



Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Data: ___/___/___

Edição: 01

Elaboração: D

Aprovação: AG

Relatório Atividades e Contas 2021



Índice

1 – Introdução/Enquadramento	4
2- A Instituição e os Serviços Prestados.....	5
2.1- <i>Evolução Histórica</i>	5
2.2- <i>Serviços Prestados</i>	7
2.3 <i>Distribuição de utentes por Resposta Social/Serviço</i>	12
3- Missão/Visão/Valores e Política da Qualidade	13
4- Objetivos Qualidade - Resultados.....	14
5- Gestão Financeira.....	15
6- Gestão Recursos Humanos	16
7- Gestão de Projetos /Comunicação	21
8- Gestão de Aquisições e Infraestruturas.....	29
9- Gestão de clientes	30
9.1 Respostas Sociais.....	31
9.1.1. CRPCC- Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra	31
9.1.2. Centro de Formação- CF	33
9.1.3. Centro de Formação de Professores- CFP	35
9.1.4. CACI - Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	36
9.1.5. CAARPD (Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos e Pré-Profissional)	38
9.1.6. Residências	41
9.1.7. Serviço de Apoio Domiciliário- SAD	42
9.1.8. Transportes	43
9.1.9. Centro de Recursos Local - CRL.....	44
9.1.10. Centro de Apoio à Vida Independente – CAVI.....	45
9.2. Outras Atividades	46
9.2.1. Ludoteca/Oficina do Brinquedo	46
9.2.2. Quinta Pedagógica.....	47
9.2.3. Desporto.....	47

9.2.4 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	48
9.3. Desempenho global dos Serviços de Suporte	49
10.Avaliação de Satisfação	50
10.1 - Questionários	50
10.2 - Sugestões/Reclamações	52
11-Melhoria Contínua	53
12-Balanço Global.....	54
Contas	55

1 – Introdução/Enquadramento

Os últimos 2 anos marcaram profundamente a sociedade e o mundo.

Ninguém poderia antecipar a duração e o impacto da COVID-19, principalmente junto dos mais vulneráveis.

A APCC viu-se confrontada com uma série de desafios constantes, oscilando entre a premente necessidade global da retoma da normalidade e os receios decorrentes dos efeitos nefastos que durante todo o ano se continuaram a manifestar.

Neste período a Gestão da APCC focou-se na tentativa de antecipar e gerir, em tempo, oportunidades, recursos e prioridades. Pretendemos assegurar a manutenção e qualificação das atividades desenvolvidas, perspetivando a máxima satisfação das expetativas e necessidades dos nossos utentes.

No que respeita aos objetivos desenvolvidos por cada Resposta Social e Serviço, concluímos que o seu desempenho foi positivo. As metas inicialmente definidas foram, maioritariamente alcançadas e foram tomadas todas as ações possíveis para a melhoria/manutenção do desempenho organizacional.

Num contexto de desafios, com as condicionantes e os recursos que são conhecidos, assumiram particular relevância as tarefas relacionadas com o acompanhamento do cumprimento das metas orçamentais, que se constitui num desafio de alcance decisivo para a organização, assegurando a necessária articulação entre os instrumentos de planeamento, previsão orçamental, reporte e prestação de contas.

2- A Instituição e os Serviços Prestados

2.1- Evolução Histórica

1975

A Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com origem no NRC-APPC, que iniciou a sua atividade em 1975. Foi criado o Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra – CRPCC, direcionado para a reabilitação de crianças com Paralisia Cerebral, situações neurológicas afins e outras e apoio às suas famílias.

1983

O CRPCC foi oficializado pelo Dec. Lei 374/77, de 5 de setembro, passando a ter gestão própria. O impacto social positivo gerado na comunidade e a qualidade dos serviços prestados, originaram uma maior procura e exigiram respostas mais diversificadas, o que levou a Associação a estabelecer prioridades e a desenvolver novos serviços, direcionados para jovens e adultos.

1989

O Centro Regional de Segurança Social de Coimbra, cede ao NRCAPPC, a Quinta da Conraria. Esta oportunidade, gera a possibilidade de desenvolver respostas de formação profissional e outras, para pessoas com deficiência e incapacidade da Região Centro.

Com o impulso dos financiamentos comunitários, são desenvolvidos em 1989 os primeiros cursos de Formação Profissional direcionados para a pessoa com deficiência, tendo ao longo do tempo gerado múltiplas respostas formativas com diversos percursos.

1992

O Centro de Atividades Ocupacionais, surge para responder às necessidades das pessoas com deficiência com maiores dificuldades de participação e inclusão social

2008

Dando continuidade ao trabalho, desde sempre, desenvolvido com a comunidade educativa, a APCC cria o Centro de Recursos para a Inclusão.

2013

Em parceria com o Centro de Emprego de Coimbra foi criado o Centro de Recursos Local, para melhorar os níveis de empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidade.

2015

Com a necessidade crescente de criação de respostas residenciais para pessoas com deficiência e incapacidade, é inaugurado o Lar Integrado

2016

Reforçar a capacitação dos professores e agentes educativos para a inclusão educativa, foi o objetivo traçado para a criação do Centro de Formação de Professores

2018

Com a aprovação da candidatura para criação do CAVI (Centro de Apoio à Vida Independente), foi criada uma resposta à necessidade de maior autonomia e participação social das pessoas com deficiência e incapacidade.

2021

É criado o Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), que sucede e substitui o Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), que se apresenta como uma resposta social, com uma regulamentação centrada em novos desafios, como a promoção da autonomia, da vida independente, da qualidade de vida, da valorização pessoal, profissional e da inclusão social, das pessoas com deficiência.

2.2- Serviços Prestados

A APCC dispõe de um conjunto de Respostas Sociais e Serviços centradas nos conceitos de abrangência e diferenciação.

Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Coimbra - CRPCC

O Centro de Reabilitação de Paralisia cerebral de Coimbra é uma Resposta Social com um modelo de abordagem em evolução contínua de forma a responder às necessidades da população alvo.

Desenvolve ações especializadas de habilitação e reabilitação, dirigidas a crianças, jovens e adultos com Paralisia Cerebral / situações neurológicas afins, através da intervenção em equipa interdisciplinar, centrada na família, facilitadora da promoção da autonomia e a inclusão social, nos diferentes ciclos de vida.

As 8 Equipas interdisciplinares mantêm-se em funcionamento. Duas equipas em populações específicas, Semi-Internato e Seguimento de Recém-nascidos em Risco e 6 equipas de apoio à população de acordo com a sua zona geográfica de residência, assim designadas: Aveiro I, Aveiro II, Coimbra I, Coimbra II, Guarda e Castelo Branco, Leiria e Santarém.

Centro de Formação - CF

O Centro de Formação (CF) Integra projetos no âmbito da formação de ativos e de Jovens que tenham terminado a escolaridade obrigatória ou adultos que pretendam: - Obter uma certificação profissional; aumentar os seus níveis de escolaridade e certificação académica; – Dupla certificação, escolar e profissional; – Reconhecimento formal de competências escolares / profissional da APCC.

Congrega várias respostas de formação/qualificação: Qualificação de Pessoas com Deficiências e Incapacidades (QPDI), o Centro Qualifica (CQ) e Outras Atividades Formativas (OAF), esta última integrando as ofertas de Hipoterapia e Formação e Desenvolvimento (FD).

Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão - CACI

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão é uma resposta social promotora da autonomia, da vida independente e da valorização pessoal como vetores da qualidade de vida do cidadão com deficiência. Pretende criar um modelo centrado na facilitação e mediação de percursos de inclusão que facilitem um maior acesso à comunidade e aos seus recursos perspetivando as atividades ocupacionais não como um fim em si mesmo, mas como um meio de capacitação para a inclusão capacitando e maximizando as possibilidades e oportunidades de participação social e económica das pessoas com deficiência.

Esta resposta social destina-se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma atividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência - CAARPD

O Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD) englobando a Pré-Profissional e Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos, é uma resposta social desenvolvida pela Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra na estrutura Quinta da Conraria.

Funciona como um serviço especializado que assegura o atendimento, o acompanhamento e o processo de reabilitação social a pessoas com deficiência e incapacidade, disponibilizando serviços de capacitação e suporte aos clientes e às suas famílias ou cuidadores informais favorecendo a inserção do sistema cliente na comunidade, informando e orientando de acordo com as suas necessidades.

Temos como objetivos promover a qualidade de vida dos clientes desenvolvendo programas e atividades promotoras do desenvolvimento de competências pessoais e sociais, assegurando o acompanhamento do percurso de reabilitação social com vista à autonomia, capacidade de representação, empowerment e autodeterminação.

Residências

As residências são uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência ou incapacidade que se encontram impedidas de residir no seu meio familiar.

Esta resposta divide-se em Lar de Apoio, dirigido a crianças/jovens com idades compreendidas entre os 6 e os 16 anos e o Lar residencial, dirigido a clientes com idades igual ou superior a 16 anos.

É objetivo desta resposta contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes, proporcionando serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais.

