



APPACDM
Portugal

[Handwritten signature]
M.
R.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2018

ÍNDICE

Introdução.....	3
I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS	4
II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO	10
III – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO	11
3.1 Colónias de férias	11
3.2 Horta Pedagógica Inclusiva	11
3.3 Espaço comUNIDADE	12
3.4 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carentes	12
3.5 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares	12
IV – DESEMPENHO INSTITUCIONAL	13
4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores	13
4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes.....	14
4.3 Avaliação da Satisfação de Parceiros	15
4.4 Respostas Sociais.....	16
4.4.1 Intervenção Precoce na Infância	16
4.4.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	17
4.4.3 Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão	18
4.4.4 Lar Residencial	19
4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita	20
4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário	20
4.4.7 Creche “Os Piratas das Areias”	21
4.5 Formação.....	22

M. J. J.
[Handwritten signature]

INTRODUÇÃO

Este relatório é o reflexo do trabalho desenvolvido no último ano, pretendendo ser um documento orientador e comparativo dos resultados dos próximos 2 anos, no que diz respeito ao desempenho da instituição nesse período, daí que se esteja a avaliar o cumprimento do plano estratégico 2018-2020.

I – DESEMPENHO FACE AOS OBJETIVOS TRAÇADOS

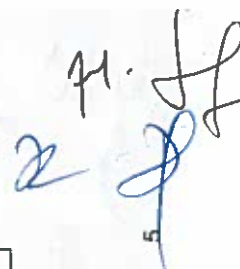
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2018	JUSTIFICAÇÃO
			FI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
	Taxa de divulgação da instituição	≥ 70%	76,67%								Este resultado foi calculado com base na análise dos questionários das entidades parceiras.
Promover a visibilidade e imagem externa da APPACDM.	N.º de meios de comunicação ativos	≥ 4	6								1 – Rede Social Facebook; 2 – E-mail; 3 – Informação para as famílias – Mod-PGM.14 4 – Rádio Portalegre 5 – Jornais locais 6 – Jornal Trimestral do CAO de Portalegre
Criação de novos projetos que respondam às necessidades da instituição	N.º de atividades realizadas em parceria	≥ 20	20	49	37	25	1	1	0	133	Neste momento temos dois projetos aprovados, que irão iniciar em 2019: O CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente e a Remodelação do CAO de Portalegre – "ReModelar para inovar, inovar para (Re)Qualificar".
Investir em novas formas/técnicas e metodologias de trabalho	N.º de ações de melhoria que resultam do Benchmarking	≥ 1	0	2	0	0	0	0	0	2	No decorrer da visita ao Centro de Educação Especial Ntra. Sra. de la Luz, resultaram 2 ações de melhoria: - intervenção regular de clientes com maior nível de dependência no grupo de expressão plástica e musical; - disposição das mesas do refeitório de forma a que alguns clientes se possam servir sozinhos e sejam mais autónomos à refeição.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2018	JUSTIFICAÇÃO
			FI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Criação de novos projetos de inovação social	N.º de projetos	≥ 1								5	<p>1 – Espaço comunidade</p> <p>2 – POAPMC</p> <p>3 - Capacitação para a Inclusão</p> <p>4 – Marca D'Coração Doce</p> <p>5 - Horta Pedagógica Inclusiva</p>
Criar novas fontes de receita e de auto-financiamento e manter as atuais.	N.º de painéis fotovoltaicos	≥ 40								20	Neste momento ainda só temos os instalados inicialmente. No entanto estamos em processo de recolha de informação para adquirir painéis de autoconsumo.
Reduzir custos e despesas	N.º de ações efetivas para a diminuição dos gastos	≥ 2	0	4	3	0	0	0	0	7	<p>1 - Impressão de fichas de trabalho para os clientes frente e verso; 2 – Utilização da carrinha de 5 lugares para pequenas atividades/saídas; 3 – Controlo da quantidade de papel higiénico dos clientes nas idas à casa de banho; 4 - Colaborador responsável na verificação final do CAO de Portalegre, para serem detetadas eventuais fugas de água, luzes acesas e/ou ar condicionados ligados; 5 – Maior número de impressões a preto e branco; 6 – Utilização de tecidos da Loja Social; 7 – Criação de modelo que permitirá uma melhor gestão na compra de materiais para dar resposta às encomendas, através do cálculo do custo de produção.</p>

27.11.18

5



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2018	JUSTIFICAÇÃO
			IP	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD		
Garantir a satisfação dos clientes	Taxa de satisfação dos familiares/ clientes	≥ 70%		75,07%	74,04%	76,52%	95,71%	75,88%		77,86%	
	Taxa de satisfação dos clientes nas atividades	≥ 80%		70,34%	81,07%	66,30%	90%		71,93%		
	Taxa de implementação das ações de melhoria	≥ 70%		70,85%		100%				85,43%	Sempre que possível, tentamos dar voz àquilo que os clientes desejam e melhorar os nossos serviços.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2016	JUSTIFICAÇÃO	
			IRI	CAO PTG	CAO MRV	LR	RASR	CRECHE	SAD			
Garantir a melhoria da qualidade de vida dos clientes	Taxa de cumprimento do PDI / PijP	≥ 75%	82,84%	83,74%	42,92%	/	/	/	62,98%	100%	74,52%	A taxa não baixa de cumprimento do PDI do CAO de Marvão prende-se essencialmente com a interrupção da atividade de equitação terapêutica e do longo período sem fisioterapia, o que, esperamos, ser melhorado no próximo ano.
	Taxa de satisfação à questão do inquérito de satisfação dos clientes sobre qualidade de vida	≥ 75%	/	92,22%	68,45%	72,08%	100%	/	/	/	83,18%	
	Taxa de satisfação à resposta "Sou livre de dar a minha opinião e esta é ouvida"	≥ 75%	/	/	68,34%	79,17%	79,22%	100%	/	/	/	
Contribuir para um maior reconhecimento do empowerment dos clientes	N.º de sugestões implementadas realizadas em Comissão de Clientes	≥ 10	/	14	/	/	/	/	/	/	14	
	N.º de reuniões de Comissão de Clientes	≥ 16	/	33	/	/	/	/	/	/	33	
	N.º de ações/atividades promovidas pelos clientes em defesa dos seus direitos/interesses e dos seus pares	≥ 3	/	19	/	/	2	/	/	/	21	

