



**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES**

2022



**ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE
LISBOA - APCL**

www.apcl.org.pt





ÍNDICE

1. Introdução.....	2
2. APCL.....	3
2.1. Missão, Visão e Valores.....	3
2.2. Orgânica.....	4
2.3. Caracterização dos Recursos Humanos.....	4
2.4. Associados	5
2.5. Caracterização dos Utentes	6
3. Eixos Estratégicos e Objetivos	7
3.1. Análise de contexto - descritivo da análise do contexto vivido em 2022	7
3.2. Eixos Estratégicos – Análise de Resultados	7
3.2.1. Eixo 1 – Qualidade de Vida dos Utentes.....	7
3.2.2. Eixo 2 – Recursos Humanos.....	8
3.2.3. Eixo 3 – Processos.....	10
3.2.4. Eixo 4 – Sustentabilidade.....	16
3.2.5. Eixo 5 – Inovação	17
3.3. Análise da abrangência e continuidade dos serviços	18
3.4. Dinâmicas de responsabilidade social	18
4. Apresentação por Equipamento Social e Área Orgânica	19
4.1. Centro de Equitação Terapêutica (CET).....	19
4.2. Espaços 7 Ofícios (E7O)	21
4.3. Casa São Domingos de Benfica (CSDB)	25
4.4. Centro Nuno Belmar da Costa (CNBC)	27
4.5. Centro Nuno Krus Abecasis (CNKA)	29
4.6. Centro José Azeredo Perdigão (CJAP)	31
4.9. Desporto	32
5. Programas e Projetos.....	34
6. Parcerias	36
7. Conclusão.....	37

LISTA DE SIGLAS

Sigla	Descrição
CNBC	Centro Nuno Belmar da Costa
CSDB	Casa de São Domingos de Benfica
CNKA	Centro Nuno da Krus Abecassis
CJAP	Centro José Azeredo Perdigão
E7O	Espaço 7 Offícios
CET	Centro de Equitação terapêutica
CT	Casa do Tejo
CAA	Centro de Atividades Aquáticas
LR	Lar Residencial
RA	Residências Autónomas
CACI	Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
FP	Formação profissional
DESP	Desporto
ET	Equitação terapêutica
DIR	Direção
DG	Direção Geral
RQ	Responsável da Qualidade
CT	Coordenação Técnica
TSS	Técnico(a) de Serviço Social
CTCET	Coordenação Técnica do Centro de Equitação Terapêutica
CTCAA	Coordenação Técnica do Centro de Atividades Aquáticas
CTCT	Coordenação Técnica da Casa do Tejo
CTFP	Coordenação Técnica da Formação Profissional
CDRH	Chefe do Departamento de Recursos Humanos
CDF	Chefe do Departamento Financeiro
ANIM	Animação Sociocultural
IS	Inovação Social
ET	Equipa Técnica
TDESP	Técnico(a) de Desporto
TSEER	Técnico(a) Superior de Educação Especial e Reabilitação
PSI	Psicólogo(a)
EI	Educador(a) de Infância



AR

1. Introdução

O ano de 2022 ainda continuou a ser marcado pela crise pandémica de COVID-19, levando à adaptação regular das dinâmicas de funcionamento dos serviços e respostas sociais da APCL, mas de forma menos intensiva como ocorreu nos dois anos transatos.

Todavia, apesar deste contexto, a APCL continuou a apostar na implementação de projetos e procura de financiamentos para adaptar as suas respostas à evolução das necessidades das pessoas com Paralisia Cerebral e situações neurológicas afins e suas famílias.

A APCL promoveu ainda ações de sensibilização para a problemática da deficiência, desenvolveu iniciativas de responsabilidade social interna e participou em atividades promovidas pelas autarquias locais.

Destaca-se também todo o trabalho desenvolvido no âmbito do processo de recertificação da Qualidade de acordo com o modelo EQUASS. Iniciado em 2019 por decisão da Direção, da qual resultou a obtenção da certificação EQUASS Assurance in Social Services pelo período de janeiro de 2022 a janeiro de 2025. Este processo de recertificação implicou ainda uma revisão profunda dos documentos em 2022, sobretudo do procedimento de avaliação de desempenho dos colaboradores, para se concluir no 1.º trimestre de 2023.

Salienta-se também a parceria estabelecida com a Vieira de Almeida Sociedade de Advogados, sendo uma mais-valia no apoio jurídico prestado à nossa Associação.

As atividades desenvolvidas e os objetivos alcançados em 2022 constituem o reflexo do profissionalismo, dedicação e envolvimento dos colaboradores da APCL que, uma vez mais, souberam concentrar os seus esforços em benefício da melhoria dos serviços prestados aos utentes e suas famílias.

2. APCL

2.1. Missão, Visão e Valores

Missão

Apoiar, defender e servir as pessoas com paralisia cerebral e situações neurológicas afins e suas famílias, visando a concretização dos seus projetos de vida e o pleno exercício da cidadania.

Visão

Garantir que os princípios universais (dignidade, integralidade, igualdade e não discriminação) são um direito de TODOS os cidadãos.

Valores

Com **dedicação** e **respeito** pelo próximo assumimos a **responsabilidade**, o **compromisso** e **entrega** à causa, sempre pautados pela **qualidade**, **ética**, **transparência** e pela **paixão**.

Dedicação – reconhecer a importância da atenção e afeto nos cuidados a prestar

Respeito – considerar que todas as pessoas são diferentes e que devemos olhar o outro como a nós próprios

Responsabilidade – reconhecer o impacto das tarefas e atividades desenvolvidas

Compromisso – executar o trabalho corretamente, sendo eficiente e eficaz

Entrega – ser fiel à missão, aos objetivos e política da instituição

Qualidade – satisfazer as necessidades e exigências dos intervenientes nos processos

Ética – atuar com base em valores, princípios e regras necessários ao bom ambiente no seio da instituição

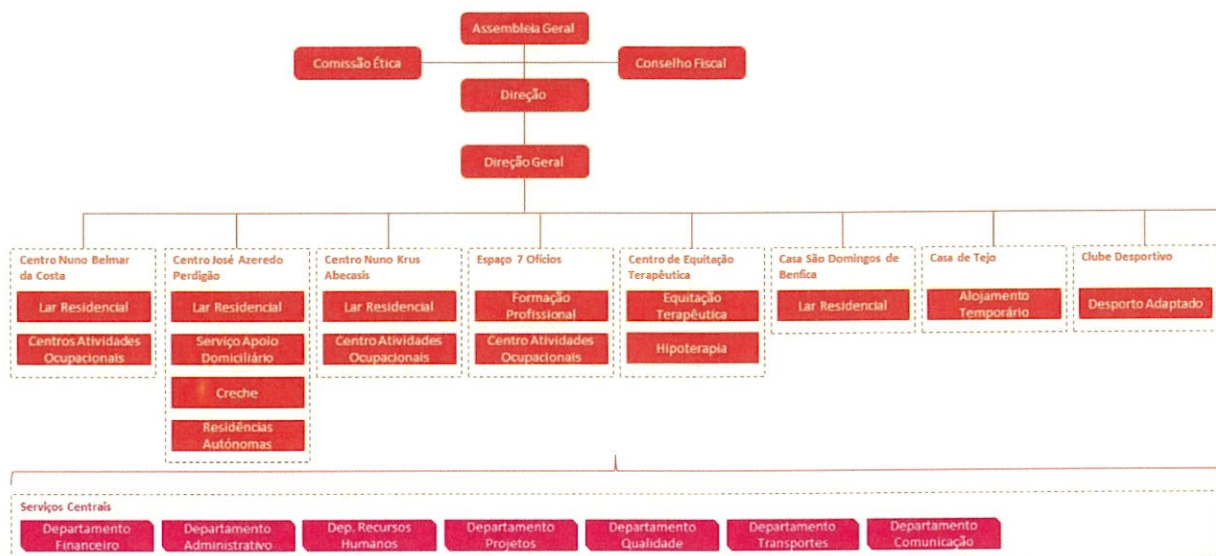
Transparência – ser “um livro aberto” a instituição é o que é, nem melhor nem pior

Paixão – ter entusiasmo pelo trabalho, acreditar e ter orgulho da APCL em todos os momentos

2.2. Orgânica



Organograma Geral



2.3. Caracterização dos Recursos Humanos

E.SOCIAIS										
Categoria Profissional	CNBC	CNKA	CJAP	CSDB	E7O	CET	SEDE	AA	Disp.	Total
Diretor(a) Geral	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Coordenação / Direção Técnica	Coordenador(a)	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Coordenador(a) / Tec. Serv. Social	1	1	1	1	-	-	-	-	4
	Coordenador(a) / Terapeuta Ocupacional	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Ajudante de Ação Direta	28	24	27	6	4	-	-	9	-	98
Ajudante de Ação Educativa	-	-	5	-	-	-	-	17	-	22
Ajudante de Cozinha	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Auxiliar de serviços gerais	5	2	5	-	1	-	-	-	-	13
Auxiliar de educação	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Aj. Estab. de apoio a pessoas c/deficiência	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Animador(a) sociocultural	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Auxiliar-Tratador(a)	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Chefe de Secção Contab	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Chefe Dp Adm e RH	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Chefe Dp Serviços Financeiros	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Costureiro(a)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Cozinheiro(a)	4	-	1	-	-	-	-	-	-	5

