

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023





[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

ÍNDICE

Introdução	3
I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS	4
II – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO	12
2.1 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas	12
2.2 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares	12
2.3 Programa de Emergência Alimentar (Cantinas Sociais)	12
2.4 Melhoria da Eficiência Energética do Edifício Sede da APPACDM de Portalegre	12
2.5 CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente, projeto-piloto cofinanciado pelo POISE	13
2.6 CLDS 4G – Contratos Locais de Desenvolvimento Social	14
2.7 CLDS 4G – Estrutura de Acolhimento Temporário	14
III – DESEMPENHO INSTITUCIONAL	15
3.1 Avaliação da satisfação de colaboradores	15
3.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes	18
3.3 Respostas Sociais	23
3.3.1 Intervenção Precoce na Infância	23
3.3.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	25
3.3.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão	25
3.3.4 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) de Sousel	26
3.3.5 Lar Residencial	27
3.3.6 Residência Autónoma de Santa Rita	27
3.3.7 Serviço de Apoio Domiciliário	28
3.3.8 Creche “Os Piratas das Areias”	29
4. Formação	30



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

[Handwritten signatures in black and blue ink]

INTRODUÇÃO

Este relatório espelha o trabalho realizado na instituição ao longo de 2023, 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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS										RESULTADO 2023	JUSTIFICAÇÃO	
			IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI	CACI SOUSEL	EAT			
Melhorar a Comunicação Interna	Taxa de cumprimento do PCI	≥ 80%												58%	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).
	N.º de reuniões das chefias intermédias com a direção	≥ 6	0	11	4	3	0	0	0	0	0	0	3	21	As reuniões mensais das chefias intermédias tiveram uma taxa de cumprimento de 100%, abarcando revisões documentais e procedimentos organizacionais de uma forma mais geral. As chefias intermédias reportaram, individualmente o número de reuniões com a presidente da direção para resolução de problemas mais específicos da resposta social da qual são responsáveis.
	N.º de reuniões gerais da direção com os colaboradores	= 2		2		8	2							12	Apenas foram realizadas reuniões gerais da direção com os colaboradores em algumas respostas sociais.
	Taxa de cumprimento dos Planos de Reuniões das Respostas Sociais	≥ 80%	100%	100%	95%	100%	9%	100%	94%	66,7%	60%				89,74%