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJECTIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS							RESULTADO 2018	JUSTIFICAÇÃO
			PI	CAO PTG	SAD	LR	CAO MRV	CRECHE	RASR		
Aumentar a participação e envolvimento das famílias	Taxa de participação dos familiares em atividades em que são convidados	≥ 40%	49,83%		35%	12,35%	100%			49,30%	Apesar da Creche dar um grande contributo para este resultado, é visível que a taxa de participação das famílias nas outras respostas sociais está a aumentar. É um sinal do esforço feito pelos técnicos das diferentes equipas em aproximar a família dos clientes da dinâmica institucional.
	Taxa de satisfação dos colaboradores	≥ 70%	55,77%	67,84%	61,02%	76,12%			65,69%	Subiu 2% em relação ao ano passado.	
Aumentar a motivação e a satisfação dos colaboradores	Taxa de respostas às questões associadas à motivação (no questionário de satisfação dos colaboradores)	≥ 70%	45,99%	60%	54,17%	75%			58,79%	Subiu 4% em relação ao ano passado.	

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OBJECTIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	META GLOBAL ANUAL	RESPOSTAS SOCIAIS								RESULTADO 2018	JUSTIFICAÇÃO	
			IPI	CAO PTG	SAD	LR	CAO MRV	GRECHE	RASR				
Promover a formação e desenvolvimento dos colaboradores	Taxa de cumprimento do plano de formação	≥ 70%										78,57%	O nosso plano de formação inicialmente tinha 13 ações previstas, no entanto, com pedidos extraordinários de formação o plano chegou às 28 ações. Das 28 ações, foram realizadas 22.
	Taxa de eficácia das ações de formação	≥ 75%		81,19%				100%				90,60%	Ainda não foi medida a eficácia de algumas formações, dado que ainda nos encontramos no período de avaliação.
	Média de níveis de avaliação de desempenho	≥ 70%											O procedimento de avaliação de desempenho está a ser revisto.

71.
9
A

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO

O ano passado a instituição celebrou 26 anos de existência.

Atividades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez
Semana da Inclusão												√
Noite de fados		x										
A cor d'arte		√										
Capacitar para ter voz									√			
Colónias de férias						√	√					
Evento desportivo adaptado "Futebol Integrado"				x								
Concurso lançado às escolas "Caracóis com ARTE"			√	√	√							
Arraial do Caracol							√					
Trilhos do "Manuel Gira"									x			
Dia de saúde mental assinalado com Seminário "Intervenção no Duplo Diagnóstico e Saúde Mental" (substituído por ciclo de cinema de saúde mental)											√	
Dia internacional da pessoa com deficiência												√
Campeonato de Boccia				√	√	√						
Dia mundial da Saúde				x								
Participação nas Marchas Populares						√						

Desta forma, podemos concluir que o cumprimento do cronograma de atividades foi de 78,57%.

No entanto, realizámos muito mais atividades do que aquelas previstas inicialmente. Podemos realçar algumas que tiveram mais peso, a nível de visibilidade institucional:

Atividades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez
Exposição de Fotografia: "E É AMAR-TE ASSIM" no dia internacional da Felicidade			√									
Torneio de Polybat (JNA – CIMAA)				√								
Reunião do núcleo Distrital de Autorepresentação			√									
Concerto dos Reis	√											
Comemoração do Aniversário da APPACDM									√			

III – PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO

3.1 Colónias de férias

As colónias de férias são há muito tempo projetos da nossa instituição. No entanto, este ano tiveram uma vertente inovadora que pensamos ser importante aqui referir. Existiu uma colónia em regime de acampamento numa praia fluvial - Montargil. A escolha foi feita com base em diferentes critérios: - A distância: dado que a viagem se torna bastante curta (1h) e menos cansativa para os clientes, para melhor aproveitar o tempo de lazer; - A proximidade entre o alojamento, praia fluvial e zona de refeição: O facto do parque de campismo ser muito próximo da praia fluvial e a Santa Casa da Misericórdia de Montargil poder distribuir as refeições no próprio parque de campismo. Foi uma experiência muito rica, dado que promoveu a autonomia dos participantes, sendo que foram os clientes menos autónomos que usufruíram desta atividade, também para melhor usufruírem de um contato mais direto com a natureza. Embora todos estes aspetos, clients e colaboradores gostaram mais da experiência do ano de 2017, na Ortiga.

A outra colónia de férias foi realizada na Costa da Caparica, também em regime de acampamento, com o service de refeições da Santa Casa da Misericórdia de Almada. No entanto, não se verificou tão benéfico esta colónia ser em regime de acampamento, pois a distância é grande e toda a logística implícita a este tipo de atividade é muito maior do que ir para uma casa/hotel social. Durante o próximo ano tentaremos voltar ao regime de hotel.

Este projetos são cofinanciados pelo INR, I.P. – Programa de Financiamento a Projetos.

3.2 Horta Pedagógica Inclusiva

O projeto Horta Pedagógica Inclusiva, financiada pelo Programa EDP Solidária tem como principal objetivo construir uma horta inclusiva adaptada a pessoas com mobilidade reduzida, que não existe na região e que tenha uma vertente pedagógica e terapêutica com a participação de pessoas com deficiência e com doença mental, permitindo-lhes



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

melhorar a sua qualidade de vida, ter uma ocupação e interação com contextos que promovam a sua saúde mental, impulsionando o empowerment.

