

APPACDM



APPACDM de Viana do Castelo
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

PLANO ANUAL DE GESTÃO
(Plano de Atividades)
MONITORIZAÇÃO FINAL

Delegação de Valença

2022

Índice

1. Introdução	5
2. Caracterização	6
Caraterização e avaliação atividades	6
Caraterização das respostas/serviços	9
3. Princípios de Ação	14
Missão	14
Visão	14
Valores	14
Políticas	15
4. Objetivos e metas operacionais	16
5. Orçamento Previsional	19
6. Parcerias	21
7. Calendarização Atividades	30
8. Indicadores de desempenho	40

1. Introdução

A APPACDM de Viana do Castelo baseia a sua estratégia num modelo conceptual (ver Figura 1), através do qual implementa e desenvolve a sua missão, com vista a uma procura constante da sua visão institucional, medido através dos resultados alcançados. Todas as estruturas da organização seguem este modelo, no sentido de alinhar o desempenho global da organização.

Este plano é monitorizado sistematicamente e avaliado pelo menos duas vezes por ano.

A primeira versão deste plano é realizada em novembro, com base em dois tipos de dados: (i) dados da monitorização intermédia do plano do ano em curso; (ii) dados do relatório final do plano do ano anterior. Sempre que necessário este documento será revisto.

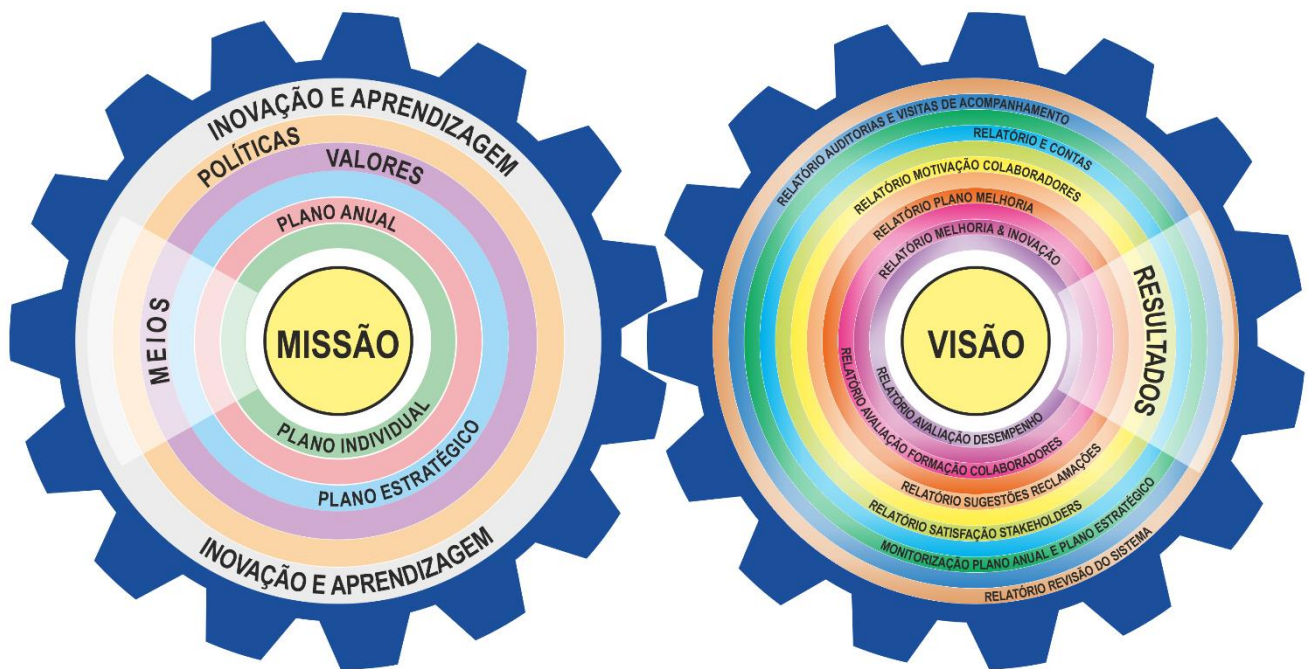


Figura 1– Modelo conceptual APPACDM de Viana do Castelo

2. Caracterização

Caraterização e avaliação atividades

Atividades de desenvolvimento complementares (caráter regular)						
Atividade	Horário	Nº de sessões previstas	Nº de sessões efetivas*	Nº médio de clientes*	% Satisfação [#]	Impacto QV (%) [#] (perspetiva cliente)
Atividades Aquáticas	3ª e 6ª feira – 11h00 às 12h00	25	31	7	100%	100%
Educação Física	3ª feira – 14h00 às 14:50 15h00 às 15:50h	25	25	9	100%	100%
Clube de Fotografia	2ª feira – 11h00 às 12h00	18	32	4	100%	100%
Expressão dramática/ Represent' arte	Mensal	8	9	7	100%	100%
Bar	2ª a 6ª – 13h00 às 13h30	Diário	0	0	-	-
Lavagem de Carros	13h00 às 14h00- Mensal	15	0	0	-	-
Snoezelen	6ª feira – 14h00 às 15h30	2	0	0	-	-
Programa “Eu e o Outro”	Mensal	8	8	14	100%	100%
Informática	2ª feira – 11h00 às 12h00	15	0	0	-	-
Equitação Terapêutica	5ª feira – 11h00 às 12h00	15	17	7	100%	100%
Basquetebol	6ªfeira – 14h30 às 15h30	15	0	0	-	-
Judo	4ªfeira – 14h00 às 15h00	15	0	0	-	-
Yoga	6ªfeira – 14h00 às 14:50 15h00 às 15:50h	10	4	6	100%	100%
Dança	2ªfeira – 10h00 às 11h00	10	12	14	100%	100%

Monitorização Final: Durante este ano verificou-se uma retoma gradual da normalidade, tendo-se por isso recuperado algumas atividades que estavam suspensas desde o início da pandemia de COVID-19, nomeadamente, as Atividades Aquáticas, Equitação, a Educação Física, o *Represent' arte*, o Clube de Fotografia e o programa “Eu e o Outro”. Realizou-se a atividade de Dança em parceria com um professor da área. Permaneceram suspensas as atividades de Bar, Lavagem de Carros, Informática, Basquetebol e Judo. Relativamente ao *Snoezelen* é de referir que a mesma se encontra suspensa atendendo a que o edifício do CACI de Valença se encontra em obras de remodelação, pelo que, não temos acesso à respetiva sala. Pelo mesmo motivo e na ausência do nosso ginásio, não foi possível concretizar as sessões previstas de Yoga.

Atividades de desenvolvimento de suporte ou de apoio (caráter pontual) *

Atividade	Nº de sessões efetivas	Nº de apoios ¹	Elaboração / monitorização Pi's ²	Diligências ³	Renovações processuais	Outros
DT/Psicóloga	68	29	36	238	37	
Assistente Social	10	29		82	37	
Psicomotricidade	2	28	36	56		
Enfermagem	6	29		50		

Monitorização Final: No que diz respeito às atividades de desenvolvimento e suporte, ao longo deste ano, tanto a Diretora Técnica/Psicóloga como a Assistente Social tiveram necessidade de efetuar várias diligências no sentido de dar resposta a necessidades pontuais/específicas dos clientes e/ou respetivas famílias e parceiros sociais.

Mais concretamente, a DT participou em 141 reuniões (10 reuniões de CPCJ, 21 reuniões com a Ação Social e CLAS, 6 com a Adriminho e projeto Eurocidade, 6 reuniões com o IES de Leixa Ferrol no âmbito do programa Erasmus+, 31 reuniões de acompanhamento da obra no âmbito do Norte 2020, 18 reuniões relacionadas com ASU e 49 com outros parceiros). Realizou ainda 5 visitas domiciliárias (3 a clientes e 2 a potenciais candidatos), 68 atendimentos de intervenção psicoterapêutica (relacionados com problemas de comportamento, alterações emocionais, problemas familiares e sociais, sendo que apenas 5 foram registados em R44), e ainda, cerca de 92 contactos telefónicos com parceiros e familiares de clientes. Por sua vez, a Assistente Social participou numa reunião de CLAS, 1 reunião com um responsável da Cáritas Diocesana de Valença, 4 atendimentos relacionados com inscrição de potenciais clientes, 4 visitas domiciliárias (1 a uma potencial cliente e 3 a clientes do CACI), cerca de 65 contactos com familiares de clientes, outros parceiros e entidades. Realizou ainda 2 acompanhamentos ao banco e 10 atendimentos psicossociais. Entre o final do mês de novembro e todo o mês de dezembro procedeu à renovação processual de matrículas dos 29 clientes a frequentar o CACI e 8 de LAP.

A Psicomotricista realizou 5 reuniões (duas com a Escola Muralhas do Minho, uma com o IES de Leixa Ferrol e duas com familiares), 16 contactos com parceiros (entre os quais contactos com IES de Leixa Ferrol no âmbito do clube de fotografia) e 32 contactos com familiares de clientes, 1 visita domiciliária e 2 intervenções com clientes. O enfermeiro realizou 96 preparações medicamentosas, 56 medições antropométricas, 10 cuidados específicos de enfermagem (pensos, tratamentos, curativos, etc.), 6 atendimentos, 1 visita domiciliária e cerca de 33 diligências de mediação entre a família e o centro de saúde/hospital, no sentido de marcação de consultas, obtenção de guias de medicação e outros.