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS										RESULTADO 2023	JUSTIFICAÇÃO	
			IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI	CACI	SOUSEL			EAT
Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM	N.º de Guiões de Fardamento	= 1												0	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	≥10		2	2	10		9	6	32	8	0		69	Para contabilizar este indicador, contamos qualquer reformulação de equipamento, tendo em conta a peça e não a farda completa.
	Taxa de divulgação da instituição	≥ 75%												46,6%	No inquérito de satisfação dos colaboradores a taxa de satisfação a esta questão foi de 46,6%.
	N.º de atualizações do site	≥ 12												2	
	N.º de Programas de Rádio	≥ 12												0	
	N.º de newsletters enviadas aos parceiros/sócios	≥ 12												3	Apenas são enviadas aos colaboradores, incluindo aqui alguns dos muitos sócios, assim como aos órgãos sociais.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS										RESULTADO 2023	JUSTIFICAÇÃO	
			IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI	CACI	SOUSSEL			EAT
Criação/ Implementação de novos projetos/ oportunidades que respondam às necessidades da instituição na melhoria da sua qualidade dos serviços	N.º de obras Lar Residencial + CAO	= 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 PRR, ambas não aprovadas.
	N.º de obras Creche	= 1						0						0	
	N.º de procedimentos adotados no âmbito da eficiência energética do edifício Sede	≥ 5												2	Dos 5 procedimentos necessários par a melhoria da eficiência energética do edifício Sede da APPACDM, durante o ano de 2022 foram realizados 2: Instalação de termossifão e substituição de luminárias por iluminação LED.
Investir em novas formas/técnicas e metodologias de trabalho	Taxa de implementação das ações de melhoria	≥85%										67%		67%	Apenas o CACI de Soussel apresentou resultados para este indicador.
	N.º de ações de benchmarking	≥3						1				1		2	Apenas o SAD e a RASR apresentaram resultados para este indicador.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS										RESULTADO 2023	JUSTIFICAÇÃO	
			IPI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI	CACI	SOUSEL			EAT
Criação e manutenção de projetos de inovação social	N.º de Unidade diferenciadora	= 1												0	Não existiram programas de financiamento no âmbito de criar respostas na área da saúde mental.
	N.º de pessoas apoiadas mensalmente através do Banco Alimentar	≥ 18	0	14	0	0	0	5	0	0	0	9	0	28	No CAO de Portalegre distribuem-se 3 cabazes mensais pelas famílias, no CACI de Souzel distribuem-se 3 cabazes e na Residência distribui-se mensalmente 1 cabaz, abrangendo na totalidade 28 pessoas.
	N.º de pessoas apoiadas pelo Programa de Emergência Alimentar mensalmente	≥50												91	Este cálculo foi baseado na média anual de pessoas apoiadas pelo Programa de Emergência Alimentar.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS									RESULTADO 2023	JUSTIFICAÇÃO
			CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI	CACI SOUSEL	EAT		
Criar fontes de receita e de autofinanciamento e manter as atuais	N.º de painéis fotovoltaicos total	≥ 60										60	
	N.º de escolas a que se fornece refeições	≥ 4										5	Continuamos os contratos com 5 escolas do município de Portalegre.
Garantir a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação dos clientes/familiares	≥ 75%	82%	94%	94%	91%	81%	73%	70%	87%		82,5%	
Garantir a melhoria da qualidade de vida dos clientes	Taxa de satisfação à questão do inquérito de satisfação dos clientes sobre qualidade de vida	≥ 85%	87%	100%	100%	100%				79%		91,5%	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.
	Taxa de cumprimento do PDI / PIIP	≥ 73%	90%	100%	69%	100%	60%	94%		92%		86,4%	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.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS									RESULTADO 2023	JUSTIFICAÇÃO
			IPI	CAO PTG	CAO MRY	LR	RASR	CRECHE	SAD	CAVI	CACI SOUSEL		
Contribuir para um maior reconhecimento do <i>empowerment</i> dos clientes	Taxa de satisfação à resposta "Sou livre de dar a minha opinião e esta é ouvida"	≥85%		78%	97%	94%		60%	68%	78%		82%	Esta questão apenas foi medida nas respostas sociais assinaladas, nos questionários de avaliação da satisfação dos clientes e dos familiares.
	N.º de ações/atividades promovidas pelos clientes em defesa dos seus direitos/interesses e dos seus pares	≥3		42								42	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.
Aumentar a participação e envolvimento das famílias	N.º de clientes integrados em ASUS ou em emprego protegido	≥7		18						2		20	Ainda só estão clientes integrados em ASUS no CAO de Portalegre, e no CACI de Sousel. Neste último, os mesmos estão integrados em entidades externas.
	Taxa de participação dos familiares em atividades em que são convidados	≥43%		71%	29%	21%		95%		86%		60,3%	Reflete-se um aumento da participação dos familiares especificamente nas respostas de Creche e CACI de Sousel.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS/PROJETOS										RESULTADO 2023	JUSTIFICAÇÃO
			IPI	CAO PTG	SAD	LR	CAO MRV	CRECHE	RASR	CAVI	CACI SOUSEL	EAT		
Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	Taxa de cumprimento do plano de formação	≥75%											100%	O Plano de Formação para 2023-2024 foi cumprido na totalidade das ações previstas e extraordinárias para o presente ano. No entanto, a taxa de cumprimento do referido plano só poderá ser apresentada no final de 2024, dado que o mesmo é bienal.
	Taxa de eficácia das ações de formação	≥75%												Não foi medida a eficácia das formações, passará para 2024.
Promover a motivação e a satisfação dos colaboradores	Taxa de tomada de conhecimento do Manual de Funções pelos colaboradores	=100%											100%	Todos os colaboradores que forma admitidos neste ano, tomaram conhecimento das suas funções.
	Taxa de satisfação dos colaboradores	≥75%											66,7%	A análise das taxas de satisfação e de motivação, baseadas nos inquéritos respondidos pelos colaboradores, estão mais detalhadas neste relatório, no ponto 3.1 do mesmo.
	Taxa de respostas às questões associadas à motivação (no questionário de satisfação)	≥75%											67,20%	

Tabela 1 – Monitorização de indicadores do Plano de Ação



[Handwritten signature]
41.
[Handwritten initials]

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	86,94%
Promover a visibilidade externa da APPACDM	29,11%
Criação de novos projetos	33,3%
Investir em novas técnicas de trabalho	72,75%
Criação e manutenção de projetos de inovação social	66,7%
Criar fontes de receita e de autofinanciamento e manter as atuais	100%
Garantir a satisfação dos clientes	100%
Garantir a melhoria da qualidade de vida dos clientes	100%
Contribuir para um maior reconhecimento do <i>empowerment</i> dos clientes	96,83%
Aumentar a participação e envolvimento das famílias	100%
Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	80%
Promover a motivação e a satisfação dos colaboradores	92,84%

Tabela 2 – Taxa de Cumprimento dos Objetivos Estratégicos do Plano de Ação

Assim, podemos apresentar uma taxa de cumprimento do Plano de Ação de 2023, de **79,9%**.

II – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO

2.1 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.

2.2 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 confeccionavam refeições, contratualizou-se com mais uma escola de 2.º e 3º ciclo da cidade de Portalegre, dando-se continuidade no ano letivo de 2023/2024.

2.3 Programa de Emergência Alimentar (Cantinas Sociais)

Este é um projeto já há muito desenvolvido pela instituição, sendo que em média, este ano, apoiámos 91 pessoas mensalmente.

2.4 Melhoria da Eficiência Energética do Edifício 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 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). Durante o ano de 2023, houve a aquisição e instalação de um sistema fotovoltaico e o isolamento térmico da cobertura, como as duas últimas medidas deste projeto, que se estendeu até 31 de dezembro, dando-se por terminado.

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

O Centro de Apoio à 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.

O CAVI tem a natureza jurídica de organização não governamental das pessoas com deficiência (ONGPD), e estatuto de instituição particular de solidariedade social (IPSS), nos termos da legislação aplicável.