Handwritten signature and initials

E.SOCIAIS										
Categoria Profissional	CNBC	CNKA	CJAP	CSDB	E7O	CET	SEDE	AA	Desp.	Total
Educador(a) de Infância	-	-	6	-	-	-	-	-	-	6
Encarregado(a) Serviços Gerais	1	1	-	1	-	-	-	-	-	3
Escriturário(a)	1	1	1	-	1	-	-	-	-	4
Escriturário(a) Serv. Pessoal	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lavadeiro(a)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Monitor de desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Monitor(a) de CACI	8	-	-	-	2	-	-	-	-	10
Motorista	-	-	-	-	-	-	2	3	-	5
Porteiro	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Psicólogo(a)	1	1	-	-	1	-	-	-	-	3
Serralheiro Civil	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
T. Reab/Ter. Ocupacional	1	1	-	-	-	2	-	2	-	6
T. Reab/Fisioterapia	1	1	-	-	-	1	-	2	-	5
T. Sup.Ed. Especial	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
Terapeuta da Fala	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Tec Qualidade	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Tec. de Projetos	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Tec. Inser. Profissional	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Tec. Serv. Social	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Técnico(a) de desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Telefonista rececionista	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Total	54	33	57	8	12	8	9	33	2	216

2.4. Associados

Masculino	Feminino	Total
222	334	556

2.5. Caracterização dos Utentes

		CNBC		CNKA		CJAP				CSDB		E70		CET	DES P	TOTAL
		LR	CACI	LR	CACI	RA	SAD	LR	CR	LR	CACI	FP				
Faixa etária	0 - 3								60					1	-	61
	4 - 10													57	-	57
	11 - 15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	2	21
	16 - 24	-	5	-	1	-	-	-	-	-	-	-	7	6	4	23
	25 - 34	-	5	3	2	-	-	3	-	2	5	7	3	6	6	36
	35 - 49	3	10	5	4	5	-	9	-	1	10	15	3	16	16	81
	50 - 59	10	12	8	6	4	1	6	-	3	7	1	1	2	2	61
	60 - 64	9	11	2	1	-	1	2	-	-	1	-	-	6	-	33
	65 - 69	5	5	3	3	1	17	2	-	-	1	-	-	-	-	37
	70 - 74	1	1	3	3	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	12
	75 - 79	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	80 - 84	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	>85 anos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	29	50	24	20	10	19	23	60	7	25	30	90	37	37	424	
Género	Masculino	18	29	11	7	8	7	12	30	1	14	17	60	14	14	228
	Feminino	11	21	13	13	2	12	11	30	6	11	13	30	23	23	196
	Total	29	50	24	20	10	19	23	60	7	25	30	90	37	37	424
Tipo deficiência	Paralisia Cerebral	26	43	22	19	9	1	21	3	7	17	9	15	-	-	192
	Situações Neurológicas Afins	3	7	2	1	-	1	1	-	-	5	1	13	-	-	34
	Outros	-	-	-	-	1	1	1	1	-	3	20	62	7	7	96
	NA	-	-	-	-	-	16	-	56	-	-	-	-	30	30	102
	Total	29	50	24	20	10	19	23	60	7	25	30	90	37	37	424
Grau incapacidade	<60%	-	-	-	-	-	-	-	56	2	-	1	-	-	-	59
	60% - 80%	2	4	1	-	6	-	2	1	-	6	13	-	8	8	43
	>80%	27	46	23	20	4	3	21	3	5	13	6	-	25	25	196
	Sem info.	-	-	-	-	-	16	-	-	-	6	10	90	4	4	126
	Total	29	50	24	20	10	19	23	60	7	25	30	90	37	37	424
Nível autonomia	Autónomos	1	1	2	-	7	3	2	56	-	3	20	-	-	-	95
	Parcialmente Dependentes	2	8	1	-	2	-	-	-	2	6	6	-	-	-	27
	Dependentes	15	26	14	16	1	3	18	1	3	13	4	-	7	7	121
	Grandes Dependentes	11	15	7	4	-	13	3	3	2	3	0	-	30	30	91
	Sem info.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90	-	-	90
	Total	29	50	24	20	10	19	23	60	7	25	30	90	37	37	424

Handwritten signatures and initials in blue ink.

3. Eixos Estratégicos e Objetivos

3.1. Análise de contexto - descritivo da análise do contexto vivido em 2022

O ano de 2022, à semelhança do ano anterior, caracterizou-se pela análise e revisão profunda dos documentos produzidos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade por forma a responder aos critérios do modelo EQUASS. Para além disso, e partindo do pressuposto de que “só é possível gerir o que se pode medir” (Peter Drucker), foram estabelecidos objetivos e indicadores para cada um dos processos por forma a permitir a monitorização do desempenho do SGQ e mais facilmente definir e implementar ações corretivas de modo a reduzir o mais possível os desvios entre o planeado e o realizado.

Damos especial ênfase à definição de funções dos colaboradores, bem como dos objetivos e competências, de modo a poder implementar o processo de Avaliação de Desempenho.

3.2. Eixos Estratégicos – Análise de Resultados

3.2.1. Eixo 1 – Qualidade de Vida dos Utentes

Eixo 1 - Qualidade de vida dos Utentes

O modelo de qualidade de vida reveste-se de extrema importância, pois é fundamental na organização das intervenções e na monitorização e avaliação da ação da APCL junto dos seus utentes. A APCL tem por objetivo a valorização dos seus utentes através da promoção das suas capacidades. O modelo de QdV é transmitido aos colaboradores por forma a terem o seu conteúdo presente na sua ação junto dos utentes no dia-a-dia e implementarem os seus princípios.

EIXO 1 – QUALIDADE DE VIDA DOS UTENTES					
OBJETIVOS OPERACIONAIS					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Implementar e avaliar a qualidade de vida dos utentes	Taxa de utentes com aplicação de escala QDV	100%	Aplicação da escala de Verdugo	100%	Concretizado

A implementação do modelo de Qualidade de Vida (QdV) enquanto referencial para a prestação de serviços aos utentes e para a elaboração dos seus Planos Individuais, permite-nos avaliar a qualidade do serviço



prestado. A APCL adotou um modelo de QdV específico consoante as respostas sociais/serviços de que dispõe por forma a melhor se adequar às características individuais/perfis dos utentes de cada resposta.

Em 2022, a equipa técnica conseguiu implementar a escala de avaliação a todos os utentes da APCL.

3.2.2. Eixo 2 – Recursos Humanos

Eixo 2 - Recursos Humanos

O modelo de gestão de recursos humanos em vigor tem como finalidade captar, selecionar, apoiar o desenvolvimento e reter os colaboradores que se destacam pelo seu desempenho profissional, em cada uma das áreas de atuação e mais especificamente no apoio à concretização dos projetos de vida e o pleno exercício da cidadania dos utentes.

Para a concretização desse objetivo é também importante a adoção de medidas que visem a redução do absentismo, a promoção da higiene e segurança no trabalho bem como a capacitação dos colaboradores.

EIXO 2 – RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Aumentar a taxa de resposta aos inquéritos de satisfação por parte dos colaboradores	Taxa de resposta ao inquérito de satisfação	≥ 60%	Aplicação do questionário de satisfação	39,73%	Não concretizado
Aumentar a taxa de satisfação dos colaboradores quanto à possibilidade de desenvolver as suas competências	Taxa de satisfação dos colaboradores quanto à possibilidade de desenvolver as suas competências	≥ 60%	Aplicação e monitorização do plano de desenvolvimento das competências e Avaliação de Desempenho	78%	Concretizado
Reduzir a taxa de rotatividade dos colaboradores	Taxa de rotatividade dos colaboradores	≤ 10%	Implementação do plano de turn over	16,52%	Não concretizado
Reduzir a taxa de absentismo	Taxa de absentismo	≤ 10%	Contabilização do número de faltas e Implementação de programa de benefícios associados à assiduidade	11,95%	Não concretizado
Reduzir os acidentes de trabalho	Índice de acidentes de Trabalho	≤ 5%	Contabilização do número de acidentes de trabalho e Implementação das orientações ao nível da higiene e segurança no trabalho	20,61%	Não concretizado

EIXO 2 – RECURSOS HUMANOS					
OBJETIVOS OPERACIONAIS					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Implementar os planos individuais de desenvolvimento dos colaboradores	Taxa de cumprimento dos Planos individuais de desenvolvimento dos colaboradores	≥ 80%	Monitorização do cumprimento do plano	-	Sem resultados

Consciente do papel preponderante que os recursos humanos assumem na qualidade dos serviços prestados aos utentes e suas famílias, a APCL decidiu apostar na implementação de uma dinâmica de desenvolvimento de competências assente num sistema de avaliação de desempenho.

O sistema foi implementado e os resultados obtidos foram satisfatórios embora haja a necessidade de aperfeiçoar o modelo.

No que concerne à formação contínua, foi registado um total de 13 ações de formação certificada tendo participado 22 colaboradores em diversas áreas como:

- Higiene e segurança alimentar;
- Processos e planos individuais dos utentes em respostas sociais;
- Planificação e avaliação na animação: PADP e registos;
- Modelo EQUASS 2018;
- As funções da Diretora Técnica, enquadramento e implicações;
- Modelo Equass 2018;
- Regulamentos internos e contratos em contexto de gratuidade nas creches;
- Workshop – Elaboração das peças do procedimento, contratação pública;
- Especificidade de requisitos legais das respostas sociais de adultos.

Os resultados dos questionários de satisfação dos colaboradores indicam uma taxa de satisfação relativa à oportunidade de desenvolvimento das suas competências de cerca de 78%, o que reflete a necessidade de continuar a investir nesta área.

Com a implementação do sistema de avaliação de desempenho é possível traçar um diagnóstico objetivo das reais necessidades de formação por forma a apoiar a definição de um plano de desenvolvimento de competências coerente e alinhado com as necessidades da APCL.

Quanto à redução da taxa de rotatividade dos colaboradores, o objetivo não foi alcançado e teve um aumento de 7%. Este aumento verificou-se no segundo semestre, sobretudo no CNBC, por alguns dos colaboradores mais antigos se terem aposentado e ter sido difícil a sua substituição.

Em relação ao índice de acidentes de trabalho, apesar do objetivo não ter sido alcançado, destaca-se o facto de que foram registados, no ano de 2022, um total de 13 acidentes de trabalho, num universo de 216

colaboradores, que deram origem a 124 dias de baixa. É necessário para alcançar o objetivo pretendido que se façam ações de sensibilização aos colaboradores sobre este tema.

