais e respetivos resultados. A meio deste confinamento de catorze dias destes colaboradores, de forma a proporcionar dois dias de descanso à outra equipa que manteve a resposta social em funcionamento, foi necessário recorrer-se novamente a alguns elementos de respostas sociais de Portalegre, que se encontravam menos sobrecarregadas na altura.

Após recebermos os resultados dos testes, confirmaram-se mais casos positivos. Sete colaboradores e dez clientes. A partir daí, todo o Plano de Contingência foi reestruturado, no sentido de garantir a maior segurança de todos os residentes, agrupando-os em pequenos grupos, fazendo a separação entre os casos positivos e negativos confirmados e protegendo toda a equipa de colaboradores no terreno, assegurando o uso completo de Equipamentos de Proteção Individual, nomeadamente aos que ficaram afetos ao piso 1, onde se encontravam confinados todos os residentes. Definiu-se que por turno, apenas um dos colaboradores prestava cuidados nos quartos dos clientes positivos, e outros nos quartos dos clientes negativos, mantendo a proteção total a ambos ao nível de EPI's. Só assim foi possível evitar mais contágios e minimizar os danos causados pelo vírus, bem como controlar os contactos entre clientes/colaboradores e o stock de equipamentos, que foi sem dúvida uma parcela bem alta nas despesas da instituição ao longo do ano.

Deste surto resultaram três internamentos de clientes, que recuperaram favoravelmente e nenhuma vida ficou comprometida. Para garantir os serviços mínimos da Resposta Social, no pico do surto, derivado a mais confinamentos de colaboradores, pelos contactos considerados de risco, foi necessário solicitar apoio à Segurança Social, recorrendo a uma Brigada de Intervenção Rápida e contou-se também com a colaboração do Município de Marvão, com a deslocação de duas funcionárias para as nossas instalações, prestando apoio na logística da cozinha, lavagem de roupa e limpeza do piso 0.

Importa referir que neste período contámos com o incansável apoio das várias entidades competentes envolvidas: Município de Marvão, Proteção Civil, Unidade de Saúde Local e Segurança Social.

Também as famílias dos nossos clientes, se mantiveram sempre do nosso lado, a acompanhar a evolução do surto e mostraram-se bastante compreensivas com toda a situação, sem pôr em causa o trabalho da equipa.

Neste 4º Trimestre ainda houve necessidade de reforçar a equipa ao nível de recursos humanos, através da contratação de duas colaboradoras.

O Natal foi vivido de forma restrita entre os colaboradores e os clientes.

4

hounda



Relativamente às visitas das famílias, que se mantiveram através do vidro, nesta época festiva, procurámos aproximar os afetos e foi proporcionámos momentos únicos, com abraços através de mangas plásticas e o feedback foi bastante positivo.

É importante continuar a trabalhar em espelho, até garantir o mínimo de estabilidade pandémica. Com a chegada da vacina em janeiro de 2021, uma vez que Marvão faz parte, nesta data, do grupo de concelhos de alto risco no que respeita à incidência de casos ativos, no distrito de Portalegre, prevê-se prolongar esta distribuição dos colaboradores, até catorze dias após a administração da segunda dose da vacina.

Manter as duas Ajudantes de Ação Direta, contratadas no último trimestre, é fundamental para o equilíbrio da equipa, de forma a conseguir-se dar resposta às exigências impostas pela Direção Geral de Saúde, quer ao nível do reforço da higienização dos espaços, como também para salvaguardar a abstenção de colaboradores que pode surgir repentinamente, derivado à pandemia.

A distribuição dos clientes em dois grupos desde março, por grau de dependência, entre cada um dos pisos, com horários de atividades e das refeições desencontrados, deverá manter-se. Não só, por continuar a ser aconselhado o distanciamento físico, como também porque trouxe benefícios à sua estabilidade emocional, uma vez que as rotinas diárias acabam por ser mais calmas, menos confusas e permite dar mais atenção a cada cliente, visto que os grupos são mais mais pequenos.

É importante continuar a apostar-se na formação continua dos colaboradores, capacitando-os para a nova realidade pandémica que o mundo atravessa, para o melhor desempenho das suas funções.

