

APPACDM



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

PLANO ANUAL DE GESTÃO
MONITORIZAÇÃO FINAL

Delegação de Monção

2025

Índice

1. Introdução	4
2. Caracterização	6
Caraterização e avaliação atividades	6
Caraterização das respostas/serviços	9
3. Princípios de Ação	18
Missão	18
Visão	18
Valores	18
Políticas	18
4. Objetivos e metas operacionais.....	20
5. Orçamento Previsional	23
6. Parcerias.....	25
7. Calendarização Atividades Planeadas	27

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.

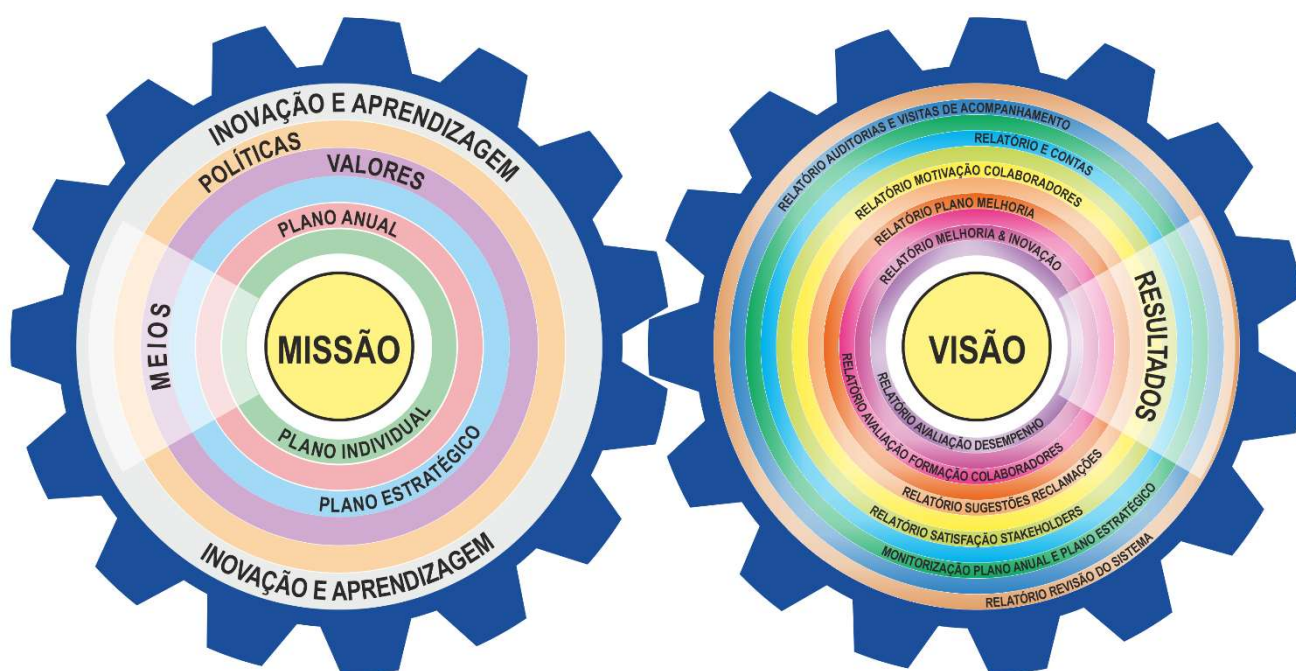


Figura 1 – Modelo conceptual APPACDM de Viana do Castelo

A Delegação de Monção da Associação de Pais e Amigos do Cidadão com Deficiência Mental (APPACDM) de Viana do Castelo, desenvolve o seu trabalho desde 19 de março de 1983 ao serviço dos cidadãos com deficiência mental e/ou outras deficiências associadas, promovendo o seu desenvolvimento global, a sua autonomia e a sua inclusão na sociedade. As estratégias implementadas pretendem manter o nível de excelência tendo sempre como objetivo geral o alcance da visão, dando primordial interesse à sustentabilidade e qualidade dos serviços prestados.

A Delegação de Monção faz todos os esforços para melhorar e manter a qualidade dos serviços prestados que respondam às necessidades dos clientes e suas famílias com a sua constante participação quer em atividades dentro da delegação, quer em atividades desenvolvidas na comunidade. Tem sido dada prioridade à melhoria contínua, desenvolvendo ações preventivas/corretivas e novos projetos, que incidam principalmente num maior envolvimento dos clientes e no desenvolvimento das suas competências, numa gestão responsável e sustentável com um especial cuidado com o ambiente, a promoção e o desenvolvimento de um estilo de vida saudável. Para a garantia de um efetivo serviço de qualidade e uma mais racional gestão de

recursos é necessário assumir, institucionalmente o envolvimento de todos: clientes, colaboradores, familiares, associados, parceiros e a tutela.

Importa referir que este Plano Anual de 2025 abrange as quatro respostas sociais desta Delegação, sendo elas: Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), Formação Profissional (FP), Lar de Apoio (LAP) e Lar Residencial (LRE), tendo sido auscultadas as partes interessadas e estando alinhado com o Plano Estratégico da instituição. A sua elaboração tem por base os eixos estratégicos ao mesmo tempo que pretende contribuir para a consolidação das políticas institucionais.

Este plano sofreu alterações ao longo do ano, na tentativa de se ir adaptando a novos desafios que nos foram colocados.

2. Caracterização

Caraterização e avaliação atividades

A Tabela I mostra as várias atividades terapêuticas e atividades de interação com o meio (carater regular) existentes no CACI, sendo que as mesmas são escolhidas pelos clientes anualmente durante as reuniões com os respetivos colaboradores de referência. Importa referir que nos meses de junho a setembro, inclusive, as atividades de interação com o meio são suspensas por se dar preferência a atividades ao ar livre. Também as atividades de equitação e tiro com arco são atividades semestrais e por esse motivo são realizadas em menor número. No que diz respeito ao Padle, esta foi uma atividade nova que teve início em Março de 2025. Ao nível da atividade de Judo, por questões familiares do professor, foram realizadas menos atividades, que inicialmente previstas.

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)
Judo	2ª feira (9h45 – 11h30)	30	32	8		
Yoga	2ª feira (14h – 15h30) - (quinzenalmente)	10	26	10		
Boccia	3ªfeira (10h – 11h30)	30	23	15		
Snoezelen	4ª e 6ª feira (9h45 – 11h15)	40	51	2		
Dança & Movimento	4ª feira (14h – 15h30)	30	28	10		
Piscina	5ª feira (10h15 – 11h)	30	32	7		
Equitação (Fevereiro a Maio)	5ª feira (14h – 15h)	8	9	7		
Tiro com Arco (Outubro a Dezembro)	6ª feira (9h45 – 11h15)	8	12	6		
Padle	4ª feira (14h – 15h30)	8	19	5		

Tabela I – Atividades de desenvolvimento complementares

Todas as Atividades de desenvolvimento de suporte ou de apoio são analisadas, tal como se verifica na Tabela II, nos momentos de monitorização intermédia e final. Nas atividades de suporte ou de apoio estão incluídos os atendimentos de psicologia, realização de visitas domiciliárias, atendimento de familiares e/ou significativos, participação em reuniões do Concelho Local de Ação Social (CLAS), Concelho Municipal da Juventude (CMJ) e todas as reuniões tidas com os diversos parceiros.

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
Diretora Técnica	49	7	-	103	8	5
Assistente Social	52	68	19	125	27	
Psicologia	51	70	19	90		
Fisioterapia	90	90				
Enfermagem	853	68		64		

Tabela II – Atividades de desenvolvimento de suporte ou de apoio

Ao longo deste ano a Diretora Técnica realizou **sessões efetivas** onde se incluem: 12 entrevistas para selecionar colaborador, 11 reuniões para dar início a contratos de substituição temporária, maioritariamente para substituir colaboradores de baixa médica. 22 reuniões de cariz organizacional das várias respostas sociais; 2 admissões uma em CACI e uma em LAP; 2 reuniões com parceiros. Ao nível dos **Apoios** foram feitas: 7 inscrições em lista de espera, 103 diligências onde se incluem integração de estágio curricular, contactos com as famílias, ações com as várias respostas sociais, organização de equipas, entre outros. Foram realizadas 8 renovações processuais e foram incluídas 5 ações extraordinárias no item outros. Denote-se que com a orientação de quatro respostas sociais e a representação institucional não estão quantificadas todas as ações da diretora Técnica, pois muitas foram as ocasiões em que em horário pós-laboral, tiveram que ser resolvidas várias situações ou a instituição esteve a ser representada pela Diretora Técnica.