Serviço de Apoio Domiciliário - SAD

O serviço de apoio domiciliário é uma resposta que se foca nos cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a clientes e famílias que não podem assegurar a satisfação das suas necessidades diárias por comprometimento a nível funcional. Segundo Kane (1999) trata-se de um serviço que consiste na prestação de cuidados de natureza social e de saúde no domicílio, que não se restringe diretamente às pessoas com incapacidade, devendo constituir-se como estratégia de prevenção de forma a inibir o isolamento e retardar a institucionalização.

Transportes

Esta resposta tem como finalidades facilitar a deslocação de pessoas com deficiência, sem critério de idade e que se encontrem impossibilitadas de aceder às diferentes estruturas/respostas da APCC. O serviço de transportes, encontra-se igualmente disponível, para deslocações de e para outros equipamentos da comunidade.

Centro de Recursos Para a Inclusão - CRI

O CRI é um serviço de proximidade (da comunidade, para a comunidade e com a comunidade), que facilita a as condições de promoção da educação inclusiva. É constituído por uma equipa de profissionais que possui um conhecimento abrangente sobre as questões que se colocam em casos de deficiência e incapacidade.

Constitui objetivo geral dos CRI apoiar as escolas no processo de inclusão das crianças e jovens com deficiências e incapacidade, em parceria com as estruturas da comunidade, no que se prende com o acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo. O CRI organiza-se por ano letivo, uma vez que o seu trabalho se desenvolve com os alunos matriculados nas escolas da sua área de influência.

Centro de Formação de Professores - CFP

O Centro de Formação de Professores da APCC, criado em 28 de dezembro de 2016 e acreditado pelo Conselho Científico da Formação Contínua em novembro de 2017 assume-se como um centro que, preferencialmente, oferece formação a docentes e outros intervenientes no processo educativo, procurando:

- Contribuir para a formação ao longo da vida dos docentes, com particular incidência no que respeita às áreas relacionadas com a educação especial;
- Contribuir para o incentivo à autoformação, bem como a práticas de investigação-ação que conduzam a práticas e estratégias de inovação educacional;
- Promover a divulgação de boas práticas e o intercâmbio de experiências entre estabelecimentos de educação ensino;
- Promover a identificação de necessidades de formação, oferecendo resposta às reais necessidades de formação dos professores;
- O Centro promove formação nas modalidades de Curso de Formação; Oficina de Formação; Círculo de Estudos; Ações de curta duração.

Centro de Recursos Local - CRL

O Centro de Recursos Local da APCC é uma estrutura de intervenção especializada no domínio da reabilitação profissional de suporte e apoio aos serviços de emprego. Contribuiu para a promoção de uma Sociedade Inclusiva através das seguintes ações:

- 1) Apoiar/orientar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas, disponibilizando a informação necessária à definição dos percursos profissionais;
- 2) Avaliar a funcionalidade e incapacidade;
- 3) Determinar meios e apoios considerados indispensáveis à definição e desenvolvimento do plano pessoal de emprego;
- 4) Promover a inserção no mercado de trabalho das pessoas através de um processo de mediação entre as pessoas e os empregadores;
- 5) Potenciar a manutenção no emprego dos trabalhadores.

Centro de Apoio à Vida Independente - CAVI

O CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, foi criado no âmbito do MAVI – Movimento de Apoio à vida Independente, decreto-lei nº129/2017, de 9 de outubro, projeto-piloto cofinanciado pelos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento Programas Operacionais do Portugal 2020.

O CAVI da APCC tem por missão assumir funções de gestão, de coordenação e de apoio dos serviços de assistência pessoal, e tem como competência genérica a conceção, implementação e gestão do projeto-piloto no âmbito da vida independente. Intervém junto dos beneficiários da APCC, procurando potenciar a relação com a comunidade numa lógica de prestação de serviços pessoais, garantindo condições de acesso ao pleno desenvolvimento da autonomia, do exercício da cidadania e para a participação cívica e política.

Os objetivos específicos do CAVI são:

- Criar autonomia face ao próprio agregado familiar em situação de aumento de precariedade em diferentes domínios nomeadamente da própria saúde dos cuidadores ao longo da vida;

- Melhoria da qualidade de vida na realização de atividades de vida diária em diversos domínios (doméstico, social, de relação com os serviços e laboral);
- Melhoria das condições de mobilidade, adaptada aos contextos pessoais, para concretizar a procura de uma atividade de formação ou de trabalho de acordo com os recursos locais disponíveis, não utilizados e potenciadores de novo desenvolvimento de competências;
- Canalizar competências para uma vida autónoma sem a inevitabilidade da institucionalização incapacitante ou de um projeto de futuro atávico;
- Aumentar a participação na vida social e cultural enriquecendo as instituições das comunidades, podendo tomar as decisões sobre a evolução da sua própria vida;
- Diminuir o isolamento e a exclusão social com melhoria da atividade e portanto da vida com saúde.

2.3 Distribuição de utentes por Resposta Social/Serviço

ANOS	CRPCC	CAO/CACI	CAARPD	TRANSP	SAD	RESID.	CF	CRL	CAVI	TOTAL
2019	1404	151	69	403	33	86	747	399	14	3306
2020	1446	147	66	366	34	88	723	325	14	3209
2021	1474	150	67	263	32	87	669	314	18	3074

O decréscimo verificado, essencialmente nos últimos 2 anos, está claramente associado às medidas de contingência decorrentes da COVID-19, nomeadamente no que respeita ao serviço de transportes e Centro de Formação.

3- Missão/Visão/Valores e Política da Qualidade

Missão

- Promover a inclusão social de pessoas em situação de desvantagem, com especial incidência em pessoas com deficiência e incapacidades

Visão

- Ser uma organização de referência, a nível nacional e internacional, na habilitação e integração plena da pessoa com deficiência e incapacidades e outras em situação de desvantagem

Política de qualidade

- Compromisso com a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade
- Motivar e incentivar clientes para serem parceiros ativos na defesa dos seus direitos
- Desenvolver ações tendo em conta as necessidades do cliente e da comunidade envolvente
- Procura contínua de satisfação do cliente e outras partes interessadas
- Investir de forma contínua no desenvolvimento de competências dos colaboradores e na melhoria dos níveis de motivação e satisfação
 - Alargar a oferta de serviços abrangendo novas áreas e grupos de clientes
- Divulgação pública das atividades

Valores

- Ética, integridade e respeito na relação com os clientes,
- Transparência, rigor e honestidade, na administração de bens, atividades e procedimentos;
- Promoção da igualdade de género e não discriminação em razão da orientação sexual, características físicas, sensoriais, intelectuais, de saúde mental, origem étnica ou crença religiosa;
- Solidariedade e espírito de entrega ao outro;
- Inovação e serviço focalizado no cliente
- Espírito de equipa (trabalho em equipe transdisciplinar);
- Criatividade e adaptação à mudança;
- Lealdade no relacionamento interpessoal;
- Procura de melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.

4- Objetivos Qualidade - Resultados obtidos após a análise do desempenho das Respostas Sociais/Serviços

Objetivo Qualidade	Objetivos RS/S	Resultado	Tendência
Compromisso com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão	CRPCC; CACI; CAARPD; CRL; CF; Desporto; DGIP; Residências	85%	↑
Motivar e Incentivar os utentes para serem parceiros ativos na defesa dos seus direitos	CRPCC; CRL ;DGIP	76%	↑
Desenvolver ações tendo em conta as necessidades dos utentes e a comunidade envolvente	CACI; CAVI; CFP; CRI; CRL; CF; Transportes; DGIP; SAD; Residências	85%	↑
Procura contínua da satisfação dos utentes e de outras partes interessadas	CRPCC CACI CAARPD CAVI CFP CRI CRL CF Transportes DGIP SAD	85%	↑
Investir de forma contínua no desenvolvimento das competências dos trabalhadores e na melhoria dos níveis de motivação e satisfação	CRPCC; CAVI; Informática; SAD	83%	↑
Alargar a oferta de serviços abrangendo novas áreas e grupos de clientes	CRPCC; CACI; CF; CRI	69%	↑

5- Gestão Financeira

A Gestão Financeira tem sido o pilar da gestão da APCC nos últimos anos. Nesse sentido, e apesar de algumas adaptações de acordo com as necessidades decorrentes da epidemia, foram tomadas todas as medidas para que os objetivos e metas definidos para o ano de 2021 fossem concretizados, através da implementação de ações e iniciativas específicas para o efeito.

Procurou-se, durante todo o exercício, manter uma gestão rigorosa dos recursos disponíveis.

O cumprimento orçamental, apesar de difícil, foi sistematicamente controlado, o que permitiu uma execução orçamental muito perto do previsto, quer ao nível dos gastos, quer ao nível dos rendimentos.

Foi também prioritário o cumprimento e execução dos pedidos de reembolso com o apuramento no âmbito das Candidaturas em curso do POISE, POCH, INR e IIEFP, bem como outros relatórios/informações solicitados pelos diferentes organismos de Tutela.

Continuamos a priorizar uma gestão baseada em Centros de Custos e focada na diminuição crescente da despesa, nomeadamente com aquisição de bens e serviços, atividade que tem vindo a ser alvo de reestruturação ao nível dos procedimentos.