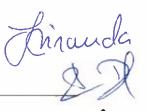
4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita

Este ano também foi atípico nesta resposta social, dada a pandemia por Covid-19. Embora a nível legislativo a RASR não tenha sido alvo de confinamento como o Lar Residencial, em alguns momentos do ano deidimos fazê-lo, aquando do aumento de casos na nossa área de residência, no intuito de proteger os clientes.

Ao nível das atividades e do menor contato com o exterior, os nossos clientes ficaram bastante lesados. Para minimizar este isolamento, houve reforço nos contatos com as famílias, não só no aumento das chamadas telefónicas estabelecidas, com horário previamente definido, como também com a adoção de videochamadas.

Finud.





4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário

Importa referir que o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um serviço que ao longo do ano 2020 teve alterações significativas, ao nivel de colaboradores e ao nivel de clients, também por causa da pandemia, como em todas as respostas sociais.

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 15 vagas preenchidas.

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 2020 teve alterações significativas, ao nível de colaboradoras, educadoras 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 20 vagas preenchidas.

Durante o ano de 2020 o maior constrangimento que surgiu foi a pandemia, que nos obrigou a encerrar a creche no estado de emergência, a repensar o plano de atividades e a forma de trabalhar o mesmo. Após a reabertura da creche, existiram dificuldades na execução de algumas atividades, devido ao reduzido número de crianças nas salas e a todas as normas impostas pelas orientações técnicas da DGS.

Um ponto a melhorar será encontrar uma estratégia para envolver as famílias, nas atividades, numa situação de pandemia.



frinande 2)

5. Formação

As tabelas que passamos a apresentar traduzem as atividades de formação ou aprendizagem concretizadas em 2020.

	Número de	Concretizada		Se não concretizada		
Designação do Curso	ações previstas	Sim	Não	Cancelada - Causa	Transfere para ano seguinte	
Webinar "Regresso aos Centros de Atividades Ocupacionais, em contexto de pandemia"	1	1				
Gestão e Avaliação de Desempenho em IPSS	1	✓				
Curso de Gestão para Dirigentes IPSS	14	1		errina er eer ee		
Risoterapia	1	1				
Promover a Parentalidade Positiva e Consciente nas Famílias	2	1				
Perturbação da Relação e da Comunicação/Modelo DIR Floor Time	3	1				
Competências Comportamentais	24		1	Não foram realizadas.	~	
Gestão de Tempo, Organização e Liderança	6		✓	Não foram realizadas.	v	
Saúde e Bem-Estar da Pessoa com Deficiência	24		1	Nāo foram realizadas	·	
Segurança, Procedimentos de Evacuação de Emergência	24		✓	Não foram realizadas	v	
Orçamento de estado 2020	1	1				
Especialização em Gestão de Pessoas nas Organizações Sociais	4	✓				
Curso e-learning Pé Diabético	11	1				
Higiene das Mãos na Prevenção de Infeções	12	1			Station of the last	
COVID 19 - Precauções Básicas do Controlo de Infeção para operacionais SIEM	7	~			10000	
Como cuidar da Saúde Mental?	8	1				
Comunicação Aumentativa - 4.ª edição	1	1				





0	Ri	10	ucla	
()		8	R	
		_	N	1.

	156mm	Concre	tizada	Se não concretizada		
Designação do Curso	Número de ações previstas	Sim	Não	Cancelada - Causa	Transfere para ano seguinte	
Estratégias de intervenção nas deficiências musculoesqueléticas - 4ª Edição	3	√		110		
Produtos de Apoio	4	~				
l Jornada de Neurodesenvolvimento	3	✓				
InclusivaMente: Direitos Humanos no envelhecimento e na saúde mental e na saúde mental	2	✓		A - 51 310		
Cuidados à pessoa com alterações da mobilidade, posicionamentos e transferências	2	√				
Ansiedade, quem és tu?	2	✓				
Como interagir com uma pessoa cega - 4ª Edição	2	√				
Vamos falar de Lingua Gestual Portuguesa - 4º Edição	1	√				
Vamos falar de Inclusão - 4.* Edição	2	✓				
Ergonomia e Postura	1	✓			ESTANDA CO	
Gestão do Transtorno Bipolar	3	4				
Avaliação do Desempenho: Pessoas & Organização ON-LINE	1	~			2005 AVE 191904	
Noções fundamentais de Código de Trabalho e Gestão de Assistência Pessoal	1	√				
Abordagens à Empregabilidade em Saúde Mental	3	1				
V Encontro ODDH	1	√				
Covid-19 –Procedimentos no setor social para preparar o inverno Procedimentos no setor social para preparar o inverno 20/21	1	√				

