

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**

---

**DELEGAÇÃO DE MELGAÇO**

2023



# Índice

1. Introdução.....	5
2. Caracterização .....	6
Caraterização e avaliação atividades .....	6
Caraterização das respostas/serviços .....	8
3. Princípios de Ação.....	12
Missão.....	12
Visão .....	12
Valores .....	12
Políticas.....	13
4. Objetivos e metas operacionais.....	14
5. Orçamento previsional vs executado.....	17
6. Parcerias.....	20
7. Calendarização Atividades .....	24
8. Indicadores de desempenho.....	35



# 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.

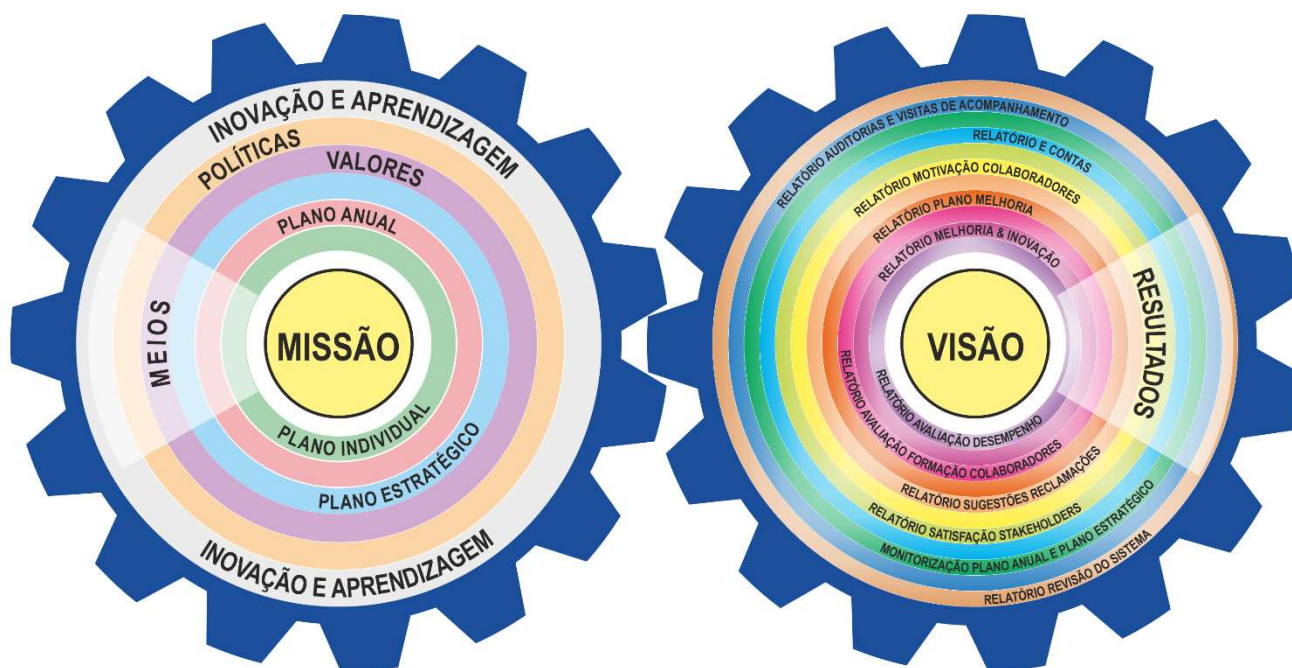


Figura 1 – Modelo conceptual APPACDM de Viana do Castelo

## 2. Caracterização

### Caraterização e avaliação atividades

Atividades terapêuticas e atividades de interação com o meio (caráter regular)						
Atividade	Horário	Nº de sessões previstas	Nº de sessões efetivas*	Nº médio de clientes*	% Satisfação#	Impacto QV (%)# (perspetiva cliente)
Boccia	2ª e 6ª feira – 14h às 15h10; 3ª feira 10h00 às 11h30	124	82	18		
Equitação Terapêutica	2ª e 3ª feira – 9h45 às 11h30	85	51	13		
Yoga	5ª feira – 10h15 às 11h15	16	12	14		
Informática*	5ª feira 09h45 às 11h30	40	28	12		
AVD's	4ª, 5ª e 6ª feira – 14h00 às 15h10	124	67	20		
Grupo de Expressões	2ª feira -09h45 às 11h30 e das 14h00 às 15h10	76	57	13		
Atividades Aquáticas**	4ª e 6ª Feira – 10h00 às 12h00	32	32	17		
Snoezelen***			-	-		
Educação Física*	3ª Feira – 14h às 15h30	32	21	10		

Nota: \*As atividades Informática e Educação Física serão constituídas por dois grupos que irão alternadamente;

As atividades aquáticas iniciaram no dia 15 de março. A atividade Snoezelen não iniciou, pois, a delegação de Valença ainda não concluiu as obras; está a ser elaborado um protocolo com o CENSO em que iremos utilizar a sala de snoezelen 2 vezes por semana. A Atividade de Zumba foi substituída pela atividade do Yoga que se realiza todas as semanas.

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

Atividade	Nº de sessões efetivas	Nº de apoios <sup>1</sup>	Elaboração / monitorização P'i's <sup>2</sup>	Diligências <sup>3</sup>	Renovações processuais	Outros	Acompanhamento a Consultas	Exames/Análises
Serviço Social	21	6		55	77			
Psicologia	506	13		32			5	
Terapia Ocupacional	161	19		5		6		
Enfermeira	351		0	0	0	0	100	21

**Atividades ocupacionais**

Nome	Nº de colaboradores	horário	Periodicidade	Nº médio de clientes*	% satisfação #	Impacto QV (%)# (perspetiva cliente)
Atelier 1	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	6		
Atelier 2	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	7		
Atelier 3	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	7		
Atelier 4	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	6		
Atelier 5	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	7		
Atelier Azul	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	6		
Atelier Amarelo	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	5		
Atelier Lilás	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	5		
Atividades Ocupacionais Exterior	1	9h30 às 12h00 – 14h00 às 17h00	Diária	4		
Atelier Laboral	1	9h30 às 11h30 – 14h00 às 16h00	Diária	4		

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

# Colunas a preencher apenas aquando da monitorização final

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

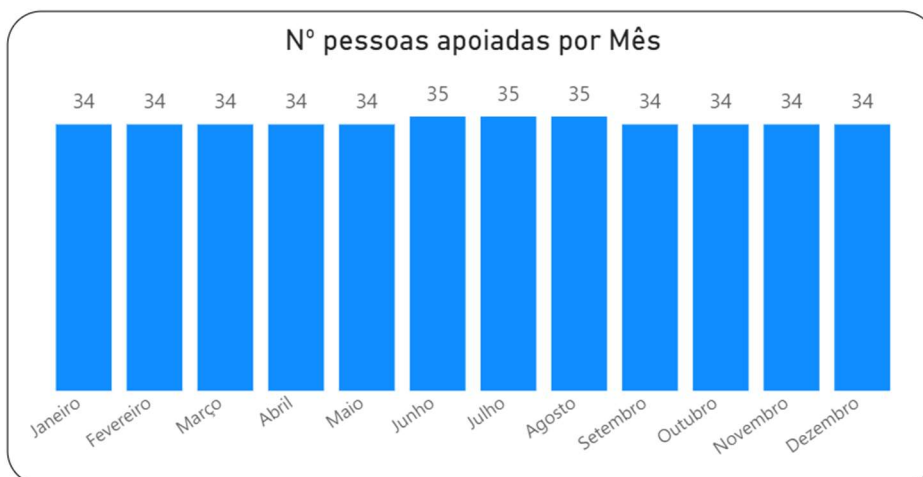
## Caraterização das respostas/serviços

A Delegação de Melgaço, da APPACDM de Viana do Castelo tem as seguintes respostas sociais:

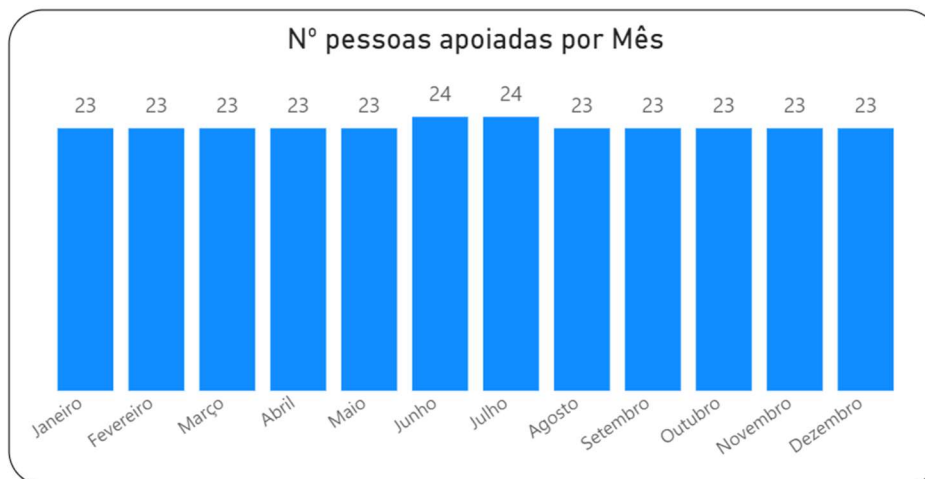
- ✓ 2 Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) com acordo de cooperação com a Segurança Social para 35 clientes no CACI 1 e 28 clientes no CACI 2 e com capacidade para 40 e 30, respetivamente.
- ✓ 1 Lar Residencial com acordo de cooperação para 16 clientes, com capacidade para 17 clientes;
- ✓ 1 Centro de Formação Profissional com dois cursos de formação: um curso de Atividades de Vida Hoteleira, um curso de Jardineiro e um curso de Operador Agrícola, estes cursos são financiados pelo POISE.

O número médio de clientes apoiado em cada resposta social no ano 2023 foi o seguinte:

- ✓ CACI 1 – 34 Clientes

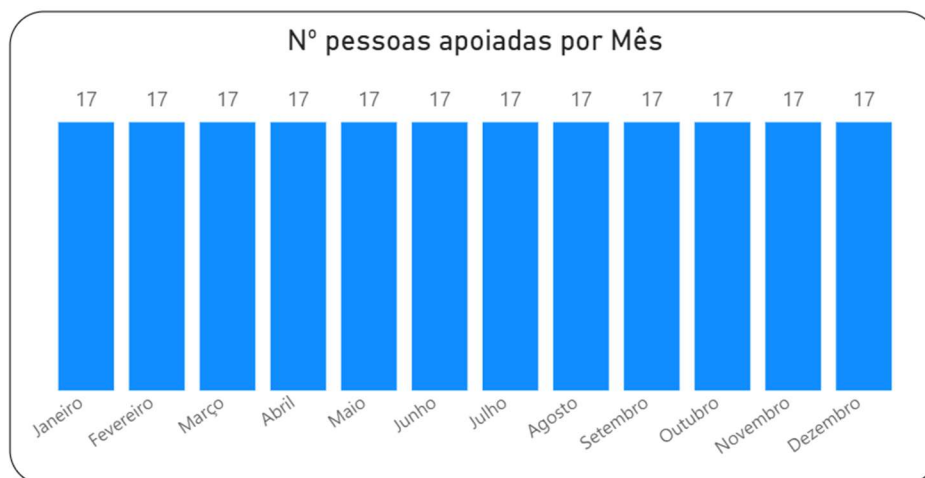


- ✓ CACI 2 – 23 Clientes





✓ LRE – 17 Clientes



Os nossos clientes são pessoas com deficiência intelectual e/ou física com idades compreendidas entre os 19 e os 64 anos de idade e são provenientes dos concelhos de Valença, Monção e Melgaço.

No Centro de Atividade e Capacitação para a Inclusão os ateliês apresentam os seguintes objetivos:

- Contribuir para a valorização e realização pessoal dos clientes e desenvolver uma maior corresponsabilidade;
- Fomentar a autoestima e autorrealização;
- Potencializar as capacidades de cada pessoa;
- Promover o empowerment e autodeterminação de cada participante.

No Centro de Formação Profissional o objetivo geral é:

- Capacitar os formandos para o desenvolvimento de uma atividade profissional dotando-os de ferramentas para o exercício de uma profissão.
  - Os objetivos específicos são:
    - Promover competências de relacionamento interpessoal respeitando a hierarquia institucional bem como os seus pares;
    - Promover competências de linguagem, comunicação e matemática para a vida essenciais ao exercício da função;
    - Fomentar o interesse pela pesquisa de soluções para os possíveis desafios/problemas encontrados no decorrer da sua atividade (técnicas, materiais e equipamentos);
    - Adquirir hábitos de segurança durante a realização do trabalho e no manuseamento de máquinas, ferramentas e equipamentos (EPI – Equipamentos de Proteção Individual).

Estas atividades desenvolvem-se respeitando as normas de proteção do ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho (HACCP ou APPCC- Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo).

## Infraestruturas e dinâmicas de intervenção

Os CACI's de Melgaço funcionam de segunda a sexta-feira, entre as 8:30h e as 17:30h, encerrando para férias entre 1 e 31 de agosto e respeitando as interrupções previstas no calendário de atividades da Instituição.

Atualmente dinamiza 9 Ateliers de Atividades Ocupacionais: Atelier 1; Atelier 2; Atelier 3; Atelier 4; Atelier 5; Atelier Lilás; Atelier Azul, Atelier Amarelo, Atelier Refúgio e o Atelier Laboral.

Os clientes encontram-se organizados por grupos de trabalho e desenvolvem atividades nos diferentes ateliês, 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, suas motivações, interesses e sugestões. Constitui-se ainda como a figura principal a quem o cliente recorre sempre que necessário.