A execução orçamental, apresenta taxas de execução de 96,77% o que reflete o esforço realizado durante o ano atendendo à imprevisibilidade das necessidades, permitindo alcançar um resultado líquido do exercício positivo.

6- Gestão Recursos Humanos

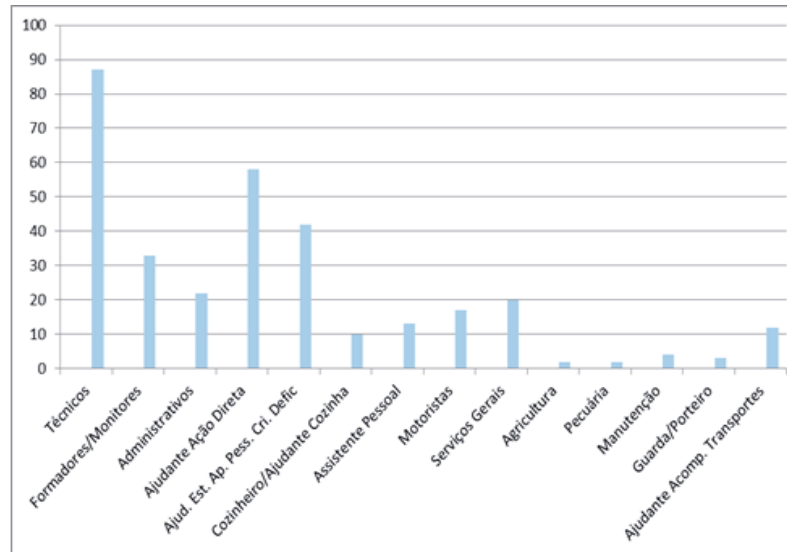
A análise da eficácia da estratégia de recursos humanos não se deverá cingir apenas à gestão dos mesmos, tornando-se essencial compreender as características e particularidades dos trabalhadores. Esta análise permite não só perceber as particularidades dos Recursos Humanos da APCC, como criar uma ligação com um modelo que sugere práticas que a Instituição deverá adotar consoante as características do seu capital humano.

O trabalho do departamento exige um tratamento de dados diários, através da criação e análise de uma base de dados que permite compreender e organizar um universo de 335 trabalhadores do quadro de pessoal, 13 da Função Pública, 13 destacados do Ministério da Educação e 60 Prestadores de Serviços.

A caracterização do capital humano, pressupõe a análise dos recursos humanos consoante as seguintes especificidades:

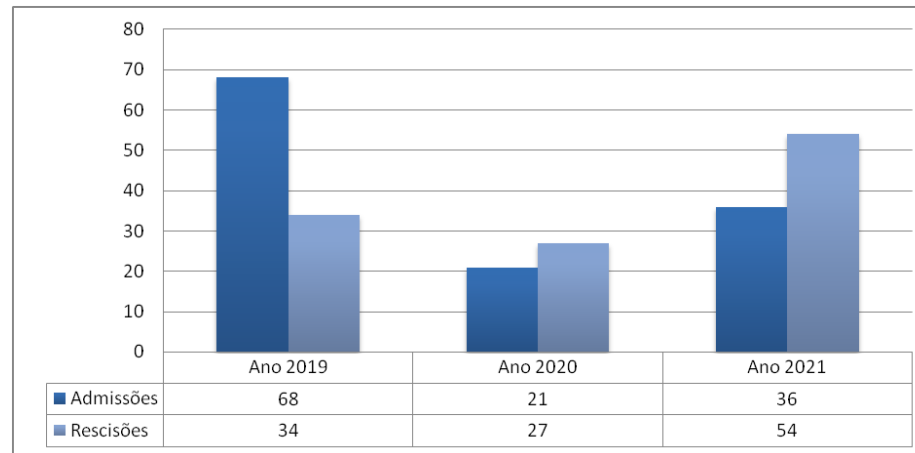
- (1) Dimensão do universo de trabalhadores;
- (2) Distribuição dos trabalhadores por Género;
- (3) Distribuição dos trabalhadores por faixas etárias;
- (4) Distribuição dos trabalhadores por categoria profissional;
- (5) Distribuição dos trabalhadores por antiguidade;
- (6) Distribuição dos trabalhadores por nível de habilitação literária.

Distribuição de trabalhadores por categoria profissional



O quadro de pessoal apresenta poucas oscilações em relação ao ano anterior, mas acompanha a tendência dos últimos anos da sua diminuição. A maior parte dos trabalhadores está inserido nas funções de Técnicos, Monitores, Formadores e Ajudantes de Ação Direta que englobam 178 dos nossos 335 trabalhadores. Este facto explica-se pela continuidade das boas práticas da instituição em apostar na formação e na qualidade de vida fornecida aos seus utentes.

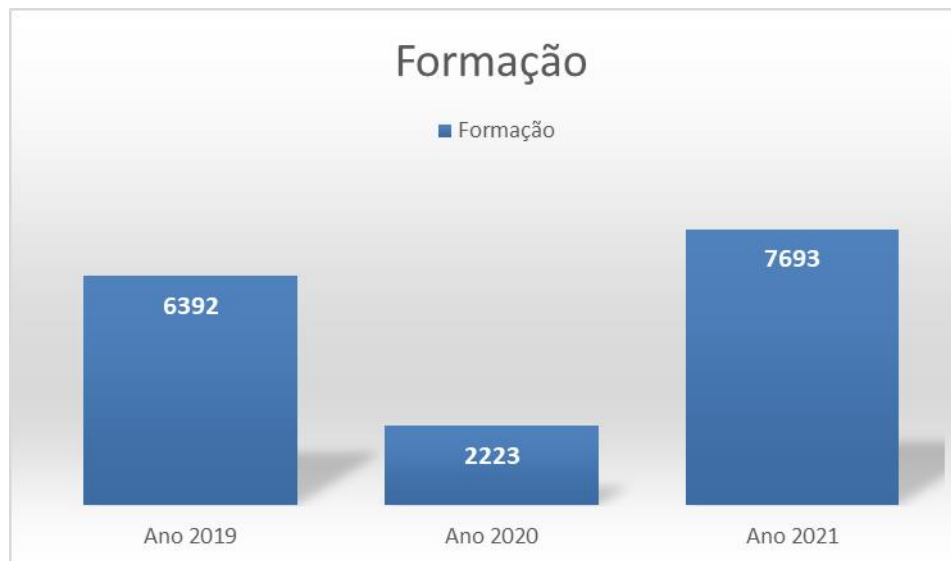
Número Total Funcionários APCC – Admissões e Rescisões Contratuais



Analisando o gráfico de entradas de 2021, verificamos a criação efetiva de 36 novos postos de trabalho, estando a maioria concentrados no Lar Integrado.

Concluimos que se registaram mais saídas do que entradas, o que demonstra o movimento continuado da Instituição de promover uma boa gestão, tentando rentabilizar ao máximo os recursos humanos existentes e diminuir o gasto com pessoal sem nunca prejudicar a qualidade dos serviços prestados.

Número Total de horas de formação dos últimos 3 anos



Foi possível apurar que apesar do contexto pandémico vivido, no último triénio existiu um forte investimento por parte da Instituição na Formação dos seus trabalhadores. No ano de 2021 os trabalhadores frequentaram mais **5470** horas de formação do que no ano anterior, verificando-se um aumento superior a 100% de horas de formação. Devido à dificuldade de criar turmas de formação de acordo com o plano definido, a APCC optou por oferecer aos seus trabalhadores a possibilidade de frequentarem formação externa de acordo com as necessidades sentidas relacionadas com a melhoria da sua qualidade do trabalho, de preparação do profissional para o melhor desempenho da sua função, de melhoria dos pontos fracos e do reforço das suas competências.

Resultados do Desempenho 2021

Objetivo 1				
Realizar avaliação da eficácia da formação independentemente da avaliação de desempenho. Taxa de execução de 80%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Rever procedimento de verificação da eficácia da formação e verificar a sua realização	Número de avaliações igual ao número formações ministradas	80%	↑	
Objetivo 2				
Implementação de novo sistema de registo assiduidade. Taxa de execução 99,8%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Adquirir novo equipamento/software	Todos os trabalhadores registados no novo sistema até Janeiro 2022	99,8%	↑	
Objetivo 3				
Clarificar e implementar melhorias ao sistema de Avaliação Desempenho. Taxa de execução de 71%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Constituir um Conselho Coordenador de Avaliação para a harmonização dos critérios na definição de objetivos e das competências	Aumento dos inquéritos de avaliação elaborados nos prazos definidos >= 90%	71%	↑	
Constituir uma Comissão Paritária para o processo de avaliação				
Estabelecer quotas de avaliação de desempenho				
Clarificar sistema de incentivos associados à avaliação				
Objetivo 4				
Fomentar a participação dos colaboradores da APCC na formação promovida pela Associação. Taxa de execução de 100%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Promover mais formação interna	Aumentar o número horas formação ministrada >= 70%	100%	↔	
Aumentar o nível de comprometimento e motivação dos colaboradores				
Aumentar o comprometimento das Chefias Intermédias				

7- Gestão de Projetos /Comunicação

O Departamento de Gestão de Informação e Projetos (doravante designado por DGIP) foi criado em fevereiro de 2021 e resulta da congregação de duas áreas – Projetos e Comunicação. Tem como missão a assessoria à Direção da APCC nas áreas relacionadas com a gestão de imagem, comunicação, informação, gestão de projetos e iniciativas nacionais e transnacionais, promovendo a inovação e a criação de valor para a melhoria e desenvolvimento da organização.