A Técnica de Serviço social realizou 27 renovações processuais, 2 visitas domiciliárias, 25 acompanhamentos, 41 atendimentos, 3 pedidos para AQISP, 10 admissões, 6 rescisões, 19 PI's, 52 reuniões e 73 chamadas/e-mails. A Psicóloga ao longo deste ano, realizou 3 visitas domiciliárias, 2 acompanhamentos, 54 atendimentos, 19 PI's, 55 reuniões e 55 chamadas/e-mails. A fisioterapeuta realizou 90 apoios individualizados e avaliações físicas para a melhor aplicação de tratamento a seguir, além de ter realizado e orientado 26 sessões efetivas de Yoga, 28 aulas de Dança em Movimento, 32 aulas de acompanhamento à Piscina e 9 idas à Equitação. Ao nível da enfermagem foram realizadas 853 sessões efetivas, onde se enquadram medição de sinais vitais, colheitas e preparação de medicação para o CACI, LRE e LAP.

Tal como se pode verificar na Tabela III os clientes usufruíram de quatro salas/ateliers de atividades ocupacionais. Em cada um destes espaços existe um colaborador afeto que dá apoio a todo o grupo nas suas diferentes atividades, sendo que duas destas salas têm dois colaboradores por terem pessoas mais dependentes nessas

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

salas de atividades. Os clientes alternam mensalmente de sala, de forma a poder aumentar as suas capacidades e terem uma maior diversidade na realização de tarefas.

Atividades ocupacionais						
Nome	Nº de colaboradores	horário	Periodicidade	Nº médio de clientes*	% satisfação#	Impacto QV (%)# (perspetiva cliente)
Sala/ateliê Reciclagem	1	9h30 às 11h30 – 13h30 às 16h00	Diária	7		
Sala/ateliê Polivalente (AVD)	2	9h30 às 11h30 – 13h30 às 16h00	Diária	8		
Sala/ateliê modelagem de frutos	1	9h30 às 11h30 – 13h30 às 16h00	Diária	8		
Sala da Coca Rabicha	1	9h30 às 11h30 – 13h30 às 16h00	Diária	7		

Tabela III – Atividades ocupacionais

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

Colunas a preencher apenas aquando da monitorização final

Caraterização das respostas/serviços

O plano anual teve como foco principal os clientes da Delegação de Monção da APPACDM e como alvo secundário todos os colaboradores das respostas sociais e as demais partes interessadas.

A Delegação de Monção, como já referido anteriormente, é constituída por quatro respostas sociais: **Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)**; **Formação Profissional (FP)**, **Lar Residencial (LRE)** e **Lar de Apoio (LA)**. O Plano Anual foi transversal às quatro respostas sociais existentes na Delegação de Monção, como já anteriormente referido. Todos os clientes desta delegação possuem deficiência mental (sendo que alguns tem outras deficiências associadas) necessitando de um acompanhamento, intensivo ou não, na realização das suas tarefas diárias, assim como supervisão permanente.

A formação profissional destina-se a pessoas com deficiência intelectual ligeira ou moderada ou qualquer outro tipo de deficiência ou incapacidade, ou em risco de exclusão social. O grupo de formandos que está a frequentar o curso de formação profissional de Auxiliar de Serviços Administrativos (ASA), vivem em casa própria ou de familiares, usufruindo de apoios de serviços, sistemas e políticas relacionados com a Segurança Social, sendo prementes as situações de vulnerabilidade e exclusão social. A partir de um conjunto de competências-chave, está a ser incentivada a construção de um projeto de vida para o formando, baseado na promoção e validação de competências pessoais, sociais e profissionais. Pretende-se ainda oferecer oportunidades de capacitação que atendam às necessidades específicas de cada pessoa, promovendo a sua inclusão no mercado de trabalho e o desenvolvimento das suas habilidades.

No universo das três respostas sociais (CACI; LAP e LRE), 80% dos clientes são provenientes no Município de Monção, no entanto, alguns são oriundos de outros concelhos como: Valença (11%), Arcos de Valdevez (3%); Melgaço (6%). A média de permanência dos clientes na Delegação é de aproximadamente 16 anos, frequentando na sua maioria (44,8%) duas das respostas sociais desta delegação. Os clientes destas respostas sociais apresentam uma média de idades de 43 anos. Relativamente ao género este está distribuído, estando o género masculino em maior percentagem (65,5% masculino Vs. 34,5% feminino) nas três respostas sociais.

Para contribuir no desenvolvimento integral da pessoa humana, além dos colaboradores de cada resposta social existe um conjunto de profissionais que transversalmente estão afetos a todas as respostas sociais, tais como: diretora técnica, administrativa, psicóloga, técnico de serviço social, fisioterapeuta, enfermagem e gestor da qualidade.

A Tabela IV mostra a distribuição dos clientes da Delegação de Monção, nas respostas sociais de CACI, LRE e LAP, tendo em conta a proveniência geográfica, o tipo de deficiência, o tempo de permanência na instituição, as respostas sociais (valências) a que o cliente está afeto, a idade atual do cliente, o número de pessoas que constituem o seu agregado familiar (quando este existe) e o género a que o cliente pertence.

Caracterização dos clientes das Respostas Sociais CACI, LRE e LAP

Proveniência	Tipo de Deficiência	Tempo na instituição	Valências	Idade	Agregado Familiar	Género
Monção	Def. Mental Moderada	12	CACI/LRE	62	–	Masculino
Monção	Def. Mental Profunda - Perturbação do espectro do autismo	9	CACI	27	4	Masculino
Valença	Paralisia Cerebral – Def. Mental Ligeira	2	CACI	42	3	Feminino
Monção	Def. Mental Moderada	3	CACI	63	0	Masculino
Valença	Def. Mental Ligeira	1	CACI	51	2	Masculino
Monção	Def. Mental Ligeira	2	CACI	22	3	Masculino
Valença	Trissomia 21 - Def. Mental Moderada	1	CACI	21	3	Feminino
Monção	Def. Mental Moderada	5	CACI/LRE	51	3	Feminino
Monção	Def. Mental Moderada	3	CACI	67	-	Masculino
Monção	Def. Mental moderada	36	CACI	44	3	Masculino
Monção	Def. Mental Moderada	15	CACI/LAP	53	3	Feminino
Monção	Trissomia 21 e etiologia congénita - Def. Mental Moderada	42	CACI/LAP	53	4	Feminino
Melgaço	Def. Mental Profunda	38	CACI/LRE	57	-	Feminino
Monção	Def. Mental Moderada	2	CACI	46	6	Feminino
Monção	Def. Mental Moderada	38	CACI/LAP	48	5	Masculino
Monção	Def. Mental Profunda - Síndrome duplicação do gene MECP 2	10	CACI	26	4	Masculino
Monção	Def. Mental Profunda	39	CACI/LRE	45	-	Masculino
Monção	Def. Mental Grave	38	CACI/LAP	49	2	Masculino
Arcos de Valdevez	Def. Mental Grave	41	CACI/LAP	51	3	Feminino
Monção	Def. Mental Moderada	3	CACI	36	3	Feminino
Valença	Def. Mental Moderada	≤ 1	CACI	24	2	Masculino
Monção	Def. Mental Grave	30	CACI	59	2	Masculino
Monção	Def. Mental Moderada	4	CACI/LAP	47	1	Masculino
Monção	Trissomia 21 - Def. Mental Moderada	40	CACI	46	6	Masculino
Monção	Def. Mental Moderada - Síndrome X-Frágil	9	CACI	28	4	Masculino
Monção	Def. Mental Grave-Perturbação do Autismo	1	CACI	20	3	Masculino
Monção	Def. Mental Moderada	1	CACI/LRE	57	--	Feminino
Monção	Def. Mental Moderada	13	CACI/LRE	59	--	Feminino
Monção	Def. Mental Profunda - Síndrome duplicação do gene MECP 2	2	CACI	20	3	Masculino
Melgaço	Def. Mental Ligeira	≤ 1	LAP	55	--	Masculino
Monção	Def. Mental Moderada	2	CACI	30	3	Masculino

Tabela IV – Caracterização genérica dos clientes de CACI/LRE/LAP

Como podemos verificar no Gráfico I, 25 (81%) dos clientes da Delegação de Monção são provenientes da área geográfica de Monção, no entanto também se verifica que existem 1 cliente dos Arcos de Valdevez, 1 de Melgaço e 4 de Valença.