Durante o ano de 2023, o CAVI da APPACDM de Portalegre realizou algumas ações de formações; atividades lúdicas; promoveu ações de sensibilização e sinalizou vários dias importantes, sempre focados na pessoa com deficiência.

O CAVI da APPACDM de Portalegre realizou formação complementar de 25h, intitulada “Saúde Mental na 3ª idade” ministrado aos Assistentes Pessoais do CAVI, e a funcionários do CACI de Portalegre da APPACDM de Portalegre.

Todas as atividades realizadas foram sempre pensadas e idealizadas no sentido de todos os assistentes pessoais e destinatários adquirirem mais conhecimentos e também sentirem-se pessoas ativas e que os seus testemunhos sejam uma mais-valia para toda a comunidade, sempre com o objetivo de incluir os mesmos.

No entanto, como em todos os serviços, existem sempre contrapartidas, para as quais são sempre selecionadas soluções exequíveis para os problemas existentes. Dado a esta reposta social ter a questão de os assistentes pessoais terem de frequentar formação inicial de 50 h obrigatória, às vezes deparamo-nos com o problema de não conseguirmos ter um (a) assistente pessoal para colmatar a necessidade urgentes de alguém faltar, por algum motivo. Mas, com os recursos existentes até ao momento, tem-se conseguido colmatar todas as necessidades para os que mais necessitam e não possuem grande suporte familiar, mas infelizmente não é de todo possível colmatar todas na sua totalidade, colmatando-se principalmente como foi referido anteriormente situações urgentes.

Em dezembro de 2023, tínhamos afetos à reposta social um total de 17 assistentes pessoais, tendo 14 prestado assistência pessoal, uma vez que estão três de baixa médica.

Em 31 de Dezembro de 2023 tínhamos 31 destinatários, estando 25 ativos. Estes valores dos 31 destinatários contemplam os que se encontram suspensos por não terem tido apoio no mês de dezembro por se encontrarem internados; por terem solicitado a suspensão por férias ou por outros motivos; por impossibilidade de substituição do Assistente Pessoal anteriormente atribuído, entre outros.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

No mês de dezembro de 2023, sai a portaria 415/2023, de 07 de dezembro, que estabelece as condições de criação, instalação, organização e funcionamento a que deve obedecer a resposta social serviço de assistência pessoal de apoio à pessoa com deficiência ou incapacidade que assenta no desenvolvimento do Modelo de Apoio à Vida Independente, ou seja, um marco para o CAVI, em que o mesmo é reconhecido como uma resposta social.

2.6 CLDS 4G – Contratos Locais de Desenvolvimento Social

O projeto Ativ'amente teve uma execução de 36 meses + 6 meses, de janeiro de 2020 a junho de 2023, e contou com 14 atividades desenvolvidas e 162 participantes inscritos.

Os objetivos principais do projecto Ativ'amente CLDS 4G Portalegre foram:

- Investir no envelhecimento ativo das freguesias do concelho de Portalegre;
- Estabelecer parcerias com as entidades locais;
- Desenvolver ações de combate ao sedentarismo e ao isolamento social;
- Promover a estimulação do corpo e da mente;
- Estimular a criatividade e a autoestima;
- Promover a integração social;
- Combater estereótipos acerca do envelhecimento;
- Promover a participação dos idosos enquanto cidadãos ativos;
- Promover a igualdade de género.

2.7 CLDS 4G – Estrutura de Acolhimento Temporário

A Estrutura de Acolhimento Temporário (EAT) de Portalegre, tem como objetivo o acolhimento de grupos migrantes, que se encontrem em situações de vulnerabilidade extrema, com idades iguais ou superiores a 18 anos, por um período limitado de tempo. Para responder ao número crescente de situações de emergência social específicas da população migrante, o ISS e a APPACDM de Portalegre realizaram um protocolo onde constituem a Equipa de Acompanhamento, com o objetivo de intervir junto desta população, trabalhando a integração social e profissional, promovendo a sua autonomia. Assim, no dia 22 de dezembro de 2022, a EAT de Portalegre inicia o seu funcionamento com capacidade para acolher até 30 utentes, do género masculino e/ou género feminino.

Até à data, já foram acolhidos na EAT 87 utentes, sendo que apenas 3 foram mulheres, totalizando 19 nacionalidades. No que diz respeito aos motivos de saída da EAT: 41 utentes abandonaram a EAT por iniciativa própria, 17 utentes integraram o mercado de trabalho e autonomizaram-se, 3 saíram da EAT por incumprimento das regras e 2 solicitaram transferência para outra EAT.

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.

Em relação à análise dos dados, numa perspetiva global, podemos afirmar que foram enviados 109 questionários para os colaboradores, tendo sido devolvidos e analisados 73. Nesta perspetiva, podemos concluir que tivemos **uma taxa de participação de 67%**. Comparativamente ao ano anterior tivemos resultados mais baixos, pois no ano passado tivemos uma adesão de 75%. Tem vindo a decrescer de ano para ano. 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 entanto, teremos de repensar a frequência destas ações, assim como estratégias para aumentar a participação dos mesmos.