Os produtos da horta são distribuídos em cabazes mensais pelas famílias carenciadas, promovendo uma alimentação saudável e equilibrada.

Esta candidatura foi aprovada em 2017, o projeto foi desenvolvido em 2018 e tem o seu término agora em maio de 2019.

3.3 Espaço comUNIDADE

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

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

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

Embora a candidatura tenha sido aprovada em 2017, o projeto será desenvolvido durante o ano de 2018, terminando no início de 2019.

3.4 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Carenciadas

O objectivo geral deste projeto é apoiar as pessoas mais carenciadas a nível socioeconómico, através da distribuição de géneros alimentares. Esta distribuição é feita por um conjunto de entidades parceiras que articulam entre si, oferecendo um conjunto de acções de acompanhamento aos destinatários finais, que visam a inclusão social, sendo a APPACDM a entidade mediadora.

Este projeto está a decorrer.

3.5 Confeção e Distribuição de Refeições Escolares

No âmbito dos procedimentos (concurso público e ajuste direto) promovidos pela Câmara Municipal de Portalegre "Aquisição de serviços de confeção, fornecimento e transporte de refeições para estabelecimentos de educação pré-escolar e 1º ciclo, para o ano letivo 2018/2019", a APPACDM de Portalegre concorreu e foi convidada, respetivamente.

No que respeita ao concurso público, a APPACDM de Portalegre conseguiu a adjudicação de um lote, sendo que celebrou contrato para outros dois através de ajuste direto. Com estes contratos, a instituição presta um novo serviço que tem por finalidade a confeção, fornecimento e transporte de refeições a quente, aos estabelecimentos de educação pré-escolar e do 1º ciclo, para um ano, de acordo com o calendário escolar definido pelo Ministério da Educação. Iniciámos os trabalhos em setembro, sendo que o contrato se prolonga por 2019.

IV – DESEMPENHO INSTITUCIONAL

4.1 Avaliação da satisfação de colaboradores

Foi realizada a avaliação de satisfação dos colaboradores em relação ao ano de 2018, tal como todos os anos anteriores, em janeiro do ano seguinte.

Esta avaliação foi feita com base na resposta a questionários anónimos por parte dos colaboradores, que se dividiram pelos 4 edifícios da instituição: Edifício Sede, Residência Autónoma de Santa Rita, Lar Residencial e CAO de Marvão e a Creche “Os Piratas das Areias”.

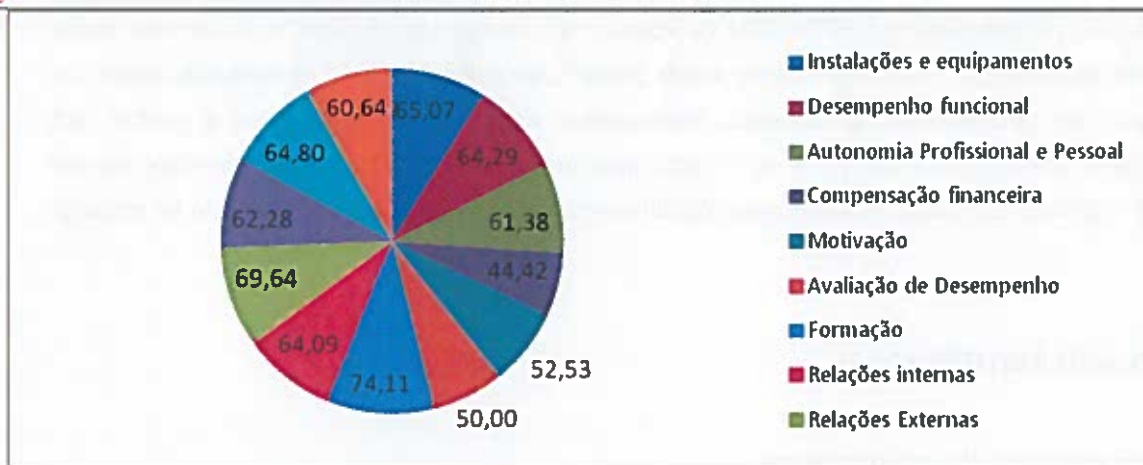
Tal como em anos anteriores, é afixada a informação na entrada dos respetivos edifícios e os questionários, depois de preenchidos colocados nas caixas de sugestões.

Num total de 75 colaboradores, apenas 56 responderam e entregaram os questionários, sendo a taxa de participação de 74,67%.

Edifício	Total	N.º de questionários recolhidos	Taxa de participação
Sede	39	27	69%
Lar Residencial e CAO Marvão	26	20	76,92%
Creche	6	6	100%
Residência Autónoma de Santa Rita	4	3	75%
TOTAL	75	56	74,67%

Relativamente à avaliação da satisfação dos colaboradores, esta baseou-se em 56 inquéritos, da qual podemos apresentar o seguinte gráfico.

Gráfico 1 – Avaliação da Satisfação dos Colaboradores



Numa análise mais detalhada do gráfico, podemos concluir que a área mais fraca é a compensação financeira, seguida da avaliação de desempenho e da motivação dos colaboradores.

Relativamente às áreas com maior percentagem de satisfação, realçamos a formação e as relações externas, que se prendem a questões diretamente ligadas ao trabalho desenvolvido diretamente com o cliente.

4.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes

No que se refere a uma análise mais detalhada dos questionários de avaliação de satisfação de clientes podemos apresentar os seguintes dados. No que se refere aos clientes, a tabela seguinte esquematiza a informação sobre o número de questionários entregues.