A redução da taxa de absentismo foi ultrapassada em 2%, embora se tenha verificado um esforço para a redução da taxa.

3.2.3. Eixo 3 – Processos

Eixo 3 – Processos	
<p>A APCL tem várias respostas sociais: Lar Residencial (LR), Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), Residência Autónoma (RA), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Creche (CR); e serviços de Formação Profissional (FP) e Centro de Equitação Terapêutica (CET). Foram desenvolvidos vários processos chave que dão resposta às necessidades, expectativas e potencialidades de quem nos procura, e que são reflexo de uma intervenção centrada no utente em todas as suas dimensões.</p>	

EIXO 3 – PROCESSOS					
OBJETIVOS OPERACIONAIS					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Monitorizar o Plano anual de atividades	Taxa de cumprimento do Plano anual de atividades	≥ 75%	Monitorização do cumprimento do plano	75%	Concretizado
Monitorizar o Orçamento	Desvio dos Rendimentos Globais	< 15%	Monitorização do cumprimento do orçamento	4%	Concretizado
	Desvio dos Gastos Globais	< 15%	Monitorização do cumprimento do orçamento	9%	Concretizado
Monitorizar as ações corretivas, preventivas e de melhoria	Taxa de ações corretivas, preventivas e de melhoria eficazes	≥ 75%	Monitorização e acompanhamento das ações corretivas, preventivas e de melhoria	-	Sem resultados
Monitorizar as não conformidades	Nº de não conformidades associadas ao procedimento de confidencialidade	≤ 10	Monitorização e acompanhamento das não conformidades	0	Concretizado

Handwritten signatures and initials in blue and black ink.

EIXO 3 – PROCESSOS					
OBJETIVOS OPERACIONAIS					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Monitorizar as reclamações, sugestões e elogios	Taxa de reclamações e sugestões procedentes com planos de ação eficazes	≥ 75%	Monitorização e acompanhamento das reclamações	-	Sem resultados
Implementar ações de Benchmarking	Nº de iniciativas de benchmarking	≥ 5	Monitorização e acompanhamento dos planos de benchmarking	1	Não concretizado
	Taxa de dinâmicas de benchmarking que deram origem a ações de melhoria	≥ 65%	Monitorização e acompanhamento dos planos de benchmarking	-	Sem resultados
	Taxa de eficácia das ações melhoria decorrentes do Benchmarking	≥ 65%	Monitorização e acompanhamento dos planos de benchmarking	-	Sem resultados

De acordo com as metas alcançadas nos objetivos operacionais, destaca-se a monitorização do cumprimento do Plano Anual de Atividades em 75%, alcançando o cumprimento da meta definida.

Devido à profunda revisão do sistema de gestão da Qualidade, associado à saída do Técnico de Qualidade que acompanhava o processo, não foi possível implementar o Sistema de Reclamações, Sugestões e Elogios, bem como dar continuidade à implementação e acompanhamento de ações de benchmarking.

Em relação à gestão das reclamações, salienta-se que durante o ano de 2022 não foi registada formalmente qualquer reclamação nos equipamentos. É por esta razão que não dispomos de resultados quanto à eficácia das ações de melhoria o que impossibilita a medição destes objetivos tornando, por conseguinte, a avaliação sem resultados.

Indicadores transversais aos processos chave das seguintes respostas/serviços:

(LR, CACI, RA, CET, Creche, FP, SAD) – CT/DT/RQ/DG

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Avaliar a satisfação dos utentes da APCL	Taxa de satisfação dos utentes	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	91,93%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos familiares/pessoas significativas por serviço	Taxa de satisfação dos familiares/ pessoas significativas	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	78,10%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à participação no planeamento, desenvolvimento e avaliação das atividades	Taxa satisfação dos utentes quanto à participação no planeamento, desenvolvimento e avaliação das atividades	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	87,52%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à informação que é dada sobre os direitos e deveres	Taxa de satisfação dos utentes quanto à informação que é dada sobre os direitos e deveres	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	88,58%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto ao respeito pelos direitos	Taxa de satisfação dos utentes quanto ao respeito pelos direitos	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	93,28%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à contribuição dos serviços que são prestados para a sua qualidade de vida	Taxa de satisfação dos utentes quanto à contribuição dos serviços que são prestados para a sua qualidade de vida	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	91,09%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto ao apoio para acesso aos serviços e recursos de precisam	Taxa de satisfação dos utentes quanto ao apoio para acesso aos serviços e recursos de precisam	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	90,86%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à resposta que é dada às suas necessidades e expectativas	Taxa de satisfação dos utentes quanto à resposta que é dada às suas necessidades e expectativas	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	90,48%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto ao incentivo dos colaboradores para melhorar as suas capacidades e autonomia	Taxa de satisfação dos utentes quanto ao incentivo dos colaboradores para melhorar as suas capacidades e autonomia	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	87,93%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à liberdade que têm para tomar as suas decisões	Taxa de satisfação dos utentes quanto à liberdade que têm para tomar as suas decisões	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	88,48%	Concretizado

No que concerne aos indicadores transversais aos processos chave das respostas/serviços de LR, CACI, RA, CET, Creche, FP, SAD, destaca-se o excelente resultado no total cumprimento das metas estabelecidas quanto à satisfação dos utentes nas mais diversas áreas.

A taxa de satisfação global dos utentes da APCL é de 91,93%, sendo a dos familiares/ pessoas significativas de 78,10%, havendo uma diminuição neste indicador comparativamente ao ano anterior (93%).

Cumpre salientar que os indicadores em que mais de 90% dos utentes se encontram satisfeitos consistem no respeito pelos direitos (93,28%), contribuição dos serviços que são prestados para a sua qualidade de vida (91,09%), apoio para acesso aos serviços e recursos de precisam (90,86%), resposta que é dada às suas necessidades e expectativas (90,48%).

Processo de Admissão

(LR, RA, CACI, SAD, CR) – CT/DT/RQ

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Avaliar a implementação do Processo de candidatura e admissão de utentes	Nº de reclamações recebidas no âmbito do processo	≤ 2	Avaliação das reclamações apresentadas no âmbito do processo	1	Concretizado
Avaliar o tempo médio entre a manifestação de interesse de admissão e a resposta ao candidato a utente	Nº. de dias de resposta	≤ 15	Avaliação do tempo de resposta	13,33	Concretizado

No processo de admissão de utentes, desde a implementação do processo de candidatura e admissão de utentes, ao tempo médio de resposta ao candidato desde a manifestação de interesse, verificou-se o cumprimento das metas estabelecidas.

Processo do Plano Individual

(LR, RA, CACI, SAD, CR, FP) – CT/DT/RQ

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Avaliar a concretização dos objetivos definidos nos Planos Individuais	Taxa de concretização dos objetivos dos Planos Individuais	≥ 70%	Monitorização dos Planos individuais	75,06%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à sua participação na elaboração e avaliação do Plano Individual	Taxa de satisfação dos utentes quanto à sua participação na elaboração e avaliação do Plano Individual	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	77,32%	Concretizado

O Processo do Plano Individual visa avaliar a concretização dos objetivos definidos nos Planos Individuais dos Utentes, bem como a satisfação dos mesmos quanto à sua participação na elaboração e avaliação dos mesmos.

Apesar dos objetivos terem sido alcançados, havendo o cumprimento das metas estabelecidas, comparativamente ao ano anterior, verificou-se uma ligeira diminuição da taxa de concretização dos objetivos dos Planos Individuais de 84%, em 2021, para 75,06%, em 2022.

Esta diminuição talvez possa estar relacionada com a definição de objetivos mais criteriosos, mas também pela rotatividade de recursos humanos, havendo sempre impacto no trabalho desenvolvido com os utentes.

Processo de serviços de apoio e cuidados (LR, RA, CACI, SAD, CR) – CT/DT/RQ					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Implementar os planos socioculturais	Taxa de concretização do plano de atividades socioculturais	≥ 80%	Avaliação da concretização das atividades planeadas	89,08%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes relativamente à alimentação	Taxa de satisfação dos utentes relativamente à alimentação	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	65,85%	Concretizado parcialmente
Avaliar o número de ocorrências com utentes nos transportes	Número de ocorrências nos transportes	≤ 2	Avaliação das ocorrências registadas	2	Concretizado
Avaliar o número de ocorrências no âmbito da administração terapêutica	Número de ocorrências no âmbito da administração terapêutica	≤ 2	Avaliação das ocorrências registadas	8	Não concretizado

No que concerne aos serviços de apoio e cuidado, caracterizado pela implementação dos planos socioculturais, pela satisfação dos utentes relativamente à alimentação, pela avaliação do número de ocorrências com utentes nos transportes e no âmbito da administração terapêutica, apesar de se terem concretizado os objetivos na generalidade, destaca-se o cumprimento parcial da satisfação dos utentes quanto à alimentação (65,85%).

Apesar do indicador ficar abaixo da meta definida, a questão da alimentação é sempre alvo de análise, pois apesar do cuidado em oferecer uma ementa variada e que dê resposta às necessidades nutricionais dos utentes, por vezes não vai ao encontro dos gostos pessoais dos utentes que, a título de exemplo, nunca querem comer peixe ou preferem uma alimentação pouco saudável.

Em relação ao número de ocorrências no âmbito da administração terapêutica, terá que ser um assunto a rever dado o número de ocorrências ter ultrapassado a meta estipulada, sendo necessário implementar ações de melhoria.