No que respeita ao grau de satisfação dos colaboradores, englobando todas as respostas sociais e serviços, a instituição obteve uma percentagem de **67,7%**, 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.

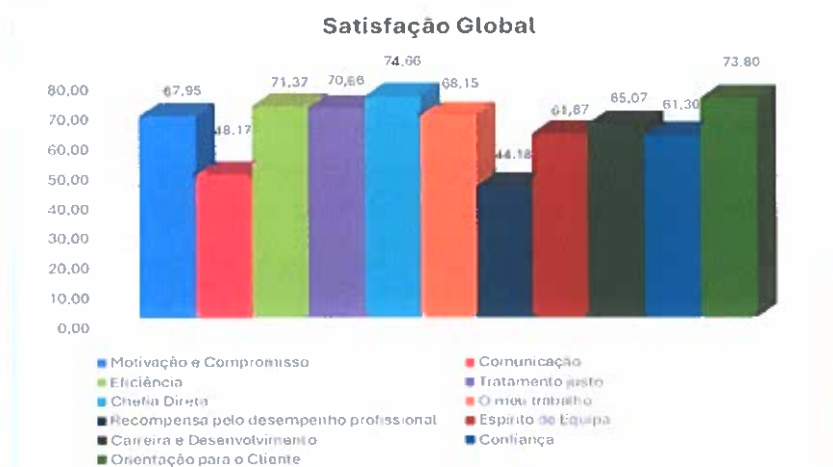


Gráfico 1 – Grau de Satisfação Global dos Colaboradores, por categoria de resposta

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

O gráfico anterior mostra-nos que o parâmetro mais baixo de avaliação é a Recompensa pelo Desempenho Profissional (44,18), seguido da Comunicação (48,17%). 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, no entanto, os mesmos subiram cerca de 4% em relação à Recompensa pelo Desempenho Profissional e desceram cerca de 3% no que diz respeito à Comunicação. Nessa perspetiva, implementou-se 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 Chefia Direta (74,66%), 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	51
Papel (em reunião, mural informativo)	0
Telefone	6
Reunião (em mão, em papel, verbalmente)	1
Correio	1
Em mão	15
TOTAL	74

Tabela 3 – Preferência dos(as) colaboradores(as) sobre os meios de comunicação interna a privilegiar

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.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

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

Desta forma, podemos afirmar que, no total dos colaboradores o grau de motivação é de **67,2%**.

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 “Como classificaria a Associação enquanto local de trabalho, em comparação com outras Associações / Organizações que conhece.” com 63,7%, sendo a mais bem cotada “Sinto orgulho em trabalhar para esta Associação” com 72%.

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



Causas de desmotivação profissional	N.º de respostas
<i>Falta de reconhecimento/valorização profissional</i>	1
<i>Falta de resposta a sugestões</i>	1
<i>Remuneração</i>	1
<i>Falta de trabalho em equipa</i>	1
TOTAL	4

Tabela 4 – Causas de Desmotivação Profissional

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.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

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 **82,54%**. De uma forma generalizada, apresentamos o gráfico seguinte para espelhar melhor os respetivos resultados.

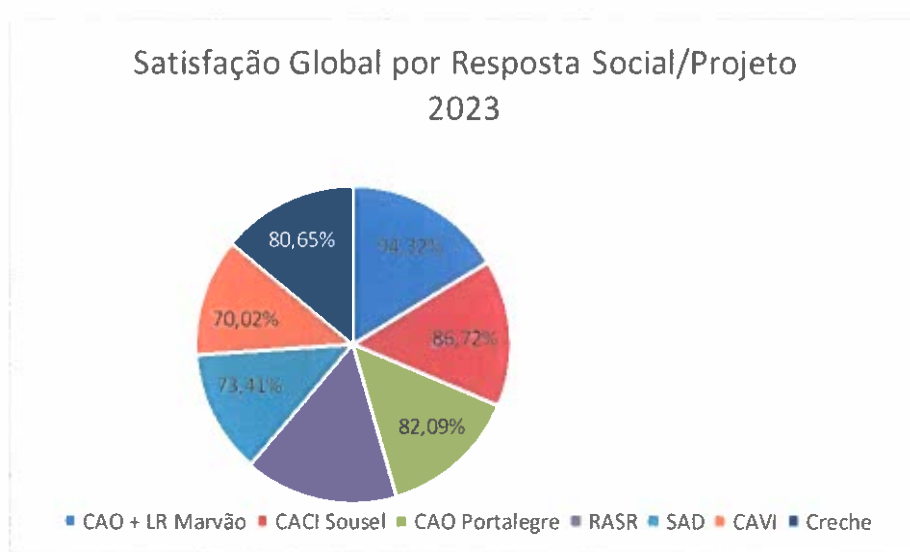


Gráfico 3 – Grau de Satisfação Global dos Clientes e suas Famílias, por Resposta Social/Projeto

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%. As respostas de CAO de Marvão e Lar Residencial apresentam a melhor taxa de satisfação global, de 94,32%, sendo que o CAVI é a resposta social com taxa de satisfação mais baixa de 70%.