Resposta Social	Nº de clientes	Nº de inquéritos recebidos		TOTAL
		Clientes	Famílias	
CAO Marvão	17	6	7	13
LR	23	11	7	18
RASR	6	0	1	1
CAO Portalegre	39	18	5	23
Creche		-	19	19

Dado que nem todos os clientes têm capacidade para responder ao inquérito, os resultados foram tratados com base nos clientes que têm capacidade de resposta e no número de questionários entregues, assim como pelas famílias/responsáveis legais daqueles que não têm autonomia de resposta própria.

Dados o âmbito do tipo de resposta social, os resultados diferem muito, sendo que também teremos de tomar algumas medidas para os clientes estarem mais satisfeitos, sendo que se irão analisar resposta a resposta estes resultados.

71. *[Handwritten signature]*

Gráfico 2 – Avaliação da Satisfação dos Clientes

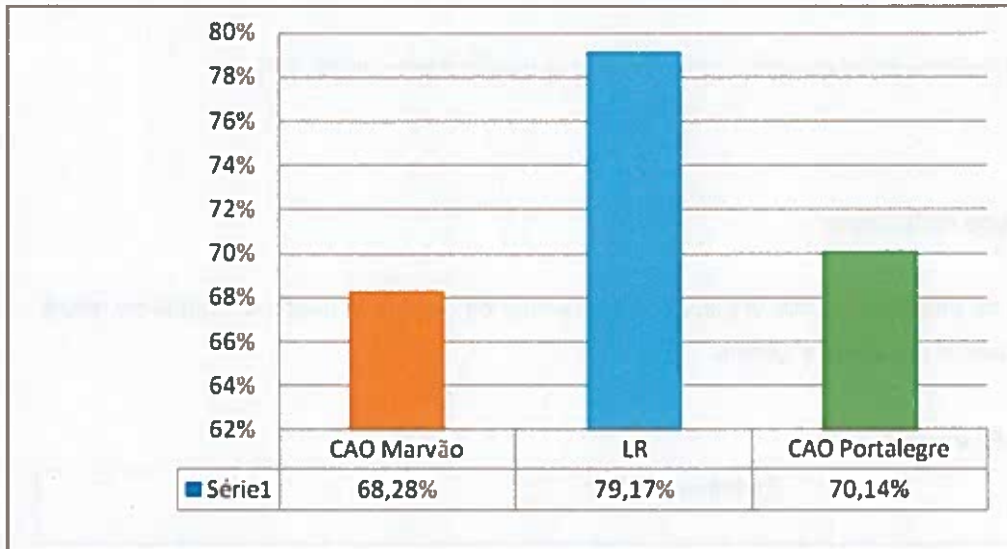
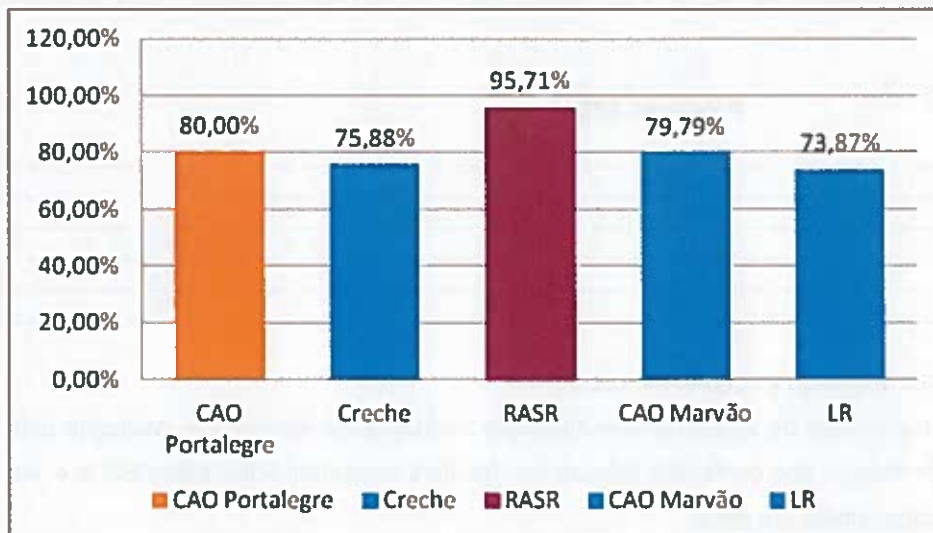


Gráfico 3 – Avaliação da Satisfação dos Significativos/Familiares



No que respeita à satisfação das famílias, temos resultados bons ao nível da satisfação, realçando a pouca adesão das famílias ao preenchimento destes questionários, já que é um importante indicador da realização do nosso desempenho enquanto instituição prestadora de serviços.

4.3 Avaliação da Satisfação de Parceiros

No que se refere à avaliação da satisfação de parceiros esta foi realizada com os parceiros através da entrega por cada responsável por cada resposta social com aqueles que mais têm contato, no sentido de facilitar a devolução dos mesmos e facilitar o seu tratamento.

Desta forma, obtivemos 11 questionários de volta, dando uma taxa de satisfação de **82,47%**.