Processo Formação Profissional – CTFP					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Executar as Ações Formativas	Taxa de execução do Plano das ações formativas	≥ 65%	Avaliação da execução das ações formativas planeadas	66%	Concretizado
Concluir os cursos com sucesso	Taxa de formandos aprovados	≥ 80%	Avaliação da conclusão dos cursos	90%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos Formandos	Taxa de satisfação dos formandos	≥ 80%	Implementação de questionário de satisfação	100%	Concretizado
Integrar os formandos em estágios	Taxa de formandos em estágio	≥ 80%	Avaliação da integração de formandos em estágio	100%	Concretizado

O Processo aliado à Formação Profissional, baseia-se nas ações formativas executadas, na conclusão dos cursos, na integração dos formandos em estágios profissionais e na avaliação da sua satisfação global.

Os excelentes resultados obtidos espelham o empenho da equipa no cumprimento das metas estabelecidas, dando especial ênfase à taxa de satisfação dos formandos (100%) e respetiva integração em locais de estágio (100%).

Processo CET – CTCET					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Criar novos projetos	Nº. de novos projetos de equitação desportiva adaptada	≥ 1	Desenvolvimento e implementação de novos projetos	0	Não concretizado
Avaliar a concretização dos objetivos definidos nos Planos Individuais (PIIT)	Taxa de concretização dos objetivos definidos no PIIT	≥ 80%	Monitorização dos Planos individuais (PIIT)	77,79%	Parcialmente concretizado

Quanto ao Processo do CET, não foi possível o desenvolvimento e implementação de novos projetos de equitação desportiva adaptada, muito pela falta de apoios no financiamento de novas iniciativas e pela falta de capacidade da equipa em abraçar novos desafios, dado que se conseguiu a prorrogação do Projeto “O cavalo e eu... Juntos à descoberta da Literacia”, cofinanciado pelo PT2020.

Quanto à concretização dos objetivos definidos nos Planos Individuais, a taxa de concretização ficou ligeiramente abaixo da meta programada (77,79%), o que se pode justificar pelas faltas existentes às sessões terapêuticas, principalmente por motivos de saúde.

3.2.4. Eixo 4 – Sustentabilidade

Eixo 4 – Sustentabilidade

A pandemia provocada pela COVID-19 traz uma nova dimensão a este desafio. Com os previsíveis cortes nas fontes de financiamento, que serão canalizados para atenuar os efeitos da crise, e aumentos de custos decorrentes das necessidades de proteção a APCL terá de apelar ainda mais à responsabilidade social de todos para garantir a sua sustentabilidade.

EIXO 4 – SUSTENTABILIDADE OBJETIVOS OPERACIONAIS

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Promover atividades de angariação de fundos	N.º de atividades realizadas	≥ 10	Realização de atividades de angariação de fundos/ venda de artigos na comunidade	15	Concretizado
Apostar na sustentabilidade ambiental	N.º de kg de tampinhas	≥ 2.000 kg	Entrega de tampinhas na Valorsul	3.120 kg	Concretizado

No âmbito da sustentabilidade que engloba candidaturas aprovadas, a realização de iniciativas de venda de artigos na comunidade, bem como a dinamização de recolha de tampinhas junto de entidades, destaca-se a aprovação de 3 apoios financeiros por parte da Câmara Municipal de Odivelas; de 1 projeto pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, IP (INR, IP); de 3 apoios financeiros por parte da Câmara Municipal de Lisboa; a aprovação da prorrogação do projeto “O Cavalo e eu... Juntos à Descoberta da Literacia!” para o ano letivo 2022/2023; o Donativo Teams atribuído pela Fundação Santader, no âmbito de uma candidatura apresentada para melhorar as condições da Creche; a participação em 2 eventos para venda de artigos do CACI, nomeadamente da Universidade Católica de Lisboa e na Assembleia da República; bem como as dinâmicas criadas juntamente com a Escola Secundária de Odivelas, Trivalor e com a Secretaria-Geral da Economia para a recolha massiva de tampinhas para o projeto “Tamp’ aqui”. Destaca-se ainda a candidatura aprovada pelo IEFP, I.P. para integração de um estágio profissional na área da Contabilidade, sendo um apoio relevante para a Associação.

Relativamente ao apoio financeiro atribuído pela Valorsul, referente à quantidade de tampinhas entregues neste Centro de Triagem, verificou-se um aumento considerável de 2021 para 2022, conseguindo-se um aumento de 1.568,00€ para 2.180,00€.

3.2.5. Eixo 5 – Inovação

Eixo 5 – Inovação

O reforço da estrutura de identificação de novas áreas sociais e ambientais, bem como a seleção e construção de novos projetos inovadores permitirão não só a resposta diferenciada a necessidades, mas também o fortalecimento da captação de financiamento.

EIXO 5 – INOVAÇÃO

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Diversificar as parcerias institucionais	N.º de novas parcerias	≥ 4	Criação de novas parcerias	9	Concretizado
Desenvolver novos projetos	Taxa de candidaturas aprovadas	≥ 40%	Candidatura a programas de financiamento	66,67%	Concretizado
Desenvolver novas formas de prestação de serviços	N.º de novos serviços	≥ 2	Criação de novos serviços/respostas	0	Não concretizado

A inovação é uma vertente crucial na vida das organizações, permitindo a sua sustentabilidade, a capacidade de reinventar novas práticas de atuação e dar resposta às necessidades da população a quem prestam serviços.

A atividade desenvolvida ao longo do ano, teve sempre como foco principal a identificação de novas áreas de atuação, quer a nível social como ambiental, permitindo o estabelecimento de novas parcerias e a implementação de projetos. De modo geral, conseguiu-se superar as metas que foram estabelecidas ao nível da diversificação das parcerias. Contudo, pretende-se continuar a otimizar a ferramenta de análise das necessidades de cada equipamento, de modo a identificar se as parcerias já estabelecidas podem ser generalizadas a outras respostas sociais, havendo um aprofundamento das mesmas. Tal como se pode constatar.

A taxa de candidaturas aprovadas, apesar de ser um indicador que está pendente da aprovação por parte de entidades externas, foi superado em 66.67%, destacando-se a não aprovação de um projeto apresentado ao INR, I.P. e de 3 candidaturas apresentadas ao Pingo Doce, para aquisição de equipamentos para os LR de Odivelas, Lisboa e Oeiras.

3.3. Análise da abrangência e continuidade dos serviços

O setor social, onde se integra a APCL, representa 10% do universo das entidades ativas em Portugal tendo este setor um papel de relevo em variadíssimas áreas da sociedade assumindo um complemento à ação do Estado.

A abrangência e continuidade dos serviços têm sido uma aposta da APCL ao longo do ano, destacando-se o papel da Formação Profissional na continuidade dos serviços, permitindo a oferta de locais de estágio aos seus formandos.

3.4. Dinâmicas de responsabilidade social

Ao longo do ano, a APCL continuou a desenvolver iniciativas para se posicionar cada vez mais como uma organização socialmente responsável. No âmbito da responsabilidade social interna, o ano foi marcado sobretudo pelo desenvolvimento de projetos e apresentação de candidaturas a linhas de financiamento públicas e privadas com o intuito de minimizar o impacto da Covid-19 na dinâmica institucional e financiamento de atividades.

Por outro lado, continuou-se a reforçar o contacto com entidades para a angariação de equipamentos de proteção individual (EPI), principalmente de álcool gel, para disponibilizar aos recursos humanos e reforçar a segurança de todos.

A APCL promoveu ainda a integração de voluntários para dar apoio à continuidade dos serviços, em articulação com outras organizações. A APCL colaborou ainda com Instituições de Ensino Superior, tanto na integração de estagiários como na participação em estudos de investigação, e acedeu ao pedido pontual de alunos de Mestrado/ Doutoramento que solicitaram a divulgação de questionários no âmbito das suas teses. No que concerne à relação da APCL com a comunidade, fomentou-se o estabelecimento de novas parcerias com o intuito de beneficiar utentes, famílias, associados e recursos humanos, para beneficiarem de vantagens no acesso a serviços, diversificação das respostas prestadas, promoção do acesso a atividades culturais e de lazer, entre outras. Relativamente aos parceiros, a APCL apoiou na divulgação de iniciativas nos meios de comunicação institucionais, colaborando inclusive no desenvolvimento de atividades, destacando-se a parceria com os Iron Brothers, Trivalor e com a EPAL.

Desenvolveram-se ações de sensibilização sobre a paralisia cerebral junto da PSP de Lisboa, Agrupamento de Escolas de Odivelas, entre outras organizações, com o intuito de desmistificar preconceitos associados à deficiência.

A APCL apoiou ainda a realização da colónia de férias Olivais +, em parceria com a Pais-em-Rede, que visava a disponibilização de transporte adaptado para as crianças com mobilidade reduzida, bem como a formação inicial da equipa que estava afeta à colónia.