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.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

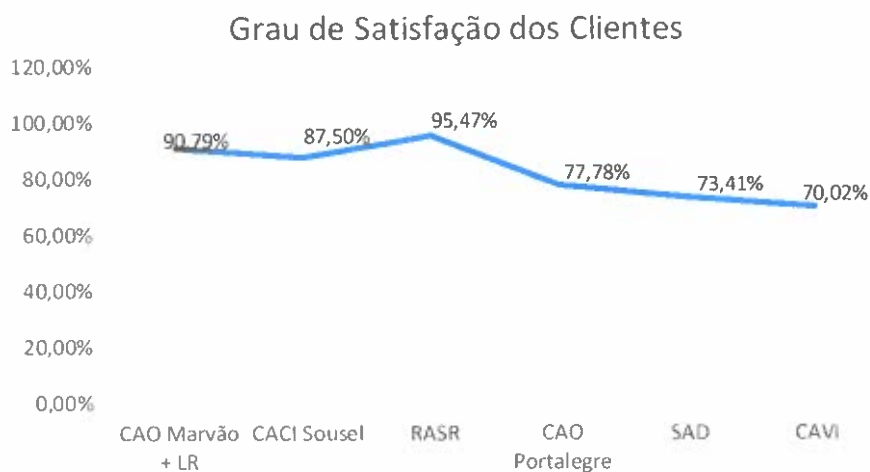


Gráfico 4 – Grau de Satisfação dos Clientes

No Gráfico 4, podemos observar que os clientes mais satisfeitos são os da Residência, seguidos dos do CAO de Marvão e Lar Residencial, sendo que os menos satisfeitos são os de CAVI.

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.

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

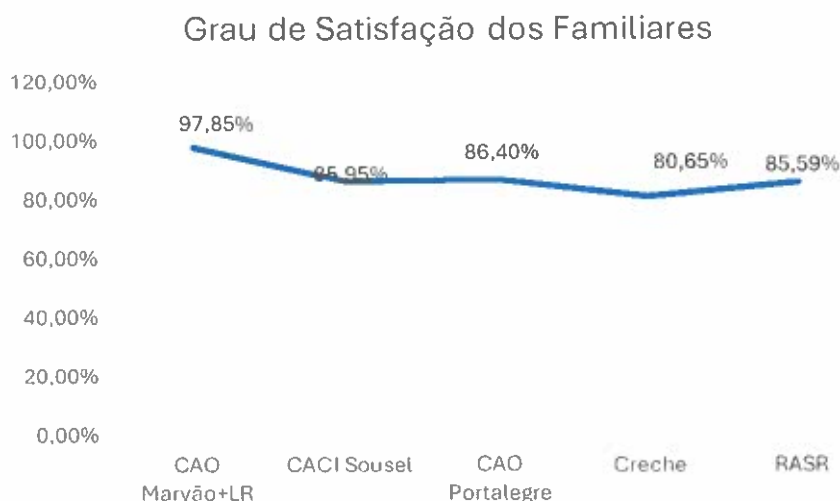


Gráfico 5 – Grau de Satisfação dos Familiares

Nesta amostra, podemos afirmar que os familiares mais satisfeitos são os do CAO de Marvão e Lar Residencial.




No que respeita às **Atividades**:

- Nas respostas sociais CAOs/CACI, Lar Residencial e Residência Autônoma, 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 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 expectativas”;
 - “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”.
- Em relação à Creche, podemos indicar a seguinte:
 - “Considero-me informado sobre as atividades que existem e sobre as normas de funcionamento”.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Respostas Sociais	Clientes	Famílias	Total
CAO Marvão + LR	80%	85%	82,50%
CACI de Sousel	84,29%	85%	84,64%
CAO Portalegre	67,69%	80,13%	73,9%
RASR	100%	70,3%	85,16%
CAVI	65,37%	-	65,37%
Creche	-	77,45%	77,45%
TOTAL	79,5%	79,6%	78,17%

Tabela 4 – Taxa de Satisfação em relação às “atividades”

O facto de existirem escalas diferentes também pode ser dúbio. Para os clientes 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 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	100%	100%	100%
CACI de Sousel	100%	58,33%	79,17%
CAO Portalegre	88,46%	85,19%	86,90%
RASR	100%	100%	100%
TOTAL	97,12%	85,88%	91,65%

Tabela 5 – Taxa de Satisfação em relação à “Qualidade de Vida”

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 Cao de Marvão e Lar Residencial. No total de satisfação com as questões sobre qualidade de vida, a percentagem de todos os nossos clientes e famílias é de aproximadamente 91,7%, tendo subido 5% em relação ao ano anterior.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

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 respeita-me” 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	93,75%	100%	96,88%
CACI de Sousel	64,29%	91,67%	77,98%
CAO Portalegre	80,77%	74,54%	77,65%
RASR	100,00%	87,50%	93,75%
SAD	60,00%		60%
CAVI	67,86%		67,86%
TOTAL	77,78%	88,43%	82,04%

Tabela 6 - Taxa de Satisfação em relação ao “respeito pela opinião dos clientes”

Em relação a este domínio, os clientes e famílias menos satisfeitos são os do SAD, seguidos dos do CAVI. Os clientes e seus familiares mais satisfeitos são os do CAO de Marvão e Lar Residencial. No total de satisfação nesta área, a percentagem de todos os nossos clientes e famílias é de 82%, 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

ELI de Castelo de Vide, Marvão e Crato

O ano de 2023 foi, tal como no ano anterior um período bastante difícil para a ELIs ao nível de recursos humanos, uma vez que na equipa de CVMC que prevê a constituição de 7 elementos, apenas estiveram ao serviço, até ao mês de setembro 4 técnicos e apenas 1 a tempo inteiro (Docente). Os restantes técnicos estão integrados noutras respostas sociais (Técnica de Serviço Social, Psicóloga e Psicomotricista).