4.4 Respostas Sociais

4.4.3 Intervenção Precoce na Infância

Ao nível da caracterização da população apoiada podemos apresentar os seguintes quadros, no que se refere ao número de crianças apoiadas por idade e género:

Eli Castelo de Vide, Marvão e Crato

Processo SNIPI			
Idades	M	F	Total
0-35 m.	3	2	5
36-71 m.	11	8	19
72 e + m.	8	7	15
TOTAL	22	17	39

Eli Portalegre

Processo SNIPI			
Idades	M	F	Total
0-35 m.	12	0	0
36-71 m.	33	12	45
72 e + m.	18	5	23
TOTAL	63	17	80

Ao nível de ações a desenvolver no processo podemos referir:

1. Promover o aumento do número de ações de sensibilização no âmbito da intervenção realizada pela ELICVMC e ELI de Portalegre aos contextos educativos, famílias acompanhadas pelas ELI's e em algumas situações à comunidade em geral.
2. Aumentar o número de famílias que participam nas atividades promovidas pelas ELI's
3. Aumentar o número de parcerias que promovam a intervenção em rede das ELI's com ocupação dos tempos livres na esfera desportiva, cultural, de lazer e socioeducativo das crianças e famílias acompanhadas.
4. Promover a divulgação da intervenção das ELI's, fazendo referência sobre em que consiste a resposta social IP; onde e como referenciar; locais de intervenção; constituição da equipa técnica;

Handwritten initials and signatures in blue ink, including 'M', 'JF', and a signature.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

5. Continuar a promover o envolvimento das famílias na definição de objetivos para o Plano Individual de Intervenção Precoce (PIIP), bem como à criação do mesmo.

Estas acções de melhoria seriam exequíveis através de:

1. Realização de ações de sensibilização para as famílias acompanhadas pelas ELI's, com a colaboração/parceria das entidades parceiras em contexto educativo.
2. Planear atividades temáticas do interesse/com interesse para as famílias de forma a que exista um maior envolvimento e participação nas atividades propostas.
3. Fazer parceria com associações juvenis, desportivas culturais e sócio-educativas que possam promover a ocupação e a participação e inclusão da criança e da família em atividades desportivas, culturais, de lazer e sócio-educativas.
4. Criação de flyers e folhetos informativos para divulgação nos contextos educativos e na rede de parceiros, com a prévia autorização do núcleo de supervisão, para ser possível uma maior divulgação desta resposta social.
5. Delinear em conjunto com a família os objetivos a trabalhar no PIIP sempre com a perspetiva de este ser feito com e para a família, promovendo sempre o apoio necessário à família quando a mesma apresentar alguma dificuldade na definição de objetivos para o PIIP, bem como na criação deste.

No que respeita à sugestão apresentada para colmatar o constrangimento à intervenção, foi sugerido uma revisão dos acordos estabelecidos entre os diversos ministérios envolvidos, aguardando-se decisões.

4.4.2 Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre

No que se refere aos recursos humanos afetos a esta resposta social, manteve-se a composição da equipa, no entanto com várias oscilações, dado que houve pessoas que terminaram contrato e tiveram de se fazer novas contratações, nomeadamente a psicomotricista e o fisioterapeuta. Atualmente, o CAO conta com dois Coordenadores a 50% (a coordenadora técnica iniciou funções de coordenação a 50% com o Técnico de Serviço Social, por forma a poder assegurar a intervenção a 50% do Projecto Espaço com UNIDADE, uma vez que não foi conseguida a ocupação da Vaga em Concurso em Terapia Ocupacional), uma Técnica Superior de Serviço Social a 100%, uma Psicóloga a 100%, um Fisioterapeuta a 50%, um psicomotricista a 100%, cinco Ajudantes de Estabelecimento a 100%, um motorista a 100%.

Salientámos ainda, a promoção da participação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre em tarefas de ajuda institucional de acordo com as suas escolhas, possibilitando assim desenvolver e manter competências que permitam a ocupação útil e o Treino de Atividades Instrumentais da Vida Diária (AIVD). Com apoio e monitorização prestado por auxiliar de serviços gerais, foram desenvolvidas atividades de ajuda institucional, tais como: preparação de sandes para os lanches e treino de autonomia nas limpezas, abrangendo clientes com diferentes perfis de funcionalidade, existindo no 2.º trimestre uma



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

estabilização ao nível dos recursos humanos que possibilitou a continuidade de participação dos clientes nas tarefas anteriormente descritas. Iniciou-se também a participação de clientes em Actividades Socialmente Úteis no programa POAPMC - Programa operacional de apoio a pessoas mais carenciadas no primeiro trimestre de 2018, e constatou-se o aumento da participação de clientes na referida atividade. Em ambas actividades, é observada a satisfação e motivação intrínseca dos clientes.

Foi iniciada a gestão do dinheiro de bolso com um grupo de 8 clientes no primeiro trimestre de 2018, para consumo de um café ou chocolate diário. Os clientes têm um valor mensal que é gerido com o seu consentimento e participação. Esta prática tem-se revelado positiva ao nível da gestão comportamental, acarretando benefícios ao nível de satisfação de alguns clientes, procedendo-se à continuidade da gestão do dinheiro de bolso nos restantes trimestres.

Iniciou-se ainda, no terceiro trimestre de 2018, a integração de um total de 7 clientes em ASU (actividade socialmente útil), em parceria com as seguintes entidades: Snack Bar Amiguinho, Loja Social de Portalegre, Hotel José Régio, Loja Doce Lima, Hipermercado E.Leclerc, Florista Elsa e Quebramar, e, no 4.º trimestre de 2018, houve a integração de um cliente no quiosque do atalaião.

Este ano, decorrente candidatura a realizar ao programa Alentejo ALT20-06-4842-FEDER-000151 no Aviso de Abertura de Concurso n.º ALT20-42-2018-11 - Investimentos na Área dos Equipamentos Sociais, no âmbito do Regulamento Específico no Domínio da Inclusão Social e Emprego.