A visão do DGIP é ser um serviço de referência na APCC aos níveis da prestação de informação qualificada, da representação institucional, da gestão e desenvolvimento de diferentes projetos e iniciativas que contribuam ativamente para a Missão da APCC.

Por forma a responder aos objetivos estabelecidos em 2021, foram desenvolvidas atividades que periodicamente foram monitorizadas e avaliadas.

Algumas dessas ações foram avaliadas através de inquérito, cujos resultados apresentamos a seguir.

Newsletter interna

A Newsletter surge da necessidade de um melhor e mais global conhecimento da atualidade da APCC, em particular, por parte dos trabalhadores.

Por forma a ir ao encontro das expectativas dos trabalhadores, foi realizado um questionário sobre os temas / conteúdos que considerassem importantes para ser incluídos na Newsletter. A estrutura e as rubricas da Newsletter foram elaboradas com base nos resultados do questionário referido. O primeiro número da Newsletter saiu em junho de 2021, e a sua periodicidade é mensal.

Após 6 meses da edição da Newsletter, realizou-se uma avaliação através de inquérito. Obtivemos 48 respostas e 74% estão pelo menos Muito Satisfeitos com os conteúdos da Newsletter. Desta avaliação resultaram algumas sugestões, sobretudo sugestões de temas a incluir nas rubricas da Newsletter. Estas sugestões foram

analisadas e triadas de acordo com a sua pertinência, sendo intenção do departamento implementá-las durante 2022, nomeadamente: a divulgação das rubricas da Newsletter nas redes sociais e a inclusão de alguns temas sugeridos.

Boletim de Apoio à Gestão

O Boletim de Apoio à Gestão tem como propósito informar e apoiar na tomada de decisão de assuntos relacionados com candidaturas/projetos e legislação. Este Boletim, de acordo com a própria designação, é apenas dirigido aos elementos de gestão, ou seja, à Direção. Semestralmente, há uma avaliação, por forma a garantir que o seu objetivo está a ser cumprido.

Da primeira avaliação, em junho de 2021, obtivemos 6 respostas e 92% está pelo menos satisfeito com a informação vinculada no Boletim. Nesta avaliação tivemos 2 sugestões, as quais foram implementadas – Introdução de um parágrafo descritivo; A criação de um arquivo com toda informação enviada anteriormente.

Em novembro de 2021, realizou-se nova avaliação. Obtivemos 8 respostas e 100% revelou estar pelo menos satisfeito com a informação do boletim e com as alterações implementadas, referidas anteriormente. Nesta avaliação, tivemos 4 sugestões. Estas foram analisadas e serão implementadas em 2022 – mudança de imagem e incluir mais temas/informação de interesse à gestão.

Reuniões (chefia de topo e chefias intermédias)

Foram realizadas três reuniões. A primeira foi realizada em maio de 2021, com a participação de 11 chefias intermédias, cujo propósito foi apresentar o novo departamento e as respetivas atividades. A segunda reunião (em junho 2021), teve como objetivo apresentar o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) à Direção (participaram 6 elementos), concretamente informação de possíveis financiamentos de interesse à Associação. A terceira reunião (em julho 2021), teve o mesmo propósito que a segunda, mas foi dirigida às chefias intermédias (participaram 10 chefias).

Projetos

Nos últimos três anos, a área de projetos - DGIP, continuou a colaborar no incremento de iniciativas direcionadas para a inovação social, verificando-se especial enfoque na transnacionalidade, relacionados com diversos domínios de ação da APCC, de que os fluxos de mobilidade, o desenvolvimento de projetos ou o aprofundamento das redes e projetos de investigação e publicações que envolvem cooperação internacional, dão testemunho.

Fê-lo, num quadro determinado pelas opções que foram sendo tomadas ao nível:

- i) do Quadro Comunitário de Apoio , um instrumento fundamental de financiamento, com grande potencial de indução de novas práticas profissionais que, nos seus múltiplos programas e instrumentos, se tornou um importante fator de sustentação;
- ii) do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) , um programa de aplicação nacional, com um período de execução até 2026 para implementação de um conjunto de reformas e investimentos destinados a repor o crescimento económico sustentado, após a pandemia, reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década;
- iii) do Estado relativamente ao financiamento a ONG's
- iv) das Fundações e outras Entidades relativamente a concursos a projetos para o desenvolvimento de competências educativas , culturais e sociais.

Em 2021, foram apresentadas 10 propostas e submetidas 7 candidaturas.

2 Propostas não foram consideradas superiormente e 1, decidiu o parceiro promotor, apresentá-la em 2022.

A área de Projetos assegurou, em simultâneo, a gestão do desenvolvimento de 11 Projetos, incluindo a mediação com as Agências de Financiamento, gestão das parcerias, das equipas de projeto e os relatórios submetidos para avaliação (intermédia e/ou de execução final) e auditorias em sede de execução final.

Programa de Financiamento INR., IP

- **“o Museu de Nós”** foi fechado tendo sido submetido o Relatório de Execução Final com respetivos produtos no final de janeiro, com a aprovação do pedido de saldo.
- **“Rugby Inclusivo”** fechou-se em 2021 com a submissão do Relatório Final e sua aprovação pelo INR – I.P.
- **“Somos Punks ou não?”** foi iniciado em maio. Neste projeto, a banda pop/rock da APCC, 5ª Punkada, numa co-criação artística com 2 artistas com sólido reconhecimento nacional, conseguiram editar o seu primeiro disco e realizar um documentário com distribuição universal via plataformas *streaming*. O fecho fez-se através de um concerto público, em Leiria. A avaliação realizada através de questionário i) ao projeto e ii) ao concerto, revelam que esta iniciativa, para além da realização de um sonho, é, também, a afirmação de um espaço de transformação, oportunidade e participação que pretende mudar a relação das pessoas e da sociedade a partir do encontro com a Música. O final do projeto foi em 31 dezembro, com a realização integral do plano de atividades aprovado.

Programa Erasmus +

- **“Moonwalk- empowering young people living with disabilities”** iniciado em maio de 2020 foi encerrado. Este projeto tinha como propósito desenvolver um conjunto de ferramentas e uma metodologia com base em métodos não formais de aprendizagem, estruturando e melhorando o *“empowerment”* dos jovens com deficiência. Os principais resultados foram apresentados pelos profissionais e discutidos conjuntamente com os jovens que participaram no projeto numa Conferência pública, em novembro, em Coimbra. O calendário de atividades teve de ser reformulado e desenvolvido de outra forma, passando a maioria das atividades previstas (grupos focais, formação piloto e reuniões de coordenação) a serem realizadas *online*, exigindo um esforço de adaptação para que todas as atividades fossem concretizadas com sucesso.
- **Social Inclusion Marketing**, iniciado em setembro de 2019, prosseguiu o plano de ação com mais 3 países europeus, a trabalharem juntos sobre marketing social e inclusão social com uma metodologia, entendimento e finalidade comuns: melhorar a inclusão social de grupos desfavorecidos, através do desenvolvimento de ferramentas pedagógicas de marketing social integralmente adaptadas aos profissionais que trabalham no 3º Setor. A APCC, parceiro

coordenador, desenvolveu, em simultâneo, todas as ações de monitorização e *follow-up* aos níveis administrativo e financeiro com a parceria, assegurando a mediação com a Agência Financiadora. Face à situação originada pela pandemia do Covid-19, foi solicitado um prolongamento do projeto até julho de 2022, o qual foi aprovado pela Agência Nacional através de *Adenda* ao Contrato.

- **“Change2Regard”** conheceu algumas alterações nas atividades previstas, consequência da pandemia de Covid-19, em 2021, nomeadamente em termos da realização de reuniões de coordenação, que passaram a ser realizadas on-line, mensalmente e das mobilidades previstas que foram adiadas para um momento mais adequado em função da evolução da situação sanitária nos países participantes. Neste âmbito foi organizado um evento público, onde foi debatido o tema da Inclusão, da Participação e do acesso à Cultura e que contou com a participação de várias entidades, como a Agência Nacional Erasmus+, a Câmara Municipal de Coimbra, a Escola Superior de Educação de Coimbra. Foram apresentados o CAVI da APCC, neste evento, bem como o Modelo de Desenvolvimento Humano e o Processo de Produção do Handicap (Patrick Fougeyrollas) e a posição de vários eleitos, quanto a estes temas, em representação do Município de Coimbra e de Nantes. Para além disso continuámos a desenvolver o trabalho de elaboração e conclusão dos Produtos Intelectuais e sua validação e estão planeadas as mobilidades para 2022, em Bruxelas e em Nantes. A reunião transnacional final do projeto realizar-se-á em julho de 2022 em Coimbra.