De forma a melhorar a qualidade de vida dos nossos clientes e criar oportunidades de desenvolvimento através da experimentação/participação, são disponibilizadas e desenvolvidas atividades terapêuticas e atividades de interação com o meio de âmbito desportivo, artístico e lúdico, tais como: a **Equitação Terapêutica; AVD's; Boccia; Expressões; Informática; Aquáticas, Educação Física e Snoezelen.**

As nossas atividades terapêuticas e atividades de interação com o meio desenvolvem-se maioritariamente com o recurso à Comunidade. Neste sentido a equitação é praticada no Centro Hípico de Remoães e a Informática é ministrada na Escola Superior de Desporto e Lazer de Melgaço IPVC. Desenvolvemos ainda a modalidade de BOCCIA, com atletas federados, que ao longo do ano participam em campeonatos nacionais nas suas categorias.

O Lar Residencial é uma resposta social de acolhimento que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados para pessoas com deficiência, que se encontram impedidas de residir no seu meio familiar. Esta estrutura constitui-se como uma retaguarda social importante para os clientes que dela necessitam. 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 os nossos clientes para 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 implementação do PAG, 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).

A Delegação possui uma equipa de trabalho especializada, que, no seu trabalho do dia-a-dia, presta apoio aos clientes, no sentido de contribuírem para a manutenção e desenvolvimento de competências de Autonomia Pessoal, Autonomia Social, Autonomia de Realização e cuidados de saúde (enfermagem), mediante o trabalho desenvolvido nos ateliês, intervenção terapêutica (psicologia e terapia ocupacional), acompanhamento social (assistente social) e encaminhamento e acompanhamento clínico.

Atualmente na Delegação de Melgaço temos 34 clientes no CACI 1, 23 clientes no CACI 2 e 17 clientes no Lar Residencial. Relativamente ao Centro de Formação Profissional frequentam 22 formandos.

## Quadro de pessoal/ Recursos Humanos

CATEGORIA PROFISSIONAL	RESPOSTA SOCIAL	Nº
Diretor Técnico	CACI; LRE; FP	1
Terapeuta Ocupacional	CACI; FP	1
Assistente Social	CACI; LRE; FP	2
Psicóloga	CACI; LRE	1
Enfermeira	CACI; LRE	1
Motorista	CACI; LRE; FP	1
Monitor FP	FP	2
Aux Serv. Gerais	FP	1
Aux. Ativ Ocupacionais	CACI 1	5
Aux. Ativ Ocupacionais	CACI 2	4
Monitor de CACI	CACI 1	1
Monitora de CACI	CACI 2	1
Aux Serv. Gerais	CACI 1 e 2	1
Escriturária de 3ª	CACI;LRE; FP	1
Administrativa	CACI;LRE; FP	1
Cozinheira	CACI 1 e CACI 2	1
Ajudante de Cozinha	CACI 1 e CACI 2	1
Trabalhadora de Emprego Protegido (TREP) – Ajudante de Cozinha	CACI 1 e CACI 2	1
Ajudante Ação Direta	LRE	8
Cozinheira	LRE	1
Trabalhadora Auxiliar (Serv. Gerais)	LRE	1
Trabalhadora Auxiliar	LRE	1

## 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 equipamentos

**Resposta(s) Social:** Lar Residencial

	Avaliação	
	Resultado	Estado <sup>4</sup>
<b>Objetivo 1:</b> Iniciar obras de adaptação nas instalações do LRE, para aumentar a capacidade da resposta social para 30 clientes (mais 13 vagas)	Junho	Atingido

As obras estão a decorrer e está previsto que estejam concluídas no final do ano de 2024.

**Âmbito:** Atividades e serviços

**Resposta(s) Social:** CACI e LRE

	Avaliação	
	Resultado	Estado
<b>Objetivo 2:</b> Implementar programa de desenvolvimento socio-afetivo para 40% dos clientes	40%	Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Definição do programa de intervenção	Psicóloga	Até 28 de outubro		Realizado	Atingido
Realização de 3 ações de formação		Até 29 de dezembro		Realizado	Atingido

Foi criado um programa de Educação para a Sexualidade - "Abordar a Sexualidade" com os seguintes objetivos: Desenvolver conhecimentos sobre a sexualidade e as relações sexuais em pessoas adultas com Deficiência Intelectual; promover relações saudáveis, equilibradas e igualitárias; promover o respeito por si próprio e o conceito de dignidade; prevenir o abuso sexual, tanto como vítimas como agressores. Este programa tem continuidade no ano 2024, onde estão previstas pelo menos mais 15 sessões.

<sup>4</sup> Estado: atingido ou não atingido. Na monitorização intermédia poderemos também utilizar o estado "em execução".

**Âmbito:** Infraestruturas e equipamentos

**Resposta(s) Social:** Delegação de Melgaço

	Avaliação	
	Resultado	Estado
<b>Objetivo 3:</b> Substituir a cobertura de todo o edifício, para reabilitar e melhorar a capacidade de isolamento e térmica de todo o edifício.	Iniciado	Não atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Avaliação e atribuição da obra	Direção	Até 31 de Janeiro	Janeiro	Atingido	
Início das obras nas infraestruturas e equipamentos	Empresa de construção civil selecionada	Até 31 de Março	Abril	Atingido	

As obras foram iniciadas no mês de abril. Já foi executada a parte da obra que cobre toda a zona do LRE e parte da zona do CACI.

**Âmbito:** Recursos Humanos

**Resposta(s) Social:** CACI, FP e LRE

	Avaliação	
	Resultado	Estado
<b>Objetivo 4:</b> Realizar formação em transferências e posicionamentos de utentes, de modo a capacitar 80% dos colaboradores da delegação de conhecimentos e competências que permitam aplicar as medidas que melhor se adequam nas transferências e posicionamentos que ocorram no contexto de trabalho.	0%	Não Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Definição do programa da Intervenção Formativa	Enfermeira	Até 28 de outubro		Não realizado	Não Atingido
Realização de 2 ações de formação		Até 29 de dezembro		Não realizado	Não Atingido

Não foi possível realizar estas ações de formação. Objetivo transita para o ano de 2024

**Âmbito:** Recursos Humanos

**Resposta(s) Social:** CACI, FP e LRE

	Avaliação	
	Resultado	Estado
<b>Objetivo 5:</b> Realizar formação de Suporte Básico de Vida, de modo a capacitar 80% dos colaboradores da delegação de conhecimentos e competências que permitam aplicar medidas de primeiros socorros em emergências.	100%	Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Definição do programa da Intervenção Formativa	Enfermeira	Até 30 de outubro		28 outubro	Atingido
Realização de 3 ações de formação		Até 29 de dezembro		20, 21 e 22 novembro	Atingido

Esta formação foi dada pelo Bombeiros voluntários de Melgaço. Foi estabelecida uma parceria com os mesmos.