A operação candidata denominada por " ReModelar para inovar, Inovar para (Re)Qualificar" será sustentada na melhoria das infraestruturas e equipamentos, que possam promover cuidados e intervenções terapêuticas de elevada qualidade junto dos utentes do Centro de Actividades Ocupacionais de Portalegre. Neste conseqüente foi feita uma auscultação prévia sobre as áreas a melhorar, junto dos colaboradores e famílias. A remodelação e adaptação das infraestruturas é considerada de extrema importância, visto a necessidade da articulação funcional e arquitetónica do edifício do Equipamento do CAO de Portalegre, por forma a ser criado um conjunto edificado, coerente e que garanta a acessibilidade, conforto térmico e segurança das suas instalações por forma a dar resposta à missão e fins terapêuticos e ocupacionais do CAO, aos quais possam responder às necessidades, funcionalidade e qualidade de vida dos utentes. Por forma a cumprir a legislação em vigor (Despacho nº 52/SESS/90), será necessário, na remodelação do equipamento, serem constituídas áreas e entradas independentes para a divisão em CAO I e CAO II, que englobará a orientação dos serviços prestados para um grupo de 11 utentes que reúnem critérios de deficiências graves e profundas (CAO I), e um grupo de 30 utentes com deficiências moderadas e ligeiras (CAO II).

4.4.3 Centro de Actividades Ocupacionais de Marvão

O CAO de Marvão encontra-se organizado em três salas, sendo que se desenvolvem actividades adequadas às características de cada cliente. Este ano foi um pouco complicado, dado que tivemos muitas variações ao nível dos colaboradores. Praticamente durante todo o ano estivemos com um colaborador a menos o que tem

dificultado prestar um trabalho de qualidade aos clientes. Apesar da equipa técnica se ter mantido ao longo do ano, muitas das vezes tem de prestar apoio nas rotinas diárias da resposta social, deixando o trabalho terapêutico e técnico um pouco à margem.

Este ano conseguimos também o aumento do acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para **17 clientes**.

Ao nível das principais mudanças em termos de atividades, é de destacar a expressão motora que começou a ser realizada no Pavilhão Municipal de Santo António das Areias, em colaboração com Município de Marvão e o Agrupamento de Escolas de Marvão. Ainda este ano iniciou-se o treino de autonomia de atividades da vida diária, nomeadamente em apoio na copa.

Todas as outras atividades continuam a ser dinamizadas, com muita dedicação e esforço de todos os colaboradores, dado que temos tido sempre um colaborador de sala em falta. Para além disso, para que todas estas se tornem possíveis, temos muitas vezes colaboração de colaboradores de Lar Residencial, sendo que para fazer face à realização de atividades exteriores e colmatar faltas, necessitamos de mais um recurso humano, que fosse polivalente.

4.4.4 Lar Residencial

Têm-se verificado nos últimos tempos um aumento das limitações motoras do grupo de clientes. Em certos momentos da dinâmica diária, são necessários dois recursos apenas para um cliente, numa equipa de 3 ou 4 colaboradores, para um grupo de 24, muitos deles dependentes, o que leva a uma subcarga enorme na equipa, comprometendo muitas vezes o apoio e supervisão ao resto dos clientes. Para além disso, a alternância de colaboradores, à semelhança de anos anteriores, não beneficia o trabalho direto com os clientes, dado que os colaboradores mais antigos têm de dar formação em contexto de trabalho àqueles que chegam.

Ao nível das melhorias necessárias para esta resposta social passam por apostar no Plano de Formação dos colaboradores, de acordo com as necessidades sentidas, deverá ser uma preocupação contínua da instituição, para melhorar o desempenho da equipa.

Tal como já tinha sido destacado no ano anterior, o reforço da segurança e bem-estar dos clientes, é uma preocupação diária. Apesar de terem sido realizadas em 2018 algumas melhorias neste sentido, nomeadamente a instalação de sistema biométrico no acesso principal do edifício, a colocação de sistemas de código em todos os acessos secundários e aumento das câmaras de videovigilância, que significou um investimento considerável por parte da instituição, continua a sentir-se a necessidade de delimitar o espaço exterior com uma vedação, para garantir a eficácia de todos os outros sistemas de segurança, além de que, todos os clientes irão poderão desfrutar de forma mais espontânea e frequente do quintal do edifício, em benefício da sua qualidade de vida nos momentos de convívio e lazer na Resposta Social.

Espera-se que no próximo ano se registem menos oscilações na equipa de trabalho, o que favorecerá a estabilidade do grupo de colaboradores ao desenvolver as tarefas da dinâmica diária da Resposta Social e por conseguinte, o aumento da sua motivação no contexto de trabalho, em prol do bem-estar dos clientes.

Pretende-se continuar a promover mensalmente a vinda dos familiares ao Lar Residencial, servindo as festas de aniversário de pretexto para esse efeito, registrando-se um aumento da participação das mesmas.

Irá procurar-se manter a participação ativa dos clientes em campanhas de solidariedade, com o intuito não só de inclusão como também de responsabilização enquanto cidadãos, sensibilizando-os de que todos podemos fazer a diferença e contribuir para uma sociedade mais altruísta.

No que respeita à estrutura do edifício onde se encontra o Lar Residencial, espera-se que em 2019 sejam realizadas algumas intervenções para corrigir anomalias de construção e caso seja possível, irá tentar-se substituir-se algum mobiliário das salas de convívio, uma vez que o existente já se encontra muito desgastado. Considera-se que a manutenção destes espaços é bastante importante para que os seus utilizadores (clientes e colaboradores) sintam conforto ao usufruir dos mesmos.

4.4.5 Residência Autónoma de Santa Rita

No que se refere à metodologia utilizada na resposta social, mantém-se as reuniões mensais de equipa entre as Colaboradoras e a Coordenadora, onde são discutidos os estudos de caso dos clientes residentes, feito o ponto de situação do quotidiano dos mesmos, avaliadas as atividades em que participam.