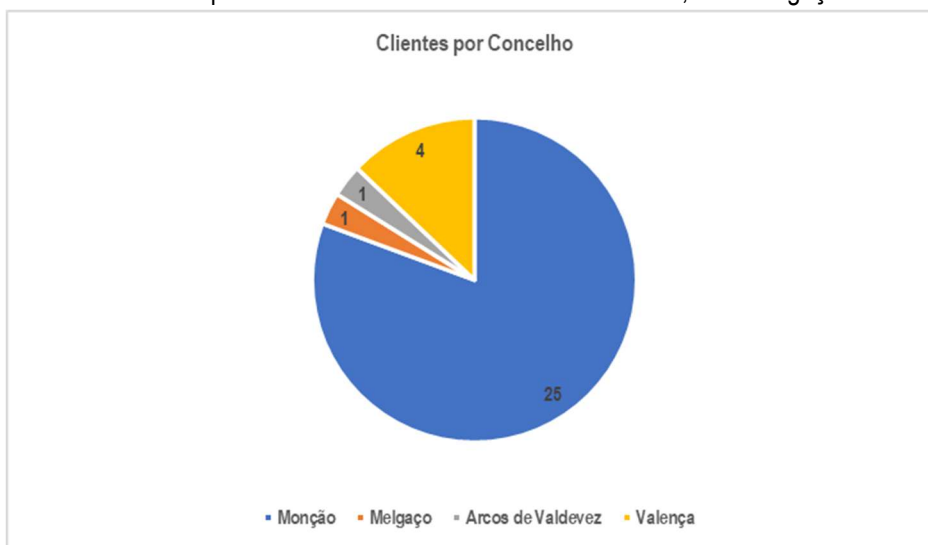


Gráfico I – Concelhos de proveniências dos clientes da Delegação de Monção

É possível verificar no Gráfico II o tipo de deficiência mental presente nesta delegação, assim 18 destes clientes apresentam deficiência mental moderada, 4 possuem deficiência mental grave, 5 deficiência mental profunda e 4 deficiência mental ligeira.

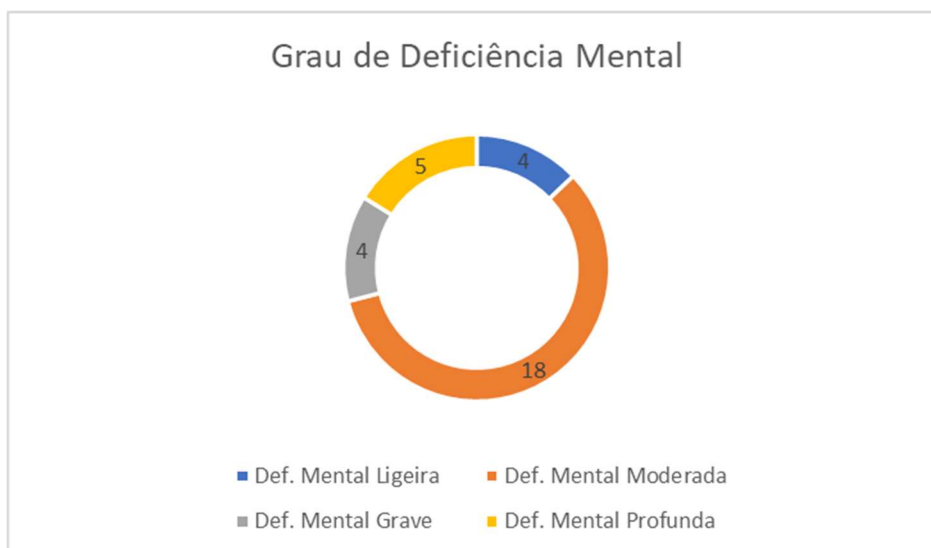


Gráfico II – Grau de deficiência mental dos clientes da Delegação de Monção

Poderemos ainda analisar o grau de Deficiência Mental associado a outras patologias, assim seguidamente serão citadas as patologias existentes nesta Delegação de Monção dentro de cada tipo de deficiência.

No gráfico III podemos ver, no que diz respeito à Deficiência Mental Moderada, que corresponde a 58% dos clientes, 1 cliente apresenta síndrome X Frágil, 2 Trissomia 21 e 1 trissomia 21 e etiologia congénita, as restantes pessoas com deficiência mental moderada não apresentam outras patologias associadas.

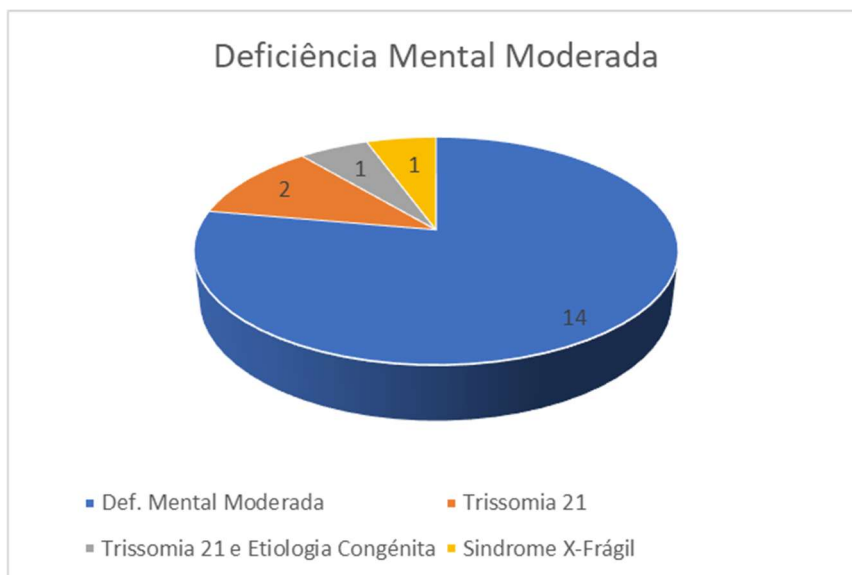


Gráfico III – Deficiência Mental Moderada

Ao nível da Deficiência Mental Profunda, como se pode verificar no Gráfico IV, das cinco pessoas que aqui se enquadram, três possuem uma patologia associada, duas com Síndrome de Duplicação do Gene MECP2 e uma com Perturbação do Espectro Autista.

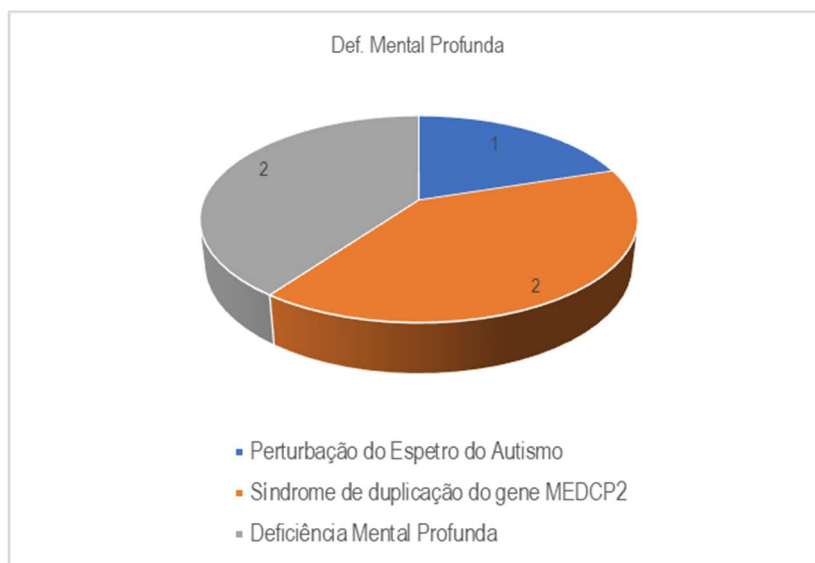


Gráfico IV – Deficiência Mental Profunda

No que diz respeito à Deficiência Mental Grave existem quatro pessoas neste enquadramento, e com Deficiência Mental Ligeira existem também quatro clientes.