¹ - Nº de apoios a atividades

² - Não enquanto participante. Apenas no caso de a pessoa ser responsável/gestora do processo de elaboração/monitorização de planos individuais

³ - Visitas domiciliárias, acompanhamentos ou idas a organismos da comunidade (banco, tribunal, finanças, s. social, etc.), reuniões com parceiros ou outras entidades

Atividades de desenvolvimento de sala/ateliê						
Nome	Nº de colaboradores	horário	Periodicidade	Nº médio de clientes*	% satisfação#	Impacto QV (%)# (perspetiva cliente)
Sala/ateliê I reciclagem plástico	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 16h00	Diária	7	100%	100%
Sala/ateliê artesanato	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 16h00	Diária	8	100%	100%
Sala/ateliê Papel	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 16h00	Diária	7	100%	100%
SAI	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 16h00	Diária	1	100%	100%
AVD	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 16h00	Diária	7	100%	100%

* Colunas a preencher nos momentos de monitorização (intermédia e final)

Colunas a preencher apenas aquando da monitorização final

Monitorização Final: Durante a pandemia houve necessidade de reformular a organização dos *ateliers*, abolindo-se a rotatividade entre os mesmos e aplicando critérios de distribuição de clientes que tinham por base minimizar contatos. Em meados de março e acompanhando o aliviar das medidas previstas no plano de contingência, repusemos o seu normal funcionamento. Porém, neste momento, pelo facto de não estarmos no nosso espaço habitual (que se encontra em obras), a sala de AVD e a sala de acompanhamento individualizado (SAI) não estão em funcionamento.

Caraterização das respostas/serviços

A Delegação de Valença integra duas respostas sociais: Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão (CACI) e Lar de Apoio (LAP), que prevê a resposta para 30 clientes em CACI, dos quais 8 deles são simultaneamente clientes de LAP.

Público-alvo de CACI:

Dos clientes de CACI (29), a maioria é proveniente do concelho de Valença (63%), sendo os demais oriundos de concelhos limítrofes (V. N. Cerveira – 20%; Caminha – 10%; Viana do Castelo – 7%), apresentando idades compreendidas entre os 19 e os 66 anos (média de 39 anos) e diagnóstico de deficiência intelectual, associada ou não a outras patologias (ver tabela 1).

Público-alvo de Lar de Apoio:

Os clientes que integram o LAP (8) são oriundos na sua maioria do concelho de Valença (62,5%) e demais concelhos limítrofes (37,5%), apresentando idades compreendidas entre os 37 e 66 anos (média de 47 anos).

NOME	RESIDÊNCIA	TIPO DE DEFICIÊNCIA	Admissão na resposta social	VALÊNCIAS	Data de Nascimento	AG. FAMILIAR
A	V. N. de Cerveira	Deficiência intelectual; Síndrome de Crouzon.	30-09-2011	CACI	29-09-1995	3
B	Viana do Castelo	Multideficiência	14-05-2008	CACI	27-08-1984	2
			14-05-2008	LAP		
C	V. N. de Cerveira	Deficiência intelectual; Demência pré-frontal	02-11-2004	CACI	03-01-1973	2
D	Valença	Trissomia 21	23-09-2014	CACI	06-09-1982	4
E	Valença	Deficiência intelectual	20-03-2014	CACI	06-09-1992	4
F	Valença	Multideficiência	08-07-1996	CACI	15-07-1981	3
G	V. N. de Cerveira	Paralisia Cerebral	02-07-2009	CACI	28-01-1992	3
H	Valença	Trissomia 21	12-01-2009	CACI	23-08-1978	2
			12-01-2009	LAP		
I	Valença	Deficiência intelectual	21-05-2018	CACI	03-11-1972	2
J	Valença	Deficiência intelectual	02-11-2010	CACI	30-05-1956	3
			08-10-2012	LAP		
L	Valença	Síndrome de Lawrence Moon	05-09-2006	CACI	13-04-1989	2
N	Caminha	Deficiência intelectual	29-09-2014	CACI	24-07-1993	3

NOME	RESIDÊNCIA	TIPO DE DEFICIÊNCIA	Admissão na resposta social	VALÊNCIAS	Data de Nascimento	AG. FAMILIAR
O	Caminha	Deficiência intelectual/Doença Mental	02-05-2022	CACI	05-05-1985	4
P	Valença	Trissomia 21	03-06-2013	CACI	01-03-1968	3
Q	Caminha	Deficiência intelectual	09-10-2012	CACI	15-02-1971	5
			19-11-2012	LAP		
R	Valença	Paralisia Cerebral	05-09-2016	CACI	10-09-1963	1
			20-04-2022	LAP		
S	V. N. de Cerveira	Trissomia 21	04-10-2004	CACI	03-12-1983	2
			15-08-2008	LAP		
T	Viana do Castelo	Trissomia 21	20-09-1996	CACI	21-08-1980	2
			15-10-2012	LAP		
	Valença	Paralisia Cerebral	19-09-1996	CACI	29-08-1981	3
V	Valença	Deficiência intelectual	16-09-2002	CACI	31-08-1979	3
			01-03-2004	LAP		
W	Valença	Deficiência intelectual	24-11-2014	CACI	08-07-1996	3
X	V. N. de Cerveira	Deficiência intelectual	30-07-2008	CACI	06-10-1991	3
Y	Valença	TCE (traumatismo crânio encefálico)	04-02-2013	CACI	27-01-1976	3
Z	Valença	Trissomia 21	27-06-2016	CACI	03-02-1967	3
A1	Valença	Encefalopatia Congénita	06-06-2022	CACI	22-03-2000	3
B2	Valença	Deficiência intelectual	22-06-2016	CACI	19-05-1975	2
B3	Monção	Deficiência intelectual	07-02-2017	CACI	01-06-1981	4
B4	Valença	Síndrome de X Frágil	13-06-2022	CACI	10-07-2003	4
B5	V. N. Cerveira	Deficiência intelectual	05-09-2022	CACI	25-08-2004	2

Monitorização final: Atendendo a que houve algumas movimentações de clientes (rescisões e novas admissões), considerou-se necessário proceder à alteração da tabela e dados acima apresentados. Com efeito, ao longo do ano de 2022 fizemos uma nova admissão em LAP e quatro em CACI.

Infraestruturas e dinâmicas de intervenção

O CACI de Valença funciona de segunda a sexta-feira, entre as 8:30h e as 17:30h, encerrando para férias entre 08 e 26 de agosto e respeitando as interrupções previstas no calendário de atividades da Instituição. Dinamiza atualmente 4 Ateliers de trabalho: **Atelier de Reciclagem de Papel; Atelier de Artesanato; Atelier de Atividades de Vida Diária; Atelier de Reciclagem de Madeiras, Plásticos e outros**; bem como **uma sala de acompanhamento individualizado** vocacionada para clientes cujas características específicas não lhes permitem a frequência dos ateliers. Os clientes encontram-se organizados por grupos de trabalho e desenvolvem rotativamente atividades nos diferentes ateliers, conforme um horário previamente estabelecido, dando assim oportunidade a cada um deles de participar num conjunto diversificado de dinâmicas, consoante os seus interesses e ofertas do Centro. Cada cliente tem um Colaborador de Referência que funciona como mediador privilegiado entre o cliente, a família e a equipa técnica, sendo um elemento estruturante e aglutinador relativamente a toda a informação do cliente, motivações, interesses e sugestões, constituindo-se como a figura principal a quem o cliente recorre sempre que necessário.

O Lar de Apoio de Valença é uma valência de acolhimento que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados para pessoas com deficiência, que se encontram impedidas temporariamente de residir no seu meio familiar. Funciona de segunda a sexta-feira, entre as 17:00h e as 10:00h, encerrando para férias entre 1 e 31 de agosto e respeitando as interrupções previstas no calendário de atividades da Instituição. Esta estrutura constitui-se como uma retaguarda social relevante para os clientes que necessitam deste tipo de resposta. Sem pretender substituir o contexto familiar, procura criar um ambiente protetor, acolhedor e facilitador do desenvolvimento de competências de autonomia. Nesse sentido, criou-se um conjunto de rotinas nas quais os clientes participam ativamente, sendo simultaneamente agentes e beneficiários das diferentes atividades desenvolvidas.

No sentido de favorecer as dinâmicas de intervenção, planeiam-se anualmente reuniões gerais (com a participação dos clientes e colaboradores), as quais apresentarão este ano periodicidade mensal (de acordo com a sugestão dos vários intervenientes) e reuniões de equipa com periodicidade quinzenal, ou sempre que se justifique. Diariamente procuramos desenvolver competências que capacitem aos nossos clientes o exercício da sua autodeterminação sendo visíveis na sua participação nos diferentes assuntos que respeitam ao seu projeto de vida. Nesta linha os clientes colaboram ativamente na definição e implantação do PA, apresentando sugestões e integrando grupos de trabalho para concretização das atividades; solicitam reuniões para resolver problemas pessoais ou discutir ideias; tomam decisões quanto à sua participação em diferentes situações; envolvem-se de forma proactiva em projetos do centro e são o principal agente na elaboração do seu Plano Individual (PI).