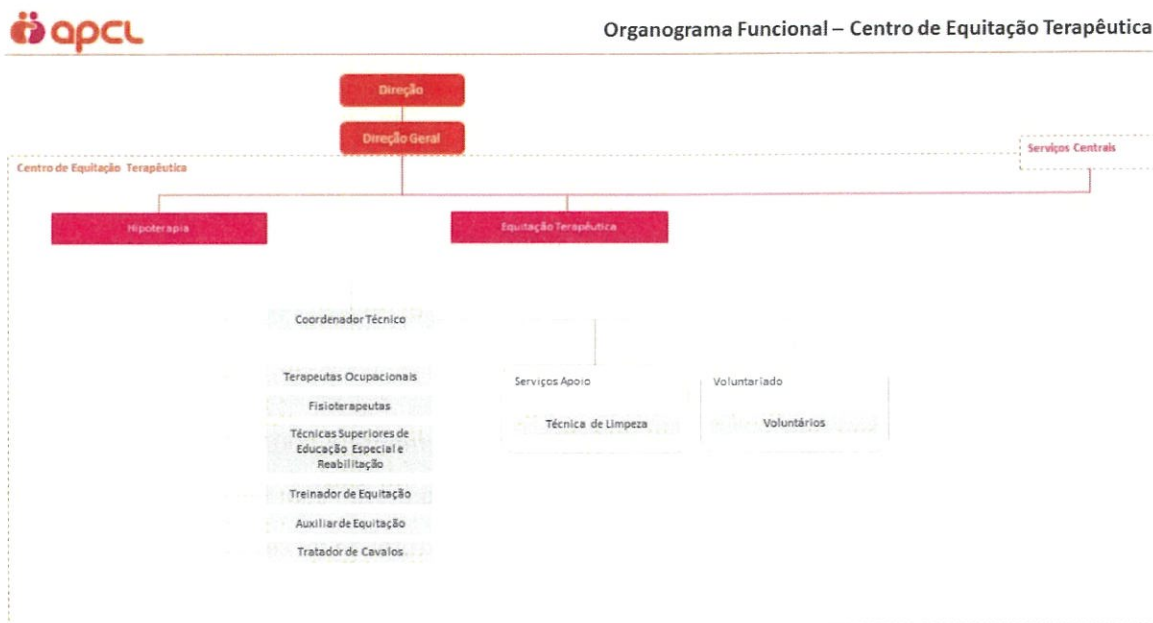
No âmbito da responsabilidade ambiental, a APCL continuou a promover a reciclagem nos Equipamentos Sociais e alargou a rede de parceiros sociais que contribuem para as iniciativas de reciclagem de plástico, embalagens, papel e cartão. A Associação também apresentou uma candidatura para reforçar a aquisição de uma nova viatura elétrica para o Serviço de Apoio Domiciliário, não só para suprir uma necessidade da organização, mas também pela consciência interna sobre a importância de diminuir o impacto ambiental nas emissões de CO₂.

4. Apresentação por Equipamento Social e Área Orgânica

4.1. Centro de Equitação Terapêutica (CET)

O Centro de Equitação Terapêutica continua a funcionar nas instalações da Sociedade Hípica Portuguesa, instituição da qual é parceira desde o início da sua atividade (setembro de 2001). É um centro de caráter maioritariamente terapêutico, fazendo recurso da abordagem da equitação com fins terapêuticos. Funciona de segunda a sexta-feira no horário das 8:00 às 19:00 e atende um total de 90 cavaleiros, 43 externos, 6 da parceria com a Associação Salvador, 30 do Projeto PT2020 “Cavalo e Eu...Juntos à Descoberta da Literacia” cofinanciado pelo Fundo Social Europeu e pela Câmara Municipal de Lisboa e 11 do programa Por-Nós famílias Especiais do Grupo Jerónimo Martins.

4.1.1. Modelo Organizacional (Organograma Especifico)



4.1.2. As Atividades desenvolvidas

Além do trabalho de manutenção e cuidado dos cavalos e das 95 sessões terapêuticas realizadas semanalmente, sendo esta a principal atividade deste centro, ao abrigo do Projeto PT2020 “Cavalo e Eu...Juntos à Descoberta da Literacia” foram também realizadas 26 atividades com as turmas das crianças abrangidas pelo projeto com o objetivo da publicação de um livro inclusivo. Foi também realizada uma festa final com todas as crianças e professores envolvidos (cerca de 250), onde foi lançado o livro “Uma Lisboa Equestre”. A festa final foi realizada em parceria com a Escola Portuguesa de Arte Equestre, que ofereceu a todos os presentes, uma visita às suas instalações e um espetáculo equestre infantil. Também foi oferecido um livro a todas as crianças e às bibliotecas das escolas envolvidas. O Projeto PT2020 “Cavalo e Eu...Juntos à Descoberta da Literacia” desde sempre que foi um projeto muito exigente no que respeita às dinâmicas da equipa do CET, no entanto no quadro abaixo estão presentes outras atividades que fazem parte da sua rotina. Das atividades descritas as relacionadas com a melhoria das condições do Centro foram as mais difíceis de concretizar, situação muito relacionada com a dificuldade na obtenção de apoios ao nível do mecenato.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Promover e divulgar o Centro de Equitação Terapêutica	N.º de divulgações na comunicação social	≥ 1	Divulgação da atividade terapêutica desenvolvida	2	Concretizado
	N.º de divulgações por e-mail e nas redes sociais APCL	≥ 12	Divulgação da atividade terapêutica desenvolvida	23	Concretizado
Manter o contato com universidades e escolas superiores	N.º de estágios académicos das diferentes áreas	≥ 3	Integração de estagiários	10	Concretizado
Aumentar o apoio do mecenato para melhorar as condições físicas do picadeiro	N.º de iniciativas	≥ 2	Desenvolvimento de iniciativas de melhoria do espaço físico	1	Concretizado parcialmente

4.2. Espaços 7 Ofícios (E7O)

O Espaço 7 Ofícios (E7O), equipamento social da APCL localizado em Telheiras, tem em funcionamento a resposta social de CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão para 25 utentes e o serviço de Formação Profissional.

O CACI do E7O pretende dar resposta às necessidades e expectativas individuais dos seus utentes para promover a qualidade de vida dos mesmos, e por isso disponibiliza atividades ocupacionais diversificadas. Desenvolve ainda atividades em parceria com instituições do bairro, bem como atividades lúdicas e socioculturais.

No sentido de contribuir ativamente para a manutenção da funcionalidade e do bem-estar físico, psíquico e emocional dos seus utentes, o CACI do E7O dispõe também de intervenções técnicas, através dos serviços de psicologia, fisioterapia, terapia ocupacional.

No CACI além da equipa de profissionais da APCL que diariamente trabalham para a promoção da qualidade de vida e inclusão social, contamos ainda com voluntários que apoiam os utentes durante o dia nas atividades e que possibilitam uma atenção mais individualizada aos mesmos.

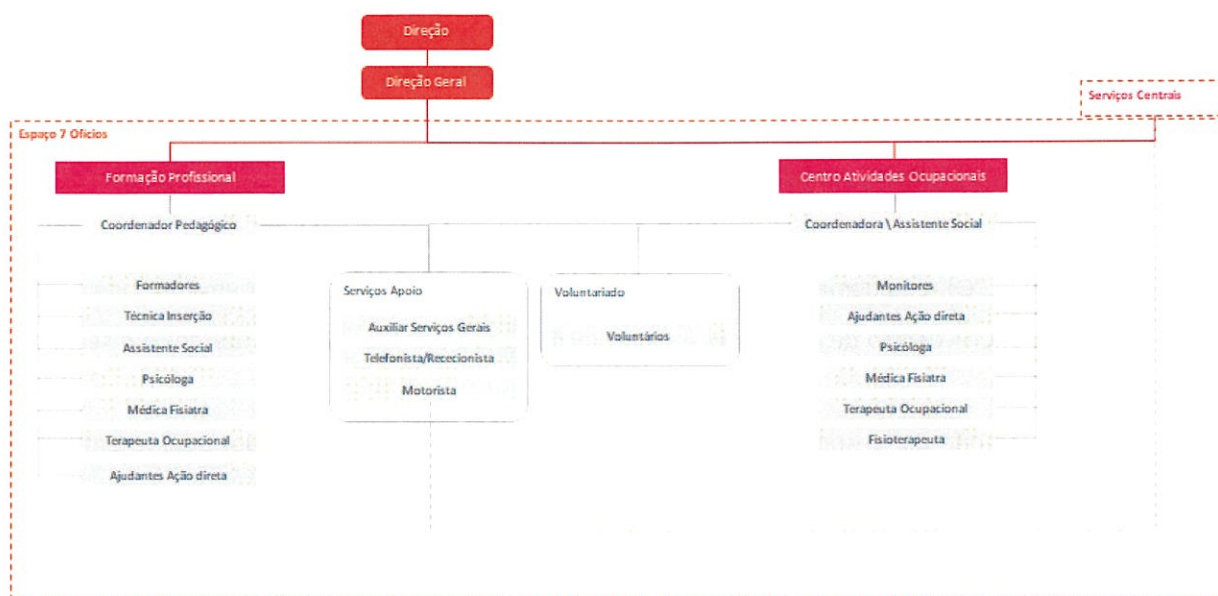
Na Formação Profissional os percursos formativos desenvolvidos, têm por base vários objetivos, um deles, mais técnico, é o saber-saber e o saber-fazer as tarefas que são inerentes à área do secretariado e trabalho administrativo; outro dos objetivos, num domínio mais pessoal e social, corresponde ao saber-ser/saber-estar, isto é, promover o desenvolvimento de comportamentos e atitudes que privilegiem a capacidade de estabelecer relações com os outros, enfrentar desafios e adaptação às mudanças que ocorrem ao longo da vida.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten initials 'AL' in blue ink.

Esta metodologia de intervenção enquadra-se através do financiamento do IEPF na Medida de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, pelas duas candidaturas a decorrer durante 2022. Estas candidaturas abrangeram quatro ações de formação, uma iniciada em Fevereiro, duas de continuidade e outra com termino em Dezembro. Apesar de todos os esforços na divulgação junto dos parceiros (Escolas, Centros Emprego, GIP's, Juntas de Freguesia), só foi possível arrancar com uma quinta ação de formação, contemplada nas candidaturas acima referidas, já no início de 2023.

4.2.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



4.2.2. Atividades desenvolvidas

4.2.2.1. Formação Profissional

Em 2022, foi possível realizar formação para 30 formandos num volume total de 33.460 horas numa média de execução de 83%. Dos formandos que frequentaram a formação em 2022, dois desistiram, um por doença e outro por ter tido uma oportunidade de emprego que aceitou e onde se encontra a trabalhar atualmente. Infelizmente, um dos formandos foi “expulso” por reiteradamente cair em comportamentos desviantes mesmo depois de todos os esforços na criação de uma rede de apoio transversal e na criação de um plano de recuperação que não conseguiu cumprir. Dos formandos que terminaram a formação, três que ainda não tinham o 9ºano e conseguiram atingir esse objetivo. Ao nível da inclusão em mercado de trabalho, três acabaram em processo de negociação para a sua contratação com expectativas de resolução em 2023 e as outras duas pessoas que não foi possível negociar a sua continuidade nas entidades onde estagiaram, estão através das redes de emprego onde a APCL participa, à procura emprego.