#### Objetivos e metas operacionais (resultados - quadro resumo)

	Total	Atingidos	Parcialmente atingidos	Não atingidos	% Cumprimento
<b>Objetivos</b>	5	3	0	2	60%
<b>Atividades</b>	8	6	0	2	75%



## 5. Orçamento previsional vs executado

### CACI 1

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Atividades Desportivas	300,00	646,87	Descontos Financeiros	1,00	0
Alimentação	5000,00	7659,35	Donativos	1250,00	1646,21
Água	1300,00	1614,08	Mensalidades de CACI	52300,00	60368,23
Combustível	9300,00	6919,02	Outros Proveitos Operac.	24500,00	67551,55
Comunicação	850,00	822,17	Prov. Suplementares – outro	15000,00	16631,53
Conservação e Reparação	8100,00	9543,61	Outros subsídios	24000,00	28534,77
Contencioso e Notariado	60,00	486,34	Proveitos Extraordinários	450,00	0
Correc. Relat. Exerc. Ant.	850,00	2572,35	Quotizações	150,00	291,00
Deslocações e Estadas	400,00	455,51	Reembolsos Alojamento	000,00	0
Eletricidade	30000,00	7954,71	Reembolsos Transporte	1550,00	1874,62
Encargos de Saúde c/ utentes	1900,00	2681,87	Subsídio Segurança Social	258000,00	276771,02
Encargos s/ Remunerações	34500,00	41758,69			
Ferramentas e Utensílios	800,00	761,40			
Festas e Comemorações	200,00	311,05			
Formação	200,00	207,06			
Gás	8000,00	2984,69			
Gratificação Utentes	5800,00	4927,30			
Impostos	25,00	34,74			
Juros	1400,00	3474,68			
Limpeza, Higiene e Conforto	7400,00	6596,77			
Material Didático	1000,00	806,32			
Material Escritório	1500,00	1265,24			
Outros Custos Operacionais	3200,00	3384,99			
Outros Fornec. Externos	1000,00	0			
Publicidade e Propaganda	100,00	37,77			
Quotas	90,00	101,97			
Refeições	18000,00	21797,82			
Remunerações Pessoal	160000,00	188454,22			
Seguro Pessoal	1900,00	2474,83			
Seguros	3000,00	1353,06			
Serviços Bancários	800,00	757,37			
Trabalho Especializado	1000,00	0			
Outras Despesas	1000,00	41706,44			
	<b>308.975,00</b>	<b>364.552,29</b>		<b>377.201,00</b>	<b>453.668,93</b>

## CACI 2

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Atividades Desportivas	50,00	540,18	Descontos Financeiros	1,00	0
Alimentação	4000,00	0	Donativos	900,00	1358,02
Água	1000,00	1289,76	Mensalidade CACI	30000,00	28936,52
Combustível	5400,00	6410,7	Outros Proveitos Operac.	22000,00	40748,51
Comunicação	700,00	571,52	Prov. Suplementos – Outro	7000,00	8737,98
Conservação e Reparação	6500,00	10566,19	Outros Subsídios	20000,00	22790,59
Contencioso e Notariado	100,00	409,75	Quotizações	100,00	166,00
Correc. Relat. Exerc. Ant.	500,00	1953,4	Reembolsos Transporte	250,00	673,84
Deslocações e Estadas	500,00	368,48	Subsídio Segurança Social	190000,00	201574,39
Eletricidade	16000,00	5855,05			
Encargos de Saúde c/ utentes	2000,00	2119,11			
Encargos s/ Remunerações	29500,00	33551,81			
Ferramentas e Utensílios	700,00	589,96			
Festas e Comemorações	150,00	506,56			
Formação	150,00	174,25			
Gás	5700,00	2434,47			
Gratificação Utentes	8200,00	6285,52			
Impostos	15,00	29,32			
Juros	1200,00	2947,33			
Limpeza, Higiene e Conforto	6000,00	5270,34			
Material Didático	450,00	642,13			
Material Escritório	1000,00	1013,35			
Outros Custos Operacionais	3500,00	2703,08			
Outros Fornec. Externos	1000,00	6079,51			
Refeições	12500,00	17555,85			
Remunerações Pessoal	132500,00	151504,3			
Seguro Pessoal	1600,00	2019,60			
Seguros	2300,00	1094,01			
Serviços Bancários	700,00	670,67			
Trabalho Especializado	700,00	0			
Outras Despesas	700,00	15681,35			
	<b>245.315,00</b>	<b>280.837,55</b>		<b>270.251,00</b>	<b>304.985,85</b>

LRE

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Água	0,00	375,24	Mensalidades Lares	50500,00	64845,17
Combustível	180,00	28,64	Outros Proveitos Operac.	1200,00	8605,53
Comunicação	500,00	283,56	Subsídio Segurança Social	232500,00	271421,71
Conservação e Reparação	1950,00	12026,9			
Contencioso e Notariado	50,00	369,86			
Correc. Relat. Exerc. Ant.	600,00	146,88			
Deslocações e Estadas	150,00	256,18			
Eletricidade	26000,00	8283,05			
Encargos de saúde c/ utente	600,00	0,82			
Encargos s/ Remunerações	33500,00	37964,30			
Ferramentas e Utensílios	100,00	17,44			
Festas e Comemorações	100,00	247,88			
Formação	60,00	138,97			
Gás	0,00	939,28			
Honorários	1,00	0			
Impostos	25,00	30,63			
Juros	1100,00	2574,16			
Limpeza, Higiene e Conforto	2400,00	2087,21			
Material Escritório	120,00	192,63			
Outros Fornec. Externos	850,00	2755,05			
Publicidade e Propaganda	20,00	28,70			
Quotas	40,00	81,28			
Refeições	14000,00	18404,16			
Remunerações Pessoal	150500,00	171007,93			
Renda	0,00	94,07			
Seguro Pessoal	1800,00	2263,20			
Seguros	600,00	321,37			
Serviços Bancários	400,00	473,41			
Trabalho Especializado	500,00	0			
Transporte Pessoal	10,00	0			
	<b>236.156,00</b>	<b>259.305,59</b>		<b>284.200,00</b>	<b>344.872,41</b>

## 6. Parcerias

Um dos nossos pilares de atuação está na cooperação, ou seja, não concebemos o nosso trabalho sem os nossos parceiros. Assim, todos os anos temos criado parcerias que permitem melhorar a gestão da organização e que garantem a continuidade e abrangência dos nossos serviços. As parcerias prestam apoio no âmbito financeiro, logístico e recursos humanos.

### Parcerias Formais

Restaurante D. Genaro					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de donativos por ano	Donativos de géneros alimentares (pizzas, água e barras de cereais)	2	5	250

Optiminho					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes que beneficiam do protocolo	Desconto nas lentes, armações e consultas	1	0	0

Não existiu necessidade de compra de armações, lentes ou consultas.

Clínica Dentária Costa e Costa					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de Consultas	Consultas de Medicina Dentária	5	3	60

Não existiu a necessidade de termos mais do que 3 consultas.

Câmara Municipal de Melgaço					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de clientes que usufruem de passes e/ou apoio ao transporte	Pagamento dos custos dos transportes dos clientes provenientes de Melgaço	22	22	77
	% de presenças em reuniões	Reuniões na Comissão de Proteção a Pessoas Idosas	100%	100	100
	% de presenças em reuniões	Reuniões no CLAS (Conselho Local de Ação Social)	100%	100	100

Câmara Municipal de Monção					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de clientes que usufruem de passes e/ou apoio ao transporte	Pagamento dos custos dos transportes dos clientes provenientes de Monção	20	13	65

A Câmara Municipal de Monção apoia durante o ano, com passes escolares e transporte especial de clientes provenientes de Monção que frequentam a APPACDM - Delegação de Melgaço. Ao longo do ano não apoiou o transporte previsto de 7 clientes que vêm no nosso transporte.

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 clientes que usufruem de passes e/ou apoio ao transporte	Pagamento dos custos dos transportes dos clientes provenientes de Valença	9	6	66

Durante o ano de 2023 apenas foi necessário apoiar o transporte de 6 clientes de Valença.

Sociedade Artística					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de Clientes em ASU'S	Prática de Atividade Socialmente Úteis	4	4	100

Vinusalleirus, LDA (Projeto Germinar)					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de Clientes em ASU'S	Prática de Atividade Socialmente Úteis	1	1	100

Este ASU não irá ter continuidade no ano de 2024 visto que a empresa empregou o nosso cliente.

## Parcerias Informais

Guarda Nacional Republicana “Escola Segura”					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de ações realizadas	Ação de sensibilização sobre prevenção de abusos físicos e mentais	2	1	50

Temos previstas duas sessões no próximo ano de sensibilização. No ano de 2023 só existiu a possibilidade de realizar uma ação. Contudo, essa ação foi composta por uma sessão de sensibilização e outra de demonstração cinotécnica.

Segurança Social/Medida Rendimento Social de Inserção					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de pessoas com deficiência encaminhadas	Encaminhamento das pessoas para a APPACDM	2	2	100

Centro de Saúde de Melgaço					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de consultas de Medicina Familiar	Consultas de Medicina Familiar	10	22	220
	Nº de consultas de Nutrição	Consultas de Nutrição	2	3	150
	Nº de clientes vacinados	Vacinação	80	118	98

Banco Alimentar					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de donativos ano	Donativos de géneros alimentares	4	0	0

Este ano apesar de termos sido contactados por duas vezes para receber o apoio, não nos foi possível em termos de logística de transporte ir buscar os alimentos.

Biblioteca Municipal					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização	Nº de Visitas	Permitir aos nossos clientes o acesso a literatura variada	4	4	100

Centro de Saúde Valença					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de Consultas	Consultas de Psiquiatria	10	14	140

Centro Hípico de Melgaço					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de sessões de Equitação Terapêutica	Equitação Terapêutica (CACI e FP)	78	52	66
	Nº médio de clientes que usufruem da atividade		13	11	84
	Nº Clientes em ASU'S	Prática de Atividade Socialmente Úteis	2	1	50

IPVC					
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Avaliação	
				Resultado	%
Garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de utilizações da Sala de Informática do IPVC	Informática (CACI)	35	28	80
	Nº médio de clientes que usufruem da atividade		12	12	100

#### Parcerias (resultados - quadro resumo)

% execução metas parcerias	% cumprimento metas parcerias	% eficácia metas parcerias
93,73%	47,82%	70,77%

## 7. Calendarização Atividades

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Promover responsabilidade; Desenvolver capacidade de orientação do corpo no espaço para a mobilidade; Desenvolver eficácia comunicativa; Promover relacionamento interpessoal.	<b>Cantar as Janeiras</b>	<i>Janeiro/ Vila de Melgaço</i>	Clientes e colaboradores de CACI, LRE e FP	Recursos humanos, e materiais, transporte	Nº de participantes	50	50€	44	88	
Responder aos desejos e expectativas do cliente; Desenvolver a eficácia comunicativa; Promover o relacionamento interpessoal; Saber expressar a sua vontade e liberdade nos relacionamentos amorosos	<b>Dia de São Valentim</b>	<i>Fevereiro/ Delegação de Melgaço</i>	Clientes de CACI e LRE	Recursos humanos, materiais		20	50€	51	255	
Responder às expetativas e desejos dos clientes; Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa;	<b>Baile de Carnaval</b>	<i>Fevereiro/ Delegação de Melgaço</i>	Clientes de CACI, LRE e FP	Recursos humanos, Alimentação, materiais		50	75€	52	104	
	<b>Tarde de Karaoke</b>	<i>Março/ Delegação de Melgaço</i>	Clientes de CACI e LRE	Recursos Humanos, Material Karaoke		30	30€	16	53	
Responder às expetativas e desejos dos clientes; Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa; Desenvolver competências para a mobilidade.	<b>Baile Temático</b>	<i>Abril/ Delegação Melgaço</i>	Clientes de CACI e LRE	Recursos humanos, Alimentação, materiais	% de participação	80%	100€	95%	118	



Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Responder às expetativas e desejos dos clientes; Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa; Desenvolver competências para a mobilidade	<b>Atividade “Tiro com Arco”</b>	<i>Data a definir/ Delegação Monção</i>	Cientes de CACI e LRE	Recursos Humanos, Alimentação e Transporte	Nº de participantes	16	30€	11	68	
Promover relacionamento interpessoal; Melhorar a participação da comunidade na instituição.	<b>Compasso Pascal</b>	<i>Abril/ Delegação Melgaço</i>	Clientes e colaboradores de CACI, LRE e FP	Recursos humanos, Alimentação	% de participação	40%	40€	40%	100	
	<b>Pascoela</b>	<i>Maio/ Delegação Melgaço</i>				90%		95%	100	
Promover relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação; Proporcionar aos nossos clientes novas vivências e experiências,	<b>Tarde de Bingo</b>	<i>Maio/ Delegação Melgaço</i>	Cientes de CACI e LRE	Recursos Humanos e Materiais		50%	40€	57%	114	
Consciencializar para os problemas sociais e ambientais que afetam a sociedade; Responder às expetativas e desejos dos clientes Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa.	<b>Dia Mundial do Ambiente</b>	<i>5 de Junho/ a determinar</i>	Cientes de CACI, LRE e FP	Recursos humanos e materiais	Nº de participantes	35	100€	56	160	
Desenvolver capacidade de orientação do corpo no espaço para a mobilidade; Desenvolver eficácia comunicativa; Promover relacionamento interpessoal; Promover competências de cidadania (utilização dos serviços da comunidade).	<b>Colónias de férias, caminhadas e piqueniques</b> <small>(Ativ. realizada pela Comunidade na e para a comunidade)</small>	<i>Ao longo do mês de Julho/ a determinar</i>	Cientes e colaboradores de CACI, LRE e FP	Recursos humanos, Alimentação, materiais e Transporte	% de participação	85%	600€	86%	101	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Promover o relacionamento interpessoal; Promover a responsabilidade, assertividade, competências de persistência e empenho, concentração e atenção; Promover competências de cidadania	<b>Olimpíadas de Equitação</b>	<i>Julho/ Ponte de Lima</i>	Clientes CACI e LRE	Recursos Humanos, Alimentação, Alojamento e Transporte	Nº de participantes	7	350€	5	71	
Responder às expectativas e desejos dos clientes; Favorecer o relacionamento interpessoal; Promover a eficácia da comunicação.	<b>Ida ao Cinema</b>	<i>Setembro/ a definir</i>	Clientes CACI e LRE	Recursos Humanos e Transporte	Nº de participantes	40	20€	33	82,5	
Responder às expectativas e desejos dos clientes; Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa;	<b>Halloween</b>	<i>Outubro/ Delegação de Melgaço</i>	Clientes de CACI, LRE e FP	Recursos humanos; Lanche e materiais	Nº de participantes	50	100€	79	158	
Proporcionar aos nossos clientes novas vivências e experiências, Promover relacionamento interpessoal	<b>Noite dos Medos</b>	<i>Outubro/ Vila de Melgaço</i>	Clientes e colaboradores de CACI, LRE e FP	Recursos Humanos, Materiais, alimentação e transporte		20	40€	0	0	
Manter e valorizar tradições; Responder às expectativas e desejos dos clientes; Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa.	<b>Magusto</b> (Ativ. realizada pela Comunidade na e para a comunidade)	<i>Novembro/ Delegação de Melgaço</i>	Clientes de CACI, LRE e FP	Recursos humanos e Lanche		50	100€	70	140	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Responder às expectativas e desejos dos clientes; Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa; Promover o convívio e partilha entre os colaboradores e familiares	<b>Almoço de Natal</b> (Ativ. realizada pela Comunidade na e para a comunidade)	<b>Dezembro/ Delegação de Melgaço</b>	Clientes e colaboradores de CACI, LRE e FP	Recursos humanos; Materiais e Almoços	Nº Participantes	80	200€	126	157,5	
Apresentar à comunidade os trabalhos desenvolvidos na Delegação; Valorizar os trabalhos desenvolvidos pelos clientes; Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expectativas do cliente e desenvolvimento dos colaboradores.	<b>Exposição e venda de produtos de Natal</b>	<b>Dezembro/ Delegação de Melgaço</b>	Clientes e colaboradores de CACI e LRE	Recursos humanos; Materiais	Receita Líquida	150€	---	376€	250	
Explorar sinergias; Garantir uma intervenção baseada nas necessidades e expectativas do cliente e desenvolvimento dos colaboradores.	<b>Natal Ecológico</b>	<b>Dezembro/ Vila de Melgaço</b>	Clientes e colaboradores de CACI, LRE e FP	Recursos Humanos e Materiais	% de participação de clientes	40%	30€	50%	100	
Desenvolver competências para a mobilidade; Estimular a ocupação dos tempos livres; Favorecer o relacionamento interpessoal.	<b>Caminhadas Ativas</b>	<b>Ao longo do ano/ Vila de Melgaço</b>	Clientes CACI e LRE	Recursos Humanos	% de participação de clientes	50%		50%	100	

## Atividades Não Planeadas

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa; Melhorar a participação da delegação na comunidade.	<b>Visita Símbolos Jornadas Mundiais da Juventude</b>	<b>16 Janeiro/ Delegação Monção</b>	Cientes de CACI, LRE e FP	Recursos Humanos	Nº de participantes	70	0€	70	100	
Manter e valorizar tradições; Promover relacionamento interpessoal; Desenvolver eficácia comunicativa; Melhorar a participação da delegação na comunidade.	<b>Encontro de Janeiras</b>	<b>30 de Janeiro/ Casa da Cultura</b>	Cientes de CACI, LRE e FP	Recursos humanos, transportes e instrumentos musicais		35	20€	35	100	
Promover competências motoras e de praxis; Promover o relacionamento interpessoal; Desenvolver competências para a mobilidade; Promover a inclusão social e o acesso a novas oportunidades.	<b>Batismo de Mergulho</b>	<b>4 de fevereiro / Piscinas municipais de Monção</b>	Cientes de CACI, LRE e FP	Transporte e material de Piscina		6	20€	6	100	
Promover o relacionamento interpessoal; Melhorar a participação da instituição na comunidade; Proporcionar aos nossos clientes novas vivências e experiência.	<b>Cortejo do Entrudo</b>	<b>18 de Fevereiro / Vila de Melgaço</b>	Cientes de CACI, LRE e FP	Material para os trajes, transporte, alimentação		25	80€	25	100	
Melhorar a participação da comunidade; Consciencializar para os problemas sociais que afetam a sociedade; Promover competências de cidadania.	<b>Projeto Arco</b>	<b>Fevereiro / Delegação Melgaço</b>	Cientes CACI e LRE	Cimento, espuma, tintas, trapilho, elementos da natureza (Pedras e Canas), Cartão	1 obra por cliente	6	60€	6	100	

<b>Objetivo</b>	<b>Atividade</b>	<b>Data e Local</b>	<b>Destina.</b>	<b>Logística</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Custos</b>	<b>Resultado</b>	<b>%</b>	<b>Evid.</b>
Desenvolver a eficácia comunicativa; Melhorar a participação da instituição na comunidade; Promover o relacionamento interpessoal; Estimular a oralidade e o apreço pela leitura.	<b>Dia Mundial da Poesia</b>	<b>22 Março / Vila Melgaço</b>	Cientes CACI e LRE	Transporte e Alimentação	Nº de participantes	5	20€	5	100	
Promover competências motoras e de praxis; Estimular as competências cognitivas; Promover as competências sociais e de comunicação.	<b>Prova de Orientação</b>	<b>30 Março / Melgaço</b>	Cientes CACI e LRE	6 Balizas; 24 fitas de várias cores; 1 cartolina; 6 mapas; fita branca; cola. 3 Prémios; 24 sacos de Gomas;	Nº Participantes	25	30€	25	100	
Promover o relacionamento interpessoal Promover o convívio e partilha Desenvolver a eficácia comunicativa	<b>Visita Bispo da Diocese de Viana do Castelo</b>	<b>1 Abril / Delegação Melgaço</b>	Cientes LRE	Flores, Lanche	Nº Participantes	17	20€	17	100	
Promover a prática desportiva e combater o sedentarismo	<b>Judo</b>	<b>12 Abril / Valença</b>	Cientes CACI e LRE	Alimentação e Transporte	Nº Participantes	7	30€	7	100	
Promover a prática de exercício físico e o combate ao sedentarismo.	<b>Ateletismo – Corta-Mato</b>	<b>3 Maio / Cabedelo</b>	Cientes CACI e LRE	Material desportivo, Alimentação e Transporte	Nº Participantes	8	60€	8	100	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
<p>Responder as expectativas e desejos dos clientes;            Promover o relacionamento interpessoal;            Proporcionar aos nossos clientes novas vivências e experiências;            Desenvolver a eficácia comunicativa;            Desenvolver capacidade de orientação do corpo no espaço para a mobilidade;            Consciencializar para os problemas sociais e ambientais que afetam a sociedade;            Promover competências de cidadania (utilização de recursos da comunidade).</p>	<p>Campo de Atividades «Viver a natureza»</p>	<p><b>Maio / Paredes de Coura</b></p>	<p>Cientes CACI e LRE</p>	<p>Transporte, protector solar, medicação, mala de primeiros socorros, reforço alimentar</p>	<p>Nº Participantes</p>	<p>7</p>	<p>300€</p>	<p>7</p>	<p>100</p>	
<p>Proporcionar aos nossos clientes mais vivências e experiências;            Promover relacionamento interpessoal.</p>	<p>Motonáutica Adatada</p>	<p><b>Junho / Tominho (Espanha)</b></p>	<p>Cientes LRE</p>	<p>Transporte e Alimentação</p>	<p>Nº Participantes</p>	<p>4</p>	<p>50€</p>	<p>4</p>	<p>100</p>	
<p>Promover o relacionamento interpessoal;            Desenvolver eficácia comunicativa;            Desenvolver competências para a mobilidade;            Melhorar a participação da instituição na comunidade;            Responder ao convite de um parceiro.</p>	<p>Redes em Festa</p>	<p><b>16 Junho / Melgaço</b></p>	<p>Cientes CACI e LRE</p>	<p>Transporte e Alimentação</p>	<p>Nº Participantes</p>	<p>11</p>	<p>20€</p>	<p>11</p>	<p>100</p>	
<p>Promover o relacionamento interpessoal;            Promover a atividade física e estilos de vida saudáveis;            Desenvolver competências para a mobilidade.</p>	<p>Torneio de BOCCIA</p>	<p><b>16 Junho / Agrupamento de escolas de Melgaço</b></p>	<p>Cientes CACI</p>	<p>Equipamento de BOCCIA e transporte</p>	<p>Nº Participantes</p>	<p>9</p>	<p>10€</p>	<p>9</p>	<p>100</p>	
<p>Diminuir o stresse e ansiedade            Promover condicionamento físico            Promover condicionamento físico            Aliviar as dores            Melhorar o sono            Controlar os batimentos cardíacos</p>	<p>Dia Mundial do YOGA</p>	<p><b>21 Junho</b></p>	<p>Cientes e colaboradores CACI e LRE</p>	<p>Material Yoga</p>	<p>Nº Participantes</p>	<p>22</p>	<p>0€</p>	<p>22</p>	<p>100</p>	

<b>Objetivo</b>	<b>Atividade</b>	<b>Data e Local</b>	<b>Destina.</b>	<b>Logística</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Custos</b>	<b>Resultado</b>	<b>%</b>	<b>Evid.</b>
Proporcionar momentos de lazer aos clientes de LRE; Desenvolver competências para a mobilidade; Promover competências interpessoais	Campeonato do Mundo de SUP	<b>15 Julho</b> <b>Viana do Castelo</b>	Clientes LRE	Transporte e Alimentação	Nº Participantes	6	50€	6	100	
Responder expectativas e desejos dos clientes; Melhorar a participação da instituição na comunidade; Desenvolver a capacidade de orientação do corpo no espaço para a mobilidade; Promover a responsabilidade, assertividade, competências de persistência e empenho, concentração e atenção.	Gala Final de Ano Melgaço DanceCenter	<b>22 Julho</b> <b>Melgaço</b>	Clientes CACI e LRE	Transporte, Roupas e alimentação	Nº Participantes	8	50€	8	100	
Promover o relacionamento Interpessoal; Favorecer o relacionamento interpessoal; Responder aos desejos e expectativas dos clientes; Responder ao convite de um parceiro	Dia dos Avós	<b>26 Julho</b> <b>Melgaço</b>	Clientes CACI e LRE	Transporte e alimentação	Nº Participantes	24	30€	24	100	
Promover o relacionamento interpessoal; Responder as expectativas e desejos dos clientes; Desenvolver a eficácia comunicativa; Desenvolver competências para a mobilidade	Piquenique Final de Ano APPACDM Viana do Castelo	<b>27 Julho</b> <b>Cerveira</b>	Clientes CACI, LRE e FP	Transporte e alimentação	Nº Participantes	34	150€	34	100	
Responder as expectativas e desejos dos clientes; Valorizar os trabalhos desenvolvidos pelos clientes; Estimular a criatividade dos clientes; Proporcionar novas experiências aos clientes.	Visita exposição "Pontos de Fuga" Bienal Cerveira	<b>13 Setembro</b> <b>Cerveira</b>	Clientes CACI e LRE	Transporte e alimentação	Nº Participantes	7	50€	7	100	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Promover a prática de exercício físico e o combate ao sedentarismo	Prova de Orientação Adaptada "Mexe-te"	<b>27 Setembro Melgaço</b>	Cientes CACI e LRE	Recursos materiais	Nº Participantes	24	100€	23	96	
O cinema documental como ferramenta educativa	Cinema documental MDOC	<b>27 Outubro Melgaço</b>	Cientes CACI e LRE	Transporte	Nº Participantes	8	5€	8	100	
Promover a prática de exercício físico e o combate ao sedentarismo	Prova de Natação "Mexe-te"	<b>31 Outubro Ponte de Lima</b>	Cientes CACI	Transporte e Alimentação	Nº Participantes	4	65€	4	100	
Promover a prática de exercício físico e o combate ao sedentarismo	Corrida Aquática "Mexe-te"	<b>15 Novembro Viana do Castelo</b>	Cientes CACI e LRE	Transporte e Alimentação	Nº Participantes	4	65€	4	100	
Prevenir e consciencialização para a prevenção de Crimes	Ação de sensibilização para a prevenção de crimes contra a pessoa com deficiência GNR	<b>5 Dezembro Melgaço</b>	Cientes CACI, LRE e FP	Recursos materiais	Nº Participantes	38	0€	38	100	



Objetivo	Atividade	Data e Local	Destina.	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	%	Evid.
Comemorar o Dia Internacional da pessoa com deficiência Promover o relacionamento interpessoal Responder positivamente ao convite de um parceiro	Comemoração Dia Internacional da Pessoa com deficiência	<b>6 Dezembro</b> <b>Agrupamento escolas</b> <b>Melgaço</b>	Cientes CACI e LRE	Transporte	Nº Participantes	14	10€	14	100	
Promover a prática de exercício físico e o combate ao sedentarismo	Torneio – Multibolas “Mexe-te”	<b>12 Dezembro</b> <b>Ponte de Lima</b>	Cientes CACI e LRE	Transporte	Nº Participantes	8	30€	8	100	
Responder ao convite de parceiro; Fomentar a desenvolvimento cultural dos clientes; Promover o relacionamento interpessoal	Peça de Teatro de Natal	<b>13 Dezembro</b> <b>Casa Cultura</b> <b>Melgaço</b>	Cientes CACI e LRE	Transporte	Nº Participantes	16	10€	16	100	
Promover a valorização pessoal e a inclusão social; Promover a auto-estima e a autonomia pessoal e social; Promover a inclusão na comunidade e melhorar a qualidade de vida dos clientes; Apresentar a comunidade o trabalho desenvolvido no centro	Gala de Natal Melgaço em Patins	<b>17 Dezembro</b>	Cientes CACI e LRE	Transporte e Alimentação	Nº Participantes	8	40€	8	100	
Responder ao convite de um parceiro; Promover a modalidade de Boccia e o relacionamento interpessoal.	BOCCIA com ATL Santa Casa Melgaço	<b>19 Dezembro</b>	Cientes CACI e LRE	Recursos materiais	Nº Participantes	18	0€	16	89	

### Atividades (resultados – quadro resumo)

	Nº metas	Metas atingidas	% metas atingidas	% execução metas	Nº ativ.	Nº ativ. concretizadas	% ativ. concretizadas
Ativ. Planeadas	20	14	70%	94,67%	20	19	95%
Ativ. Não planeadas	30	28	93,33%	99,5%	30	30	100%

## 8. Indicadores de desempenho

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2021	2022	2023
1	% de autofinanciamento	CAO 1	37%	56%	44%
		CAO 2	27%	48%	38%
		LRE	24,54	34,6	29
2	Custo médio cliente (mensal)	CAO 1	663,08 €	899,22 €	1 175,28 €
		CAO 2	724,68 €	1 136,09 €	1 060,62 €
		LRE	1 127,81 €	1 465,36 €	1 837,90 €
3	Nº de pessoas encaminhadas para a vida ativa		8	4	12
4	% de pessoas encaminhadas para a vida ativa		11,00%	5,71%	1,26%
5	% de pessoas com variação positiva do índice de QV	CAO	-	-	-
		LRE	-	-	-
6	Média diária de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		0,05	0,21	0,75
7	Nº anual de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		20	78	197
8	Nº de reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		3	8	9
9	Nº de horas dispensadas para as reuniões de caráter comunitário		6	16	22,5
10	% de participação em reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		100%	100%	100%
11	Nº de isenções/reduções comparticipações familiares		13	17	8
12	Valor das revisões em baixa		832	893	845
13	% de colaboradores com variação positiva na AD	CAO	-	-	76%
		LRE	-	-	78%
14	% de colaboradores com variação positiva na AD – competências éticas	CAO	-	-	80%
		LRE	-	-	67%
15	Nº de acidentes trabalho		1	4	1
16	Nº de dias de baixa causados por acidentes de trabalho		0	80	14
17	% satisfação colaboradores (SHST)	CAO	83%	64%	45%
		LRE	-	-	-
		FPR	100%	100%	67%
18	% participação colaboradores na avaliação de satisfação	CAO/FPR	48	64	63%
		LRE	18	36	40%
19	% motivação colaboradores	CAO	86%	88%	60%
		LRE	-	-	-
		FPR	100%	100%	69%
20	% satisfação colaboradores (envolvimento e participação)	CAO	75%	72%	45%
		LRE	-	-	27%
		FPR	100%	92%	67%
21	% sugestões colaboradores		20,00%	-	13,15%

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2021	2022	2023
22	% satisfação clientes (direitos e deveres)	CAO	92,00%	85,15%	86,00%
		LRE	99,00%	-	85,00%
23	% concretização metas PI's	CAO	-	59,18%	-
		LRE	-	62,21%	-
24	% satisfação clientes (SHST)	CAO	91,00%	79,57%	85,00%
		LRE	100,00%	-	89,00%
		FPR	-	-	-
25	% satisfação clientes	CAO	92	82,98	85,57
		LRE	99	-	85,07
		FPR	-	97	-
26	% satisfação colaboradores	CAO	73	69	44
		LRE	-	-	32
		FPR	100	93	69
27	% satisfação colaboradores (posto de trabalho)	CAO	73	73	46
		LRE	-	-	26
		FPR	100	91	67
28	% satisfação clientes (apoio que lhes é dado)	CAO	94	85,93	90
		LRE	100	-	86
		FPR	-	-	-
29	% satisfação clientes (confidencialidade)	CAO	96	84,85	89
		LRE	100	-	91
		FPR	-	-	-
30	Nº reuniões clientes/significativos sobre direitos		0	0	2
31	Nº reuniões com colaboradores sobre direitos		0	0	0
32	Nº de ações de prevenção – abusos físicos, mentais e financeiros)		0	0	1
33	Nº de acidentes com clientes (com participação ao seguro)		0	1	0
34	% acidentes com clientes (com participação ao seguro)		0	1,44	0
35	% de PI's com parcerias que garantem a continuidade do serviço		90	100	100
36	% de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		30,79	55,55	56,25
37	Nº de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		12	10	9
38	% eficácia das parcerias		31,06	82,76	70,77

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2021	2022	2023
39	% satisfação clientes (atividades e serviços)	CAO	90	80,41	85
		LRE	99	-	84
		FPR	-	-	-
40	% satisfação clientes (participação na elaboração e avaliação do PI)	CAO	86	78,31	78
		LRE	92	-	59
		FPR	-	-	-
41	% participação clientes/significativos avaliação satisfação	CAO	90	81	78
		LRE	100	-	59
		FPR	100	77	-
42	Nº de reuniões com clientes/significativos		115	102	129
43	Média diária de reuniões com clientes/significativos		0,31	0,27	0,49
44	% satisfação clientes (recetividade e flexibilidade)	CAO	90	80,06	81
		LRE	99	-	70
		FPR	-	-	-
45	% satisfação clientes (qualidade de vida)	CAO	100	95	97
		LRE	100	-	100
		FPR	-	-	-
46	Média de pessoas com perceção de que as atividades contribuíram para a melhoria da sua QV		-	-	-
47	% rescisões contratos clientes	CAO	15,74	8,77	8,77
		FPR	15,05	18,75	18,75
48	Nº rescisões contratos clientes	CAO	9	5	5
		FPR	4	4	4
49	% participação clientes em atividades complementares		55	58,9	70,17
50	Média de atividades complementares semanais por cliente		2,33	4,75	2,37
51	Nº de intervenções em equipamentos		17	25	20
52	Nº atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes		0	0	0
53	% atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes		0	0	0
54	Nº sugestões clientes/significativos		0	0	0
55	% sugestões clientes/significativos		0	0	0
56	% sugestões clientes/significativos implementadas		0	0	0
57	Nº sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos		0	0	0
58	% sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos		0	0	0

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2021	2022	2023
59	Nº sugestões para o PAG implementadas – colaboradores		0	0	0
60	% sugestões para o PAG implementadas – colaboradores		0	0	0
61	Nº candidaturas (projetos/programas)		0	2	0
62	% de aprovação de candidaturas (projetos/programas)		0	50	0
63	Nº de ações de melhoria		8	0	9
64	% concretização ações de melhoria		100	0	100
65	Nº de colaboradores envolvidos em ações de formação		5	36	36*
66	% de colaboradores envolvidos em ações de formação		20	95	95*
67	% concretização objetivos PAG		0	50	60

\*Nota justificativa: Estes valores não correspondem aos valores que foram apresentados em relatório final visto que, não foi enviado o relatório final da formação executada pelos Bombeiros Municipais de Melgaço sobre Primeiros Socorros. Nesta formação participaram 36 colaboradores da delegação. Não tendo sido enviado o relatório de formação não foram contabilizados estes dados.

<b>Data aprovação documento</b>	20 de março de 2024
<b>Diretor Técnico / Responsável</b>	
<b>Presidente Direção</b>	