Este ano pretendemos dar continuidade à avaliação dos clientes com o Protocolo de Registo e Avaliação de Competências (PRAC), tendo como objetivo uma avaliação mais realista do perfil do cliente e uma visão global da sua autonomia nos diferentes domínios considerados. Deste modo espera-se a realização de PI's mais ajustados às reais necessidades dos clientes e seus familiares. Esta avaliação e consequente elaboração dos PI's é realizada em equipa, estando o cliente presente em todo o processo e apresenta um carácter dinâmico e mutável sendo acompanhado em permanência por todos os intervenientes.

Este Plano de Atividades, sendo comum às duas respostas sociais pretende ser um instrumento de trabalho unificador e orientador do projeto de intervenção.

Enquadramento

A Delegação possui uma equipa de trabalho especializada, que, no seu trabalho do dia-a-dia, presta apoio aos clientes, no sentido de contribuir para a manutenção e desenvolvimento de competências de Autonomia Pessoal, Autonomia Social, Autonomia de Realização e cuidados de saúde, mediante o trabalho desenvolvido nos ateliers, intervenção terapêutica (psicologia e psicomotricidade), acompanhamento social e cuidados de enfermagem e encaminhamento clínico. Na incessante procura por melhorar a qualidade de vida dos nossos clientes, proporcionando-lhes um leque diversificado de atividades, a Delegação de Valença tem vindo, ao longo dos anos, a programar e desenvolver atividades complementares de âmbito desportivo, artístico e lúdico, criando oportunidades de desenvolvimento mediante a experimentação / participação em diferentes atividades.

Para o presente ano e devido à atual situação pandémica que vivenciamos poderemos não ter oportunidade de as realizar todas, contudo esperando que se venham a verificar melhorias nos próximos meses optamos por continuar a considerá-las neste Plano.

- Atividades Aquáticas;
- Educação Física;
- Expressão dramática;
- Clube de fotografia;
- Snoezelen;
- Programa de Promoção e diferenciação emocional «Eu e o Outro»;
- Turma de Informática;
- Equitação Terapêutica;
- Judo;
- Basquetebol;
- Dança;
- Yoga;
- Psicomotricidade;
- Serviço de Bar;
- Serviço de Lavagem de carros;
- Atividades relativas aos Programas de saúde (Cuidados Individualizados, Saúde Pública, Transtornos Alimentares, Epilepsia, encaminhamento para consultas de especialidade);
- Atividades de intercâmbio com diferentes segmentos populacionais da Comunidade;
- Campo de Atividades;
- Caminhadas e piqueniques;
- Comemorações Festivas;
- Visitas a diferentes estruturas e serviços da Comunidade.

A nossa maior preocupação é, sem dúvida, trabalhar no sentido de maximizar a funcionalidade e autonomia dos nossos clientes, em função das dificuldades e potencialidades de cada um, tendo sempre como referência uma perspetiva de melhoria contínua dos serviços que prestamos. Assim, as atividades que prestamos e organizamos têm um conjunto de serviços de suporte que de seguida se passam a indicar:

- Serviço de transporte (assegurado pelos serviços dos Municípios e por viatura própria da delegação quando assim é possível);
- Serviços de manutenção e higienização dos espaços;
- Serviços de refeitório;
- Serviço de acompanhamento e intervenção direta na higiene pessoal dos clientes sempre que necessário (Higiene oral, banhos, etc.);
- Cuidados de Enfermagem (em horário do/a enfermeiro/a);
- Apoio terapêutico.

Monitorização Final: Durante o ano 2022, devido as obras de reestruturação e ampliação do espaço físico do CACI os nossos serviços funcionaram em instalações provisórias, sendo que não houve possibilidade de manter algumas atividades que fazem parte do nosso enquadramento e salas de trabalho, nomeadamente a frequência da sala de *snoezelen* e a sala de acompanhamento individualizado, serviço de bar e o serviço de lavagem de carros.

É ainda de referir uma alteração nos serviços de transporte, os quais passaram a ser assegurados pela Câmara Municipal a partir do 2º semestre.

Ao longo do ano, e com o aliviar das medidas de restrição foi possível retomar as reuniões gerais, com a participação de clientes e colaboradores, e as reuniões individuais de monitorização dos Planos Individuais (PI's) dos Clientes, bem como outras que habitualmente surgem para resolução/discussão de diferentes problemáticas.

A atividade de Yoga foi realizada durante o tempo em que as atividades físicas estiveram suspensas devido à pandemia, a fim de substituir as mesmas. Deste modo, aquando da retoma das atividades físicas a mesma deixou de se realizar por incompatibilidade de horário, tendo assim o número de sessões efetivas ficado aquém da meta estipulada inicialmente.

Horários e período de funcionamento

	CACI	LAP
08:30 – 17:30	Semana	
17:00 – 09:00		Semana
Encerramento	Agosto	Agosto

Quadro I – Horários de funcionamento das diferentes Valências da Delegação de Valença

Monitorização final: O CACI e Lar de Apoio estiveram encerrados em dias feriados e demais dias estipulados na Calendarização de Atividades para 2022.

DELEGAÇÃO DE VALENÇA

HORÁRIO
FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA
08h30 - 17h30

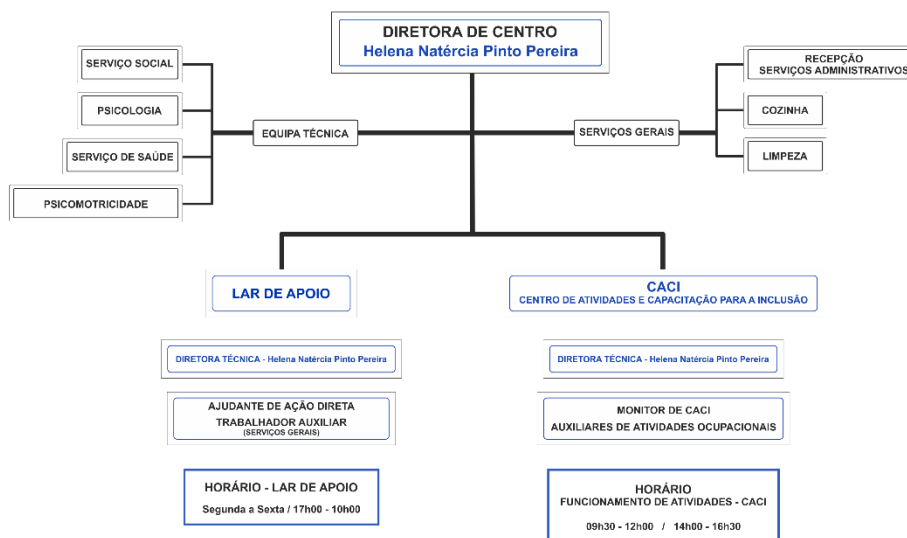


Figura 2- Organograma

3. Princípios de Ação

Missão

A APPACDM é uma instituição Particular de Solidariedade Social que concebe, constrói e implementa respostas sociais dirigidas prioritariamente aos cidadãos com deficiência e suas famílias com vista a facilitar a construção de um projeto de vida.

Visão

Ser uma instituição de referência na construção de uma sociedade inclusiva.

Valores

Amizade

Confidencialidade

Criatividade

Igualdade

Integridade

Privacidade

Respeito

Responsabilidade

Rigor

Solidariedade

Políticas

Qualidade

AAPPACDM de Viana do Castelo define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização e a qualidade de vida dos clientes.

A APPACDM de Viana do Castelo define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de dez políticas.



4. Objetivos e metas operacionais

Âmbito: Infraestruturas e equipamentos

Resposta(s) Social: CACI

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 1: Concretização de obras para alargamento/remodelação do CACI até Dezembro de 2022	Não executado	Não atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Reunião de acompanhamento de obra	Diretora Técnica	Nº de reuniões	1	15	Atingido

Monitorização Final: Durante este ano deu-se início às obras de alargamento e remodelação do CACI. No entanto, as mesmas não ficaram concluídas em dezembro, tal como inicialmente previsto, tendo surgido a necessidade de solicitar prorrogação do prazo para o Norte 2020.

Esta alteração do mapa cronológico deveu-se essencialmente a atrasos no fornecimento de matérias-primas (Covid-19 e situação de guerra), condições climáticas adversas (Outono anormalmente chuvoso), e atraso na licença no ACT para remoção das placas de fibrocimento.

Esperamos que a mesma fique concluída no final do 1º semestre de 2023.

Âmbito: Recursos Humanos

Resposta(s) Social: CACI

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 2: Promover uma ação de sensibilização/formação sobre primeiros socorros para 50% dos colaboradores	69%	Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Levantamento das entidades que possam realizar a formação	Equipa Técnica da Delegação e Valença e Técnica de HST da APPACDM	Até 30 de Maio de 2022		Março de 2022	Atingido
Preparação de dossier de formação	Equipa Técnica e Gabinete de Formação da APPACDM	Data de entrega dos dossiers	15 dias antes do início da formação	Executado	Atingido
Realização da formação	Equipa Técnica da Delegação e Valença e Técnica de HST da APPACDM	Nº de horas de formação	4h	4h	Atingido

Monitorização Final: A ação de sensibilização/formação sobre primeiros socorros realizou-se no passado dia 14 de novembro, tendo participado na mesma 69% dos colaboradores da Delegação.