Entre os vários serviços que assegura consistem: o transporte dos clientes (para o centro de atividades ocupacionais; residência de familiares; situações médicas; etc.); alimentação; medicação; produtos de higiene; tratamento de roupa; acompanhamento a consultas médicas, exames e/ou análises; apoio psicossocial; e dinamização de atividades de vida diária, idas a festas populares e outros eventos, entre outras, porém estas atividades encontram-se comprometidas tal como no ano transato, porque quando fica uma viatura é de 5 lugares e os clientes são atualmente seis mais a colaboradora. Contudo, através da coordenação com o nosso Lar Residencial temos assegurado a possibilidade de participar nas atividades/ eventos.

Continua a ser urgente a criação de uma resposta residencial adaptada às características dos nossos clientes, visto que esta não pode continuar nos moldes em que está.

Ao nível do *benchmarking* sugiro que se vá visitar outras instituições da área e conhecer o seu funcionamento.

4.4.6 Serviço de Apoio Domiciliário

71. SF
P
Z

Importa referir que o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um serviço que altera muito frequentemente derivado dos clientes serem idosos e alguns já em estado de muita dependência.

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 16 vagas preenchidas.

4.4.7 Creche "Os Piratas das Areias"

Importa referir que a creche "Os Piratas das Areias" é um serviço que tem vindo a alterar significativamente, resultante de uma boa afluência ao mesmo.

Esta resposta ao longo do ano de 2018 não teve alterações significativas, ao nível de colaboradoras e Coordenadora e também de clientes.

A creche " Os Piratas das Areias " tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para 40 clientes. Neste momento esta resposta conta 28 vagas preenchidas, tendo já inscritas 8 crianças, para este ano lectivo. Nesta perspectiva, iremos abrir uma nova sala de berçário com mais 8 crianças.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4.5 Formação

As tabelas que passamos a apresentar traduzem as atividades de formação ou aprendizagem concretizadas em 2018.

Formação realizada na APPACDM de Portalegre						
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
Medidas de Segurança	862	1	2	22	Colaboradores das respostas sociais de Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão	APPACDM de Portalegre
Pintura Tradicional Alentejana	769	2	1	4	Colaboradores do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	APPACDM de Portalegre
Técnicas de Posicionamento, Mobilização e Transferência	729	4	4	29	Colaboradores das respostas sociais de Lar Residencial, Centros de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma de Santa Rita e Serviço de Apoio Domiciliário	APPACDM de Portalegre
Processos de alimentação/nutrição em clientes com dificuldades nos mesmos	726	2	2	20	Colaboradores das respostas sociais de Lar Residencial e Centros de Atividades Ocupacionais	APPACDM de Portalegre
Práticas para um Sistema de Higiene, Saúde, Segurança no Trabalho ¹	862	25	2	37	Colaboradoras de todas as respostas sociais	Euroconsult

Tabela 1: Formação realizada na APPACDM de Portalegre em 2018

A formação ministrada na própria Instituição, quer sob a orientação de profissionais da mesma, quer a cargo de empresas que nos prestam serviços, incidiu nas Áreas de Educação e Formação de Saúde e Proteção Social, Segurança e Higiene no Trabalho. Estas ações abrangeram colaboradores de todas as respostas sociais/departamentos.

¹ Este curso foi iniciado em 2018, mas a sua conclusão foi apenas em 2019.

A Instituição continua a garantir oportunidades de atualização, aperfeiçoamento e alargamento de competências dos colaboradores, pelo que, sempre que se justifica é proporcionada oportunidade para a frequência de ações de formação no exterior (Tabela 2).

Formação realizada externamente					
Designação da Ação	Área de Formação (Portaria nº 256/2005 de 16 de março)	Carga horária	Nº total de Formandos	Destinatários (categorias)	Entidade formadora
Práticas Colaborativas na Intervenção Social junto de Pessoas e Famílias que enfrentam Doença Mental	762	14	2	Técnicos de Serviço Social do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	EAPN
Segurança contra risco de incêndio em edifícios	861	50	7	Colaboradores das respostas sociais de Lar Residencial, Residência Autónoma, Centros de Atividades Ocupacionais, Creche e da cozinha	Consultua
Avaliação de Impacto na Intervenção Social	762	12	2	Coordenadora e Psicóloga do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	EAPN
Distribuição e utilização adequada de cabazes Alimentares	762	8	1	Técnico de Serviço Social do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	Instituto Politécnico de Leiria
Intervenção Multissensorial em ambiente Snoezelen: perspetivas terapêuticas do Snoezelen	762	25	1	Técnica de Psicomotricidade do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	EAPN
Riscos Riscos Festivals e outros ais – Encontro no âmbito da comemoração do Dia Mundial da Saúde Mental	729	1h30	2	Técnica de Reabilitação Psicomotora e Técnica de Serviço Social do Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão	Realmente
Workshop Perturbação do Espectro do Autismo	720	3	1	Psicóloga do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre	CADIn
Prevenção de Abusos, Negligência e Maus Tratos ²	762	25	4	Colaboradores dos Centros de Atividades Ocupacionais	Mutação

Tabela 2: Formação frequentada no exterior em 2018

² Curso iniciado em 2018, mas concluído apenas em 2019.

A semelhança dos anos transatos, em 2018, a Instituição mostrou-se disponível para receber estudantes para a realização de estágios, cujas informações compilamos na tabela seguinte.

Estágios curriculares				
Instituição	Grau de Ensino	Área de Formação	Horas de estágio	Resposta onde foi realizado
Instituto Politécnico de Portalegre - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais	Licenciatura	Serviço Social	360 (1 estágio)	Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão
Universidade de Évora	Licenciatura	Reabilitação Psicomotora	48 (1 estágio)	Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão

Tabela 3: Estágios curriculares em 2018

Para além das ações já descritas foram dinamizadas outras iniciativas de cariz formativo, abertas à comunidade, no âmbito do projeto Espaço ComUNIDADE (tabela 4).

Outros trabalhos desenvolvidos				
Designação do trabalho	Objetivo do trabalho	Entidade promotora	Período de realização	Participantes/Resposta Social
Workshop de Costura	Aquisição e aperfeiçoamento de conhecimentos em costura criativa.	APPACDM de Portalegre	19 de outubro	1 Colaboradora do Centro de Atividades Ocupacionais de Portalegre
Workshop O Coaching para Cuidadores	Contribuir para a aquisição de conhecimentos no âmbito de ferramentas de Coaching	APPACDM de Portalegre e	8 de novembro	7 Colaboradores dos Centros de Atividades Ocupacionais
Workshop Terapia pela Dança	Desenvolver conhecimentos em terapia pela dança.	APPACDM de Portalegre,	9 de novembro	2 Colaboradores dos Centros de Atividades Ocupacionais

Tabela 4: Outros trabalhos formativos realizados em 2018

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

Como podemos verificar pela consulta da tabela 5, o Plano de Formação para 2018 previa a realização de quatro cursos de formação distintos, cada qual replicado em várias ações.

O curso de "Medidas de Segurança" foi realizado duas vezes, com colaboradores do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais de Marvão. As restantes ações deste curso foram canceladas porque está prevista a revisão do plano de segurança e o seu agendamento processar-se-á assim que esta seja terminada.

Para o curso "Técnicas de Posicionamento, Mobilização e Transferência" estavam previstas 2 ações, no entanto, foi replicado 4 vezes, garantindo a abrangência de um maior número de formandos e a salvaguarda dos serviços em funcionamento, apesar do decurso das formações.

A formação "Práticas para um Sistema de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho" havia sido planeada para 3 ações, mas foi possível abranger todos os formandos em dois grupos apenas.

Pela dificuldade de agendamento com o formador, na área da podologia, as ações "Cuidados dos pés e unhas" foram canceladas, podendo de futuro decorrer se conseguirmos formador disponível.

Cumprimento do Plano Anual de Formação 2018					
Designação do Curso	Número de ações previstas	Concretizada		Se não concretizada	
		Sim	Não	Cancelada - Causa	Transfere para ano seguinte
Medidas de Segurança	6	2	4	Não realizadas porque se prevê a revisão do plano de segurança, sendo agendadas futuramente.	
Técnicas de Posicionamento, Mobilização e Transferência	2	4	0		
Práticas para um Sistema de Higiene, Saúde, Segurança no Trabalho	3	2	1	Foi realizada menos uma ação porque foi possível agrupar todos os colaboradores apenas em duas ações.	
Cuidados dos pés e unhas	2	0	2	Dificuldade no agendamento com o formador. Será pesquisada formação externa neste âmbito.	

Tabela 5: Cumprimento do Plano Anual de Formação delineado para 2018

▪ **Resultados da avaliação do impacto das formações**

O procedimento da formação (PQ.05/1) define que "a verificação da eficácia da ação de formação, é processada pelo superior hierárquico do formando, através da análise do desempenho e *performance* do mesmo, no desenvolvimento das suas tarefas" (sic). O registo destas evidências é inscrito no Mod.PRH.18/0 – Avaliação da Eficácia da Formação.

Esta tipologia de avaliação tem vindo a ser concretizada 6 meses após o término dos eventos formativos, tendo em 2018 decorrido para as seguintes ações:

- ✓ "Primeiros Socorros em Pessoas com Necessidades Especiais";
- ✓ "Pintura Alentejana".

Nas tabelas seguintes são apresentados os resultados de avaliação da eficácia, para as respostas sociais que a efetuaram, constatando-se que de um modo global as ações são avaliadas positivamente, o que demonstra que as mesmas foram pertinentes para o desempenho profissional dos colaboradores.

	Primeiros Socorros em Pessoas com Necessidades Especiais	Pintura Alentejana
Média total da avaliação do impacto	93.88%	68.5%
Taxa global de eficácia das ações de formação: 81.19%		

Tabela 6: Avaliação do impacto da formação 2018 – CAO de Portalegre

	Primeiros Socorros em Pessoas com Necessidades Especiais
Média total da avaliação do impacto	100%
Taxa global de eficácia das ações de formação: 100%	

Tabela 7: Avaliação do impacto da formação 2018 – CAO de Marvão

A maioria das ações que se realizaram no ano transato ainda não foram submetidas a avaliação da eficácia porque não decorreram 6 meses após a sua conclusão.

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

Durante o ano de 2018 usufruíram de formação 87% dos colaboradores, sendo que a maioria realizou entre 10 a 35 horas de formação. Cerca de 11% dos colaboradores concretizou um mais de 35h de formação anuais.

M. S.
S.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Controlo de profissionais com 35 horas de formação (contabilizada formação interna e externa)					
	0 horas de formação	< 10 horas de formação	10-35 horas de formação	> 35 horas de formação	Observações
Nº de profissionais (geral)	8	13	34	7	

Tabela 8: Controlo de horas de formação profissional em 2018

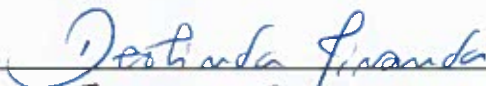



RELATÓRIO DE ATIVIDADES


Áreas a Melhorar

- Encontrar novas formas de autofinanciamento, sendo que este Quadro Comunitário apela ao Empreendedorismo Social;
- Existir uma maior coordenação e aproveitamento de recursos internos ao nível das áreas de Formação;
- Melhorar a distribuição interna de serviço, fomentando uma melhor dinâmica das Respostas Sociais;
- Cumprir com os prazos para a entrega de documentação associada aos Procedimentos da Qualidade.

Aprovado pela Direcção a 8 de Março de 2019,







Assembleia Geral a 28 de Março de 2019,