Ao nível do género, como se pode ver no gráfico VI, verifica-se que dos clientes (CACI, LRE, LAP) vinte são do género masculino e onze representam o género feminino.



Gráfico VI – Divisão dos clientes de CACI/LRE/LAP por género

Tendo em conta a idade de cada cliente que frequenta as respostas sociais de CACI, LRE e LAP de Monção, verifica-se que existe uma distribuição ao nível dos grupos etários. Esta variação ocorre entre os 18 anos e os 65 ou mais anos, como se pode verificar no gráfico VII



Gráfico VII – Grupos etários dos clientes de CACI/LRE/LAP

No que diz respeito ao Gráfico VIII, podemos verificar o número de clientes existentes nas quatro respostas sociais da delegação de Monção, verificando-se que duas, CACI e LRE apresentam 100% da sua capacidade de ocupação, e o LAP apresenta uma ocupação de 87,5%, porque no momento de construção deste documento existe uma vaga.

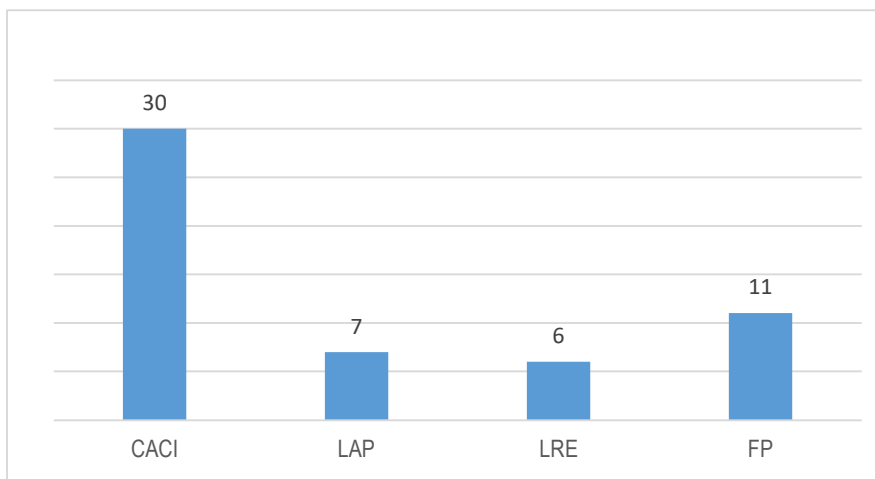


Gráfico VIII – Ocupação atual das diferentes respostas sociais da Delegação de Monção

Como se pode verificar na Tabela V, o Curso de Formação Profissional de Auxiliar de Serviços administrativos (ASA), que está a decorrer no Centro de Formação Profissional da Delegação de Monção da APPACDM de Viana do Castelo, é composto por 11 elementos, cinco mulheres e seis homens, com idades compreendidas entre os 20 e os 56 anos. O curso iniciou com 12 formandos, no entanto, um deles teve uma oportunidade de emprego, pelo que a turma passou a ser constituída por 11 pessoas.

A maioria dos formandos reside no concelho de Monção (oito), dois no concelho de Valença e um no concelho de Melgaço. As habilitações escolares variam, entre o 6º ano e o 12º ano de escolaridade.

Caraterização dos Formandos do Curso de Auxiliar de Serviços Administrativos (ASA)

Proveniência	Tipo de Deficiência	Escolaridade	Idade	Agregado Familiar	Género
Monção	Def. Intelectual	12º	20	6	Masculino
Monção	Def. e Doença Mental	6º	30	3	Feminino
Monção	Doença Mental	12º	32	3	Feminino
Valença	Def. Visual e Motora	11º	45	---	Masculino
Monção	Def. Intelectual	12º	24	3	Masculino
Valença	Def. Auditiva	7º	57	3	Masculino
Monção	Doente Oncológico	9º	41	4	Feminino
Monção	Def. Intelectual	12º	34	3	Masculino
Monção	Def. e Doença Mental	12º	49	---	Feminino
Monção	Def. Intelectual	6º	20	5	Masculino
Valença	Def. Intelectual	12º	40	---	Feminino
Melgaço	Def. Intelectual	12º	54	---	Masculino

Tabela V – Caraterização genérica dos formandos do Curso de ASA

Como se pode ver no gráfico IX, a maioria dos formandos encontram-se na faixa etária entre os 45 e os 54 anos de idade, o que corresponde sensivelmente á meia-idade.

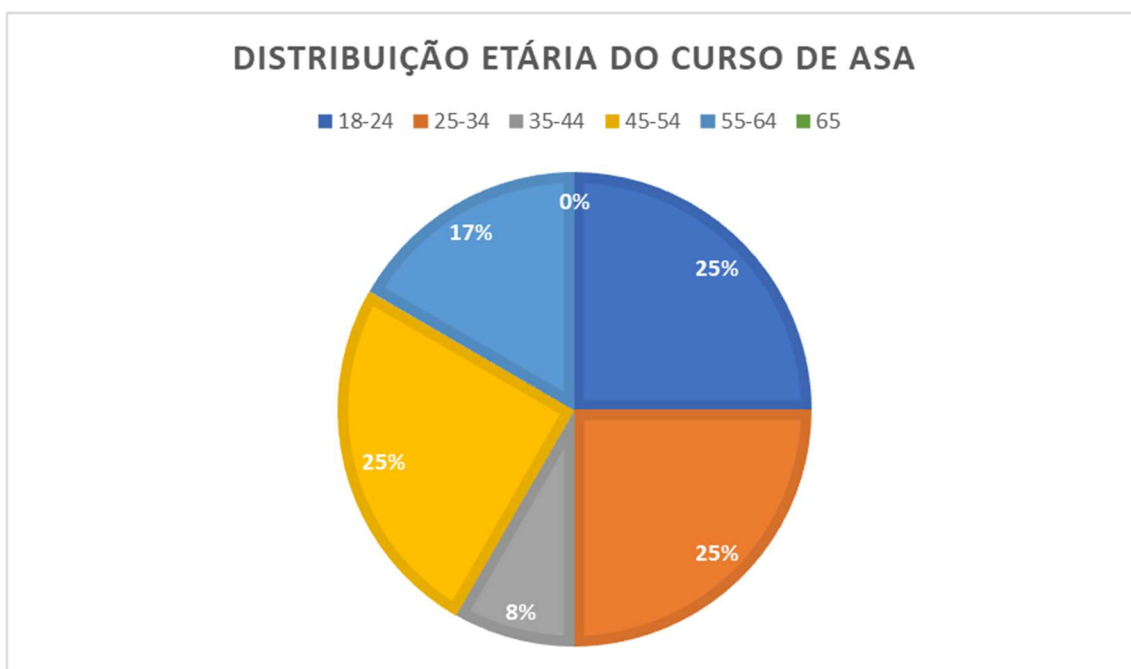
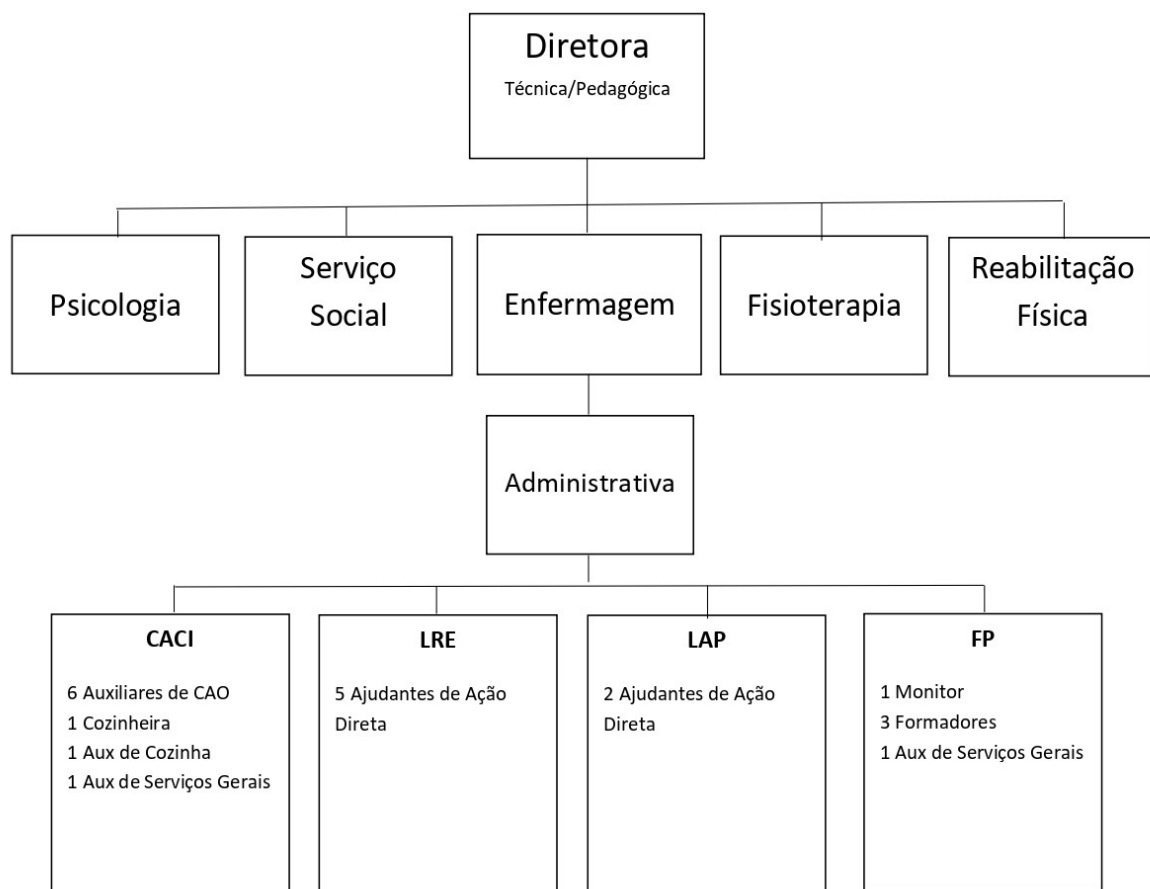