Âmbito: Atividades e serviços

Resposta(s) Social: CACI

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 3: Aumentar o nº de atividades complementares	1	Atingido
Objetivo 4: Promover a participação de 20% dos clientes no projeto de “Dança”	50%	Atingido
Objetivo 5: Aumentar o nº de parceiros que garantam a continuidade do serviço	Não executado	Não atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Iniciação da atividade de “Dança”	Escola “Style Dance”	Até 30 de Maio de 2022		15 de fevereiro	Atingido
Formalização de protocolo com a escola de Dança	Assistente Social	Até 30 de Junho de 2022		Não executado	Não atingido

Monitorização Final: No dia 15 de fevereiro deu-se início à atividade de dança. Aproveitando as comemorações dos 50 anos da APPACDM de Viana do Castelo que pressupunha a dinamização de uma encenação por parte de cada delegação da instituição, procedeu-se à criação de um espetáculo relacionado com a história do concelho de Valença. A peça «Valença entre a Guerra e a Paz» acabou por não ser apresentada ao público devido a um surto de covid entre os participantes que obrigou a isolamento na data prevista. O protocolo acabou por não ser formalizado devido à dificuldade do professor em assegurar um horário compatível com o horário de funcionamento da Delegação.

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 6: Aumentar a participação na comunidade	Executado	Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Criação de um espetáculo anual na/para a comunidade	Equipa Técnica da Delegação e Valença	Até dezembro de 2022		12 e 13 de dezembro	Atingido
Participação em atividades propostas pela comunidade	Equipa Técnica	Nº de atividades	2	4	Atingido

Monitorização Final: Indo de encontro ao objetivo preconizado, apresentamos um espetáculo (“A tristeza das Velas”) junto de duas IPSS’s locais (Santa Casa da Misericórdia e ASRAR) a 12 e 13 de dezembro, respetivamente. Do mesmo modo, no âmbito da comemoração dos 50 anos da APPACDM de Viana do Castelo, estava prevista a apresentação de uma peça, porém na data prevista, 12 de maio, muitos elementos do grupo encontravam-se em isolamento devido à COVID-19 pelo que acabou por não ser apresentado.

De salientar a participação da delegação em duas atividades na comunidade, nomeadamente, o «Desfile de Carnaval», o qual contou com a participação ativa de várias IPSS’s concelhias e foi divulgado nas redes sociais, e a atividade de «Prevenção de Burlas» promovida pela GNR e CLDS de Valença e na qual participou um grupo de clientes da Delegação.

Assim, e atendendo ao alívio das medidas relativas à COVID-19, este ano aumentou-se a participação na comunidade, uma vez que em 2021 foi realizada apenas uma atividade proposta pela comunidade, e este ano realizaram-se 4.

Objetivos e metas operacionais (resultados - quadro resumo)

	Total	Atingidos	Parcialmente atingidos	Não atingidos	% Cumprimento
Objetivos	6	4	0	2	67%
Atividades	8	7	0	1	88%

5. Orçamento Previsional

CACI

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Alimentação	9000,00	21529,06	Donativos (géneros e económicos)	5000,00	12151,17
Combustível	1200,00	2749,98	Mensalidades CACI	30000,00	34851,77
Compras	400,00	637,45	Proveitos extraordinários	1500,00	6983,21
Comunicação	750,00	1228,23	Quotizações	250,00	223
Conservação e Reparação	2000,00	4106,15	Subsídio Segurança Social CACI	184600,00	216680,4
Encargos de Saúde com utente	150,00	3189,96	Vendas	100,00	2148,84
Encargos sobre Remunerações	28000,00	26364,05	Outros Subsídios (Câmara e JF)	1000,00	2874
Ferramentas e Utensílios	300,00	451,28	Outras Receitas	200,00	194,4
Gás	700,00	1581,88			
Gratificação Utentes	900,00	1331,00			
Limpeza, Higiene e Conforto	2500,00	2699,87			
Material de Escritório	700,00	509,96			
Outros Fornecedores Externos	300,00	2451,68			
Remuneração Pessoal	115000,00	116491,49			
Seguro Pessoal	1300,00	322,19			
Seguros	4500,00	556,97			
Juros	2200,00	1329,49			
Regularização de Géneros Alimentares	300,00	225,00			
Despesas Representação	100,00	104,64			
Trabalho Especializado	800,00	1247,87			
Atividades Desportivas	2500,00	440,00			
Outras Despesas	8500,00	7448,2			
	182.100,00	196.996,4		222.650,00	276.106,79

LAP

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Alimentação	1100,00	2396,76	Mensalidades de Lar	7200,00	6025,6
Água	200,00	250,8	Subsídio Segurança Social LAP	69200,00	82045,44
Comunicação	800,00	303,75	Outras receitas	100,00	8091,01
Conservação e Reparação	250,00	439,56			
Eletricidade	1000,00	1333,43			
Encargos de Saúde com utente	50,00	626,95			
Encargos sobre Remunerações	6220,00	7760,74			
Gás	400,00	465,28			
Limpeza, Higiene e Conforto	800,00	295,95			
Outros Fornecedores Externos	80,00	60,11			
Remuneração Pessoal	30000,00	32386,99			
Rendas e Alugueres	4625,00	561,62			
Seguro Pessoal	270,00	84,47			
Seguros	350,00	172,44			
Trabalho Especializado	600,00	501,81			
Outras Despesas	4000,00	7767,77			
	50.745,00	55.408,43		76.500,00	96.162,05

Monitorização final: Da análise efetuada verificamos que o nosso orçamento se encontra muito equilibrado, apesar das despesas, tanto de LAP como de CACI, terem ultrapassado o estipulado. Por sua vez, as receitas superaram as nossas expectativas, devido essencialmente aos donativos e subsídios atribuídos, decorrentes das várias parcerias estabelecidas no seio da comunidade.

Saliente-se que, relativamente à rubrica “alimentação”, o valor refletido nas despesas não é real, uma vez que o mesmo refere-se à receção de donativos alimentares cujo valor é anulado na receita.

Assim, tal como se depreende da análise contabilística acima apresentada, verificamos que as receitas foram amplamente superiores às despesas tendo-se verificado um saldo positivo de 79.110,39€, referentes ao CACI e, 40.753,62€, respeitantes à resposta de LAP, o que perfaz um **saldo geral positivo na ordem dos 119.864,01€**. É de acrescentar que neste valor ainda não estão refletidas as imputações e amortizações próprias do encerramento de contas, porém, o valor não ficará muito distante do que é aqui apresentado.

6. Parcerias

O trabalho em parceria constitui-se fundamental para esta Delegação uma vez que, não só contribui para o bom desempenho e sustentabilidade financeira, mas também permite manter uma ligação direta com a comunidade local e instituições do Concelho. Procuramos assim implementar parcerias que tragam benefícios para os nossos clientes, proporcionando-lhes experiências que de outra forma não seria possível.

De referir que, durante este ano estabelecemos uma nova parceria (Grupo Beneteau) que se tem revelado muito importante para a Delegação. No próximo ano pretendemos formalizar parceria com esta entidade, tendo inclusive, os seus responsáveis, mostrado interesse em vir a desenvolver uma Atividade Socialmente Útil. Para além disso, acrescentamos a parceria pontual com a ZF – TRW Dalphi Metal que, sempre que solicitado, fornece materiais para trabalho em atelier e a parceria com a Ezpeleta, que também tem efetuado donativos pontuais.

Parcerias Formais

Câmara Municipal de Valença					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de horas	Cedência Professor Apoio nas Atividades aquáticas	12h	31h	258%
		Cedência Professor Educação Física	12h	25h	208%
		Cedência da Piscina Municipal	12h	31h	258%
	Nº de Clientes transportados	Transporte diário de clientes	9 Clientes	18	200%
	Taxa de participação despesas	Comparticipação nas despesas da Delegação (água, eletricidade, comunicações e transportes)	100%	100%	100%
	Valor do donativo	Donativo para a prática de equitação	1100 euros	1100	100%

Monitorização final: Esta parceria continua a ser fundamental para a Delegação de Valença na medida em que é indispensável para o nosso equilíbrio financeiro, pois, para além de participar algumas das nossas despesas, realiza ainda o transporte diário de 18 clientes. No 2º semestre a Câmara Municipal de Valença assumiu o transporte de todos os clientes residentes no concelho, justificando-se assim um número maior do que inicialmente previsto.

Depois de um período de suspensão das atividades, retomamos este ano as atividades aquáticas e a educação física, rentabilizando-se ainda mais esta parceria. Retomou-se ainda a equitação, cuja frequência só é possível devido ao donativo concedido pelo Município.

Câmara Municipal de Paredes de Coura

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Taxa de clientes	Campo de Atividades no CEIA	20% de clientes servidos	0	0
	Nº de participantes de outra delegação	Campo de Atividades no CEIA	4	0	0

Monitorização final: Por motivos alheios à Delegação, este ano não foi possível realizar o campo de atividades no CEIA mas já iniciamos diligências para que o mesmo possa ser realizado, tal como habitual, no próximo ano.

Banco Alimentar contra a fome de Viana do castelo

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e promover a responsabilidade social da instituição	Nº de donativos	Donativos de Géneros alimentares	1	3	300%

Monitorização final: Desde que estabelecemos parcerias com hipermercados localizados nas imediações da Delegação, a parceria com o Banco Alimentar, apesar de ser um importante recurso, tem sido pouco rentabilizada. Contudo, durante este ano fizemos mais recolhas do que o previsto inicialmente tendo-se efetivado três recolhas que corresponderam a um total de 643,60€ em produtos alimentares (iogurtes e legumes).

Agrupamento de Escolas Muralhas do Minho

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de horas	Cedência do pavilhão desportivo	6	0	0

Monitorização final: À semelhança de outras parcerias, durante este primeiro semestre não se usufruiu do pavilhão desportivo dado que se manteve a interrupção da atividade de basquetebol desenvolvida neste espaço.

Apesar de não estar contemplado no PAG deste ano, é de referir que esta parceria foi rentabilizada em moldes distintos, nomeadamente, através do acolhimento de dois jovens em PIT (Plano Individual de Transição) e uma em IAOQE (Informação, Avaliação e Orientação para Qualificação e Emprego). Esta última foi, entretanto, integrada na nossa resposta.

APCVC

Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes	Apoio médico especializado	4	4	100%

Monitorização final: A parceria com a APCVC continua a revelar-se importante no atendimento médico especializado dos nossos clientes mantendo-se 4 clientes a beneficiar de apoio (mais ao menos regular) por parte desta instituição, pelo que a meta se encontra atingida.

Optiminho					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes e colaboradores	Acompanhamento da saúde visual dos clientes e colaboradores	1	0	0%

Monitorização final: Esta parceria permite-nos o acompanhamento da saúde visual de clientes e colaboradores a um preço mais acessível, sendo que, apesar da sua importância, durante este ano ninguém teve necessidade de recorrer a este serviço.

Basket Clube de Valença					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de clientes a beneficiar da atividade	Aulas Basquetebol	4	0	0%
	Nº de sessões		6	0	0%

Monitorização final: O resultado previsto para as metas estipuladas no âmbito da parceria com o Basket Clube de Valença ficou aquém do previsto. Esta parceria será para suspender uma vez que o monitor que dinamizava a atividade deixou de ter disponibilidade nos horários possíveis para a Delegação.

Valorminho					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Kilo vasilhame	Recolha de vasilhame	300	0	0%

Monitorização final: A meta estabelecida não foi cumprida uma vez que não efetuamos nenhuma recolha, dado que, nas atuais instalações em que nos encontramos, não possuímos espaço para o armazenamento do cartão/papel.

IES (Instituto de educação superior de Leixa – Ferrol)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de contactos/reuniões conjuntas	Intercâmbio de profissionais	1	9	900%

Monitorização final: Ao longo do 1º semestre de 2022 tivemos 3 estagiárias provenientes da parceria com o IES Leixa Ferrol, as quais acompanharam os clientes em todas as rotinas e dinamizaram elas próprias atividades no centro. Para além disso, trabalhamos em parceria com o Instituto devido à impressão do álbum alusivo aos 25 anos, justificando o número elevado de reuniões realizadas.

Printshop					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de impressões do Boletim Mensal	Impressão a cores do Boletim	3	0	0%

Monitorização final: Esta parceria possibilita a impressão do boletim mensal da delegação, o qual aborda as atividades realizadas pelos nossos clientes, no entanto durante este ano não foi impresso nenhum boletim devido à reestruturação das atividades e mudança de instalações.

Tintex					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de Donativos	Encaminhamento de donativos (tecidos)	1	2	200%

Monitorização final: Durante este ano recolhemos dois donativos de aproximadamente 100kg de tecido para utilizar no atelier de artesanato.

L'Campo					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de clientes em ASU	Encaminhamento de clientes para ASU	2	2	100%

Monitorização final: Esta parceria tem possibilitado a realização de uma Atividade Socialmente Útil (ASU), numa propriedade de produção vinícola. Durante este ano tivemos dois jovens a beneficiar de ASU, sendo que, no final deste ano fizemos proposta para que mais um elemento possa integrar o projeto em 2023.

Quinta de Soalheiro					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de Donativos	Apoio financeiro para continuidade de ASU	1	1	100%

Monitorização final: Esta parceria constitui-se como uma mais-valia uma vez que presta o apoio financeiro necessário para a realização da ASU, sendo que, este donativo é concedido diretamente à entidade promotora da atividade (L'Campo).

Cabeleireira D' Elite					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes e colaboradores	Serviços de beleza/estética	2	4	200%

Monitorização final: Esta parceria permite aos nossos clientes e colaboradores usufruírem de um serviço de beleza/estética a um preço mais acessível, tendo este ano usufruído deste serviço quatro clientes.

Parcerias Informais

CLAS					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
---	Taxa de participação	Participação reuniões	80%	100%	125%

Monitorização final: A representação desta Delegação nas reuniões de CLAS e a sua participação ativa no plano de ação do mesmo vem reforçar a nossa responsabilidade social, pelo que, temos procurado ser um parceiro dinâmico e interessado nas várias atividades desenvolvidas, verificando-se uma participação em 100% das reuniões.

CPCJ (alargada Valença)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
---	Taxa de participação	Participação reuniões	80%	100%	125%

Monitorização final: Tal como nos parâmetros anteriores também aqui a nossa participação em reuniões está acima do previsto.

ACAPO					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes	Acompanhamento especializado	1	2	200%

Monitorização final: A parceria com a ACAPO continua a revelar-se importante no atendimento especializado dos nossos clientes. Durante este ano encaminhamos mais uma cliente com deficiência visual para beneficiar do apoio desta instituição, aumentando assim o número de clientes apoiados. Para além disso, realizamos em parceria com esta entidade uma ação de formação “Deficiência visual – Como atuar?” que contou com a participação de 9 colaboradores da Delegação.

Bombeiros Voluntários de Valença					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de apoios em simulacros	Apoio na realização de simulacro (CACI)	1	0	0

Monitorização final: Esta parceria vinha de encontro à realização de um simulacro no CACI, no entanto, não foi possível efetivar o mesmo.

Tribunal Judicial de Valença					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de donativos	Encaminhamento de donativos (dinheiro e géneros)	6	7	116,6%

Monitorização final: Esta parceria possibilitou o encaminhamento de cinco coimas com valor total de 1775 € e dois donativos de peças de vestuário.

Junta de Freguesia de Valença					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de ações	Concessão de subsídio	1	1	100%

Monitorização final: A parceria desenvolvida com a Junta de Freguesia de Valença também se constitui como uma mais-valia importante para a gestão económica da Delegação. Durante este ano contamos com este apoio durante as mudanças para as instalações temporárias, nomeadamente através do pagamento da despesa decorrente da colocação de ecopontos junto ao edifício. Contudo, está já previsto que a Junta de Freguesia irá conceder um subsídio no valor de 1000€ no início do ano de 2023.

Yamarco Sport S.L.					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de donativos e/ou redução na prestação de serviços	Ramo Automóvel	1	1	100%

Monitorização final: Em meados de julho beneficiamos de um donativo para a substituição de 2 pneus de uma das carrinhas da delegação.

Biblioteca Municipal de Valença					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº aulas	Aulas de Informática	8	0	0
	Nº de clientes servidos		6	0	0

Monitorização final: Devido à pandemia de COVID-19 esta atividade foi suspensa não tendo sido retomada até ao momento. A previsão é de que será possível reiniciar no início do próximo ano, já se tendo reunido com a Biblioteca para estipular o mesmo.

IPSS's Concelhias					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Promover a responsabilidade social da instituição	Nº de atividades	Atividades Intergeracionais	1	5	200%

Monitorização final: Esta parceria possibilita a realização de atividades conjuntas entre as várias IPSS's concelhias. Ao longo deste ano realizaram-se as atividades de carnaval, a campanha de prevenção de burlas, a ida à Santa Casa da Misericórdia para visitar a antiga cliente Eulália e ainda a representação da peça "A tristeza das velas" em duas IPSS's.

Continente					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Valor do donativo (em euros)	Donativos	7000	5814	83%

Wells					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de donativos	Donativos	10	6	60%

LIDL					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Valor do donativo (em euros)	Donativos	2800	10378	370%

Monitorização final: A parceria com os hipermercados Continente e Lidl é fundamental uma vez que possibilita a beneficiação regular de géneros alimentícios para a nossa delegação, diminuindo assim os gastos com alimentação e permitindo a diversificação da mesma.

Estas parcerias têm permitido a doação regular de géneros alimentares quer às famílias dos nossos clientes, quer a outras famílias carenciadas, por intermédio da ação social.

A parceria com a Wells é importante uma vez que permite a beneficiação de donativos de produtos de higiene, quer para beneficiação dos clientes no espaço e contexto das atividades realizadas no Centro, quer para usufruto pessoal no seu contexto familiar.

Alto das Cerejas					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de donativos	Donativos	1	1	100%

Monitorização final: Este ano, rececionamos um donativo desta entidade, que passou pelo fornecimento de pizzas para um piquenique na praia.

Clube de Judo					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de clientes	Aulas de Judo	9	0	0
	Nº de sessões		12	0	0

Monitorização final: Desde o início da pandemia que a atividade de judo tem estado suspensa, prevendo-se que apenas iniciará no início do ano de 2023. De referir ainda que esta parceria está em processo de formalização já se tendo elaborado protocolo para o efeito.

Farmácia Jardim					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de donativos	Donativos	1	1	100%

Monitorização final: Este ano rececionamos um donativo num total de 2500€, estando por isso a meta atingida.

Grupo Beneteau					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de encomendas	Venda de artigos desenvolvidos em atelier	3	3	100%

Monitorização final: Esta parceria surgiu por solicitação da própria empresa que pretendia que fossem criados nos nossos ateliers produtos/artigos para assinalar três datas distintas: o mês da prevenção do cancro da mama, o mês da prevenção do cancro da próstata e a época natalícia. Com a venda destes artigos foi-nos possível arrecadar cerca de 2494€.

ZF-TRW Dalphimetal					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	N.º de donativos	Donativos de materiais	1	1	100%

Monitorização final: Esta parceria possibilitou um donativo de materiais (restos de peles, cartão, etc.) para utilizar em contexto de atelier.

Ezpeleta					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	N.º de donativos	Donativos	1	1	100%

Monitorização final: Este ano recebemos um donativo da Ezpeleta, que se dedica ao fabrico e venda de guarda sóis e mobiliário de jardim, e ofereceram uma série de almofadas de cadeira e espreguiçadeiras.

Parcerias Reativadas

DGRSP (Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de Pessoas em Trabalho Comunitário	Serviço Comunitário	1	1	100%

Monitorização final: Este ano recebemos uma solicitação para integrar um serviço comunitário a favor desta Delegação. Assim, foram contabilizadas cerca de 40h, tornando-se uma mais-valia ao nível do reforço de pessoal.

Parcerias (resultados - quadro resumo)

% execução metas parcerias	% cumprimento metas parcerias	% eficácia metas parcerias
121,5%	69%	95,25%

7. Calendarização Atividades

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Desenvolver competências para a mobilidade; Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Caminhadas ativas	Ao longo do ano (diferentes espaços da comunidade)	Clientes CACI	RH	% de participantes (clientes)	50%		85%	170%	Registo de atividade e fotografias
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a gestão do tempo, a responsabilidade e persistência/empenhamento; Desenvolver a assertividade.	Realização de sessões trimestrais de projeção de fotos e vídeos	Ao longo do ano (espaço físico do CACI)				80%		100%	125%	
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Clube de fotografia	Ao longo do ano (espaço físico do CACI)				20%		20%	100%	
Promover competências de Cidadania (Identificação Pessoal).	Comemoração dos aniversários	Ao longo do ano (espaço físico do CACI)	Colaboradores + clientes CACI	RH Lanche	% de participantes (colaboradores do CACI + clientes)	80%		90%	113%	
Desenvolver competências de mobilidade e deslocação; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Torneio de Matraquilhos	Ao longo do Ano (espaço físico do CACI)		RH	% de participantes (clientes e colaboradores CACI)	30%		Não realizada	0	
Desenvolver competências relacionadas com a alimentação; Promover cuidados com a própria saúde.	Sabores de Portugal	Ao longo do Ano (espaço físico do CACI)		RH Géneros alimentares	% de participantes (clientes e colaboradores CACI)	80%	60€	Não realizada	0	
Promover competências de cidadania; Favorecer o relacionamento interpessoal; Estimular a ocupação de tempos livres; Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Ida à Neve	Janeiro (Lamas de Mouro)	Clientes (CACI)	RH Transporte	% de participantes (clientes)	40%		Não realizada	0	
					% Satisfação (clientes)	85%			0	
Promover competências de cidadania; Promover a autodeterminação; Favorecer o relacionamento interpessoal; Estimular a ocupação de tempos livres.	Experiência de Padel/Ténis	Janeiro (Valença)	Clientes (CACI)	RH	% de participantes (clientes)	60%		Não realizada	0	
					% Satisfação (clientes)	85%			0	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Favorecer o relacionamento interpessoal; Estimular as funções comunicativas; Promover a eficácia da comunicação.	Noite das Piadas	Fevereiro (espaço físico do LAP)	Clientes (LAP)	RH	% de participantes (clientes)	80%		100%	125%	Registro de atividade e fotografias
	Dia dos Amigos	7 de fevereiro (espaço físico do CACI)		RH Utensílios decorativos	% de participantes (clientes)	80%		72%	90%	
				Taxa de satisfação (clientes)	85%		90%	106%		
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Karaoke para todos	Fevereiro (espaço físico do CACI)	Clientes (CACI)	RH Projektor	% de participantes (clientes)	80%		100%	125%	
					Taxa de satisfação (clientes)	85%		95%	112%	
Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa; Favorecer o relacionamento interpessoal; Estimular as funções comunicativas; Promover a eficácia da comunicação; Estimular a ocupação de tempos livres.	Festa de Carnaval	Fevereiro (espaço físico do CACI)	Clientes (CACI)	RH Aderços e figurinos Lanche	% de participantes (clientes)	80%		100%	125%	
					% de clientes do sexo feminino (CACI)	80%		100%	125%	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover competências de cidadania; Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa; Promover a eficácia da comunicação.	Dia da Mulher	8 de março (espaço físico do CACI)	Clientes e Colaboradores do sexo feminino (CACI)	Confeção da lembrança	% de clientes do sexo feminino (CACI)	80%		100%	125%	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa; Promover a eficácia da comunicação.	Noite da Mulher	8 de março (LAP)	Clientes e Colaboradores do sexo feminino (LAP)	Sugestão de ementa e oferta de lembrança	% de clientes do sexo feminino (LAP)	80%		100%	125%	
Promover competências de cidadania; Promover a autodeterminação; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Visita ao Palácio da Brejoira	Março (Monção)	Clientes (CACI)	RH Transporte	% de participantes (clientes)	20%		Não realizada	0	
					% Satisfação (clientes)	85%			0	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Promover competências de cidadania; Promover a autodeterminação; Promover a prevenção de situações de abuso e maus-tratos; Promover a responsabilidade social da instituição;	Participação na Campanha – Prevenção dos Maus-tratos	Abril (Valença)	Cientes (CACI)	RH	Nº de reuniões com elementos da comunidade	3		4	133%	Registo de atividade e fotografias
Promover a autodeterminação; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Noite de Páscoa	Abril (LAP)	Cientes (LAP)	RH	% de participantes (colaboradores + clientes)	80%		100%	125%	
Promover competências de cidadania; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Visita Pascal	Abril (espaço físico do CACI)	Clientes + Colaboradores (CACI) Familiars clientes	RH Lanche	% de participantes (colaboradores + clientes)	80%		80%	100%	
					Nº de participantes (familiares dos clientes e outros elementos da comunidade)	12		15	125%	
Promover competências de cidadania; Promover a autodeterminação; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Dia Mundial da Atividade Física	6 de Abril (espaço físico CACI)	Clientes (CACI)	RH	% de participantes (Clientes CACI)	70%		79%	113%	
					Taxa de satisfação (Clientes CACI)	85%		92%	108%	
	Sessão Fotográfica	Abril (espaço físico CACI)		RH Equipamento de fotografia	% de participantes (Clientes CACI)	80%		100%	125%	
				% Satisfação (clientes)	85%		100%	118%		
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Noite de Karaoke	Mai (LAP)	Clientes (LAP)	RH Computador	% de participantes (clientes LAP)	80%		100%	125%	
Promover competências de cidadania; Promover a autodeterminação; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Visita ao Canil Municipal de Caminha	Mai (Caminha)	Cientes (CACI)	RH Transporte	% de participantes (clientes do grupo de referência do Joel)	50%		100%	200%	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Promover competências de cidadania; Favorecer o relacionamento interpessoal; Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Passadiços de Sistelo	Maio (Arcos de Valdevez)	Clientes (CACI)	RH Transporte	% de participantes (clientes)	50%		Não realizada	0	
					% Satisfação (clientes)	85%			0	
Desenvolver competências de higiene pessoal e cuidados com o vestuário e calçado; Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade); Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Incentivar o discurso coloquial.	Atividade “Viver a Natureza”	Maio (CEIA Paredes de Coura)			Nº de clientes (CACI de Valença)	6	150 €	Não realizada	0	
					Nº de participantes de outra delegação	4			0	
					Taxa de Satisfação (clientes)	85%			0	
Promover competências de cidadania; Promover a autodeterminação; Promover a eficácia da comunicação; Incentivar o discurso coloquial; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Caça ao Tesouro	Junho (Valença)	Clientes (CACI)		% de participantes (clientes)	80%		100%	125%	Registo de atividade e fotografias
					Taxa de Satisfação (clientes)	85%		90%	106%	
Promover competências de cidadania; Promover a autodeterminação; Favorecer o relacionamento interpessoal.	Ação de Sensibilização ambientalista e ecológica	5 de junho (espaço físico do CACI)	Clientes (CACI)	RH	% de participantes (clientes)	50%		100%	200%	Registo de atividade e fotografias
Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade); Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Caminhada à Sr.ª da Cabeça e piquenique	Junho (Valença)	Clientes (LAP)		% de participantes (Clientes LAP)	50%		100%	200%	
Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade); Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Visita ao Monte d’Aloia	Junho (Tui)	Clientes (CACI)	RH Transporte	% de participantes (clientes)	50%		Não realizada	0	
					Taxa de Satisfação (clientes)	85%			0	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade); Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Visita às Piscinas de Boivão e Sanfins	Junho (Valença)	Cientes (CACI)	RH Transporte	% de participantes (clientes)	50%		73%	146%	Registo de atividade e fotografias
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Promover a persistência e empenhamento.	Churrasco	Julho (LAP)	Cientes (LAP)	RH Bens- alimentares	% de participantes (clientes LAP)	80%		100%	125%	
Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade); Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Dia de Praia nas Pedras Ruivas	Julho (Seixas)	Cientes (CACI)	RH Bens alimentares Transporte	% de participantes (clientes CACI)	40%		87%	218%	
					Taxa de Satisfação (clientes)	85%		100%	118%	
Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade); Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Visita ao Cervo e piquenique no Parque do Castelinho	Julho (Vila Nova de Cerveira)			% de participantes (grupos de referência Fernanda e Joel)	70%		Não realizada	0	
					Taxa de Satisfação (clientes)	85%			0	
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Veraneio/praias fluvial	Julho (a definir)	RH Transportes	% de participantes (clientes CACI)	70%			89%	127%	Registo de atividade e fotografias
	Encerramento das atividades de Veraneio	Julho (a definir)		% de participantes (clientes)	70%	15 €		100%	143%	
Desenvolver competências relacionadas com a alimentação; Promover cuidados com a própria saúde.	Noite de Petiscos Tradicionais	Setembro (LAP)	Cientes (LAP)	RH	% de participantes (clientes LAP)	80%		100%	125%	
					Taxa de Satisfação (clientes)	85%		100%	118%	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.	
Promover competências de cidadania; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Visita à Bienal de Cerveira	Setembro (Vila Nova de Cerveira)	Clientes (CACI)	RH Transporte	% de participantes (Grupo de Referência do António)	70%		75%	107%		
					Taxa de Satisfação (clientes)	85%		95%	112%		
% de participantes (Clientes)	60%	Não realizada			0						
Taxa de Satisfação (clientes)	85%				0						
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Visita ao Castelo de Guimarães	Setembro (Guimarães)		RH	% de participantes (Clientes)	60%	Não realizada	0			
					% Satisfação (clientes)	85%		0			
Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Aula de Zumba	Setembro (a definir)		RH	% de participantes (Clientes)	60%	Não realizada	0			
					% Satisfação (clientes)	85%		0			
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Dia Mundial da Saúde Mental	10 de outubro (espaço físico do CACI)				% de participantes (clientes)	70%		93%	133%	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Desenvolver competências de deslocação em espaços menos usuais.	Visita ao Museu do Traje	Outubro (Viana do Castelo)		RH Transporte	% de participantes (clientes)	50%		91%	182%		
			Taxa de satisfação (clientes)		85%		100%	118%			
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Promover a persistência e empenhamento.	Halloween	31 de outubro (espaço físico do CACI)	Clientes (LAP)	RH	% participantes (clientes)	70%		90%	129%		
	Noite de Halloween	31 de outubro (espaço físico do LAP)			% participantes (clientes)	80%		100%	125%		
					Taxa de satisfação (clientes)	85%		100%	118%		
Tarde de Cinema	7 de novembro (espaço físico do CACI)			% participantes (clientes)	80%		86%	108%			

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Desenvolver competências de deslocação.	Desfile de Moda	Novembro (espaço físico do CACI)	Clientes (CACI)	RH Adereços	% de participantes (clientes)	80%		87%	109%	
					Taxa de satisfação (clientes)	85%		90%	106%	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Promover a persistência e empenhamento.	Magusto	Novembro (espaço físico do CACI)		RH	% de participantes (clientes)	80%	15 €	90%	112,5%	
Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa; Melhorar a participação da comunidade na instituição e vice-versa.	Missa do Paulo César	Novembro (Valença)		RH Transportes	% de participantes (clientes)	40%		Não realizada	0	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa.	Jantar de Natal	Dezembro (LAP)	Clientes (LAP) e Colaboradores (LAP e CACI)	RH Géneros Alimentares	% de participantes (clientes de LAP)	80%	40 €	100%	125%	
					Nº de colaboradores de CACI participantes	3		4	133%	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa.	Festa de Natal	Dezembro (espaço físico do CACI)	Familiares e clientes (CACI+LAP) Colaboradores (CACI+LAP) Comunidade	RH Lanche	% de participantes (clientes e colaboradores)	80%	30 €	91%	114%	
					Nº de participantes (familiares dos clientes)	10		25	250%	
					Nº de participantes (elementos da comunidade)	4		0	0	
					Taxa de satisfação (clientes)	85%		85%	100%	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa.	Almoço de Natal + troca de prendas	Dezembro (espaço físico do CACI)	Clientes e Colaboradores (CACI)	RH Géneros Alimentares	% de clientes participantes	80%		89.6%	112%	
					Nº colaboradores participantes	9		9	100%	
Desenvolver competências para a mobilidade; Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade); Promover a persistência e empenhamento.	Conhecer o património histórico-cultural das freguesias dos clientes	A definir (várias freguesias do distrito)	Clientes (CACI)	RH Transporte	% participantes	50%		Não realizada	0	

Atividades Não Planeadas

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Desenvolver competências para a cidadania e autodeterminação; Promover a prevenção de situações de abuso e maus tratos; Promover a responsabilidade social da instituição.	Sensibilização Prevenção Maus-tratos	28 de março (CACI)	Cientes (CACI)		% de participantes (clientes)	80%		100%	125%	
Promover a prevenção de situações de abuso e maus tratos; Promover a responsabilidade social da instituição; Promover a persistência e empenhamento.	Operação Stop Azul	20 de abril (Arão)	Comunidade		Nº de colaboradores	1		1	100%	
					Nº de participantes (alunos e comunidade)	30		60	200%	
Desenvolver competências para a cidadania e autodeterminação; Promover a eficácia da comunicação; Promover a persistência e empenhamento; Desenvolver competências de Atenção/Concentração; Estimular a motricidade fina.	(Re) Viver o 25 de Abril	22 de abril (CACI)	Cientes (CACI)		% de participantes (clientes)	100%		100%	100%	
Desenvolver competências para a mobilidade; Estimular a ocupação de tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Atividade de Surf	6 de abril 8 de junho (Cabedelo)			Nº de Clientes	6		7	117%	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover competências de cidadania; Promover a persistência e empenhamento; Incentivar a responsabilidade e tomada de iniciativa; Promover a eficácia da comunicação; Estimular a criatividade.	Dia Mundial do Livro	7 de junho (CACI)			% de participantes (clientes)	100%		100%	100%	
Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	Santos Populares	24 de junho (CACI)	Cientes (CACI)	RH	% de participantes (clientes)	100%	-	100	100%	
Promover a persistência e empenhamento; Desenvolver competências de Atenção/Concentração;	“Tristeza das Velas”	12 e 13 de Dezembro		Carri nha e RH	% de participantes (clientes)	14	-	14	100%	

Monitorização final: A não realização das atividades planeadas prendeu-se com o facto de, durante o primeiro semestre de 2022, ainda estarmos a vivenciar a situação de pandemia e com todas as medidas de contingência inerentes a ela. Além deste fator, as atividades externas (visita ao Palácio da Brejeira, Passadiços de Sistelo, Visita ao Castelo de Guimarães e

Visita ao Monte d'Aloia), não se realizaram devido a fatores económicos e de logística (dificuldades de transporte e horários). A experiência de padel não se realizou devido às condições climáticas sentidas na data prevista para a atividade.

Atividades (resultados – quadro resumo)

	Nº metas	Metas atingidas	% metas atingidas	% execução metas	Nº ativ.	Nº ativ. concretizadas	% ativ. concretizadas
Ativ. Planeadas	77	50	65%	66%	50	40	80%
Ativ. Não planeadas	8	8	100%	100%	7	7	100%

8. Indicadores de desempenho

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2018	2019	2020	2021	2022
1	% de autofinanciamento	CAO	32%	35%	22%	24%	33,9
1	% de autofinanciamento	LAP	18%	21%	15%	17%	25
2	Custo médio cliente (mensal)	CAO	530	632	573	535	641,5
2	Custo médio cliente (mensal)	LAP	460	508	486	550	583,08
3	Nº de pessoas encaminhadas para a vida ativa		0	2	2	2	2
4	% de pessoas encaminhadas para a vida ativa		0	6,6	6,6	6,6	6,6
5	% de pessoas com variação positiva do índice de QV	CAO	96,10%	97%	97%	33%	100%
5	% de pessoas com variação positiva do índice de QV	LAP	100%	100%	100%	25%	100%
6	Média diária de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		0,98	0,53	0,15	0,08	0,2
7	Nº anual de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		25	195	43	21	73
8	Nº de reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		34	45	33	58	49
9	Nº de horas dispensadas para as reuniões de caráter comunitário		82	185	79	145	147
10	% de participação em reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		100%	100%	100%	98%	100%
11	Nº de isenções/reduções de participações familiares		4	4	6	4	5
12	Valor das revisões em baixa		919	736,4	1367	896	5602
13	% de colaboradores com variação positiva na AD	CAO	-	75%	62%	67%	50%
13	% de colaboradores com variação positiva na AD	LAP	-	100%	50%	100%	100%
14	% de colaboradores com variação positiva na AD – competências éticas	CAO	-	83%	0%	-	100%
14	% de colaboradores com variação positiva na AD – competências éticas	LAP	-	50%	0%	-	100%
15	Nº de acidentes trabalho		0	3	0	1	1
16	Nº de dias de baixa causados por acidentes de trabalho		0	19	0	45	60
17	% satisfação colaboradores (SHST)	CAO	75%	73%	85%	68%	83%
17	% satisfação colaboradores (SHST)	LAP	88%	75%	-	81%	88%
18	% participação colaboradores na avaliação de satisfação	CAO	30%	50%	33%	42%	43%
18	% participação colaboradores na avaliação de satisfação	LAP	50%	50%	0%	100%	50%
19	% motivação colaboradores	CAO	91%	81%	88%	-	-
19	% motivação colaboradores	LAP	100%	83%	0%	85%	-
20	% satisfação colaboradores (envolvimento e participação)	CAO	-	79%	77%	67%	69%
20	% satisfação colaboradores (envolvimento e participação)	LAP	-	75%	-	83%	92%
21	% sugestões colaboradores	CAO			7%	17%	1%
21	% sugestões colaboradores	LAP	33%	56%	0%	50%	0%
22	% satisfação clientes (direitos e deveres)	CAO	94,54%	100%	100%	100%	100%
22	% satisfação clientes (direitos e deveres)	LAP	93,75%	100%	100%	100%	100%

23	% concretização metas PI's	CAO	-	76%	61,82%	66,50%	47,53
23	% concretização metas PI's	LAP	-	70%	50,43%	44,12%	65,93
24	% satisfação clientes (SHST)	CAO	92,53%	100%	100%	100%	100%
24	% satisfação clientes (SHST)	LAP	91,67%	90%	100%	100%	99%
25	% satisfação clientes	CAO	94,95%	99,85%	99,82%	100%	100%
25	% satisfação clientes	LAP	93,25%	99,82%	100%	100%	100%
26	% satisfação colaboradores	CAO	74,38%	75%	82%	69%	73%
26	% satisfação colaboradores	LAP	94%	78%	-	90%	96%
27	% satisfação colaboradores (posto de trabalho)	CAO	70%	77%	80%	70%	79%
27	% satisfação colaboradores (posto de trabalho)	LAP	93%	75%	-	88%	100%
28	% satisfação clientes (apoio que lhes é dado)	CAO	94,20%	100%	100%	100%	99%
28	% satisfação clientes (apoio que lhes é dado)	LAP	93,75%	100%	100%	100%	100%
29	% satisfação clientes (confidencialidade)	CAO	96,88%	100%	100%	100%	99%
29	% satisfação clientes (confidencialidade)	LAP	93,75%	100%	100%	100%	100%
30	Nº reuniões clientes/significativos sobre direitos		38	35	5	30	28
31	Nº reuniões com colaboradores sobre direitos		-	10	5	0	8
32	Nº de ações de prevenção – abusos físicos, mentais e financeiros)		2	3	0	0	4
33	Nº de acidentes com clientes (com participação ao seguro)		0	0	0	0	1
34	% acidentes com clientes (com participação ao seguro)		0	0	0	0	3%
35	% de PI's com parcerias que garantem a continuidade do serviço		-	93,33%	93,33%	60%	60%
36	% de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		-	93%	93%	60%	12%
37	Nº de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		-	29	29	29	6
38	% eficácia das parcerias		146%	122%	58%	64%	96%
39	% satisfação clientes (atividades e serviços)	CAO	100%	100%	100%	100%	100%
39	% satisfação clientes (atividades e serviços)	LAP	100%	100%	100%	100%	100%
40	% satisfação clientes (participação na elaboração e avaliação do PI)	CAO	94,64%	100%	100%	100%	100%
40	% satisfação clientes (participação na elaboração e avaliação do PI)	LAP	96,88%	100%	100%	100%	100%
41	% participação clientes/significativos avaliação satisfação	CAO	93%	90%	100%	100%	83%
41	% participação clientes/significativos avaliação satisfação	LAP	100%	100%	100%	100%	88%
42	Nº de reuniões com clientes/significativos		38	35	20	32	39
43	Média diária de reuniões com clientes/significativos		0,1	0,09	0,069	0,087	0,11
44	% satisfação clientes (recetividade e flexibilidade)	CAO	93,93%	100%	100%	100%	100%
44	% satisfação clientes (recetividade e flexibilidade)	LAP	95%	80%	100%	100%	100%
45	% satisfação clientes (qualidade de vida)	CAO	100%	100%	100%	100%	100%
45	% satisfação clientes (qualidade de vida)	LAP	66,67%	100%	100%	100%	100%
46	Média de pessoas com perceção de que as atividades contribuíram para a melhoria da sua QV		100%	100%	100%	100%	100%

47	% rescisões contratos clientes	3,3%	3,3%	0	10%	7%
48	Nº rescisões contratos clientes	1	1	0	3	4
49	% participação clientes em atividades complementares	93,33%	93,33%	93,33%	93,33%	93,33%
50	Média de atividades complementares semanais por cliente	3,5	3,6	3,6	4,2	3,31
51	Nº de intervenções em equipamentos	4	5	9	15	4
52	Nº atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes	30	57	18	23	43
53	% atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes	100%	83%	95%	58%	91%
54	Nº sugestões clientes/significativos	4	4	0	0	1
55	% sugestões clientes/significativos	33,30%	14%	0%	0	3,30%
56	% sugestões clientes/significativos implementadas	25%	75%	0	0	100%
57	Nº sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos	1	3	0	0	15
58	% sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos	25%	75%	0	0	60%
59	Nº sugestões para o PAG implementadas – colaboradores	8	-	1	6	11
60	% sugestões para o PAG implementadas – colaboradores	75%	-	100%	100%	42%
61	Nº candidaturas (projetos/programas)	0	1	3	0	2
62	% de aprovação de candidaturas (projetos/programas)	100%	100%	67%	0%	50%
63	Nº de ações de melhoria	-	2	3	1	4
64	% concretização ações de melhoria	-	100%	100%	100%	50%
65	Nº de colaboradores envolvidos em ações de formação	5	7	12	7	11
66	% de colaboradores envolvidos em ações de formação	38%	-	100%	47%	87%
67	% concretização objetivos PAG	-	-	60%	17%	67%

Relativamente ao número de pessoas encaminhadas para a vida ativa, neste momento há **dois clientes a realizar ASU** (Atividade Socialmente Útil), na área das atividades agrícolas.

Em relação à concretização de metas dos PI's o facto de se verificar ao longo do primeiro semestre uma limitação na realização das atividades e no funcionamento do CACI, devido ao plano de contingência relativo à Covid-19, influenciou o desempenho dos clientes em alguns indicadores, tendo por isso diminuído a taxa de concretização das metas dos PI's para 47,53% no CACI e 65,93% no LAP.

Comparativamente com os anos pré-pandemia, os valores verificam-se relativamente baixos, podendo-se justificar pelo facto de muitos dos nossos clientes terem regredido ao nível das suas competências pessoais e sociais.

A percentagem relativa à avaliação de motivação de colaboradores não é apresentada uma vez que não houve adesão suficiente por parte dos colaboradores para a resposta ao inquérito para que fosse possível efetuar o tratamento dos dados.

A tomada de consciência sobre os direitos e deveres de cada um, enquanto cidadãos ativos, tem sido promovida diariamente mediante estratégias e atividades. Assim, ao longo do ano, foram efetuadas 28 reuniões com clientes/significativos acerca dos direitos e deveres (reuniões gerais em que esta

problemática é direta ou indiretamente abordada e reuniões individuais). Neste seguimento, importa frisar que as taxas de satisfação dos clientes relativamente às questões dos direitos mantêm-se muito elevadas, tendo-se atingido os 100% em ambas as respostas sociais.

No ano passado ocorreram quatro rescisões de clientes de CACI, dois clientes por mudança de residência, uma foi integrada numa ERPI e um outro rescindiu por motivos de saúde que o impediam de continuar a frequentar a resposta.

Relativamente às atividades, e tendo-se verificado que a partir do segundo semestre já se verificou o retorno à normalidade na realização das mesmas, pôde verificar-se um aumento da média de atividades semanais realizadas, deste modo, também se verificou um aumento nas sugestões para o PAG tanto por parte de clientes como de colaboradores.

No que se refere às candidaturas a projetos/programas durante o ano 2022 mais concretamente em março vimos aprovada a Candidatura ao programa PARES através do projeto “Ponto de Abrigo”, para a criação de um lar residencial. Durante este ano candidatamo-nos também ao programa Bairro Feliz afim de adquirirmos equipamento para o atelier de imagem que vamos criar, o qual infelizmente não foi aprovado.

Por último importa referir que houve um aumento no número de colaboradores a realizar formação ao longo do ano 2022, tendo-se atingido a taxa de participação de 94%.

Data aprovação documento	20 de março de 2023
Diretor Técnico / Responsável	
Presidente Direção	