- **“RUNFREE”** (Tricicleta) (Erasmus + Desporto) continua em desenvolvimento até ao dia 30 junho de 2022. Inicialmente estava previsto o seu terminus em 31 de março, mas o parceiro solicitou o seu prolongamento até Junho2022, devido à pandemia Covid-19. Deste modo, continuamos a trabalhar na elaboração dos conteúdos finais, nomeadamente o conteúdo do curso para treinadores de Tricicleta e sua tradução. Previamente a estas atividades, foi organizado um Webinar, sobre a modalidade da Tricicleta, destinado aos profissionais da APCC, no sentido de informar sobre esta modalidade, articular com os diferentes elementos para a sinalização e encaminhamento de possíveis praticantes e de apelar à participação nas sessões de Dia Aberto.

- **“Magister”** esteve em desenvolvimento até 31 março de 2021, data do seu final. Foi elaborado o Relatório Final e submetido à Agência Nacional, estando em fase de avaliação. Para além disso, no âmbito do processo de avaliação do Relatório, foi realizada uma auditoria, pela Agência, após o encerramento do projeto, em termos técnicos e financeiros, sobre a qual aguardamos os resultados finais para podermos dar por encerrado o projeto.

“Health could be Learned” continuou o seu desenvolvimento até agosto de 2021, data do seu terminus.

No âmbito deste projeto foram implementadas as atividades de formação piloto, dirigidas a profissionais e pessoas com deficiência, com o objetivo de testar e validar os conteúdos formativos sobre saúde mental e bem-estar. O relatório final do projeto foi elaborado e submetido em 30 de outubro de 2021. Encontra-se em fase de avaliação e foi, igualmente, objeto de uma auditoria, pós fecho, por parte da Agência Erasmus. Aguardamos decisão final para pagamento do saldo final e seu encerramento.

- **“Making the Invisible Visible”**, Programa “Civil Society Dialogue between EU and Turkey” teve o seu arranque no início de abril, após assinatura do contrato, e tem como objetivo a transferência de experiências e práticas entre a Turquia e Portugal para aumentar a visibilidade das pessoas com deficiência intelectual na sociedade e criar uma rede europeia para promover a sua inclusão, educação emprego e autonomia enquanto contributo para as políticas sociais na Europa.

As reuniões de coordenação foram todas realizadas *online*. As visitas de estudo, e mobilidades previstas no calendário de atividades de 2021 foram adiadas para 2022.

Resultados do Desempenho 2021

Objetivo 1			
Assegurar assessoria e apoio técnico à Direção nas suas áreas nucleares. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Desenvolver e criar Boletim de Apoio à Gestão	% satisfação	96%	
Produzir documentos sobre políticas, orientações estratégicas e tendências socioeconómicas e outras, a nível nacional e europeu	% satisfação	100%	
Desenvolver estudo sobre a melhoria do funcionamento organizacional das respostas sociais CACI, CAARPD e CF	Data de conclusão	Entrevistas exploratórias e semiestruturadas; análise de conteúdo das entrevistas e apresentação à Direção em julho. - sob análise da Direção	↑
Objetivo 2			
Promover a imagem da Associação através de ações de comunicação interna e externa. Taxa de execução 71,4%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Assessoria de imprensa (redação e envio de comunicados aos OCS, contactos diretos com jornalistas para realização de trabalhos, produção de documentos com informação para jornalistas, acompanhamento de jornalistas, apoio a jornalistas para realização de trabalhos)	Nº de notícias em OCS regionais Nº de notícias em OCS nacionais Nº de notícias em TV Nº de notícias publicadas no site institucional	296 (2019); 71 (2020); 107 (2021) 70 (2019); 16 (2020); 50 (2021) 9 (2019); 2 (2020); 5 (2021) 213 (2019); 83 (2020); 98 (2021)	↑
Reformular o sítio Web da APCC	Data de lançamento de novo site	0	
Atualizar/produzir conteúdos para o sítio eletrónico e página do Facebook da APCC	Média de visualizações/mês	2021 – 141 000 / mês	-
Implementar estratégia de divulgação e disseminação de resultados dos projetos em funcionamento na APCC (interno externo)	Nº de notícias de projetos no site	23	↑

Criar um banco de imagem e vídeo	Data de conclusão	Atividade completada em outubro. Atualmente em fase de atualização constante
Criar Newsletter de informação interna	Data de início de envio da Newsletter % de satisfação	74% pelo menos Muito Satisfeitos
Criar Brochura anual com os acontecimentos mais marcantes, mais importantes da Associação	% de satisfação	100% pelo menos Satisfeitos

Objetivo 3

Assegurar a gestão de projetos de âmbito nacional e internacional, enquadrados nas grandes opções estratégicas da Associação. Taxa de execução 60%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Implementar estratégia para Grupo de trabalho com vista à produção de contributos para a projetos de inovação.	Nº Propostas	0	-
Pesquisar, estudar os diferentes programas e iniciativas para apresentação de candidaturas no alinhamento da missão da APCC.	Nº Programas e Iniciativas	Quadro indicativo de programas e calendário candidaturas	↑
Desenvolver todos os procedimentos necessários ao arranque, implementação, desenvolvimento e/ou encerramento dos projetos aprovados	Taxa de execução física e financeira dos projetos	a taxa de execução foi superior a 90%	↑
Estabelecer parcerias estratégicas e cooperação – nacional e internacional - em diversas áreas	Nº Parcerias	16 parcerias de cooperação	↑
Implementar oportunidades de mobilidade dos profissionais da APCC	Nº de mobilidade	0	-

8- Gestão de Aquisições e Infraestruturas

Dando continuidade à gestão estratégica iniciada nos últimos anos, no que respeita à manutenção das infra-estruturas e equipamentos e aquisição de bens e serviços, ano 2021 foi criado o Departamento de Compras, Instalações e Equipamentos com o objetivo de:

- Assegurar as aquisições de todos os bens, serviços e empreitadas necessários ao funcionamento da APCC, desenvolvendo os adequados procedimentos de contratação pública.
- Participar e implementar na elaboração de políticas e estratégias de compras para as diversas categorias de bens e serviços;
- Identificar, de forma sistemática, as oportunidades de redução de custos e assegurar a sua implementação;
- Em articulação com as diversas valências a gestão de stocks, garantir uma correta política de aprovisionamento;
- Gerir o património imobiliário e mobiliário pertencente à APCC, realizando uma manutenção preventiva adequada.

Por conseguinte, durante o ano de 2021, mantendo o nível de exigência e qualidade, houve a necessidade da centralização das aquisições, efetuando-se um contato mais direto com todos os fornecedores para uma gestão rigorosa de todos os contratos em vigor.

Manteve-se a manutenção aos espaços físicos e equipamentos, melhorando as suas estruturas e as condições inerentes à prestação desse serviço.

9- Gestão de clientes

O ano de 2021 foi caracterizado pela multiplicidade de fatores que impediram os utentes de frequentarem a instituição devido à situação pandémica que o país atravessou tendo implicado a permanência dos utentes durante alguns períodos nos seus domicílios, no entanto, durante todo este período contaram sempre com o apoio da instituição através de uma articulação sistemática.

Foi crucial para a reorganização do serviço prestado, o trabalho desenvolvido em 2020 de melhor conhecer o que é essencial no apoio à população acompanhada pela APCC e as novas necessidades sentidas pelas condições impostas pela crise pandémica e isolamento social, que se verificou recorrente em 2021. As condicionantes impostas geraram ajustes e orientações internas e da DGS que foram rigorosamente cumpridas.

Apesar da complexidade do ano que vivemos, o trabalho da APCC continuou tendo como objetivo contribuir para o bem-estar físico, emocional e social dos utentes, qualificando as atividades desenvolvidas em número e variedade, privilegiando o foco na individualidade e na promoção da qualidade de vida.

Obrigou a repensar completamente a organização do trabalho e a estratégia de desenvolvimento dos planos individuais dos utentes, ajustadas em função da realidade.

Deste modo foi determinante identificar e usar os meios de comunicação no apoio em situação de isolamento profilático. Garantir acesso contínuo aos serviços, investindo na capacitação política e social dos utentes e suas famílias.