Até ao mês de novembro continuamos a ter a colaboração do Agrupamento de Escolas do Crato para, não deixar sem resposta 4 crianças que tinham Apoio Educativo e Terapia da Fala com os técnicos da ELI.

A terapeuta da fala regressou da licença de maternidade no mês de setembro e a docente, Ana Lopes, que continua de baixa por motivos de doença, foi substituída no mês de novembro de 2023.

Este ano continuamos sem o recurso de fisioterapia.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

A equipa tem feito um esforço para dar resposta a todas as crianças acompanhadas, assim como a todas as referências recebidas, embora os recursos humanos se tornem cada vez mais insuficientes para as necessidades sentidas.

	Processo SNIPI/Intervenção Direta			Vigilância					Nº TOTAL CRIANÇAS
				Crianças que não cumpram com os critérios de elegibilidade (art.º 7º, nº 1, al. B)		Crianças sem intervenção direta regular			
Idades	M	F	Total	M	F	M	F	Total	
0-11 m			0					0	0
12-23 m		1	1					0	1
24-36 m		2	2					0	2
37 e mais	39	22	58	1		1	1	3	61
TOTAL	39	25	61	1	0	1	1	3	64

Tabela 7 - Número de crianças intervencionadas por idade e género

ELI Portalegre

Tal como a ELI de CVMC, a ELI de Portalegre tem passado um período difícil relativamente à gestão de recursos humanos, uma vez que se tem verificado uma crescente receção de referências e uma equipa cada vez mais debilitada relativamente ao número de recursos humanos.

Tal como a ELI de CVMC, a ELI de Portalegre continua sem o recurso de fisioterapia.

De salientar que a sede da ELI de Portalegre necessita de intervenção **urgente** ao nível da instalação elétrica. O facto de esta situação estar por resolver já contribuiu para a avaria de alguns computadores.

A 09.10.2023 recebemos via correio electrónico a informar sobre os pedidos de demonstração de interesse no quadro PROCOOP.

A candidatura a este programa foi submetida no dia 26.10.2023, tendo sido solicitada a revisão do acordo de cooperação de 64 para 80 utentes, de forma a aproximar o número acordado com os apoios efetivamente prestados.

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



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

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

3.3.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre

Esta resposta social, teve durante o ano de 2023, 41 (quarenta e um) clientes em frequência, 37 (trinta e sete) em acordo e 4 (quatro) extra acordo.

Durante este ano aternaram-se as atividades em contexto de ar livre, e em contexto de sala. Tivemos em conta o tema do nosso Plano de Acompanhamento das Atividades de Inclusão (P.A.A.I.), o EMPOWERMENT.

Tendo por base, o P. A. A. I., de 2023 e o plano de ação da instituição, foram desenvolvidas as atividades que a equipa do CAO de Portalegre, consideraram ser pertinentes e que trouxessem mais valias aos clientes, de forma a garantir um maior bem-estar e maior satisfação dos seus interesses, pessoais e do grupo de clientes em geral. O plano foi elaborado com a colaboração de todos os funcionários do C. A. C. I. de Portalegre e foi muito heterogéneo no que diz respeito às atividades que o compunham, para assim podermos abranger todos os nossos clientes. Foram várias as atividades extraplano, que foram desenvolvidas com o decorrer do ano, principalmente nas estações de primavera e verão e que não estavam previamente enumeradas, assim como houve, 4 (quatro) que não conseguimos realizar, sendo elas, o acampamento, por falta de recursos humanos à data prevista, a

participação nas festas da Cidade, por falta de comunicação com o município, assistir a um jogo de futebol da seleção nacional, por motivos dos horários a que o jogo se realizava e depois a hora tardia de chegada a Portalegre e a Semana do aniversário da instituição, por coincidir com a última colónia de férias.

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**.

Este ano o trabalho desenvolveu-se no sentido de aprofundar mais as parcerias existentes, de dar a conhecer melhor o público-alvo integrante do CACI e as suas capacidades.

As parcerias também são uma forma de termos espaços para colocar os produtos do CACI em exposição e como forma de angariação de fundos.

Uma das mais-valias das recentes parcerias foi a integração de alguns clientes na Universidade Sénior de Marvão, sendo uma das formas de trabalhar a inclusão e a capacitação na comunidade, tendo em conta as características do grupo.



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Como sugestão de melhoria, reforça-se novamente a necessidade de técnicos na equipa. Não existem técnicos que desenvolvam atividades terapêuticas. Nos últimos meses foram 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 terapeuticamente trabalhem na manutenção das suas capacidades, vai existindo uma perda significativa de mobilidade que irá sobrecarregar física e psicologicamente os(as) colaboradores(as). Esse desgaste pode levá-los à desmotivação e até mesmo a terem problemas de saúde.