Tabela 10: Formação realizada na APPACDM de Portalegre em 2020





Dado o contexto de pandemia que vivenciamos, não foi ministrado nenhum curso presencial dentro da própria instituição, deixando os 4 cursos planeados para 2020 que foram alvo de candidatura à Medida Cheque-Formação, para serem ministrados em 2021: Competências Comportamentais; Curso de Saúde e Bem-Estar da Pessoa com Deficiência; Gestão de Tempo, Organização e Liderança; Segurança, Procedimentos de Evacuação de Emergência.

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 2020. Estes totalizaram 29 cursos que foram concretizados na globalidade das ações previstas.

Das 33 ações de formação previstas, apenas 4 não foram realizadas pelos motivos acima identificados. Desta forma, apresentamos uma Taxa de Cumprimento do Plano de Formação de 2020 de **87,88%**.

Á semelhança dos anos transatos, em 2020, a Instituição mostrou-se disponível para receber estudantes para a realização de estágios, cujas informações compilamos na tabela seguinte:

Instituição	Grau de Ensino	Área de Formação	Resposta onde foi realizado
Universidade de Évora	Licenciatura	Reablitação	Centro de Atividades
		Psicomotora	Ocupacionais de Portalegre

Tabela 11: Estágios curriculares em 2020

Com o início da situação pandémica e com o período de confinamento e o respetivo encerramento dos CAOs, as 2 estagiárias tiveram de interromper o seu estágio em março, sendo que não houve continuação, de forma presencial, do trabalho efetuado com os clientes. Após o período de interrupção letiva, perspetivou-se a retomada dos mesmos, nomeadamente a fase de observação. No entanto, tal não foi possível, pois o CAO de Portalegre encontrava-se em obras e os clientes não estavam no seu espaço; e em relação ao CAO de Marvão, dado que este está situado no mesmo edifício do Lar Residencial, não eram permitidos estágios, de forma a conter a pandemia, dado que nos encontrávamos com um surto.

De qualquer forma, continuamos abertos para receber estágios curriculares, sempre que as condições assim o permitam.





Número de horas de formação por colaborador

Durante o ano de 2020, de um universo de 88 colaboradores, existiram 30 que usufruíram de formação. Este número dá uma percentagem de **34%** 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 profis	sionais com 40	horas de formação	(contabilizada fo	ormação interna e e	externa)
	0 horas de formação	< 10 horas de formação	10-40 horas de formação	> 40 horas de formação	Observações
Nº de profissionais (geral)	58	8	14	4	

Tabela 12: Controlo de horas de formação profissional em 2020

De referir que os 58 colaboradores que não realizaram qualquer formação, foi por falta de oportunidades para realizar formação à distância. Como as formações presenciais foram proibidas e potenciadas as formações à distância, foram privilegiados os quadros técnicos, sendo que quem ultrapassou as 40h obrigatórias de formação foram apenas direções técnicas, dado o período em que vivemos e as constantes alterações nas normas de funcionamento que tivemos.

De acordo com os dados supramencionados, a proposta de melhoria contínua, para o ano de 2021, centra-se na consolidação da avaliação do impacto, pretendendo-se que esta seja efetuada, pelo menos, para toda a formação que é promovida pela própria Instituição. Dever-se-á, ainda, procurar rever a metodologia desta avaliação.

Áreas a Melhorar

- 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 a todos os procedimentos institucionais.

Aprovado pela Direcção a 16 de junho de 2021,

Mod.PGM.45/1





M.

Assembleia Geral a 24 de setembro de 2021,

Todo Veina Caldeira Truda