Os resultados do ano 2021 foram assim fortemente condicionados por essas circunstâncias, com significativa expressão em alguns indicadores. No ano de 2021 destacam-se os seguintes resultados:

9.1 Respostas Sociais

9.1.1. Centro de Reabilitação de Paralisa Cerebral de Coimbra - CRPCC

Objetivo 1			
Diminuir o impacto resultante da pandemia no acompanhamento ao sistema cliente. 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Identificar a População com potencial diminuição da mobilidade ou isolamento	Nº de intervenções com o utente Nº de intervenções na comunidade	10 325 380	↑ ↓
Promover alternativas/respostas inovadoras de apoio dos utentes, à distância ou em domicílio (inc. vias digitais)	Nº ações de acompanhamento à distância/on-line	1 227	↑
Elaborar 2ª fase de questionário de avaliação de vulnerabilidades	% De Utentes que se encontram em situação de maior vulnerabilidade em situação de pandemia	Sem resultados com significado	△
Objetivo 2			
Implementar estratégias de capacitação do sistema cliente, considerando o contexto pandémico Taxa de execução 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Colaborar e Capacitar as famílias na utilização dos meios digitais de acesso aos serviços da comunidade.	Nº de conteúdos técnicos novos introduzidos /melhorados nas plataformas digitais	4 Folhetos 2 Eventos	↑
Consolidação dos objetivos de intervenção das várias áreas técnicas com edição de documentação	Índice de satisfação dos utentes com informação sobre a APCC e as atividades por ela desenvolvidas	95,6% (4,4 % pouco satisfeitos)	↑

Objetivo 3

Implementar estratégias de melhoria na comunicação interna pela reflexão e troca de conhecimento. Taxa de execução de 50%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Rever nos Departamentos técnicos as condicionantes do burnout	Nº de encontros para promover o conhecimento técnico ou científico	10	
Criar espaços de articulação entre áreas técnicas e serviços na APCC (incluindo espaços digitais).	Finalizar metodologia de 1 estudo técnico.	0	
Desenhar um estudo da interferência de medicamentos anti-epilépticos, na atenção e funções executivas (EpiTrack Junior)	Nº de testes EpiTrack aplicados	16	
Promover e organizar a redação de artigos técnicos, com vista à sua compilação e publicação para comemoração dos 50 anos da APCC.	Nº de produtos finalizados, para publicação	0	

9.1.2. Centro de Formação- CF

Objetivo 1

Promover respostas adaptadas aos formandos do Centro de Formação considerando as suas expectativas e necessidades específicas. Taxa de execução 100%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Elaborar um Plano de Ações para o ano de 2021	Execução do Plano	100%	↑

Objetivo 2

Consolidar os indicadores de Qualidade de Vida nos planos individuais: aumentar e/ou prevenir a deterioração dos níveis de QV física, psicológica e social dos clientes. Taxa de execução de 100%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Análise comparativa dos indicadores de qualidade de vida nos planos com avaliações longitudinais.	Níveis de qualidade de vida	<p>Verificou-se no domínio físico um aumento de 0,61% , sendo um resultado a valorizar considerando a atipicidade do ano 2021</p> <p>Domínio físico – 73,33%; Domínio Psicológico – 77,77%; Domínio Social – 62,22%.</p>	↑

Objetivo 3

Assegurar o acompanhamento da boa gestão física dos projetos. Taxa de execução de 100%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
<p>Diminuição de desistências dos formandos:</p> <p>Planeamento de atividades focado no diagnóstico de satisfação dos formandos</p> <p>Estratégias e metodologias de intervenção inovadoras</p>	Execução Física dos projetos	Verificou-se um aumento de execução de 1,82% no conjunto dos dois projetos em vigor relativamente ao ano anterior	↑

Objetivo 4

Dinamizar atividades em contexto de grupo a colaboradores para promoção de hábitos de vida saudável. Taxa de execução de 100%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Atividades de grupo para prevenção de sintomatologia dolorosa	nº de atividades a desenvolver	Foram realizadas 9 atividades em contexto de grupo: Conversas sobre Psicologia - 7 Exercício Terapêutico - 2	↑

Objetivo 5

Implementar de forma rigorosa o Plano de Retoma da APCC respeitante às regras a cumprir face à Covid-19. Taxa de execução de 100%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
<p>Ações de informação/sensibilização com formandos</p> <p>Reforço das medidas de controlo/verificação de cumprimento de procedimentos</p>	<p>Relatos de Ocorrência</p> <p>Observação</p>	O Plano de Retoma foi implementado com todo o rigor, não se tendo verificado qualquer ocorrência.	

9.1.3. Centro de Formação de Professores- CFP

Objetivo 1			
Implementar o catálogo de formação 2020-2021- Taxa de execução 100%			
Acções a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realização de 12 ações de formação	% ações realizadas	110% relativamente ao previsto	↑
Objetivo 2			
Desenvolver atividades formativas indo de encontro às necessidades e expetativas dos formandos - Taxa de execução de 100%			
Acções a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
5 novas acções que resultaram das propostas feitas por formandos	Grau satisfação formandos	>80% de satisfação aos níveis de bom e excelente	↑

9.1.4. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão – CACI

Objetivo 1			
Envolver a comunidade intra e extrainstitucional nas várias fases das ações de divulgação ligadas aos projetos artísticos dos grupos de teatro da APCC. Taxa de Execução – 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Dar continuidade e divulgar o projeto “Museu de Nós” em formato presencial e/ou on-line	Nº de ações	12 Ações	
Propor a criação de novos projetos artísticos na área do teatro	Nº de projetos	2 Projetos	↑
Criar oficinas de teatro com as diferentes salas da APCC	Nº de oficinas	6 Oficinas	
Objetivo 2			
Promover o envolvimento das famílias na melhoria contínua da resposta social. Taxa de Execução – 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Tratamento e análise dos questionários recebidos	% de ações implementadas	Foram definidas 5 ações e implementadas 3	↑
Definição de ações a implementar			

Objetivo 3

Criar iniciativas de aproximação com a comunidade e instituições de referência através da interação musical, adaptada ao novo paradigma (recurso às plataformas digitais). Taxa de Execução – 75%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Residência artística (via plataforma digital) com alunos do Curso Profissional de Jazz do Conservatório de música de Coimbra	Nº de iniciativas/ações	4 Ações 1 Espetáculo 1 Espetáculo do grupo 5ª Punkada	
Realização de espetáculo (via plataforma digital) com alunos do curso profissional de jazz do conservatório de música de Coimbra;	Nº de clientes envolvidos	9	↑
Apresentação (via plataforma digital) com a Escola Básica Serra da Gardunha e Casa do Bombo (Lavacinhos).	Nº de apresentações	0	

Objetivo 4

Divulgar o projeto artístico da APCC. Taxa de Execução – 70%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realização de Mostras/Exposições dos projetos artísticos da APCC	Nº de ações	9	
Produção de catálogo online	Data de lançamento online	0	
Realização de ações de sensibilização/Formação sobre o tema junto dos colaboradores	Nº de ações	3	

Objetivo 5

Promover a melhoria contínua da Qualidade de vida do sistema cliente. Taxa de Execução – 88,5%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Prestação de apoios e serviços de acordo com as necessidades individuais	Nº/% de intervenções com clientes	5342 - 88,5%	↑

9.1.5. CAARPD (Unidade de Reabilitação de Deficientes Profundos e Pré-Profissional)

Objetivo 1			
Divulgar o projeto artístico da APCC - Taxa de Execução 75%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realização de Exposições dos projetos artísticos (3 ações)	Nº de ações	9	
Produção de catálogo online	Data de lançamento online	0	↑
Realização de ações de sensibilização/Formação sobre o tema junto dos colaboradores	Nº de ações ações	3	
Objetivo 2			
Promover a melhoria do processo de ensino/aprendizagem do cliente - Taxa de execução 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realização de exposições, online, dos recursos didáticos	Nº de exposições	4	↑
Objetivo 3			
Compreender o potencial das famílias para lidar com situação de crise - Taxa de execução 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realização de sessões com famílias do CAARPD por forma a compreender os padrões de funcionamento familiar face as atuais adversidades;	Nº de sessões	11	↑
Análise das narrativas das sessões			

Objetivo 4

Promover a melhoria contínua da Qualidade de Vida do sistema cliente. Taxa de execução de 91%.

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Prestação de apoios e serviços de acordo com as necessidades individuais	Nº de intervenções com clientes	Serviço Social – 353 (96,4% do previsto) Fisioterapia – 635 (88,9% do previsto) Terapia Ocupacional – 408 (86% do previsto) Psicologia – 115 (88,56% do previsto) Expressão criativa e multimédia - 214(100% do previsto) Desporto - 217 (89,3% do previsto) Expressão Plástica - 1118 (88.5% do previsto)	↑

Objetivo 5

Envolver a comunidade entra e extra institucional nas várias fases das ações de divulgação ligadas aos projetos artísticos dos grupos de teatro da APCC. Taxa de execução de 100%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Dar continuidade e divulgar o projeto “Museu de Nós” em formato presencial e/ou online	Nº de ações	12 Ações	Não aplicável
Propor a criação de novos projetos artísticos na área do teatro	Nº de novos projetos	2 Projetos	Não aplicável
Criar oficinas de teatro com as diferentes salas da APCC	Nº de oficinas novas	6 Oficinas	Não aplicável

Objetivo 6

Criar iniciativas de aproximação com a comunidade e instituições de referência através da interação musical, adaptada ao novo paradigma (recurso às

plataformas digitais). Taxa de execução de 75%

Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Residência artística (via plataforma digital) com alunos do Curso Profissional de Jazz do Conservatório de música de Coimbra	Nº de ações	4 Residências artísticas	
Realização de espetáculo (via plataforma digital) com alunos do curso profissional de jazz do conservatório de música de Coimbra	Espetáculos	1 Espetáculo	
Apresentação (via plataforma digital) com a Escola Básica Serra da Gardunha e Casa do Bombo (Lavacolhos	Apresentação online	0	