É importante referir que famílias têm revelado descontentamento com a falta de respostas/terapias dada 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, continuou a apostar-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.



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

O CACI, em 2023, não encerrou, pois a equipa não considerou benéfico no ano de 2022, a resposta social ter fechado durante tanto tempo, pois alguns clientes ficaram a descoberto durante este período.

3.3.5 Lar Residencial

O Lar Residencial atualmente conta com 24 clientes, a sua capacidade máxima. Durante o período abordado pelo relatório, nossos clientes participaram de diversas atividades e eventos tanto dentro como fora do concelho bem como nas nossas instalações. Tendo em conta o Plano de Acompanhamento das Atividades de Animação Sociocultural (PAS) para o ano de 2023 o mesmo teve uma taxa de cumprimento de 83,33%.

No âmbito dos(as) colaboradores(as), duas colaboradoras regressaram da licença de maternidade. Uma delas, acabou por sair ao encontrar trabalho na sua área de residência, não foi substituída pois devido ao horário reduzido e trabalhava em conjunto com a outra colega, que também estava em período de amamentação. Em fevereiro, entrou nova colaboradora para cobrir o período de férias e posteriormente assinou um contrato de um ano.

Adicionalmente, mantemos uma colaboradora em licença médica prolongada, tendo sido no ano de 2023 feito contrato de substituição à colaboradora que tinha contrato de serviços gerais.

Ao nível das atividades desenvolvidas, podemos referir algumas com maior destaque, como a Páscoa e o seu almoço tradicional, o desfile de Carnaval, a participação no Trail Marvão e as Festas do S. Marcos. A participação no Trilho dos Reis (prova desportiva organizada pelo Desporto Aventura de Portalegre), as Festas da Cidade de Portalegre, a participação no 1.º Festival de Sopas de Marvão, organizado pela junta de Freguesia de Santa Maria de Marvão. Ainda podemos referir a visita à Feira da Castanha em Marvão, à Feira Medieval Almossassa em Marvão e a receção de um grupo de motares no Lar Residencial, que veio mostrar-nos as suas motas e ter um momento de convívio, assim como a verdadeira aventura todo o terreno com o piloto Nuno Matos onde os clientes puderam dar uma volta no seu carro TT.

Na sequência das análises e avaliações realizadas, é evidente a necessidade de implementação de diversas ações de melhoria para otimizar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados. Neste sentido, destaca-se a manutenção geral do edifício.

3.3.6 Residência Autónoma de Santa Rita

A Residência Autónoma de Santa Rita (RASR) presta serviço de alojamento e assistência a jovens e adultos com idade superior a 18 anos, portadores de deficiência mental, mas que possuam alguma autonomia. No que se refere à capacidade, tem capacidade para 5 pessoas. Contudo tem sido assegurado o acolhimento, sempre que possível, a todos os clientes que necessitem de apoio. Estamos neste momento a aguardar resposta ao pedido de revisão do acordo, que com a alteração da legislação vem solicitar algumas modificações.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Importa referir que a Residência não possui de nenhuma viatura, logo não se pode deslocar sempre que pretendido, então em articulação com o Lar Residencial, as clientes mais autónomas acompanham os colegas nas saídas, nomeadamente caminhadas e atividades dos Jogos do Alto Alentejo.

Quanto às refeições continuam a ser asseguradas pelas colaboradoras com a participação das clientes para que tal ocorra da melhor forma, um pequeno supermercado vai semanalmente levar as compras à residência.

A Residência necessita de obras, ao nível da estrutura, como de intervenção em outras áreas.

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 **19** vagas preenchidas.

Durante o ano de 2023, mais precisamente em outubro, aos(às) colaboradores(as) com filhos menores de 12 anos, passaram a usufruir de uma alteração que foi feita na escala de forma a fazerem um fim de semana rotativo ao mês. Esta foi uma forma de motivar as mesmas. Para a concretização dos objetivos existem uma diversidade

de atividades em prol das necessidades sentidas: 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 procurará assegurar que a medicação 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 utente 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 utente quer da sua rede de suporte. Os objetivos individuais, aquilo que o indivíduo define como prioridade e considera importante para o seu bem-estar, 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.



[Handwritten signature in blue ink]

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

3.3.8 Creche “Os Piratas das Areias”

No decorrer deste ano foram desenvolvidas várias atividades de acordo com o plano traçado no início do ano letivo. As atividades foram dirigidas para três grupos de crianças com idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses. Cada atividade foi elaborada de acordo com as capacidades e desenvolvimento de cada criança. O objetivo primordial foi organizar e desenvolver atividades com as crianças bem como assegurar-lhe / prestar-lhe todos os cuidados diários de que necessitam.

A avaliação de todo o trabalho desenvolvido foi realizada ao longo deste ano com as crianças, fazendo-se um balanço do que foi ou não atingido, bem como do que foi realizado e não estava, inicialmente, planeado.

Todos os envolvidos fizeram um bom trabalho de equipa, fazendo com que tudo corresse da melhor forma.

A maior parte das atividades planificadas foram realizadas, bem como mais algumas que não estavam no plano. Tudo isto se deveu à entrega e participação de todos os envolventes.