O ano de 2022, foi um ano muito complexo do ponto de vista dos recursos humanos. O equilíbrio entre as necessidades do serviço de Formação Profissional, as necessidades de outros serviços e a gestão do pessoal não docente afeto, revelou algumas dificuldades na execução de alguns objetivos. Relativamente aos formadores, continuamos a sentir um forte apelo pela escola pública, diminuindo as suas disponibilidades para lecionar na APCL. Esta realidade obrigou à contratação de novos formadores e a uma gestão mensal muito apertada entre as disponibilidades de cada um, e unidades a ministrar, por forma a dar cumprimento aos vários percursos formativos em execução.

A divulgação das ofertas de emprego para recrutamento de novos formadores concretizou-se através da publicação de anúncios em plataformas de emprego (p.e. NetEmprego) e pela consulta da listagem dos formadores registados na plataforma do IEFP, I.P.

Seja por efeitos da obrigatoriedade de em 2023-2024 entrar em vigor o cumprimento das quotas para trabalhadores com deficiência, seja pelo marketing social, ou seja, por uma maior consciência e sensibilização, sentimos que em 2022 houve uma aproximação das empresas à APCL, com estabelecimento de algumas parcerias, num trabalho conjunto para a inclusão de pessoas com deficiência e incapacidade nos seus quadros que pensamos em 2023 poderem vir a dar maiores resultados.

De salientar que a equipa formativa, apesar de algumas dificuldades sentidas, continua fortemente motivada para dar continuidade a este serviço, no sentido de proporcionar uma ferramenta de potenciamento do desenvolvimento pessoal, social e profissional de cada formando.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Melhorar abrangência da certificação por forma a aumentar a resposta	Nº. de Áreas Certificadas	≥ 2	Identificação de áreas e submissão da candidatura à DGERT	0	Não concretizado
Divulgar as ações formativas	Nº ações divulgadas	≥ 3	Contato com GIP; Escolas; Centros de Recursos	3	Concretizado
Reequacionar os recursos humanos afetos à formação e respetivo enquadramento	Nº Alterações	≥ 1	Contratação de recursos humanos	0	Não concretizado
Aumentar o apoio do mecenato para melhorar as condições físicas do equipamento	Nº. de iniciativas efetuadas	≥ 2	Desenvolvimento de iniciativas de melhoria do espaço	0	Não concretizado

4.2.2.2. Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão

Dos objetivos previstos para 2022 não foi possível concretizar todos por vários motivos.

Apesar dos contactos estabelecidos com mecenato para desenvolvimento de atividades, ou angariação de fundos para a melhoria das condições do espaço, não foi possível concretizar esta atividade ainda no decorrer do ano

Relativamente às atividades que contribuem para a sustentabilidade, não houve participação numa das iniciativas previstas, o arraial comunitário, uma vez que este ano a Junta de Freguesia não realizou o mesmo. A participação no Festival de Telheiras foi realizada, mas sem a prevista venda de produtos alimentares feitos no CACI, devido à impossibilidade de confecção dos mesmos devido à ausência temporária da responsável por essa atividade. Foi possível, no entanto, participar na atividade do Magusto comunitário que não se tinha previsto inicialmente.

No que diz respeito ao desenvolvimento de atividades em parceria, a grande maioria dos utentes esteve envolvida nas mesmas, e foi iniciada este ano uma nova atividade estritamente ocupacional em parceria com uma empresa, que reforçou a satisfação dos utentes, e veio de encontro às necessidades dos mesmos, e à promoção da sua inclusão social.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Aumentar o apoio do mecenato para melhorar as condições físicas do equipamento	Nº. de iniciativas efetuadas	≥ 2	Desenvolvimento de iniciativas de melhoria do espaço	0	Não concretizado
Promover/Participar em atividades que contribuam para a sustentabilidade	Nº. de atividades	≥ 2	- Arraial comunitário - Festival de Telheiras (com venda de produtos feitos no CACI)	1	Parcialmente concretizado
Desenvolver atividades em parceria com outras entidades para promover a inclusão social dos utentes	Nº. de utentes envolvidos nas atividades	≥ 16	- Bucins - Calendário parceria local Telheiras - Projeto música na comunidade - Mov'in	23	Concretizado

4.3. Casa São Domingos de Benfica (CSDB)

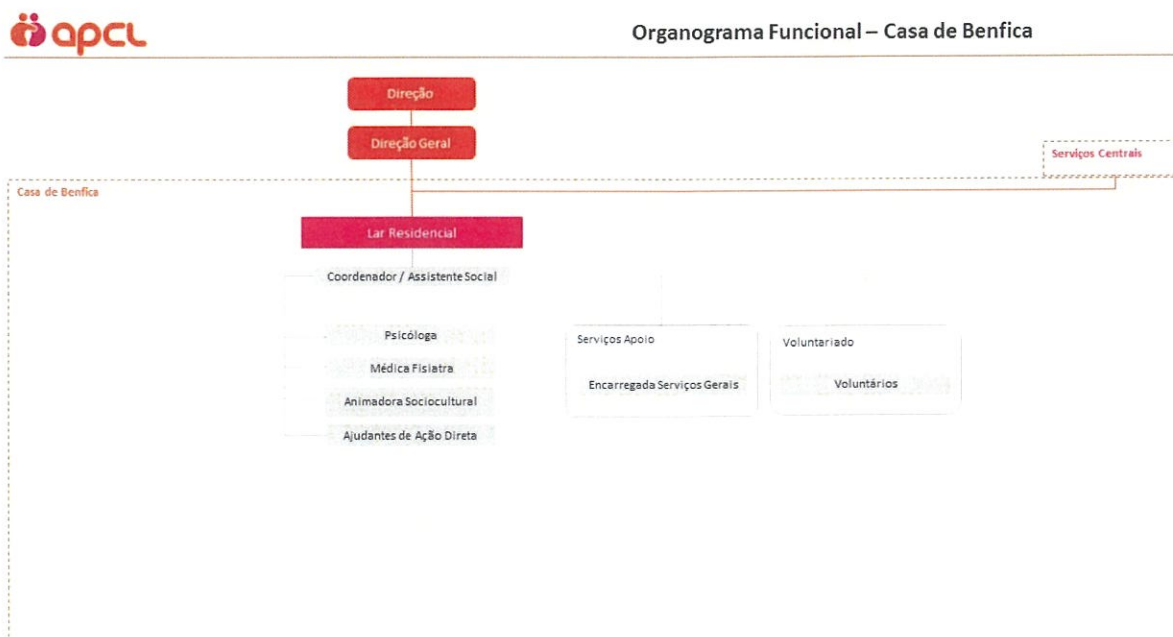
A Casa São Domingos de Benfica é um equipamento social com a resposta de Lar Residencial para 7 utentes, localizado em São Domingos de Benfica.

Neste Lar residencial prestam-se os cuidados necessários ao conforto e bem-estar dos utentes visando a sua qualidade de vida, autonomia e integração social. São também desenvolvidas atividades lúdicas e socio culturais que vão de encontro às expectativas e gostos individuais.

Tratando-se de um lar de dimensão reduzida, integrado na comunidade, há um sentimento grande de pertença, e um ambiente familiar e individualizado.

Todos os utentes do Lar estão integrados em Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão da APCL exceto uma utente que frequenta o CRPCCG.

4.3.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



4.3.2. As atividades desenvolvidas

Os objetivos propostos para 2022 não foram todos plenamente concretizados, por razões em alguns casos não imputáveis à APCL.

No que concerne à integração do serviço de apoio de enfermagem na CSDB, não foi possível atingir o objetivo inicialmente estabelecido, uma vez que a enfermeira apenas esteve a prestar serviços durante um mês, rescindindo posteriormente o contrato com a APCL. Devido a constrangimentos no recrutamento desta categoria profissional, não foi possível admitir novo elemento de enfermagem na equipa do Lar, sendo, no entanto, este apoio dado quando solicitado por enfermeiros de outros equipamentos sociais da APCL.

Relativamente ao aumento do apoio do mecenato para melhorar as condições físicas do logradouro, o mesmo não foi possível de executar, uma vez que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, proprietária do prédio não iniciou obra na sua parte do espaço, o que será necessário para avançar com iniciativas na parte cedida à APCL.

A participação em atividades desenvolvidas pela Junta de freguesia ou em parceria com a mesma têm sido uma realidade crescente relativamente aos utentes, que este ano também beneficiou as colaboradoras da CSDB, nomeadamente numa atividade no âmbito do dia da mulher, que evidenciou o trabalho de dedicação de mulheres cuidadores da freguesia.