9.1.6. Residências

Objetivo 1			
Assegurar as competências e a motivação necessária aos colaboradores, de forma a garantir uma prestação de serviços aos clientes com qualidade. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Ações de sensibilização/formação aos colaboradores	2 Ações	2 Ações	
Continuidade da metodologia de recrutamento e de integração de novos colaboradores	Aumentar em pelo menos 3% a satisfação dos clientes no que se refere à prestação dos cuidados pessoais	Aumentou em 3,87%	↑
Objetivo 2			
Promover a melhoria nos serviços prestados. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
	1 ação	7 Ações	
Implementar ações que melhorem o bem-estar e segurança dos clientes	Aumentar em pelo menos 3% a satisfação dos clientes no que se refere ao bem estar e segurança	Aumentou em 15,28%	↑
Objetivo 3			
Reestruturação das residências no que respeita à permanência de clientes. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Reestruturação dos grupos de clientes	Mobilizar 20% dos clientes em Lar de Apoio	Procedeu-se à mobilização de 37,5%, correspondendo a 3 clientes	↑

9.1.7. Serviço de Apoio Domiciliário- SAD

Objetivo 1				
Manter e/ou aumentar o número de clientes do serviço de apoio domiciliário Taxa de execução de 0%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Supervisão do processo de acompanhamento dos clientes integrados em SAD	Nº casos acompanhados	32	↓	
Objetivo 2				
Manter o envolvimento dos prestadores de cuidados relativamente ao seu processo formativo. Taxa de execução de 100%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Avaliação de satisfação do Guia de cuidados básicos Propostas de melhoramento do processo formativo Visitas Domiciliárias	% Cuidadores envolvidos	65%	↑	
Objetivo 3				
Promover a otimização do trabalho desenvolvido no SAD. Taxa de execução 100%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Otimização dos instrumentos criados para a melhoria operacional do SAD	Nº instrumentos		↑	

9.1.8. Transportes

Objetivo 1			
Promover uma condução segura direccionada para o público-alvo. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Sensibilizar os Motoristas para a condução em velocidade compatível com a segurança em qualquer situação de trânsito	Nº de multas	0	↑
	Nº de reclamações	0	
Objetivo 2			
Desenvolver acções de sensibilização/debate envolvendo equipas técnicas e pessoal afecto aos transportes, de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Sessões com fisioterapeutas, psicólogos, enfermeiros e outros tendo em vista a importância do transporte no processo de reabilitação	Grau de satisfação com o Serviço	89% de satisfeitos	↑
Objetivo 3			
Promover a integração dos clientes nas actividades da APCC e de outras entidades, proporcionando-lhes um meio de transporte adequado às suas necessidades. Taxa de execução de 0%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Disponibilizar viaturas para a participação de clientes em eventos de carácter cultural, recreativo e desportivo	Nº de circuitos efectuados	Efectuaram-se diariamente 13 circuitos	↓
	Nº de clientes transportados	Foram transportados cerca 263 clientes	

9.1.9. Centro de Recursos Local - CRL

Objetivo 1				
Promover a divulgação interna e externa do Centro de Recursos. Taxa de execução - 100%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Alteração gráfica do folheto informativo e divulgação Construção de um portefólio de imagens sobre integração profissional Integração do portefólio na Newsletter da APCC	Nº de ações	3 ações	↑	
Objetivo 2				
Promover a manutenção das pessoas com deficiência e incapacidade no mercado de trabalho. Taxa de execução de 100%				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Ações de sensibilização e acompanhamento Reforço da informação sobre as medidas ativas de apoio ao emprego	% de renovações e de novos contratos	Manutenção e inserção no mercado de trabalho de 65,88% de pessoas com deficiência e incapacidade	↑	
Objetivo 3				
Cumprir o plano de ação para o ano corrente. Objetivo executado em 30% (APC)				
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência	
Todas as intervenções previstas no plano de ação	Grau de cumprimento do plano de Ação	IAOQE - 87,72% (100%) AC - 75,83% (90%) APC - 15% (10%)	↓	

9.1.10. Centro de Apoio à Vida Independente – CAVI

Objetivo 1			
Desenvolver as atividades de acordo com as necessidades e as expectativas dos beneficiários. Objetivo não atingido (meta demasiado ambiciosa (>90%))			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Criar, aplicar e tratar instrumento de Avaliação de Satisfação	Índice de satisfação	84,6% de satisfação muito positivo	↑
Encontros zoom			
Objetivo 2			
Garantir o cumprimento dos PIAPS. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Acompanhamento Mensal e Avaliação Trimestral	% PIAPS ativos	100% PIAPS ativos	↑
Objetivo 3			
Promover as competências necessárias dos Assistentes Pessoais para o desempenho da atividade. Taxa de execução de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Desenvolver ações de acompanhamento	% de monitorizações efetuadas	100% do previsto	↑
Formação	Número de horas de formação	50 horas	

9.2. Outras Atividades

9.2.1. Ludoteca/Oficina do Brinquedo

Objetivo 1			
Ida semanal dos grupos do semi-internato. Taxa de execução de 50%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Ter todos os grupos a usufruir duma ida semanal à Ludoteca	Nº de grupos a ir à Ludoteca/ semana	50%	↓
Objetivo 2			
Organização da 9ª edição do Coimbra a Brincar (online). Taxa de execução de 75%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Reuniões, concursos, comunicação com parceiros e patrocinadores, divulgação nos meios de comunicação social, realização de atividades em formato digital	Nº de reuniões	3	↑
	Nº de notícias divulgadas	5	↑
	Nº de participações (Gostos, Partilhas)	5500	↑
	Nº de visualizações da página de Facebook do Coimbra a Brincar	25000	↓

9.2.2. Quinta Pedagógica

Objetivo 1			
Dar a conhecer o espaço da Quinta Pedagógica da APCC, à comunidade, através de atividades divulgadas pelas redes sociais			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
1- Elaborar plano de atividades; 2- Publicitar o plano; 3- Dinamização das atividades; 4- Avaliar o plano	% de atividades realizadas	100%	↑

9.2.3. Desporto

Objetivo 1			
Dar resposta ao maior numero de clientes possível face ao contexto pandémico atual. Taxa de execução 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Adequar atividades ao tipo de população e ao espaço físico disponível Elaboração de horário considerando as necessidades de todas as respostas sociais	Nº de utentes com atividade de Desporto	93 utentes (64 em 2020)	↑

9.2.4 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

Objetivo 1			
Apoiar as escolas na análise de casos apresentados à EMAEI. Taxa de execução 50%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Apoio às escolas na análise de casos apresentados à EMAEI	N.º de documentos em que a equipa participou	20	
Objetivo 2			
Integrar os CAA, desenvolvendo estratégias de apoio indireto e aconselhamento. Taxa de execução 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Trabalho no CAA, desenvolvendo estratégias de apoio indireto e aconselhamento	N.º de sessões de aconselhamento	379	
Objetivo 3			
Integrar os CAA, desenvolvendo apoio direto com alunos ou grupos de alunos. Taxa de 100%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Apoio direto com alunos ou grupos de alunos	N.º de sessões de apoio	2769	
Objetivo 4			
Promover formação para a Equipa do CRI e para os profissionais das escolas e Agrupamentos. Integrar os CAA, desenvolvendo apoio direto com alunos ou grupos de alunos. Taxa de execução 40%			
Ações a Desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Formação para a Equipa do CRI e para os profissionais das escolas e Agrupamentos	N.º de ações realizadas (5 Ações)	Participação em 2 ações (grupo de trabalho dos CRI da FAPPC)	

9.3. Desempenho global dos Serviços de Suporte

Na avaliação de desempenho organizacional consideramos o grau de execução dos objetivos definidos aquando do planeamento de cada atividade. Para a prossecução dos objetivos das Respostas Sociais, existem um conjunto de serviços de Suporte, considerados fornecedores internos, cujos resultados irão influenciar o desempenho global da APCC.

Os resultados obtidos por estes serviços em 2021 tiveram execução positiva contribuindo eficazmente para o desenvolvimento de todas as ações realizadas durante o ano.

10. Avaliação de Satisfação

10.1 - Questionários

A avaliação de satisfação dos nossos utentes é um procedimento adotado pela APCC, que nos permite medir a satisfação ao nível da prestação dos serviços de cada uma das Respostas Sociais/Serviços. Permite identificar tanto os pontos fortes como as áreas de melhoria da qualidade do serviço.

Pela análise dos resultados podemos melhorar a intervenção e responder de forma mais próxima das expectativas desta parte interessada.