Gráfico VII- Grupos etários dos formandos

A caracterização dos recursos humanos da Delegação de Monção é composta por um conjunto de profissionais, sendo a Diretora Técnica, a administrativa e a equipa técnica comuns a todas as valências. Ao nível da equipa técnica dispomos de profissionais qualificados nas áreas de: serviço social, psicologia, fisioterapia, reabilitação, qualidade e enfermagem.

Para além dos profissionais acima descritos o Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão (CACI) conta ainda com: 6 auxiliares de CAO, uma auxiliar de serviços gerais, uma cozinheira e uma auxiliar de cozinha. O Lar Residencial é composto pela equipa técnica conjuntamente com cinco ajudantes de ação direta. O Lar de Apoio Ivone Perestrelo é constituído por dois ajudantes de ação direta, que trabalham em colaboração com toda a equipa técnica. A formação profissional é composta por um Coordenador técnico, um monitor de formação profissional, três formadores e um auxiliar de serviços gerais.

Organograma Delegação de Monção da APPACDM



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

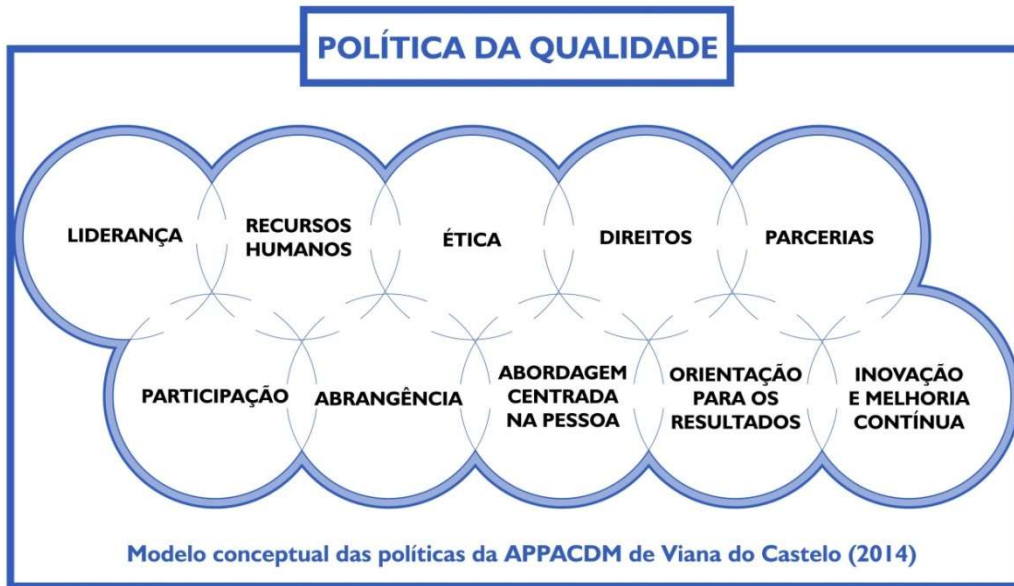
Solidariedade

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/Serviço(s)/Gabinete/Departamento: CACI

	Avaliação	
	Resultado	Estado ⁴
Objetivo 1: Adquirir 4 Armários de arrumação para os ateliers	Realizado	Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Solicitação de orçamentos	Administrativa	Nº de orçamentos	3	3	Atingido
Aprovação de orçamento c/ melhor qualidade/Preço	DT	Até 31 de Janeiro		24/01/2025	Atingido

Âmbito: Infraestruturas e equipamentos;

Resposta(s) Social/Serviço(s)/Gabinete/Departamento: LRE

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 2: Pagar o projeto arquitetónico do LRE	Realizado	Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Realizar acordo de prestações com o Arquiteto	DT	Até 30 de janeiro		30/01/2025	Atingido
Definir o valor da verba e periodicidade de pagamento	DT			02/01/2025	Atingido

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 3: Aprovar os projetos de especialidade do novo LRE	31/03/2025	Atingido

Uma vez que já está desenhado o projeto arquitetónico do Lar . Espera-se, mais uma vez, que possam abrir candidaturas á comunidade europeia que contemplem esta resposta social e, com os projetos de especialidade já traçados, esse aspeto é uma mais-valia na aprovação das candidaturas.

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: Formação Profissional

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 4: Realizar a pintura em três salas da Formação Profissional, para dar início a três novos cursos de formação	Não realizado	Não Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Solicitação de orçamentos para a realização da pintura	Administrativa	Até fevereiro de 2025		28/02/2025	Atingido
Aprovar os orçamentos e realizar a obra	DT	Até março de 2025		Não realizado	Não Atingido

Na candidatura de 2024 a 2027 foram submetidos 2 cursos de formação profissional na Delegação de Monção, Atividades da Vida Hoteleira (já existente) e auxiliar de serviços administrativos. Uma vez que as salas que necessitam de manutenção, são os espaços utilizados atualmente para o desenvolvimento da ação em curso, não foi possível de alcançar este objetivo.

Âmbito: Atividades e serviços

Resposta(s) Social/Serviço(s)/Gabinete/Departamento: CACI/LRE/LAP/FP

	Avaliação	
	Resultado	Estado
Objetivo 5: Aumentar o índice de motivação dos colaboradores, promovendo a felicidade organizacional através da realização de atividade física	65,38%	Não Atingido

Atividades	Responsáveis	Indicador	Meta	Avaliação	
				Resultado	Estado
Início de atividade física de promoção para a saúde dos colaboradores	DT	Até Março de 2025		20/03/2025	Atingido
		Nº de sessões	35	35	Atingido

Na sequência de conversas informais mantidas nas diferentes respostas sociais desta Delegação, foi constatado o interesse de vários colaboradores em realizar uma atividade desportiva que lhes permitisse quebrar a rotina e melhorar o seu bem-estar pessoal.