Algumas dificuldades devem ser registadas, nomeadamente no que concerne à gestão do tempo e à gestão dos grupos de crianças, pois torna-se difícil gerir várias salas ao mesmo tempo, paralelamente com a gestão de pessoal e respetivas burocracias, principalmente no papel de direção técnica/educadora. O plano anual de atividades foi cumprido, tirando algumas atividades pontuais. No entanto, com esforço e dedicação tudo se consegue e foi um ano produtivo em todos os aspetos.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

4. Formação

As tabelas que se apresentam de seguida traduzem as atividades de formação ou aprendizagem concretizadas em 2023.

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
III Encontro da CPCJ de Sousel - Saúde Mental na Infância e Juventude	762	7	1	5	Técnicos CACI Sousel, IP, Lar Residencial	CPCJ de Sousel
"Papelada" da Creche	762	1,50	1,00	2	Educadoras da Creche	Educação Criativa
Educar pela Positiva	762	3	1,00	1	Técnico de IP	Crato Por Tudo 4G - CLDS
O Coaching aliado à Intervenção Social	762	14	2	1	TSSS	EAPN Portalegre
O uso da escala de intensidade de apoios para adultos – SIS-A: A avaliação e implementação de apoios para a vida independente	762	7	1	2	Técnicos do CAVI	INR
Educar para as emoções	762	3	1	1	Técnico de IP	Crato por tudo 4G - CLDS
Discurso de ódio para a comunidade cigana	762	3,5	1	1	Técnico de IP	EAPN Portalegre
"Des"Construir a Documentação Pedagógica	762	3	1	1	Educadoras da Creche	Educação Criativa
Reuniões de Pais... Memoráveis	762	4	1	1	Educadoras da Creche	Educação Criativa
Projeto Pedagógico e PIs Creche	762	7,5	5	1	Educadoras da Creche	Educação Criativa
Saúde Mental na 3.ª idade	729	25	6	17	CAVI, CACI Portalegre	IEFP Portalegre
Ação de Sensibilização "Emprego e Inclusão"	762	3,5	1	2	Técnicos CAVI	CAVI ADM Estrela

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

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	Nº de Ações	Nº total de Formandos	Destinatários (categorias)	Entidade formadora
VI Encontro de Psicologia	762	7	1	2	Técnicos CAVI	Ordem dos Psicólogos
Curso Avançado em Provas de Avaliação Neuropsicológica	726	61	11	1	Psicóloga CAVI	Instituto CRIAP
1.º Encontro de Saúde Mental	762	7	1	4	Técnicos Superiores	RealMente
Encontro de Intervenção Precoce	762	12	2	5	Técnicos de IP	ANIP
Seminário de desenvolvimento motor	729	14	2	1	Psicomotricista CACI Portalegre	Universidade da Maia

Tabela 7 - Formação frequentada na instituição em 2023

Este ano toda a formação foi ministrada em horário laboral, ou pós-laboral, contribuindo este fator para um aumento das horas de formação de cada colaborador(a).

À semelhança de anos anteriores, a instituição voltou a receber estudantes para a realização de estágios. 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 2023 e terminam em 2024, serão registados no relatório do próximo ano.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Os estágios abarcaram três áreas distintas: reabilitação psicomotora, serviço social e psicologia, 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	1	310 cada	Nov/22	Jun/23	Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) de Portalegre
Instituto Politécnico de Portalegre	Licenciatura	Serviço Social	1	500	Out/22	Jul/23	CACI de Sousel CAO de Portalegre RASR CAVI
Universidade da Beira Interior	Licenciatura	Psicologia	1	500	Out/22	Mai/23	CAO de Portalegre Intervenção Precoce (ELI CVMC); CACI Portalegre

Tabela 8 - Estágios curriculares em 2023

O Plano de Formação para 2023-2024 previa a realização de 55 ações de formação distintas, sendo que algumas foram identificadas no levantamento de necessidades formativas no último trimestre de 2022 e outras foram surgindo ao longo do ano de 2023. Durante o ano de 2023 foram realizadas 30 ações de formação por diferentes colaboradores e colaboradoras da instituição.

Ao longo do ano, foram propostos vários cursos de formação pelos diversos colaboradores e colaboradoras das diferentes respostas sociais, que não estavam inicialmente previstos no Plano de Formação de 2023. Estes totalizaram **17 cursos** que foram concretizados na globalidade das ações previstas.

Durante o ano de 2023, de um universo de **106**, 32 colaboradores e colaboradoras usufruíram de formação interna.

Este ano a grande maioria dos colaboradores não usufruiu de formação interna, sendo que terá de se compensar esta lacuna no próximo ano civil.

Controlo de profissionais com 40 horas de formação (contabilizada formação interna e externa)					Observações
Nº de profissionais (geral)	0 horas de formação	< 10 horas de formação	10-40 horas de formação	> 40 horas de formação	
	74	4	26	2	

Tabela 9 - Controlo de horas de formação profissional em 2023



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Aprovado pela Direcção a 6 de maio de 2024,

Helinda Miranda
João Almeida
[Signature]

Assembleia Geral a 28 de maio de 2024,

[Signature]