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Integrar serviço apoio enfermagem	Nº. Horas mensais	≥ 4	Prestação serviço enfermagem	0	Não concretizado
Aumentar o apoio do mecenato para melhorar as condições físicas do logradouro	Nº de intervenções efetuadas	≥ 2	Desenvolvimento de iniciativas em conjunto com mecenas	0	Não concretizado
Desenvolver atividades em parceria com junta de freguesia para promover a inclusão social dos utentes	Nº de atividades desenvolvidas	≥ 2	Desenvolvimento de iniciativas em conjunto com junta de freguesia	2	Concretizado

4.4. Centro Nuno Belmar da Costa (CNBC)

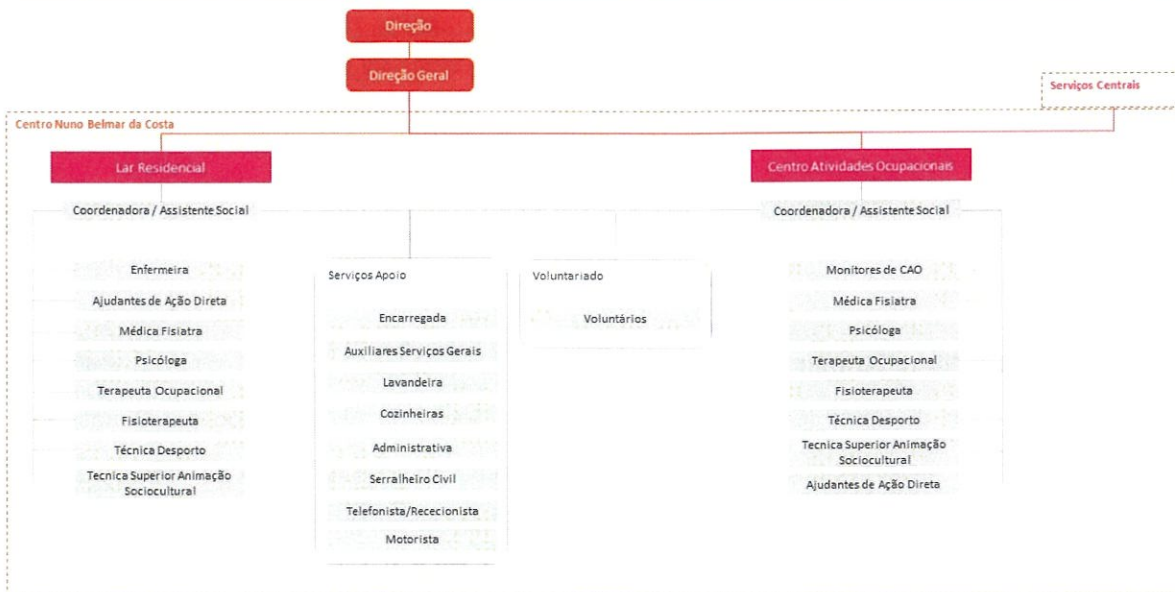
O Centro Nuno Belmar da Costa (CNBC) é um Equipamento Social da APCL situado em Oeiras, com as respostas sociais de Lar Residencial e de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão. As respostas sociais visam suprir as necessidades dos seus utentes, a diferentes níveis (físico, emocional e material, etc), prestando os cuidados necessários ao nível do conforto e bem-estar e visando a qualidade de vida e integração social. Desenvolve também atividades lúdicas, como passeios, festas, entre outras. É um centro que tem como finalidade a promoção do desenvolvimento máximo das capacidades dos utentes por forma a proporcionar-lhes um projecto de vida (ajudar a concretizar); proporcionar aos utentes, às famílias, e à Associação, tranquilidade (eliminar a angústia); sensibilização da sociedade civil para a problemática da deficiência. As actividades são diversificadas e adaptadas a cada uma das situações particulares, abrangendo não só as actividades terapêuticas, pedagógicas, oficinais, como actividades desportivas e úteis para a comunidade interna e externa.



4.4.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



Organograma Funcional – Centro Nuno Belmar da Costa



4.4.2. As atividades desenvolvidas

O CNBC dispõe das valências Lar Residencial e Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão. Na valência de Lar Residencial são desenvolvidas atividades de vida diária e atividades de animação sociocultural ao fim-de-semana. No Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão são desenvolvidas atividades terapêuticas (serviço social, psicologia, terapia ocupacional e fisioterapia) e atividades ocupacionais e de capacitação (desporto/atividade física, atividades pedagógicas, ateliers com atividades oficinais, atividades de expressões, e atividades de estimulação para a deficiência mais profunda) que permitem aos utentes ter uma participação ativa e empenhada no desenvolvimento de trabalhos que vão ao encontro das suas necessidades e potencialidades.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Manter o apoio do mecenato para melhorar as condições dos equipamentos	Nº de intervenções efetuadas	≥ 2	Desenvolvimento de iniciativas em conjunto com mecenas	11	Concretizado
Desenvolver atividades em parceria para promover a inclusão social dos utentes	Nº de atividades desenvolvidas	≥ 4	Desenvolvimento de atividades (Praia acessível, Festival Interage)	11	Concretizado
	Nº de utentes envolvidos nas atividades	≥ 40		47	Concretizado
Desenvolver atividades que contribuam para a sustentabilidade	Nº de atividades desenvolvidas	≥ 3	Desenvolvimento de atividades (Arraial, Festival Oeiras, Cativ'arte Colónia de férias)	5	Concretizado

4.5. Centro Nuno Krus Abecasis (CNKA)

Os serviços prestados pelo Centro Nuno Krus Abecasis aos utentes das respostas de Lar Residencial e CACI, são assegurados por profissionais de diferentes categorias, intervindo cada profissional na sua área específica, contribuindo na dinâmica multidisciplinar na qual assenta a intervenção. Para além das Auxiliares de Ação Direta, Auxiliares de Serviços Gerais e Lavadeira, que asseguram o funcionamento dos serviços essenciais, o equipamento conta com uma Diretora Técnica, uma responsável de Lar e CACI, dois Monitores de CACI, Equipa de Enfermagem, Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Psicóloga, Técnica de Desporto Adaptado e Médica Fisiatra.

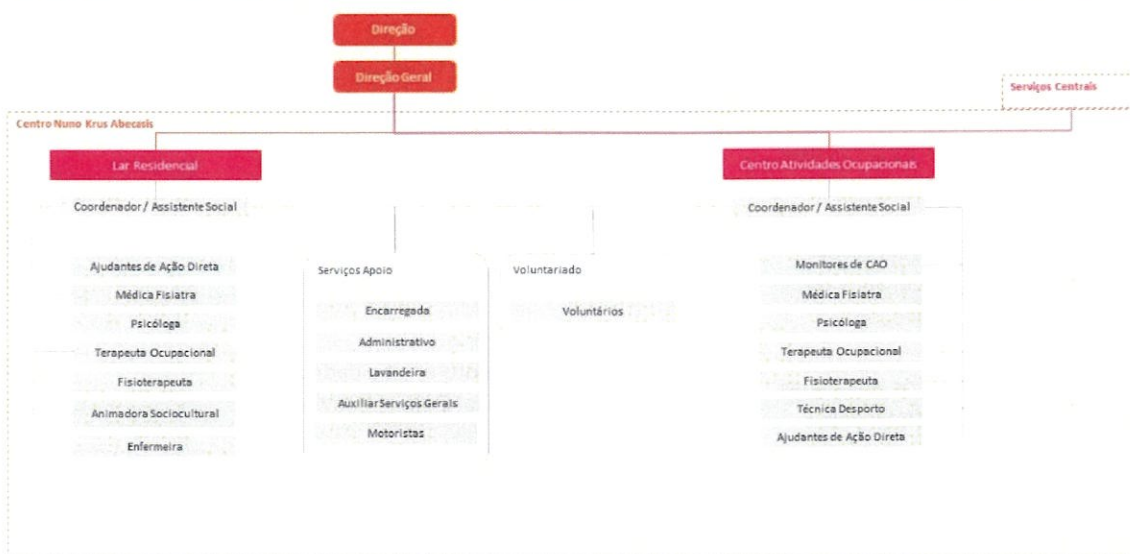
Em 2022 a Equipa de CACI ficou com uma afetação de 100% de todas as categorias profissionais. A única exceção foi relativa à Terapeuta Ocupacional, que se mantém com uma afetação de 40%, devido à dificuldade em recrutar outro(a) colaborador(a) com esta formação específica. A fixação da equipa foi extremamente importante para o bom desenvolvimento da resposta social, e vai refletir-se com melhores resultados no ano 2023, na concretização dos Planos Individuais dos utentes, assim como, no aumento de ações que promovam a melhoria contínua / sustentabilidade da resposta.



4.5.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



Organograma Funcional – Centro Nuno Krus Abecasis



4.5.2. As atividades desenvolvidas

O ano 2022 foi um ano atípico, pois a Direção Técnica foi assumida por três Diretores Técnicos diferentes, o que acabou por inviabilizar a prossecução de algumas ações previstas para este ano.

A Gestão de Recursos Humanos acabou por consumir grande parte do trabalho desenvolvido pela Direção Técnica, que deixou pouca margem para se trabalharem áreas adjacentes e também importantes para ambas as respostas sociais. Prevê-se que em 2023, e com a Equipa estável e redimensionada, se irão atingir os objetivos/metasp já definidas, não se repetindo o quadro de resultados apresentado para o ano 2022.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Estabelecer parcerias na comunidade	Nº. de parcerias estabelecidas	≥ 2	Estabelecimento de parcerias	3	Concretizado
Incentivar os colaboradores na participação de eventos do centro	Taxa de participação	≥ 80%	Envolvimento dos colaboradores em eventos	-	Não concretizado
Aumentar o apoio do mecenato para melhorar as condições físicas do equipamento	Nº. de iniciativas efetuadas	≥ 3	Desenvolvimento de iniciativas de melhoria do espaço	-	Não concretizado
Desenvolver atividades em parceria para promover a inclusão social dos utentes	Nº. de atividades desenvolvidas	≥ 2	Desenvolvimento de atividades	3	Concretizado

Desenvolver atividades que contribuam para a sustentabilidade	Nº de atividades desenvolvidas	≥ 1	Desenvolvimento de atividades	1	Concretizado
---	--------------------------------	-----	-------------------------------	---	--------------

AR

4.6. Centro José Azeredo Perdigão (CJAP)

O Centro José de Azeredo Perdigão (CJAP) sediado em Odivelas, é um dos mais recentes equipamentos sociais da Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, inaugurado a de 26 Julho de 2011 tendo 11 anos de existência no apoio à supressão das necessidades da rede social e comunitária do Concelho.