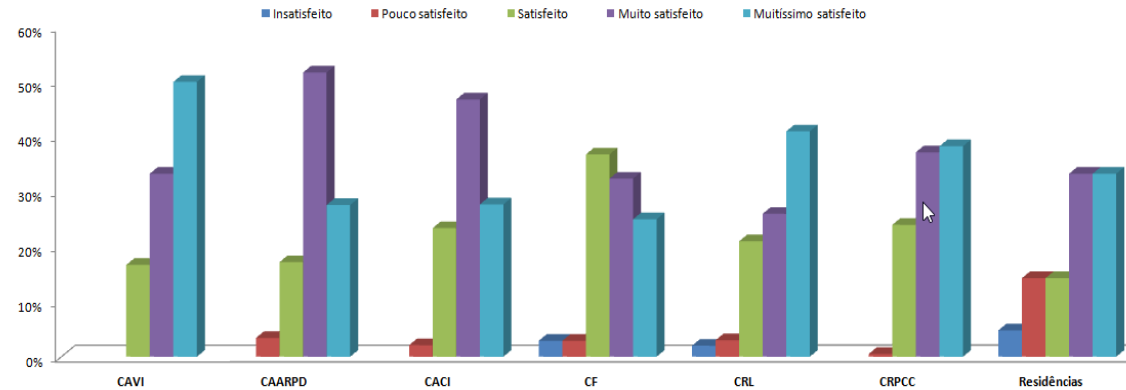
Os questionários para aferição do grau de satisfação dos Utentes/Clientes em relação a aspetos específicos e globais de cada Resposta Social/Serviço foram lançados nos primeiros dois meses do ano de 2022.

No presente relatório, cabe-nos reportar os resultados da satisfação global, sendo que cada relatório parcelar reflete o estudo/análise individualizadas bem como a definição de possíveis ações a desencadear.

Distribuição e receção de questionários.

Anos	Distribuídos	Recebidos	Resposta
2018	551	411	74.59%
2019	711	487	68.49%
2020	0	0	0
2021	794	406	51.2%

Avaliação de Satisfação dos utentes 2021



Numa análise global aos resultados obtidos nos indicadores referentes à Satisfação, todos os grupos avaliados apresentam valores dentro das metas planeadas e daquelas que são as tendências dos últimos anos. O único valor que apresenta uma diferença maior, por comparação aos anos anteriores, é o de questionários respondidos, apesar de termos aumentado o número de questionários entregues.

No sentido de atenuar esta questão e, decorrente das aprendizagens tecnológicas que a COVID nos “obrigou” a implementar e valorizar, introduzimos, em algumas respostas outras formas de auscultação que nos permitem minimizar a influência do fator distanciamento como o preenchimento de questionários on – line.

Outro fator a considerar na análise destes resultados será o número de utentes e o tempo de permanência na resposta.

De uma forma geral, os utentes continuam muitos satisfeitos com a nossa prestação de serviços (72% muito e muitíssimo satisfeitos).

Cerca de 94% referem estar satisfeitos, muito e muitíssimo satisfeitos com a nossa prestação de serviços.

Continua a ser pretensão da APCC aumentar o número de muito e muitíssimo satisfeitos, bem como identificar e tratar as causas que possam originar os menos evidentes mas visíveis pouco satisfeitos.

10.2 - Sugestões/Reclamações

Uma outra forma de auscultar a opinião dos nossos utentes/clientes e suas famílias é através das reclamações espontâneas que vão sendo registadas e tratadas ao longo do ano.

Em 2021 foram registadas, no total 2 reclamações, que foram tratadas e encontram-se arquivadas pois não deram origem à tomada de ações.

No livro de reclamações não foram registadas reclamações

Quanto às sugestões decorrentes da avaliação de satisfação dos utentes e trabalhadores, o respetivo tratamento foi realizado parceladamente por cada Resposta Social/ Serviço, sendo aberta ficha de ação para acompanhamento sempre que tal se justifique.

Não foram registadas sugestões pelos outros mecanismos colocados à disposição dos utentes e outros parceiros.

11-Melhoria Contínua

A Melhoria Contínua é uma preocupação organizacional constante, cujo desempenho se encontra associado ao de todas as respostas Sociais e Serviços.

Em 2021 reforçaram-se as dinâmicas decorrentes das exigências das normas adotadas.

O objetivo primordial é a eficiência e otimização dos serviços, adequando-os sempre à realidade institucional e indo ao encontro das necessidades e expectativas de todas as partes interessadas.

No sentido de envolver todos os colaboradores no planeamento e definição de objetivos de cada atividade, realizou-se novamente uma escuta/análise SWOT que originou a definição de objetivos e ações para 2022.

No que concerne aos objetivos definidos em 2021, os resultados foram:

Objetivos:

- 1- Garantir a manutenção da certificação norma ISO 9001-2015
- 2- Reforçar o cumprimento dos normativos legais nas diferentes atividades da APCC

Ações a desenvolver	Indicadores de desempenho	Resultado	Tendência
Realização de auditorias internas	Certificação junho Nº de NC	Certificação obtida em junho 2NC	↓
Auditorias externas e visitas de acompanhamento	Nº de recomendações	2NC 2AS 17OM	↓

12-Balanço Global

O presente relatório espelha as atividades e os projetos estruturantes da APCC ao longo do último ano procurando avaliar e analisar os resultados obtidos, o grau de execução e de sucesso estratégico e operacional e os recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem a prestação de Contas com a respetiva Certificação Legal e o Parecer do Conselho Fiscal. Para a sua elaboração concorreram, como habitualmente, os relatórios elaborados por Resposta Social e Serviço, tendo a informação obtida sido sistematizada e harmonizados os dados respeitantes à responsabilidade exclusiva de cada departamento e os da responsabilidade partilhada de toda a estrutura.

O ano que terminou foi muito difícil, temos a mais absoluta consciência disso; mas foi, também, tempo para não perdermos de vista, sob hipótese alguma, aquilo que é verdadeiramente fundamental - as causas que dão razão de ser às organizações e que são, afinal, as pessoas. E foi este sobressalto ético que nos norteou.

Apesar da operacionalização no contexto mais adverso de que temos memória, genericamente os níveis de execução obtidos apontam para índices de concretização com resultados, ao nível de toda a estrutura, francamente positivos.

São evidentes, e não escamoteamos essa realidade, os desvios verificados mas, em momento algum, permitimos que o vírus nos desumanizasse porque, para nós, a pessoa tem de continuar a ser o grande centro, num contexto cultural que precisa de ultrapassar os seus ancestrais critérios de pensamentos racionalistas, para encontrar a dimensão maior de um ser humano mais inteiro.

Durante os últimos anos esforçamo-nos por identificar os riscos para o funcionamento regular, de forma a mitigá-los, utilizando para tal os instrumentos considerados mais eficazes para evitar ou atenuar os respetivos efeitos.

Contas

APCC-ASSOCIACAO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Unidade Monetária: Euros

RUBRICAS	Notas	Datas	
		2021-12-31	2020-12-31
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	3;6	1.887.274,62	2.202.660,24
Bens do património histórico e cultural			
Activos intangíveis	3;7	202.863,45	206.413,35
Investimentos financeiros	3;8	49.726,89	40.559,63
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Outros Créditos e Ativos não corrente			
Subtotal		2.139.864,96	2.449.633,22
Activo corrente			
Inventários	3;11	14.717,51	12.964,15
Créditos a receber	3;4;10	176.017,24	132.261,75
Estado e outros Entes Públicos	16	5.179,48	9.584,45
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros	13	6.224,76	5.747,97
Diferimentos	17	21.990,61	7.216,97
Outros activos correntes	14	4.272.303,79	6.779.426,80
Caixa e depósitos bancários	3;4.1	371.501,73	620.308,43
Subtotal		4.867.935,12	7.567.510,52
Total do activo		7.007.800,08	10.017.143,74
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	26	246.000,11	246.000,11
Excedentes técnicos			
Reservas	26	50.000,00	50.000,00
Resultados transitados	26	-759.913,95	-260.394,51
Excedentes de revalorização			
Ajustamentos e outras variações patrimoniais	26	1.533.333,46	1.757.221,60
Resultado Líquido do período		-294.593,20	-499.519,44
Total dos fundos patrimoniais		774.826,42	1.293.307,76
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	10	97.092,25	20.416,69
Outras dividas a pagar			
Subtotal		97.092,25	20.416,69
Passivo corrente			
Fornecedores	18	196.500,15	141.658,47
Estado e outros Entes Públicos	16	245.875,31	243.030,95
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	10	1.397.376,91	1.054.454,43
Diferimentos	17	3.403.060,17	6.095.730,81
Outros passivos correntes	19	893.068,87	1.168.544,63
Subtotal		6.135.881,41	8.703.419,29
Total do passivo		6.232.973,66	8.723.835,98
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		7.007.800,08	10.017.143,74

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO

APCC-ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Unidade Monetária: Euros

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2021	2020
Vendas e serviços prestados	15	290.493,93	245.618,02
Subsídios, doações e legados à exploração	23	7.216.047,83	6.975.645,87
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade		16.998,04	18.971,94
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	11	-275.035,32	-269.222,23
Fornecimentos e serviços externos	20	-1.153.826,75	-1.308.118,15
Gastos com o pessoal	24	-5.686.357,29	-5.546.549,90
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		-1.304,91	-1.345,93
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		460.068,79	529.169,96
Outros gastos e perdas	21	-778.587,58	-748.707,96
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		88.496,74	-104.538,38
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	6	-365.424,94	-389.661,90
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-276.928,20	-494.200,28
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	21	-17.665,00	-5.319,16
Resultados antes de impostos		-294.593,20	-499.519,44
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		-294.593,20	-499.519,44

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIRECÇÃO