APPACDM

VIANA DO CASTELO

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

PLANO ANUAL DE GESTÃO

(Plano de Atividades)

Monitorização Final

UNIDADE DE VIANA DO CASTELO

2022

Índice

1. Introdução 5

2. Caraterização 7

Caraterização e avaliação atividades 7

Caraterização das respostas/serviços 9

3. Princípios de Ação 11

Missão 11

Visão 11

Valores 11

Políticas 12

4. Objetivos e metas operacionais 13

5. Orçamento Previsional 15

6. Parcerias 18

7. Calendarização Atividades 20

8. Indicadores de desempenho 25

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.

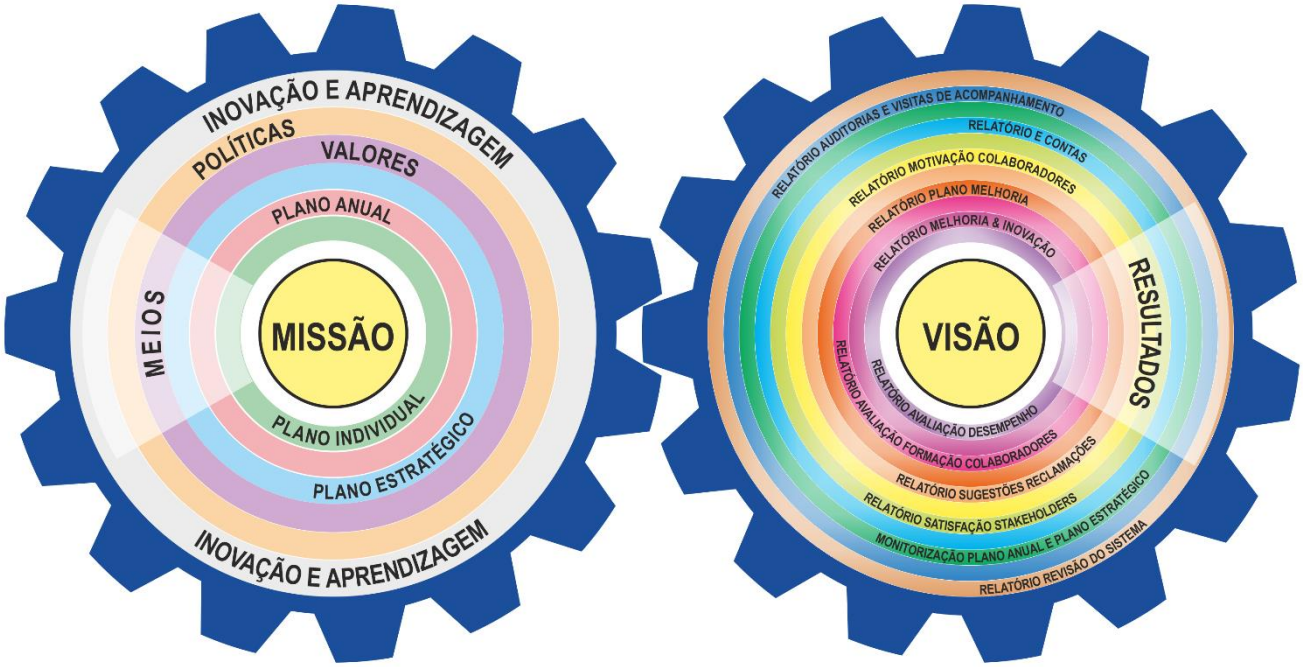

Figura 1 – Modelo conceptual APPACDM de Viana do Castelo

Nota prévia:

A aposta na qualidade é uma realidade da APPACDM que desde sempre procurou a melhoria do desempenho dos serviços e respetiva monitorização e medição, no sentido de promover a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados, fator diferenciador que tem vindo a proporcionar a visibilidade desta organização e a manutenção e/ou captação de clientes para as vagas existentes nas várias respostas sociais.

Uma das responsabilidades desta Instituição é também a criação de um ambiente em que os colaboradores estejam motivados com uma estratégia de envolvimento no sentido de potenciar competências, em que o reconhecimento e a valorização são elementos chave para o respetivo reconhecimento. Outra das responsabilidades será a melhoria contínua com a sistemática monitorização das necessidades dos clientes disponibilizando serviços e produtos que respondam à generalidade e simultaneamente a cada caso.

Tendo ainda como referência um dos objetivos que consta no Plano Estratégico 2018-21 da APPACDM no eixo qualidade: "Melhorar as condições de acessibilidade, qualidade, segurança e conforto nos edifícios" e, respeitando o compromisso com a defesa e a promoção dos direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e participação equitativa, a

Unidade de Viana do Castelo na sua resposta, CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, apresentou uma candidatura ao Programa Nacional Portugal 2020 com um projeto com o nome "acessibilidade é qualidade" que visou a remodelação, ampliação e adaptação das infraestruturas, para garantir, sem descriminação, o acesso a todos os cidadãos a esta resposta social sejam eles visitantes ou utilizadores; tem vindo a proporcionar também, a possibilidade de admitir jovens e adultos com dificuldades intelectuais ou do desenvolvimento e dificuldades na mobilidade, de poderem fazer a opção por esta resposta social que com esta candidatura ficou adaptada e acessível para todos e ainda irá beneficiar também os atuais utilizadores que pela idade avançada já estão a perder algumas das suas capacidades motoras.

Para conseguir a concretização deste projeto, os colaboradores e clientes do CACI, foram deslocados temporariamente para o Centro de Areosa para funcionar em instalações cedidas para o efeito e adaptadas propositadamente e onde simultaneamente se teve a preocupação de manter a qualidade de prestação de serviços. Para isso, foi pedido a todos os profissionais que trabalham neste CACI a colaboração no sentido de fazerem sugestões para reformular espaços existentes, adaptar ou propor pequenas obras para que o funcionamento tivesse a máxima adaptação aos clientes e ao mesmo tempo o mínimo de turbulência já que todas as adaptações foram feitas já com os clientes a frequentarem este novo espaço. O Centro de Areosa disponibilizou desde logo as suas áreas oficinais para colaborarem nas várias obras de adaptação a fazer, nomeadamente na cozinha e nos ateliers, o que foi muito importante para estabilizar rapidamente o funcionamento desta resposta social.
Agora, já no edifício requalificado, temos usufruído dos novos espaços, adaptados, com as áreas mais espaçosas e um anexo no jardim que esperamos seja um espaço multiusos para atividades da vida diária e outras a desenvolver e que sejam compatíveis com este espaço e cumpram os objetivos que traçarmos.

Ainda este ano e conscientes de que a situação de pandemia se irá prolongar ainda por algum tempo e por isso ainda haverá a necessidade de constante atenção e apoio por parte dos colaboradores aos clientes, e tendo sempre como foco a segurança, iremos continuar a trabalhar esta realidade, com o apoio constante do gabinete de saúde. Também continuaremos a estar atentos e disponíveis a todos os contactos pessoais ou telefónicos dos pais ou representantes legais que ainda se possam sentir inseguros, promovendo contactos telefónicos para troca de impressões, ou esclarecimentos no sentido de atenuar alguma ansiedade ou para prestar qualquer esclarecimento adicional às informações que vão sendo fornecidas sobre a evolução desta situação pandémica. Também foram retomados os contactos pessoais e individuais com os significativos o que foi considerado por todos muito importante e necessário uma vez que foram momentos em que se voltou a falar com o enquadramento que consideramos mais apropriado: pessoalmente, no Centro e com visita às instalações.

Com a nova portaria nº 70 de 26 de Março de 2021 que regulamenta as condições gerais do edificado, os termos e as condições técnicas e de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer a resposta social do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), regulamentação centrada em "novos desafios, como a promoção da autonomia, da vida independente, da qualidade de vida, da valorização pessoal, profissional e da inclusão social, em concretização dos princípios e valores preconizados nos instrumentos legais nacionais e internacionais que enquadram os direitos das pessoas com deficiência" e no sentido de "criar modelos de atividades e serviços centrados em facilitar os percursos de aprendizagem e de inclusão, que possibilitem um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e atividades";
Assim, este CACI irá fazer um trabalho no sentido de que as atividades sejam um meio de capacitação para a inclusão, que maximizem as "possibilidades e oportunidades de participação social e económica das pessoas com deficiência, com graus de dependência e incapacidade diferenciados com base na individualidade da pessoa com deficiência, como sujeito de direitos, titular de uma cidadania plena e que deve ser capacitada e estimulada a fazer as suas escolhas, em igualdade de oportunidades". *In portaria nº 70 de Março de 2021.*

2. Caraterização

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)
Educação Física	2ª feira - 11h00 às 12h00	35	55	10		
Atividades Aquáticas	2ª e 5ª feira – 10h30 às 12h00	45	9	10		
Fisioterapia	4ª e 5ª feira – 09h00 às 16h00	45	28*	10		
Ténis	4ªfeira– 10h00 às 11h00	40	36	9		
Psicomotricidade	2ª e 4ª feira – 09h00 às 16h00	40	45	10		

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**
Serviço Social		5		25	20	Reuniões de Pais
Psicologia	60		30	2	20	Reuniões de Pais
Enfermagem	130	0	0	20	0	

Como não se concretizaram muitas das sessões de atividades aquáticas devido à pandemia covid-19, o professor de educação física optou por realizar aulas de educação física em substituição e por isso o número dessas aulas estar tão aumentado em relação às atividades aquáticas.
Alguns clientes tiveram COVID19 assim como o professor, o que condicionou a realização de algumas atividades planeadas. Também nos dias de sessões de piscina, realizaram-se ensaios no âmbito do sarau para o aniversário da Instituição.

- A fisioterapeuta esteve de baixa médica até Setembro.
- A enfermeira, colaboradora deste Centro, demitiu-se pelo que só se conseguiram contabilizar as sessões até à data da demissão.

[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 domiciliarias, 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 expressões manuais em papel	2	9h30 às 12h30 – 14h00 às 16h30	Diária	8		
Sala/ateliê expressões manuais em tecido	1	9h30 às 12h30 – 14h00 às 16h30	Diária	5		
Sala/ateliê de Couros	1	9h30 às 12h30 – 14h00 às 16h30	Diária	6		
Sala/ateliê Expressões	2	9h30 às 12h30 – 14h00 às 16h30	Diária	8		
Atividades socialmente úteis	0	10h00 às 12h30 – 14h30 às 16h00	Diária	3		

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

#Colunas a preencher apenas aquando da monitorização final

Caraterização das respostas/serviços

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) iniciou as suas atividades após celebração de protocolo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social (CDSS) de Viana do Castelo para funcionamento como resposta social de apoio à deficiência em 27 de Outubro de 1992.

O CACI funciona na Av. Afonso III, nº 50, em Viana do Castelo, tem capacidade para o enquadramento de trinta clientes e conta com uma equipa de profissionais composta por: Diretora Técnica e Assistente Social, dois desempenhos profissionais exercidos pela mesma pessoa; 1 Psicóloga; 1 Fisioterapeuta; 1 Psicomotricista; 1 prof. de Educação Física; 1 Enfermeira;2 Monitores; 3 Auxiliares; 1 Cozinheira e 1 Auxiliar de cozinha.
Com esta equipa, e com base na Missão da APPACDM de Viana do Castelo, este Centro pretende prestar apoio aos cidadãos com dificuldade intelectual, desde que se integrem nos critérios de admissão, nomeadamente a existência de incapacidades e/ou deficiência mental e a idade para a admissão que os normativos legais determinam. Durante este primeiro semestre e apesar das vicissitudes da pandemia conseguimos até Julho ocupar todas as vagas desta Unidade mas em termos de frequência esta esteve abaixo do habitual, tendo em conta os casos de Covid positivo e o fecho de dois dias desta resposta social. De qualquer modo no mês de Julho notou-se já uma frequência estabilizada, com muito poucas faltas de clientes, o que se continuou a verificar até Dezembro.

No âmbito desta resposta social são proporcionadas aos clientes atividades diárias em quatro ateliês: de **expressões**, **manualidades em papel** e em **tecido,** e **couros**, bem como outras atividades complementares de caráter periódico, como são **fisioterapia**, **psicomotricidade, educação física**, **ténis,** as **atividades em meio aquático, Canoagem, SUP - stand up padlle e surf**. Pretende-se atingir, através do acompanhamento diário e da realização destas atividades a melhoria da qualidade de vida da pessoa com dificuldade intelectual, trabalhando no sentido da sua autodeterminação, empowerment, autorrepresentação e a capacitação para minimizar as suas incapacidades para uma melhor inclusão e construção de um projeto de vida.

No que aos ateliês diz respeito, importa referir que as atividades programadas se centram na manutenção e desenvolvimento das capacidades dos clientes através da criação de objetos, sempre na ótica da reciclagem e aproveitamento de materiais, no sentido de despertar na consciência global de todos, o conceito de reciclagem e não desperdício. Também se privilegia a criatividade em que os colaboradores sugerem novas utilidades dos materiais tendo em conta a capacidade de execução dos clientes.
Nas manualidades em papel, são trabalhadas a construção/criação de cabeçudos, bonecos tradicionais ou regionais e sacos de papel (com a respetiva decoração). Nas manualidades em tecido é ensinado o bordado nomeadamente o regional e são executadas peças simples, mas que têm bastante saída em termos de vendas como é o exemplo das algibeiras da minhota que são apresentadas em forma de porta-chaves. Nos couros orienta-se a atividade para a confeção de vários objetos como são as pastas de cabedal, os tapetes e outros pequenos objetos de uso diário, como porta-chaves, porta-moedas, porta-documentos ou mesmo outros sugeridos pelos compradores. Também se fazem réplicas dos bombos tipicamente minhotos aproveitando assim a mudança da pele dos bombos pelo desgaste que sofrem após as festas da região. Na área renomeada, e que se chama expressões, desenvolve-se um trabalho de manuseamento de vários materiais passíveis de reciclagem e sempre que possível, complementa-se o trabalho dos outros ateliers. É uma área com uma dupla funcionalidade uma vez que enquadra também jovens com necessidades específicas tendo em conta as suas patologias como por exemplo a necessidade de cuidados individualizados e básicos de higiene, o cuidado sistemático em relação à alimentação e suporte nutricional e a supervisão constante em termos de um caso com doença respiratória grave.

No âmbito da realização de atividades em contexto de apoio, é de referir o trabalho da educação física, com o desenvolvimento de atividades de caráter físico, como a piscina (adaptação ao meio aquático), jogos, manipulação e perícias com bolas e arcos, deslocamentos (corrida e obstáculos), caminhadas, dança (como expressão física ou motora), relaxamento, no sentido de desenvolver uma melhor condição física e de saúde dos clientes.

De destacar também, a prestação do apoio psicossocial às famílias, a fisioterapia e a psicomotricidade com um trabalho individual ou em contexto de atelier a clientes sinalizados com necessidades nas respetivas áreas; a prestação de cuidados de saúde através do trabalho assumido pela enfermeira, assim como o apoio psicológico e a avaliação do desenvolvimento e das necessidades educativas / pedagógicas, entre outras atividades, desenvolvidas pela psicóloga.
Relativamente ao Lar de Apoio nº 4, que tem as suas instalações na rua Manuel José Marques nº 19 na Meadela em Viana do Castelo, sendo uma resposta residencial e consequentemente noturna, complementa o trabalho deste Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, uma vez que se destina ao alojamento de pessoas com dificuldade intelectual, todos com idades superiores a 16 anos e que se encontram impedidos temporariamente de residir no seu meio familiar. Tem capacidade para oito clientes e conta com uma equipa de profissionais composta por: diretora técnica/assistente social, responsável de lar, auxiliar de lar, psicóloga e enfermeira à chamada. Ao nível da cooperação com a tutela e assim como o CACI, rege-se por acordos de cooperação celebrados com o Instituto da Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo.

O Lar de Apoio nº 4 assegura, a prestação de serviços a oito clientes, em primeira instância o alojamento e tudo o que essa prestação de serviço implica: apoio psicológico e terapêutico, apoio psicossocial, saúde e enfermagem, com acompanhamento do estado geral de saúde, administração de medicação, promoção de uma alimentação saudável, o acompanhamento nas refeições, a intervenção direta na higiene pessoal ou simplesmente supervisão, cuidados com a imagem de cada cliente, tratamento de roupas, aquisição de bens e serviços e transportes. Em termos de frequência desta resposta social, esteve dentro da possível normalidade com exceção dos vários casos de Covid positivo e o consequente fecho de dois dias para conter o contágio.

A APPACDM de Viana do Castelo e o CACI - Unidade de Viana do Castelo têm uma imagem local bem consolidada, mas consideramos ser necessário continuar o trabalho de dar visibilidade aos serviços que dispõe e dos produtos que realiza nos seus ateliês, por isso, exposições venda e exposições com ateliês ao vivo, são de extrema importância para concretizar esta finalidade. Também consideramos como necessária a criação de uma imagem de marca distinta e de qualidade, que valorize os produtos realizados pelos clientes, mas este objetivo, ainda se mantém como um desafio.

Com o intuito de ativar as dinâmicas de parceria, esta Unidade de Viana do Castelo, na pessoa da sua diretora, pretende continuar a participar nas redes de proximidade, tendo sido eleita 2019-2022 como qualificadora da Comissão Social da União de freguesias, S. Mª Maior e Monserrate e Meadela constituída no âmbito da Rede Social de Viana do Castelo.

Relativamente à União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social-UDIPSS de Viana do Castelo, integra a lista da direção para o triénio 2019-2022 enquanto vice-presidente e elemento designado pela direção da APPACDM.

Nota Final:

A intervenção junto dos clientes pressupõe o desenvolvimento dos seus projetos de vida tendo por base as suas necessidades e expectativas, assentando num modelo de qualidade de vida que abranja domínios como as relações interpessoais, autodeterminação, bem-estar físico, emocional e material, promoção de autonomias, cidadania, direitos e deveres.
Nestas duas respostas sociais, é notório, pelos relatos das famílias que já têm bastante idade, o seu cansaço e assim, os pedidos para os filhos ficarem mais tempo em Lar são sistemáticos o que nos leva a pensar que a necessidade de que, pelo menos mais um Lar Residencial em Viana do Castelo será necessário a curto/médio prazo.
Como os clientes do CACI e Lar de Apoio apresentam sinais de envelhecimento precoce, isto deverá incentivar a novas formas de intervenção - ação na resposta residencial e no CACI e a determinar o desenvolvimento de estratégias que respondam a estas novas necessidades do ciclo de vida pessoal e familiar. Assim, estaremos todos atentos a estas novas realidades no sentido de, com a família, ultrapassarmos em conjunto estas situações problemáticas.

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

A APPACDM 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 equipamento
Resposta(s) Social/Serviço(s)/Gabinete/Departamento: Unidade de Viana do Castelo

	Avaliação	
	Resultado	**Estado**[4]
Objetivo 1: Aquisição de uma carrinha por candidatura a fundos de projetos	Não realizado	Não Atingido

				Avaliação	
Atividades	**Responsáveis**	**Indicador**	**Meta**	**Resultado**	**Estado**
Pedido escrito e justificativo à Direção para renovação do parque automóvel – aquisição de uma carrinha	DT	Até 31 de janeiro		Não realizado	Não Atingido
Candidatar a aquisição de uma carrinha a fundos estruturais dos vários projetos a surgir para o efeito	DT e psicóloga	Na abertura de candidaturas		Não realizado	Não Atingido

Resposta (s) Social/Serviço(s)/Gabinete/Departamento: Unidade de Viana do Castelo

	Avaliação	
	Resultado	**Estado**
Objetivo 2: Garantir o envolvimento de cerca de 60% de colaboradores em formação (interna ou externa)	42%	Parcialmente Atingido

				Avaliação	
Atividades	**Responsáveis**	**Indicador**	**Meta**	**Resultado**	**Estado**
Formação interna – higienização pessoal e dos espaços em presença de vírus	Gabinete de saúde	Nº de horas	6	6	Atingido
		Nº de colaboradores	6	8	Atingido
Formação interna –COVID 19 (refresh)	Gabinete de saúde	Nº de horas	12	6	Parcialmente Atingido
		Nº de colaboradores	6	7	Atingido
Formação genérica	Diretora Técnica	Nº colaboradores	7	7	Atingido

A formação Covid 19 (refresh) foi substituída por Higiene Oral – importância e recomendações, uma vez que se considerou que a formação sobre Covid estaria já assimilada por todos os colaboradores, sendo que a higiene oral era, no momento, a necessidade mais sentida tendo em conta a pouca ou até nenhuma colaboração dos clientes em relação à lavagem correta dos dentes.

[4] Estado: atingido ou não atingido. Na monitorização intermédia poderemos também utilizar o estado "em execução".

Âmbito: infraestruturas e equipamentos	
Resposta (s) Social/Serviço(s)/Gabinete/Departamento: Unidade de Viana do Castelo - CACI	

	Avaliação	
	Resultado	**Estado**
Objetivo 3: Equipar o Centro com mobiliário adequado e que vá de encontro aos objetivos da cada sala/atelier	Realizado	Atingido

				Avaliação	
Atividades	**Responsáveis**	**Indicador**	**Meta**	**Resultado**	**Estado**
Realização de reunião com o responsável pela feitura do mobiliário	Diretora Técnica	Nº de reuniões	1	1	Atingido
Realização de última reunião – acompanhamento e verificação da feitura do mobiliário segundo as especificações			1	1	Atingido

	Avaliação	
	Resultado	**Estado**
Objetivo 4: Aumentar o número de clientes a desenvolver ASUS (atividades socialmente úteis)	Realizado	Atingido

				Avaliação	
Atividades	**Responsáveis**	**Indicador**	**Meta**	**Resultado**	**Estado**
Realização de reunião com a Direção	Diretora Técnica	Nº de reuniões	1	1	Atingido
Elaboração de competente relatório justificativo		Até 31 de março		24 de Março	Atingido

Este ano foi conseguido aumentar o número de ASUS de dois para três elementos, com a aprovação da direção, sendo que este terceiro jovem foi indicado para serviços de receção e atendimento, assim como redigir pequenos textos no computador, por exemplo as ementas semanais. As outras duas jovens continuaram a desenvolver as tarefas que já desempenhavam: limpeza, lavandaria, apoio à cozinha e a fazerem recados nas proximidades do Centro.
Em relação aos objetivos não atingidos e relativamente à aquisição da viatura ainda não abriu nenhuma candidatura especificamente para esta necessidade de renovação do parque automóvel, pelo que nos manteremos atentos para a efetivação deste objetivo nomeadamente em 2023.

Objetivos e metas operacionais (resultados - quadro resumo)

	Total	Atingidos	Parcialmente atingidos	Não atingidos	% Cumprimento
Objetivos	4	2	1	1	62,5%
Atividades	11	8	1	2	77,3%

5. Orçamento Previsional

CACI

Despesas			Receitas		
Rubrica	**Meta**	**Resultado**	**Rubrica**	**Meta**	**Resultado**
Alimentação	20000,00€	21365,82€	Donativos	500,00 €	650,19€
Água	1000,00€	2006,36€	Mensalidades CACI	20000,00 €	25808,82€
Combustível	3000,00€	4237,62€	Reembolsos Transporte	2000,00 €	3224,20€
Comunicação	1000,00€	1012,80€	Subsidio Segurança Social	180000,00 €	222468,25€
Conservação e Reparação - Outros	1000,00€	4447,59€	Vendas	300,00 €	623,00€
Conservação e Reparação de Edifícios	0€	4143,92€	Donativos em espécie		6983,30€
Eletricidade	3000,00€	7967,27€	Outros		72256,24€
Encargos de Saúde c/Utentes	250,00€	249,27€			
Encargos s/Remunerações	27000,00€	35600,27€			
Ferramentas e Utensílios	1800,00€	1012,72€			
Formação	100,00€	101,04€			
Gás	1000,00€	1491,87€			
Gratificação dos clientes	550,00€	750,00€			
Impostos e Quotizações	100,00€	2059,47€			
Limpeza, Higiene e Conforto	3000,00€	3205,01€			
Material Didático e escritório	1050,00€	1716,30€			
Outros Custos operacionais, depr, e amort.	1000,00€	22586,46€			
Outros Fornec. Externos	500,00€	0,00€			
Remunerações Pessoal	123000,00€	160087,91€			
Encargos com pessoal	0,00€	35600,27€			
Seguro Pessoal	1000,00€	1833,94€			
Seguros	500,00€	668,17€			
Transporte Utentes	2000,00€	550,86€			
Vestuário e Calçado	100,00€	261,05€			
Outros custos	0,00€	7739,22€			
	191.950 €	**320.695,31 €**		**202.800€**	**333.837,40€**

No que diz respeito a despesas, até ao momento os custos que tiveram aumentos significativos são as remunerações de pessoal pelo aumento do salário mínimo, a alimentação e a eletricidade. Em relação à alimentação, para 2023, teremos de cativar mais parcerias com outras superfícies comerciais para donativos em espécie à semelhança do Pingo Doce. Em relação à eletricidade teremos de ter em atenção o uso nomeadamente do elevador, equipamento novo e que para já ainda não precisa de ser muito usado uma vez que não temos, neste momento, clientes em cadeiras de rodas. Em relação às luzes com sensor e em locais em que não se justifica estarem sempre a acender serão desligadas (por exemplo corredores).

A rubrica Limpeza, Higiene e Conforto ainda com um aumento significativo tendo em conta a continuidade da pandemia e a necessidade de desinfeção sistemática das instalações, espaços e objetos. A rubrica conservação e reparação em 2022 continuou ainda a ter alguma expressão como se pode verificar, uma vez que apesar da conclusão do projeto de requalificação apresentado ao Portugal 2020, aproveitou-se para efetivar algumas obras que não foram consideradas no caderno de encargos do projeto como é o caso de prateleiras de cozinha em inox, cortinas blackout, jardinagem, entre outros.

O consumo de combustível e respetivo custo atribuído ao CACI apesar de se prever manter-se ou até diminuir uma vez que as deslocações das carrinhas seriam menos e são partilhadas, com o aumento dos combustíveis em 2022, esta previsão, como já se pode confirmar, não se efetivou.

Em relação às depreciações e amortizações e tendo em conta a perda de valor de materiais pelo desgaste ou perda da utilidade pelo uso, por exemplo computadores, máquinas e equipamentos, veículos e edifícios que sofrem depreciação; e tendo em conta a

idade do edifício, cerca de 60 anos, há uma notória desvalorização pelo tempo de vida útil. Assim, os valores referentes a amortizações e depreciações são altos, cerca de 22.600€ e não se prevê, apesar das obras de restauro, que este valor possa vir a baixar.

Quanto às receitas, houve um aumento tendo em conta as atualizações anuais dos valores dos subsídios da Segurança Social relativo aos acordos de cooperação e também pelo facto de termos mantido a capacidade máxima da resposta em 30 clientes, podendo assim manter ou aumentar a rubrica das comparticipações familiares do CACI.
Ainda no que diz respeito às comparticipações familiares estas vão continuar a ser monitorizadas desde a renovação processual até ao efetivo pagamento mensal para não haver nem atrasos nos pagamentos nem dívidas de longo prazo. A previsão é que o encaixe financeiro nesta rubrica se mantenha baixo tendo em conta os relatos dos significativos sobre as frágeis situações financeiras dos seus agregados familiares, muito mais agora agravadas pelas consequências da pandemia Covid e o aumento do desemprego. Para os significativos mais idosos e na sua maioria reformados e os valores das reformas serem baixos, também com estes se manterá um valor da comparticipação familiar baixo.

LAP

Despesas			Receitas		
Rubrica	**Meta**	**Resultado**	**Rubrica**	**Meta**	**Resultado**
Alimentação	3000€	6015,53€	Subsídio Segurança Social	68300,00 €	83878,44€
Água	850€	541,31€	Mensalidades LAP	6000,00 €	7474,24€
Comunicação	500€	443,81€	Reembolsos Transporte		80,93€
Conservação e Reparação	3500€	8547,67€	Donativos em espécie		6157,77€
Eletricidade	2500€	1821,04€	Donativos em dinheiro		843,04€
Encargos de Saúde c/Utentes	200€	109,97€	Outros		15320,62€
Encargos s/Remunerações	7000€	8696,98€			
Ferramentas e Utensílios	550€	326,14€			
Gás	900€	210,22€			
Limpeza, Higiene e Conforto	1800€	827,92€			
Outros Custos operacionais	450€	0,00€			
Remunerações Pessoal	25200€	40182,85€			
Rendas e Alugueres	6300€	6048,60€			
Seguro Pessoal	250€	84,46€			
Seguros	200€	452,91€			
Vestuário e Calçado	100€	83,91€			
	53.300€	**74.393,32€**		**74.300 €**	**113.755,04 €**

O orçamento previsional para o Lar de Apoio 4 teve, mais uma vez, como referência a análise contabilística do ano anterior e os valores apresentados na altura. Neste estudo comparativo foi visível que em algumas rubricas como é o caso da água, eletricidade, gás e comunicações que é efetivamente possível baixar a despesa uma vez que são valores que dependem de consumos pelo que os responsáveis continuarão a fazer um esforço para diminuir estas despesas bastando para isso que estejam mais atentos e monitorizem os consumos mensais. Em relação ao gás canalizado, este foi ligado em 2016 e como é mais barato, tem-se continuado a verificar uma manutenção, em baixa, da despesa nesta rubrica.
Em relação a outros equipamentos elétricos como é o caso da máquina de lavar roupa, não será possível baixar o consumo deste eletrodoméstico especialmente pelo facto de termos mais clientes que molham a cama durante a noite apesar de usarem fralda e como tal são mudados os lençóis com maior frequência, obrigando a que sejam feitas bastantes mais máquinas de roupa por dia.
Em relação ao Lar no 4 e à rubrica Rendas e Alugueres, esta continua a ter expressão uma vez que o edifício do Lar é alugado e a renda para além do valor mensal já conhecido, sofreu o aumento anual como prevê a lei do arrendamento. A rubrica Limpeza, Higiene e Conforto, à semelhança do CACI, teve ainda um valor significativo tendo em conta a pandemia e ainda a necessidade de

desinfeção sistemática das instalações, espaços e objetos. Em relação à rubrica conservação e reparação, foram executadas obras de reparação de paredes, telhado, cozinha e nas casas de banho deste Lar pelo que esta rubrica teve um valor bastante significativo na despesa.
Quanto às receitas e porque se trata de uma resposta social noturna, e tendo em conta o horário – de segunda a sexta-feira das 17h às 10h do dia seguinte, nunca haverá um aumento da receita através de vendas pelo que só baixando a despesa se poderá fazer alguma poupança. Mais uma vez os donativos em géneros do Pingo Doce de Santa Marta continuam a manter em baixa a despesa em termos de alimentação.

Nota Final:

De salientar que este Plano de Atividades foi feito no pressuposto de um software por rubricas e neste momento foi-nos apresentado um balancete com códigos, uma vez que houve alterações no programa informático, o que prejudicou mais uma vez a avaliação do orçamento final.

Em termos de despesa há outros valores financeiros externos que são imputados às respostas sociais (colocado em outros custos) e que não são passíveis de identificar ou até controlar pelo que só os podemos colocar como despesa por aproximação. Também ao nível das receitas há flutuações tendo em conta os donativos ou proventos extraordinários que são valores que também só por aproximação é que se poderão referenciar.
Em termos gerais estes dois orçamentos têm sempre uma preocupação genérica, mais uma vez: combater o desperdício, diminuir a despesa e aumentar a receita fazendo uma procura ativa de novas oportunidades de encaixe financeiro: por exemplo, através da venda dos produtos feitos no CACI - Unidade de Viana do Castelo e nos respetivos ateliês e ou angariação de donativos em dinheiro ou em espécie.
Também se continua a proceder à verificação e recolha de dados mais específicos que permitam avaliar os custos associados ao apoio direto ao cliente e consequentemente os custos inerentes às duas respostas sociais e os custos indiretos que são imputados a todas as respostas sociais no sentido de traçar estratégias de diminuição da despesa, nomeadamente nas rubricas que sejam suscetíveis dessa poupança.

Os valores apresentados nos dois orçamentos previsionais são referentes a dados contabilísticos até dezembro de 2022.

6. Parcerias

Parcerias

APCVC – Associação de Paralisia Cerebral de Viana do Castelo					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº clientes acompanhados	Consultas, atribuição de produtos de apoio	2 clientes	2	100

Clube de Ténis de Viana					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Receita líquida	Venda de produtos	200€	360€	180%
	Nº de clientes	Prática de ténis	6	9	150%

CSIF - Comissão Social Interfreguesias de S. Mª Maior, Monserrate e Meadela					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Promover a responsabilidade social	% de presenças	Reuniões	100%	100%	100%

Bombeiros Municipais de Viana do Castelo					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de apoios nos simulacros	Simulacro	1	0	0

Câmara Municipal de Viana do Castelo (informal)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de sessões	Atividades aquáticas	20	9	45%
		Ed. Física	30	55	183,3%

Câmara Municipal de Ponte de Lima(informal)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº clientes	Transporte de fim-de-semana	2	2	100

Cruz Vermelha – Arcos de Valdevez (informal)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes	Transporte de fim-de-semana	4	4	100

Escola Secundária de S. Mª Maior (informal)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº clientes acompanhados	Realização de PIT's	1 cliente	1	100

Pingo Doce - Rua de Aveiro (informal)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Valor em €	Receção de géneros	7000€	5.729.85€	81,8%

Banco Alimentar (informal)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Valor em €	Receção de géneros	500€	754.76€	150,9%

Associação de Pesca Desportiva de Viana do Castelo (informal)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de atividades	Concurso de pesca	1	0	0

Pingo Doce – S. Marta (informal) – LAR 4					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Valor em €	Receção de géneros	9000€	5.607.36€	62.3%

Parcerias (resultados - quadro resumo)

% execução metas parcerias	% cumprimento metas parcerias	% eficácia metas parcerias
96,6%	**64,2%**	**80,4%**

7. Calendarização Atividades

Área	Objetivo	Atividade	Data e Local	Indicadores	Metas	Resultados	Taxa	Evid.
Autonomia Social	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial	**Almoço de Reis**	6 Janeiro Unidade de Viana	% participantes (clientes)	97	97	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	80	80	100%	
		Brincar ao Carnaval	25 Janeiro Unidade de Viana	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	
Autonomia Social e Pessoal	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial Desenvolver as competências e aprendizagens	**Comemoração do dia Internacional da Mulher**	8 Março Unidade de Viana	% participantes (clientes do género feminino)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	80	80	100%	
	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial	**Dia Mundial da Árvore ou da Floresta**	21 Março Unidade de Viana	% participantes (clientes)	100	95	95%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	
		Visita Pascal/Pascoela	14 Abril Unidade de Viana	% participantes (clientes)	100	Não Realizado	0	
	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial Desenvolver as competências e aprendizagens	**Comemoração do 50º Aniversário da APPACDM**	Mês de Maio	% participantes (colaboradores)	100	100	100%	Video
				% participantes (clientes)	100			
	Promover o relacionamento interpessoal Promover a higiene pessoal Desenvolver cuidados com o vestuário/calçado Desenvolver competências de deslocação Desenvolver motricidade global para a mobilidade Desenvolver competências de cidadania	**Atividade física e caminhadas**	Ao longo do ano CAO Ursulinas e LAP4	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	Fotos

Área	Objetivo	Atividade	Data e Local	Indicadores	Metas	Resultados	Taxa	Evid.
Autonomia Social e Pessoal	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial	**Dia do Pescador**	Julho Marina de Viana	% participantes (clientes)	93	Não Realizado	0	
				% participantes (monitores)	100	Não Realizado	0	
	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial	**Os Santos Populares/ Convívio e sardinhada**	Junho/Julho	% participantes (clientes)	93	95	102%	Fotos
				% participantes (significativos)	100	0	0	
				% participantes (colaboradores)	100	95	95%	
	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial Desenvolver as competências e aprendizagens	**Acampamento/Acantonamento**	Julho	% participantes (clientes mais autónomos)	93	Não Realizado	0	
				% participantes (monitores)	100	Não Realizado	0	
	Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver competências para a ocupação dos tempos livres Desenvolver competências de deslocação	**Época balnear**	Primeira quinzena de Julho Praia e veraneio (Carreço)	% participantes (clientes)	90	95	105%	Fotos
				% participantes (monitores)	100	100	100%	
Autonomia Social	Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver as competências e aprendizagens	**Sardinhada**	28 Julho	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (Amigos)	100	100	100%	
				% participantes (colaboradores)	85	90	105%	
		Semana Europeia da mobilidade – Passeio de funicular	Setembro Sta. Luzia	% participantes (clientes)	100	Não Realizado	0	
				% participantes (colaboradores)	80	Não Realizado	0	
		Aniversário do CACI	27 Outubro	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	85	90	105,8%	
Autonomia Social	Promover o relacionamento interpessoal Promover o discurso coloquial Desenvolver as competências e aprendizagens	**Magusto (S. Martinho)**	11 Novembro	% participantes (colaboradores)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (clientes)	100	100	100%	

Área	Objetivo	Atividade	Data e Local	Indicadores	Metas	Resultados	Taxa	Evid.
Orientação para os resultados	Melhorar o desempenho financeiro	**Exposição/Venda de Natal**	Dezembro (local a designar)	% participantes (clientes)	100	Não Realizado	0	
				Receita líquida (€)	300€	Não Realizado	0	
				% participantes (colaboradores)	60	Não Realizado	0	
Autonomia Social	Promover o relacionamento interpessoal	**Reconhecimento e vivência do período do Natal**	Dezembro	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	
		Festa de Natal/ Chegada do Pai Natal	Dezembro	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	
		Comemoração do Aniversário do cliente	Ao longo do ano CACI e LAP4	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	
Abordagem centrada na Pessoa	Desenvolver as Potencialidades dos Clientes	**Conversas ao Serão**	Ao longo do ano LAP 4	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	
Autonomia Pessoal e de realização	Desenvolver competências em relação a atividades da vida diária Desenvolver cuidados com o vestuário/calçado Desenvolver eficácia comunicativa Desenvolver competências de gestão do tempo Promover o cuidado com os espaços Promover a responsabilidade Promover a tomada de iniciativa	**As vivências quotidianas**	Ao longo do ano CACI e LAP4	% participantes (clientes)	100	100	100%	Fotos
				% participantes (colaboradores)	100	100	100%	

ATIVIDADES NÃO PLANEADAS

Área	Objetivo	Atividade	Data e Local	Indicadores	Metas	Resultados	Taxa	Evid.
Autonomia Social e Pessoal	Promover o relacionamento interpessoal Promover a higiene pessoal Desenvolver cuidados com o vestuário/calçado Desenvolver competências de deslocação Desenvolver motricidade global para a mobilidade	**Canoagem**	30 Março, 27 Abril Centro de Canoagem - DKC	participantes (clientes)	7	7	100%	Fotos
				participantes (colaboradores)	1	1	100%	
	Promover o relacionamento interpessoal Promover a higiene pessoal Desenvolver cuidados com o vestuário/calçado Desenvolver competências de deslocação Desenvolver motricidade global para a mobilidade	**SOL – Surf, Ondas e Liberdade**	25 Maio e 9 de Junho Surf Club de Viana - Cabedelo	participantes (clientes)	5	5	100%	Fotos
				participantes (colaboradores)	2	2	100%	
Autonomia Social e Pessoal	Desenvolver eficácia comunicativa Promover o cuidado com os espaços Promover a responsabilidade Promover a tomada de iniciativa	**Encontro Nacional de Boccia**	1 de Julho Escola Carteado Mena	participantes (clientes)	20	20	100%	Fotos
				participantes (colaboradores)	4	4	100%	
Autonomia Social e Pessoal	Promover o relacionamento interpessoal Promover a higiene pessoal Desenvolver cuidados com o vestuário/calçado Desenvolver competências de deslocação Desenvolver motricidade global para a mobilidade Desenvolver competências de cidadania	**Evento da ANDI (Associação Nacional de Desporto para Desenvolvimento Intelectual)** **Basquetebol**	7 de Novembro Vila do Conde	participantes (clientes)	4	4	100%	Fotos
				participantes (colaboradores)	1	1	100%	

Atividades (resultados – quadro resumo)

	Nº metas	Metas atingidas	% metas atingidas	% execução metas	Nº ativ.	Nº ativ. concretizadas	% ativ. concretizadas
Ativ. Planeadas	43	32	74,41%	74,6%	21	16	76,1%
Ativ. Não planeadas	8	8	100%	100%	4	4	100%

Fazendo uma breve análise da calendarização planeada e não planeada e evidenciando algumas atividades nomeadamente as não concretizadas: Visita Pascal, o dia do Pescador e o Acampamento/acantonamento que já prevíamos como possível, tiveram que ser adiados pela pandemia e porque, esta Unidade, pela primeira vez teve um surto COVID19 em maio, o que nos fez recuar em algumas atividades programadas pela proximidade de contactos com outras pessoas ou mesmo entre os clientes e os colaboradores. Fomos compensando com saídas ao exterior e atividades de ar livre que permitiam o distanciamento social.
Ainda nas atividades planeadas, é de salientar as comemorações dos 50 anos da APPACDM no distrito de Viana do Castelo que decorreram no mês de maio e que impôs uma dinâmica diferente tendo em conta as propostas feitas para este aniversário, nomeadamente o sarau e tudo o que implicou: ensaios, guarda-roupa, seleção de jovens e contactos com famílias. Para além desta apresentação também fomos convidados a apresentar peças (de autor ou conjuntas com um artista) para a exposição de obras de artistas. Tudo isto acrescentou à dinâmica programada, e até alterou algumas propostas já feitas o que foi muito bom para os clientes, uma vez que foram convidados a realizar atividades muito diferentes do habitual. De qualquer modo esta Unidade como todas as da APPACDM dignificaram este aniversário com as suas participações, também muito apreciadas pelos pais e pela comunidade em geral.
Em relação às atividades não planeadas e na generalidade foram todas do agrado dos clientes com avaliações muito positivas. Pelas referências dos clientes, continua a preferência por atividades ao ar livre e aquáticas, pelo que iremos investir nestas atividades sejam planeadas ou não planeadas uma vez que nesta altura, ainda de pandemia, são favoráveis à prevenção desta doença infeciosa.
Não foi possível concretizar a Pascoela uma vez que ainda havia bastantes casos de Covid19 e os aglomerados de pessoas em espaços reduzidos estava completamente desaconselhado pela Direção Geral de Saúde. Pela mesma razão não se concretizou o passeio de funicular. O dia do pescador, apesar de terem sido feitos os contactos a Associação de Pesca Desportiva teve de desmarcar, mais uma vez pela situação pandémica (os pescadores que iriam fazer a atividade na sua maioria tinham muita idade). O acampamento a exposição venda de Natal pelo facto de não se ter conseguido um espaço viável para esta atividade que proporcionasse efetivas vendas não se concretizou.

A entrega de postais de Natal elaborados pelos clientes foi, este ano, uma das atividades que mais os entusiasmou pois para além da feitura dos postais, também foram entregues pessoalmente a fornecedores, vizinhos e amigos. Foi enquadrada na atividade “reconhecimento e vivência do período do Natal” e foi muito bem recebida por todos. No próximo Natal iremos repetir esta atividade.

8. Indicadores de desempenho

INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2021	2022
% de autofinanciamento	CAO	18%	23.59%
	LAP	14%	25.6%
Custo médio cliente (mensal)	CAO	651,08	742.16€
	LAP	633,6	665,91€
Nº de pessoas encaminhadas para a vida ativa		2	3
% de pessoas encaminhadas para a vida ativa		6,9	10%
% de pessoas com variação positiva do índice de QV		-	-
Média diária de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		0,025	0.29
Nº anual de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		5	108
Nº de reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		1	4
Nº de horas dispensadas para as reuniões de caráter comunitário		3	12h
% de participação em reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		100%	100%
Nº de isenções/reduções comparticipações familiares		0	7
Valor das revisões em baixa		0	253€ / ano
% de colaboradores com variação positiva na AD			26.67%
% de colaboradores com variação positiva na AD – competências éticas			80%
Nº de acidentes trabalho		0	0
Nº de dias de baixa causados por acidentes de trabalho		0	0
% satisfação colaboradores (SHST)	CAO	NR	81%
	LAP	75%	88%
% participação colaboradores na avaliação de satisfação	CAO	25%	55%
	LAP	100%	50%
% motivação colaboradores	CAO	63%	-
	LAP	95%	100%
% satisfação colaboradores (envolvimento e participação)	CAO	NR	67%
	LAP	80%	100%
% sugestões colaboradores	CAO	0%	0
	LAP	0%	0
% satisfação clientes (direitos e deveres)	CAO	63%	78.3%
	LAP	60%	83.5%
% concretização metas PI's	CAO	23,32%	22.29%
	LAP	21,13%	45.07%
% satisfação clientes (SHST)	CAO	69%	75.45%
	LAP	66%	82.50%

% satisfação clientes	CAO	71%	78.3%
	LAP	67%	84.89%
% satisfação colaboradores	CAO	NR	67%
	LAP	74%	87%
% satisfação colaboradores (posto de trabalho)	CAO	NR	72%
	LAP	80%	100%
% satisfação clientes (apoio que lhes é dado)	CAO	70%	82.08%
	LAP	65%	93.75%
% satisfação clientes (confidencialidade)	CAO	73%	75.83%
	LAP	65%	82.81%
Nº reuniões clientes/significativos sobre direitos		0	4
Nº reuniões com colaboradores sobre direitos		0	2
Nº de ações de prevenção – abusos físicos, mentais e financeiros)		0	1
Nº de acidentes com clientes (com participação ao seguro)		2	0
% acidentes com clientes (com participação ao seguro)		5,5%	0
% de PI's com parcerias que garantem a continuidade do serviço		89,60%	83.3%
% de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		38,5	16.6%
Nº de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		5	2
% eficácia das parcerias		47,90%	80.4%
% satisfação clientes (atividades e serviços)	CAO	70%	83.54%
	LAP	66%	89.06%
% satisfação clientes (participação na elaboração e avaliação do PI)	CAO	62%	68.75%
	LAP	55%	67.19%
% participação clientes/significativos avaliação satisfação	CAO	67%	100%
	LAP	63%	100%
Nº de reuniões com clientes/significativos		0	45
Média diária de reuniões com clientes/significativos		0	0.12
% satisfação clientes (recetividade e flexibilidade)	CAO	67%	74.50%
	LAP	61%	76.88%
% satisfação clientes (qualidade de vida)	CAO	100%	100%
	LAP	100%	100%
Média de pessoas com perceção de que as atividades contribuiram para a melhoria da sua QV		-	100%
% rescisões contratos clientes		8,2%	6.66%
Nº rescisões contratos clientes		3	2
% participação clientes em atividades complementares		100%	100%
Média de atividades complementares semanais por cliente		2,03	4.53
Nº de intervenções em equipamentos		1	0
Nº atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes		0	3
% atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes		0	14.2%

Nº sugestões clientes/significativos		0	0
% sugestões clientes/significativos		0	0
% sugestões clientes/significativos implementadas		0	0
Nº sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos		0	0
% sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos		0	0
Nº sugestões para o PAG implementadas – colaboradores		2	3
% sugestões para o PAG implementadas – colaboradores		0,09%	18,75%
Nº candidaturas (projetos/programas)		0	0
% de aprovação de candidaturas (projetos/programas)		0	0
Nº de ações de melhoria		5	3
% concretização ações de melhoria		100%	66,7%
Nº de colaboradores envolvidos em ações de formação		10	16
% de colaboradores envolvidos em ações de formação		83,3%	100%
% concretização objetivos PAG		25%	72,7%

Relativamente ao número de pessoas encaminhadas para a vida ativa, há nesta Unidade três clientes em AQISP – Atividades de Qualificação para a Inclusão Social e Profissional em que duas revelam competências para o exercício de atividades ocupacionais como são as tarefas de limpeza e de apoio à cozinha que desempenham com sucesso e responsabilidade, e com uma certificação positiva de competências por parte da equipa técnica. O outro elemento desempenha funções de receção, atendimento e apoio administrativo também com desempenho positivo apesar de ainda necessitar de aprimorar competências. Na impossibilidade de serem integrados no mercado de trabalho e/ou por insucesso em experiências anteriores, foi apresentado em reunião, aos clientes e respetivas famílias, a possibilidade de realizarem tarefas do seu agrado e adequadas ao seu perfil de competências, propondo-se a integração como clientes a desenvolver atividades de qualificação social/profissional, os quais assumiram como favorável esta integração, tendo por base os seus interesses, necessidades e expetativas. É de salientar que este enquadramento proporciona aprendizagens gerais e de desenvolvimento de competências sociais, comportamentais e emocionais.

Devido à situação de pandemia continuaram a ser implementadas algumas medidas de desinfeção e de distanciamento social, as quais os clientes de AQISP já se adaptaram desde o início da pandemia. Também é de realçar alguns problemas de saúde que se acentuam e o cansaço físico, o que condicionou o desempenho das funções atribuídas, no entanto, a prestação de serviço que desenvolvem é uma mais-valia para esta Unidade.

Em relação ao trabalho com os clientes, na generalidade, quer através das atividades em apoio/contexto, quer das atividades lúdicas/recreativas, foi estruturado de forma individualizada e selecionados os indicadores para melhorar as taxas de sucesso dos PI'S e constarem do plano individual de cada um.
Tendo em conta o trabalho desenvolvido pelo CACI – Unidade de Viana do Castelo e Lar de Apoio e o modelo de qualidade de vida em vigor, foi feito um trabalho de continuidade em relação ao desenvolvimento das potencialidades dos clientes, de resposta às expectativas de cada um e à promoção da autodeterminação, à auscultação dos desejos e sonhos dos clientes e suas famílias, proporcionando e incentivando a uma maior participação na feitura dos PI´S, quer fosse em reuniões ou no Lar nas conversas

ao serão. Também foi proposto aos clientes, num diálogo orientado, com ainda algumas medidas de distanciamento social, que fizessem sugestões de atividades e no LAP 4 o fizessem nas conversas ao serão, tendo sido uma mais-valia para este propósito. O facto de serem os mesmos clientes na resposta social diurna e noturna também tem sido um elemento facilitador para a complementaridade deste trabalho. Convém salientar a este propósito, a situação de pandemia, que teve início em 2020, e implicou medidas, orientações e recomendações face ao COVID-19, exigindo uma aprendizagem e adaptação de todos os clientes à situação, prolongando-se algumas destas medidas em 2022. Observaram-se menos alterações psicoafectivas entre os intervenientes (medos/receios devido à COVID 19 e sua propagação), talvez pela maior informação e conhecimento. Como as rotinas e dinâmicas foram alteradas desde o início da pandemia, em 2022, não se verificaram alterações significativas, mas uma continuidade dessas rotinas/dinâmicas e o início de algumas atividades que estavam suspensas em condições de maior segurança face ao COVID-19. É de sublinhar ainda a influência da situação de pandemia no cumprimento das metas propostas no âmbito dos PI'S, apesar de não terem ocorrido confinamentos.

Relativamente à taxa de cumprimento de metas dos PI's, no CACI foi de 22,29% e, no LAP foi de 45,07%. Em comparação com o ano de 2021, a taxa de cumprimento de metas dos PI's evoluiu mais no LAP do que no CACI, verificando-se um aumento considerável no contexto de LAP.

Para este baixo cumprimento de metas no CACI podem-se apontar alguns fatores como a idade avançada e, consequentemente perda progressiva de competências dos clientes, além do agravamento da sua situação clínica (problemas respiratórios graves, asma, diabetes, cancro do testículo, doença degenerativa, etc.). Aliada a esta situação, existem clientes com alterações comportamentais e emocionais, o que exige muita supervisão e acompanhamento diário, tornando-se complexo trabalhar os objetivos definidos para alcançar as metas propostas. A admissão de duas clientes com limitações mais acentuadas e maior grau de dependência, o que exige maiores cuidados pessoais e apoio físico de colaboradores, poderá ser um fator, uma vez que o cumprimento de metas dos PI´s poderá ser dificultado pelo seu perfil de competências e funcionalidade. Também houve duas rescisões de clientes durante o corrente ano, não se conseguindo trabalhar todos os objetivos do plano individual. Continua a não ser de descurar a influência geral da situação de pandemia pela existência de alguns condicionalismos.

Mais especificamente, no CACI, verificou-se que um cliente com paralisia cerebral demonstrava um ritmo lento no alcance e manutenção de competências e um perfil de características que condicionou este alcance de metas previstas; outros clientes demonstraram agitação psicomotora que foi minimizada com intervenção medicamentosa; outros clientes demonstraram psicopatologia grave. Os casos de psicopatologia grave assumem um forte impacto na intervenção delineada para todo o grupo de clientes, pois o foco da intervenção muda e condiciona o cumprimento das metas previstas em cada plano individual.

Perante os fatores apontados, verifica-se que os objetivos delineados dos planos individuais podem estar a tornar-se complexos tendo em conta a especificidade do grupo de clientes, o que pode influenciar o cumprimento de metas nos PI's.

Considera-se importante a requalificação do edifício da Unidade de Viana do Castelo e a necessidade do grupo de clientes se adaptar ao novo espaço remodelado e adquirir novas rotinas e adaptar-se a outras dinâmicas.

Data aprovação documento	20 de março de 2023
Diretor Técnico / Responsável	
Presidente Direção	Assinado por: **LUIZ CARLOS TEIXEIRA DA COSTA** Num. de Identificação: 13907716 Data: 2023.04.26 17:36:16+01'00'