A felicidade organizacional contribui ainda para os objetivos de desenvolvimento sustentável, ODS 3 – Saúde de Qualidade e ODS 8 – Trabalho Digno e Crescimento Económico. Assim teve início a prática de Yoga, uma vez por semana que envolveu todos os colaboradores das quatro respostas sociais, promovendo o seu bem-estar e um ambiente organizacional positivo. No decorrer de 2025 dos 25 colaboradores desta Delegação, participaram nesta atividade 68% dos colaboradores. Denote-se que as colaboradoras de lares, apenas podem usufruir da atividade quando pela rotatividade dos seus horários não estão de serviço.

No entanto, verificou-se que o índice de motivação baixou, pelo que não foi atingido o resultado que se esperava com esta atividade.

Objetivos e metas operacionais (resultados - quadro resumo)

	Total	Atingidos	Parcialmente atingidos	Não atingidos	% Cumprimento
Objetivos	5	3	0	2	60%
Atividades	8	7	0	1	87,5%

5. Orçamento Previsional

CACI

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Água	877,31	1 467,96	Donativos	49 901,35	56 032,22
Luz	5 197,69	5 887,37	Mensalidade CACI	41 990,63	53 656,44
Combustíveis	4 409,15	4 216,60	Proveitos extraordinários	8 430,16	67 340,25
Comunicação	1 382,07	1 364,50	Quotizações	201,33	262,91
Conservação Reparação	7 146,89	6 227,17	Subsídio Segurança Social	207 027,44	218 337,37
Encargos com remuneração	39 258,84	46 370,53	Vendas	758,84	1 375,22
Gás	2 338,65	2 692,16	Apoio CM Monção	7 500,52	8 663,98
Alimentação	14 617,64	12 428,24			
Remuneração Pessoal	177 193,61	198 422,45			
Seguros	2 423,93	2 780,84			
Compras	7 450,67	9 799,58			
Ferramentas e Utensílios	1 229,88	1 036,71			
Limpeza Higiene e Conforto	7 373,88	6 932,61			
Material de escritório	450,95	557,00			
Material Didático	1 193,43	1 717,90			
Outros custos operacionais	1 090,92	3 813,87			
Géneros Alimentares	40 856,61	49 174,03			
Gratificação dos Clientes	573,92	685,06			
	315 066,04€	355 574,58€		315 810,27€	405 668,39€

O orçamento do CACI para 2025 é uma ferramenta fundamental que tem como objetivo, mostrar com detalhe as despesas e os proveitos que se esperava ter no decorrer do ano. Nesta resposta social (CACI) o resultado apresentado, encontra-se dentro dos valores positivos esperados.

LRE

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Água	497,60	548,87	Mensalidade LRE	17 736,03	16 349,12
Material de escritório	167,79	29,14	Proveitos operacionais	5 971,03	6 902,67
Comunicação	193,48	172,94	Subsídio Segurança Social	117 195,68	113 980,72
Conservação Reparação	4,88	496,49	C M Monção	1 802,01	1 793,26
Encargos com remuneração	23 685,64	25 365,67			
Limpeza Higiene e Conforto	1 925,87	1 799,69			
Alimentação	2 361,47	2 235,62			
Remuneração Pessoal	104 816,67	108 472,10			
Seguros	430,76	337,53			
Compras	957,51	2 194,21			
Ferramentas e Utensílios	421,65	204,74			
Encargos com saúde	616,31	875,45			
Trabalho especializado	260,08	397,64			
	136 339,81€	143 130,09		142 704,75€	139 025,77

A resposta Social de Lar Residencial apresenta o resultado esperado para este período. Esta resposta social continua á espera de financiamento para um novo equipamento. Atualmente o projeto arquitetónico do Lar Residencial já possui o projeto arquitetónico e os projetos de especialidade prontos.

LAP

Despesas			Receitas		
Rubrica	Meta	Resultado	Rubrica	Meta	Resultado
Água	144,93	159,26	Subsídio Segurança Social	86 006,35	86 950,44
Luz	1 718,75	1 378,55	Mensalidade LAP	12 170,79	11 445,54
Material de escritório	30,56	107,32	Proveitos operacionais	2 765,71	3 587,30
Comunicação	179,33	183,97	C M Monção	2 398,80	2 188,20
Conservação Reparação	970,84	90,64			
Encargos com remuneração	10 261,35	11 224,15			
Limpeza Higiene e Conforto	707,13	497,37			
Alimentação	3 778,06	2 070,10			
Remuneração Pessoal	46 781,83	49 136,91			
Seguros	432,79	308,59			
Compras	259,68	976,71			
Ferramentas e Utensílios	50,88	133,36			
Gás	256,57	28,70			
Outros custos operacionais	331,85	1 063,17			
	65 924,55€	67 358,80€		103 341,65€	104 171,48€

As despesas realizadas nesta resposta social, durante este período mostram que não houve grande desvio do orçamento provisional.

Existe um constante esforço para melhorar e cumprir os orçamentos previsionais, promovendo o equilíbrio financeiro das várias respostas sociais, envolvendo e sensibilizando todos os colaboradores e clientes no sentido de não existir desperdício.

6. Parcerias

Formais

Entidade Câmara Municipal de Monção				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de reuniões	Reunião com um representante da Câmara	3	1	33%
	Nº de sessões	Utilização da piscina Municipal	30	32	106,7%

Unidade de Cuidados à Comunidade Deu-la-Deu Martins				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização e garantir a continuidade e abrangência dos serviços	Nº de clientes abrangidos	Consultas de nutrição	7	7	100%
		Administração da vacina da gripe	20	25	125%
		Consultas de medicina familiar	12	25	208%

Tesa-Termas de Monção				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes abrangidos	Realização do circuito termal	15	18	100%

Clínica Costa e Costa				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes abrangidos	Consultas	4	2	50%

Agrupamento de Escolas de Monção				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de reuniões realizadas	Realização de atividade conjunta	2	0	0%

EPRAMI				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes abrangidos	Realização de atividade conjunta	1	0	0%

Reference Podium				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de atividades realizadas	Realização de atividade conjuntas	2	0	0%

JuValença				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de aulas de Judo	Realização de aulas de Judo	30	32	106,7%

Bombeiros Voluntários de Monção				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de atividades	Realização de atividade	1	1	100%

PROVAM				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de clientes abrangidos	Realização de Vindimas	14	0	0%

Rotary Club de Monção				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de atividades	Realização de atividade conjunta	1	1	100%

Subzone				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de aulas de Tiro com Arco	Realização de aulas de Tiro com Arco	8	12	150%

Parcerias Informais

Casa Museu da Universidade do Minho				Avaliação	
Objetivos	Indicadores	Atividades	Metas	Resultado	Taxa
Melhorar a gestão da organização	Nº de visitas	Visita a uma das exposições	1	0	0%

Parcerias (resultados - quadro resumo)

% execução metas parcerias	% cumprimento metas parcerias	% eficácia metas parcerias
64,9%	56,3%	60,6%

7. Calendarização Atividades Planeadas

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destinatários	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	Taxa	Evid.
Desenvolver as potencialidades dos clientes. Promover um serviço contínuo e multidisciplinar.	Reunião de grupo de sala	<i>Monção/ 1 vez por mês CACI</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Organização dos espaços para reuniões	Nº de reuniões	50	-	30	60%	Facebook
Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver as potencialidades dos clientes.	Semana dos Sentidos	<i>Janeiro Monção</i>	Clientes CACI, LAP e LRE		Nº de clientes	20	20€	27	135%	
Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver as potencialidades dos clientes.	Ida ao Cinema	<i>Cineteatro João Verde Ao longo do ano Monção</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Escolha do Filme Transporte	Nº de idas ao cinema	6	5€	11	183,3%	
Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver a motricidade global para a mobilidade Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade	Carnaval	<i>Fevereiro Monção</i>	Clientes e colaboradores CACI/LRE/LAP/FP	Disfarces Lanche	Nº de clientes	18	30€	24	133,3%	
Desenvolver a motricidade global para a mobilidade Desenvolver as competências de deslocação e de cuidado com a própria saúde	Realização do circuito termal em Monção	<i>Março Monção</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Marcação de atividade Transporte Material de piscina		6	40€	15	250%	
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	Visita a Sistelo	<i>Março Arcos de Valdevez</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Transporte lanche		7	50€	7	100%	
	Ida a Viana de comboio	<i>Março Viana</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Alimentação Transporte	% de participantes	50%	487,15€	66,7%	133,3%	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destinatários	Logística	Indicadores	Metas	Custos	Resultado	Taxa	Evid.
Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver as potencialidades dos clientes.	Tarde de Cinema	<i>Abril LRE</i>	Clientes LRE	Alimentação/ Pipocas	Nº de participantes	6	3€	6	100%	Facebook
	Visita ao Castro de Longos Vales	<i>Abril</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Transporte		20	20€	Não realizada	0%	-
	Visita Pascal	<i>Abril</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Alimentação		25	35€	27	108%	Facebook
	Dia da Dança	<i>29 de Abril</i>	Clientes CACI	Transporte Lanche		20	10€	11	55%	Facebook
Desenvolver as competências para a ocupação de tempos livres Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade Promover o relacionamento interpessoal	Visita ao Castelo de Boivão	<i>Maio Valença</i>	Grupo de referência da Teresa	Transporte		7	20€	7	100%	Facebook
	Passeio e piquenique em Sistelo	<i>Maio Arcos de Valdevez</i>	Grupo de referência da Manuela	Alimentação Transporte		7	20€	7	100%	Facebook
	Caminhadas	<i>Junho Ecopista Monção</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Transporte e alimentação (lanche)		20	10€	Não realizada	0%	-
	Canoagem	<i>Junho</i>	Grupo de referência da Bernardete	Transporte		7	80€	Não realizada	0%	-
	Passeio de Barco	<i>Junho</i>	Grupo de referência da Francisca	Transporte		7	100€	Não realizado	0%	-
	Jantar no Burger King	<i>Junho Monção</i>	Clientes LAP	Transporte		8	40€	8	100%	Facebook
	Colónias de férias de praia	<i>1ª Quinzena de Julho Âncora/Friestas</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Transporte Alimentação Preparação dos sacos de praia		10	200€	26	260%	
	Descer o rio Coura de caiaque	<i>Julho Vilar de Mouros</i>	Clientes CACI, LAP e LRE	Transporte	7	30€	Não realizada	0%	-	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destinatários	Logística	Indicadores	Metas	Custo	Resultado	Taxa	Evid.
Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver a motricidade global para a mobilidade	Pique junto à Torre de Lapela	<i>Julho Monção</i>	Cientes CACI/LRE/LAP/FP	Alimentação Transporte	Nº de participantes	80%	10€	Não realizada	0%	-
Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade Promover o relacionamento interpessoal	Visita à Peneda	<i>Setembro Melgaço</i>	Grupo de referência da Manuela	Alimentação Transporte		7	35€	7	100%	Facebook
	Visita ao Palácio da Brejoira	<i>Setembro Monção</i>	Grupo de referência da Francisca	Transporte		7	25€	Não realizada	0%	-
Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver a motricidade global para a mobilidade Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade	Realização de atividade de ginásio	<i>A combinar/ Monção</i>	Cientes CACI, LAP e LRE	Transporte		14	10€	14	100%	Facebook
	Passadiços do Vale do Mouro	<i>Outubro</i>	Cientes CACI, LAP e LRE	Transporte		7	20€	Não realizada	0%	-
Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade Promover o relacionamento interpessoal	Tarde de Karaoke	<i>Outubro LRE</i>	Cientes LRE	Aparelhagem Seleção de músicas		60%	10€	100%	150%	Facebook
	Almoço no Burger King	<i>Outubro Monção</i>	Grupo de referência da Manuela	Transporte		7	47,70€	7	100%	Facebook
Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade Promover o relacionamento interpessoal	Magusto	<i>Novembro Monção</i>	Cientes CACI/LRE/LAP/FP	Alimentação		50	21.41€	53	106%	Facebook
Desenvolver a motricidade global para a mobilidade Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade Promover o relacionamento interpessoal	Tarde de Dança no LRE	<i>LRE Novembro</i>	Cientes LRE	Definir c/ a psicomotricista os exercícios a realizar		6	10€	6	100%	Facebook
Desenvolver as potencialidades dos clientes; Promover o relacionamento interpessoal; Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade.	Jantar de Natal	<i>Dezembro CACI Monção</i>	Cientes LRE/LAP	Alimentação		7	80€	7	100%	Facebook
Desenvolver as potencialidades dos clientes; Promover o relacionamento interpessoal; Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade.	Lanche de Natal	<i>Dezembro Monção</i>	Cientes colaboradores CACI/LRE/LAP/FP, parceiros e significativos	Enviar convite Alimentação Presentes encenação	50	40€	52	104%	Facebook	

Atividades Não Planeadas

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destinatários	Logística	Indicadores	Metas	Custo	Resultado	Taxa	Evid.
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	Cantar as Janeiras	Janeiro Monção	Clientes CACI/LRE/LAP	Transporte	Nº de participantes	25	10€	27	108%	Facebook
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade. Promover a prática desportiva	Walking football	Janeiro Monção		Transporte e lanches		7	10€	7	100%	
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	Feira de Anhões e Luzio	Fevereiro Anhões e Luzio		Transporte		7	10€	7	100%	
	Feira da Foda	Março Pias-Monção				7	10€	7	100%	
Promover o relacionamento interpessoal entre colaboradores das várias respostas Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	Senhora da Rosa	Maior Monção	Clientes e colaboradores das 4 respostas sociais	Transporte Flores e verdes Borras de café Serrim Sal pintado	% de colaboradores	50%	15€	50%	100%	
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade. Promover a prática desportiva	Padel	Maior Castelo de Neiva	Clientes CACI/LRE/LAP	Transporte Alimentação	Nº de participantes	7	10€	7	100%	
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	Dia Internacional dos Museus	Maior Monção		Transporte		15	10€	15	100%	
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade. Promover a prática desportiva	Encontro Boccia DI	Junho Viana		Transporte Alimentação		5	20€	5	100%	
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	Corpo de Deus	Abril a Junho		Transporte		8	20€	8	100%	

Objetivo	Atividade	Data e Local	Destinatários	Logística	Indicadores	Metas	Custo	Resultado	Taxa	Evid.
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade. Desenvolver a motricidade e a coordenação global	Santos Populares com IPSS	Junho Merufe Monção	Clientes CACI/LRE/LAP	Transporte Alimentação	Nº de participantes	12	20€	12	100%	
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	Passeio de Buggy	Junho Senhor do Bonfim Monção		Transporte		7	10€	7	100%	
Promover o relacionamento interpessoal Desenvolver a motricidade global para a mobilidade Desenvolver a capacidade do corpo no espaço para a mobilidade	Mega Piquenique da APPACDM de Viana do Castelo	Julho Parque das Caldas-Monção		Transporte Alimentação		28	46,57€	28	100%	Facebook
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade. Promover a prática desportiva	Olympics 4 all	Setembro Valença		Transporte		7	20€	7	100%	Facebook
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade. Promover a prática desportiva	Dia Paraolímpico Jovem	Outubro Matosinhos		Transporte		10	51€	10	100%	Facebook
Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade	Desfolhada	Outubro Parada - Monção		Transporte Alimentação		6	5€	6	100%	Facebook
Desenvolver as competências de deslocação Promover o relacionamento interpessoal Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade.	“Atelier das roscas” das IPSS	Outubro Monção		Transporte		7	-	7	100%	Facebook
Desenvolver as competências para a ocupação de tempos livres Promover a cidadania na utilização de serviços da comunidade Promover o relacionamento interpessoal	Jantar no Burger King	Novembro Monção	Clientes LAP	Transporte	7	56,85 €	7	100%	Facebook	

Atividades (resultados – quadro resumo)

	Nº metas	Metas atingidas	% metas atingidas	% execução metas	Nº ativ.	Nº ativ. concretizadas	% ativ. concretizadas
Ativ. Planeadas	30	21	70%	100%	30	22	73,33%
Ativ. Não planeadas	17	17	100%	100%	17	17	100%

8. Indicadores de desempenho

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2023	2024	2025
1	% de autofinanciamento	CACI	55%	56,9%	53%
1	% de autofinanciamento	LRE	20%	23,1%	18%
1	% de autofinanciamento	LAP	30%	31,2%	26%
2	Custo médio cliente (mensal)	CACI	14193,61	15224	12261
2	Custo médio cliente (mensal)	LRE	22601,81	24439	23855
2	Custo médio cliente (mensal)	LAP	8716,49	9651	8419
3	Nº de pessoas encaminhadas para a vida ativa		0	5	5
4	% de pessoas encaminhadas para a vida ativa		0	50%	50%
5	% de pessoas com variação positiva do índice de QV	CACI	-	100%	-
5	% de pessoas com variação positiva do índice de QV	LRE	-	100%	-
5	% de pessoas com variação positiva do índice de QV	LAP	-	100%	-
6	Média diária de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		0,46		0,71
7	Nº anual de atividades/sessões desenvolvidas para e na comunidade		120	84	184
8	Nº de reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		25	9	2
9	Nº de horas dispensadas para as reuniões de caráter comunitário		53	17	5
10	% de participação em reuniões de caráter comunitário (CPCJ, CLAS, Rede Social, etc.)		90%	100%	100%
11	Nº de isenções/reduções de participações familiares		3	2	0
12	Valor das revisões em baixa		1812 €	149€	0€
13	% de colaboradores com variação positiva na AD	CACI	-	66,6%	-
13	% de colaboradores com variação positiva na AD	LRE	-	80%	-
13	% de colaboradores com variação positiva na AD	LAP	-	50%	-
14	% de colaboradores com variação positiva na AD – competências éticas	CACI	-	57%	-
14	% de colaboradores com variação positiva na AD – competências éticas	LRE	-	66%	-
14	% de colaboradores com variação positiva na AD – competências éticas	LAP	-	88%	-
15	Nº de acidentes trabalho		0	1	0
16	Nº de dias de baixa causados por acidentes de trabalho		0	244	0
17	% satisfação colaboradores (SHST)	CACI	47%	64%	50%
17	% satisfação colaboradores (SHST)	LRE	75%	66%	50%
17	% satisfação colaboradores (SHST)	LAP	22%	88%	88%
18	% participação colaboradores na avaliação de satisfação	CACI	67%	54%	67%
18	% participação colaboradores na avaliação de satisfação	LRE	71%	68%	100%
18	% participação colaboradores na avaliação de satisfação	LAP	100%	88%	100%

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2023	2024	2025
19	% motivação colaboradores	CACI	59%	65%	57,77%
19	% motivação colaboradores	LRE	69%	62,17%	68,33%
19	% motivação colaboradores	LAP	80%	87,5%	85%
20	% satisfação colaboradores (envolvimento e participação)	CACI	37%	51%	44%
20	% satisfação colaboradores (envolvimento e participação)	LRE	54%	32%	52%
20	% satisfação colaboradores (envolvimento e participação)	LAP	42%	88%	96%
21	% sugestões colaboradores	CACI	0%	0%	0%
21	% sugestões colaboradores	LRE	0%	0%	0%
21	% sugestões colaboradores	LAP	0%	0%	0%
22	% satisfação clientes (direitos e deveres)	CACI	94%	93%	77%
22	% satisfação clientes (direitos e deveres)	LRE	88%	95%	86%
22	% satisfação clientes (direitos e deveres)	LAP	80%	100%	81%
23	% concretização metas PI's	CACI	50%	93%	70%
23	% concretização metas PI's	LRE	36%	73%	78%
23	% concretização metas PI's	LAP	53%	88%	60%
24	% satisfação clientes (SHST)	CACI	94%	98%	83%
24	% satisfação clientes (SHST)	LRE	83%	75%	77%
24	% satisfação clientes (SHST)	LAP	98%	100%	80%
25	% satisfação clientes	CACI	93%	97%	77%
25	% satisfação clientes	LRE	84%	86%	75%
25	% satisfação clientes	LAP	94%	98%	79%
26	% satisfação colaboradores	CACI	42%	54%	54%
26	% satisfação colaboradores	LRE	45%	68%	54%
26	% satisfação colaboradores	LAP	67%	88%	89%
27	% satisfação colaboradores (posto de trabalho)	CACI	41%	57%	50%
27	% satisfação colaboradores (posto de trabalho)	LRE	43%	66%	54%
27	% satisfação colaboradores (posto de trabalho)	LAP	68%	88%	86%
28	% satisfação clientes (apoio que lhes é dado)	CACI	93%	98%	75%
28	% satisfação clientes (apoio que lhes é dado)	LRE	85%	98%	73%
28	% satisfação clientes (apoio que lhes é dado)	LAP	96%	100%	75%
29	% satisfação clientes (confidencialidade)	CACI	98%	97%	72%
29	% satisfação clientes (confidencialidade)	LRE	88%	95%	66%
29	% satisfação clientes (confidencialidade)	LAP	100%	100%	73%

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2023	2024	2025
30	Nº de ações de prevenção – (abusos físicos, mentais e financeiros)		1	1	1
31	Nº de acidentes com clientes (com participação ao seguro)		0	1	0
32	% acidentes com clientes (com participação ao seguro)		0	12%	0
33	% de PI's com parcerias que garantem a continuidade do serviço		70,4		93%
34	% de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		30%	30%	15%
35	Nº de parcerias que garantem a continuidade de serviços para o cliente		3	3	2
36	% eficácia das parcerias		65,4%	62,6%	65%
37	% satisfação clientes (atividades e serviços)	CACI	89%	99%	75%
37	% satisfação clientes (atividades e serviços)	LRE	80%	84%	67%
37	% satisfação clientes (atividades e serviços)	LAP	100%	100%	72%
38	% satisfação clientes (participação na elaboração e avaliação do PI)	CACI	83%	93%	71%
38	% satisfação clientes (participação na elaboração e avaliação do PI)	LRE	76%	73%	55%
38	% satisfação clientes (participação na elaboração e avaliação do PI)	LAP	100%	88%	60%
39	% participação clientes/significativos avaliação satisfação	CACI	92%	86%	87%
39	% participação clientes/significativos avaliação satisfação	LRE	100%	83%	100%
39	% participação clientes/significativos avaliação satisfação	LAP	88%	12,5%	100%
40	Nº de reuniões com clientes/significativos		101	87	79
41	Média diária de reuniões com clientes/significativos		0,39		0,30
42	% satisfação clientes (recetividade e flexibilidade)	CACI	86%	96%	74%
42	% satisfação clientes (recetividade e flexibilidade)	LRE	82%	78%	68%
42	% satisfação clientes (recetividade e flexibilidade)	LAP	97%	95%	68%
43	% satisfação clientes (qualidade de vida)	CACI	96%	100%	-
43	% satisfação clientes (qualidade de vida)	LRE	100%	100%	-
43	% satisfação clientes (qualidade de vida)	LAP	100%	100%	-
44	% Rescisões contratos clientes		3%	3%	13,6%
45	Nº rescisões contratos clientes		1	1	6
46	% participação clientes em atividades complementares		100%	100%	100%
47	Média de atividades semanais por cliente		2	2	3
48	Nº de intervenções em equipamentos		0	0	0
49	Nº atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes		40	20	8

Nº	INDICADORES DE DESEMPENHO - AVALIAÇÃO	RS	2023	2024	2025
50	% atividades organizadas e/ou postas em prática pelos clientes		100%	60,6	36%
51	% sugestões clientes/significativos vs sugestões clientes/significativos implementadas		0%	0%	0%
53	Nº sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos		2	20	8
54	% sugestões para o PAG implementadas – clientes/significativos		11%	60,6%	57%
55	Nº sugestões para o PAG implementadas – colaboradores		4	32	14
56	% sugestões para o PAG implementadas – colaboradores		40%	88%	88%
57	Nº candidaturas (projetos/programas)		1	1	1
58	% de aprovação de candidaturas (projetos/programas)		0%	0%	100%
59	Nº de ações de melhoria		3		0
60	% concretização ações de melhoria		66,67%		0%
61	Nº de colaboradores envolvidos em ações de formação		12	14	18
62	% de colaboradores envolvidos em ações de formação		75%	60%	72%
63	% concretização objetivos PAG		75%	90%	73,33%

Data aprovação documento	20 de março de 2026
Diretor Técnico / Responsável	
Presidente Direção	