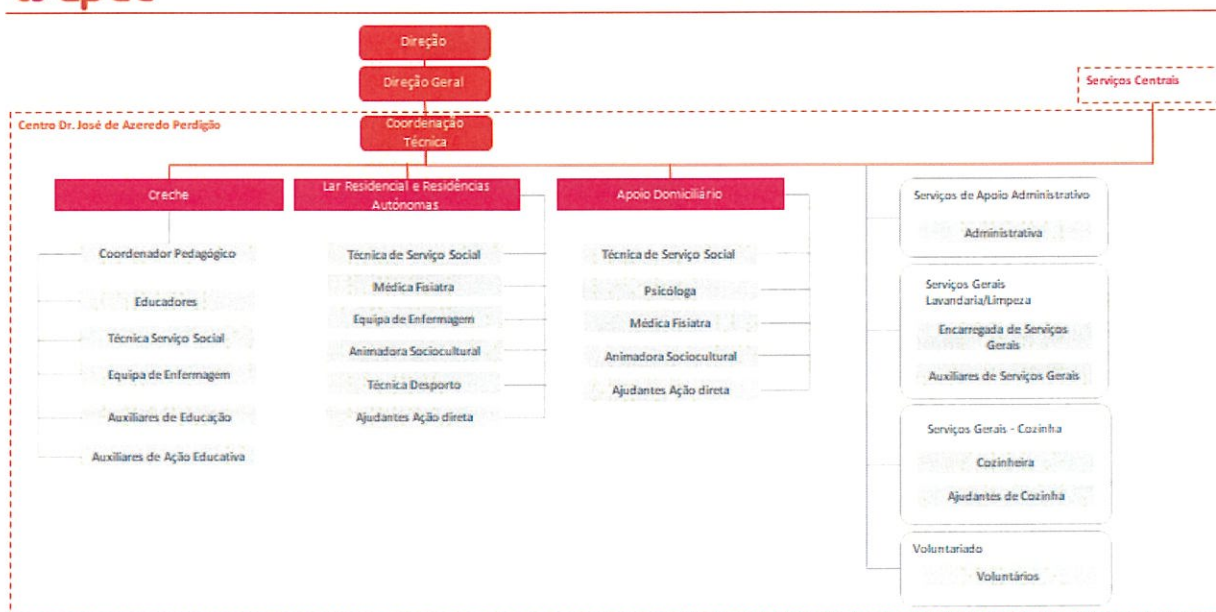
O Centro José de Azeredo Perdigão tem em funcionamento as respostas sociais de Lar Residencial, Residências Autónomas, Serviço de Apoio Domiciliário e Creche.

Considerando a premência de prestar um serviço de qualidade que favoreça a concretização do projeto de vida de cada um dos seus utentes, o Centro dispõe de uma equipa técnica empenhada em intervir de forma holística e integrada, auscultando os interesses e necessidades dos mesmos e, auxiliando-os a ativar o seu corpo de competências para advogar os seus direitos e a explorar o seu potencial inclusivo.

4.6.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



Organograma Funcional – Centro Dr. José de Azeredo Perdigão (CJAP)



4.6.2. As atividades desenvolvidas

No que concerne ao objetivo de aumentar o apoio ao mecenato na melhoria das condições ambientais e equipamentos compreende-se que foi atingido através de diversos apoios: Pergolas para o espaço exterior, enchimento das bonecas do bem-estar e construção de uma churrasqueira e chuveiro solar.

Relativamente ao objetivo promover atividades que contribuem para a sustentabilidade foi atingido. Apesar de não ter sido possível realizar o arraial estivemos presentes em diversas feiras. Participámos também em férias e acampamentos.

No que respeita aos objetivos do SAD e da creche foram atingidos através das admissões propostas.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Aumentar o apoio do mecenato na melhoria das condições ambientais e equipamentos	Nº de ações desenvolvidas	≥ 1	Desenvolvimento de ações em conjunto com mecenas	3	Concretizado
Promover atividades que contribuam para a sustentabilidade	Nº de atividades dinamizadas	≥ 5	Dinamização do Arraial do CIAP	0	Concretizado
			Dinamização de feiras e/ou eventos temáticos	4	
			Férias e acampamentos inclusivos	2	
Fomentar o potencial inclusivo da resposta social de Creche na admissão de crianças com NE's	Nº de crianças admitidas com NE's	≥ 2	Divulgação da proposta educativa da resposta social de Creche	3	Concretizado
			Criação e/ou dinamização de parcerias c/ entidades educativas ou da área da Infância do Concelho e Unidades Hospitalares Infantis	3	
Incrementar a capacidade de resposta do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	Nº de utentes admitidos	≥ 5	Criação e/ou dinamização de parcerias c/ entidades da mesma área de intervenção do Concelho, Centros de Saúde ou Unidades Hospitalares Pública ou Privadas	8	Concretizado

4.9. Desporto

O Desporto da APCL desenvolveu-se em diversos espaços de acordo com as necessidades de cada modalidade de acordo com o espaço físico determinado para o Programa/ Projeto. Assim, tivemos como espaços de prática das atividades: Instalações dos diferentes CACI's e Lares da APCL (Boccia, Slalom), Centro de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (Boccia), Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira (Tricicleta, slalom, boccia e Programa Mov'in- Pólo da Pista de Atletismo Professor Moniz Pereira da CML), 7 Oficinas (corfebol adaptado), Pista do Centro de Marcha e Corrida de Odivelas (Projeto de Marcha e Corrida),

nas piscinas em que decorre o Programa de Apoio à Educação Física Curricular (temporariamente a decorrer nas escolas devido à suspensão das atividades em piscina).

O principal objetivo do serviço foi alcançado, constituindo-se uma resposta de qualidade e de referência na área do desporto adaptado nas cidades de Lisboa, Oeiras e Odivelas.

AR

7

4.9.1. As atividades desenvolvidas

A implementação e mantimento da prática da atividade física adaptada/ desporto foi sem dúvida alcançada com distinção. 2022 foi o ano que teve maior número de atletas a competir em eventos desportivos nacionais e internacionais, alcançando resultados notáveis.

Foram realizadas várias atividades experimentação das modalidades em escolas, entidades de referência (Câmara, Decatlon, Associação Salvador), sendo ainda convidados a participar enquanto Oradores em seminários da área.

Devido aos surtos de Covid, tivemos em alguns momentos faltas dos nossos atletas, e por essa razão o primeiro indicador, concretização dos objetivos do plano individual, não ter sido totalmente alcançado, somando a essa questão tivemos em vários momentos inexistência de transporte tanto para treinos quanto competições, bem como obras num dos nossos principais espaços de treino, o que condicionou sem dúvida o não alcançar total deste objetivo.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Avaliar a concretização dos objetivos definidos nos Planos Individuais dos Atletas	Taxa de concretização dos objetivos dos Planos Individuais	≥ 70%	Monitorização dos Planos individuais	≥60%	Concretizado parcialmente
Promover e divulgar o Desporto APCL	Nº. de divulgações por e-mail, nas redes sociais APCL ou comunicação social	≥ 50	Divulgação da atividade desportiva desenvolvida	≥ 50	Concretizado
	Nº. de Protocolos com Universidades	≥ 2	Estabelecimento de protocolos com Universidades	2	Concretizado
	Nº. de eventos de sensibilização/ experimentação	≥ 12	Desenvolvimento de eventos de experimentação	9	Concretizado parcialmente
Participar em competições desportivas federadas	Nº de competições	≥ 5	Participação ativa em competições desportivas federadas	8	Concretizado
Manter o contato com universidades e escolas superiores	Nº. de estágios académicos	≥ 2	Integração de Estagiários	2	Concretizado

5. Programas e Projetos

No âmbito dos Programas e Projetos, a APCL continuou a apresentar candidaturas a linhas de financiamento nacionais e a desenvolver projetos em parceria com as autarquias locais, que têm sido uma força na criação de impacto da nossa intervenção junto da comunidade.

De modo geral, os Programas e Projetos foram executados, tendo havido constrangimentos na execução de alguns projetos, devido à instabilidade da equipa e rotatividade de recursos humanos, sendo apresentado um pedido de prorrogação dos mesmos ou de reformulação.

Por outro lado, a APCL recebeu a comunicação de indeferimento da candidatura ao PARES 3.0, que visava a criação de 11 vagas para LR, bem como do projeto da CIM – Dançar para Integrar que não atingiu a pontuação necessária para aprovação.

Quanto ao Projeto “Desafia-te!” estabeleceram-se contactos com entidades do setor social, para intergrar no próximo ano jovens com deficiência nos serviços do CJAP, nomeadamente no serviço de lavandaria e de limpeza.

Destacam-se ainda os Programas desenvolvidos em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, bem como o Programa Por Nós Famílias Especiais, do Grupo Jerónimo Martins.

Programa	Financiador	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Avaliação
Programa Mov'in	Câmara Municipal de Lisboa	1. Aumentar a capacidade de resposta no âmbito desportivo para pessoas com deficiência. 2. Contribuir para que, tendencialmente, todas as pessoas com deficiência da cidade de Lisboa pratiquem atividade física de forma regular. 3. Aumentar a oferta de atividade física e desportiva para pessoas com deficiência.	Taxa de cumprimento dos objetivos definidos pela CML	≥ 90%	90%	Concretizado
Programa de Apoio à Educação Física Curricular	Câmara Municipal de Lisboa (CML)	Criar uma alternativa de apoio na vertente desportiva (natação adaptada/ Psicomotricidade) para os alunos do 1º ciclo do ensino básico dos Centros de Apoio à Aprendizagem.	Taxa de cumprimento dos objetivos definidos pela CML	≥ 90%	100%	Concretizado
Por Nós Famílias Especiais	Grupo Jerónimo Martins	Realizar terapias a crianças e jovens com deficiência.	N.º de utentes apoiados	≥ 12	15	Concretizado



Casa do Tejo	-	Proporcionar um serviço inovador de apoio aos cuidadores informais.	N.º de beneficiários	> 10	26	Concretizado	Al
CJAP – Lar Residencial II	PARES 3.0	Criar novas vagas em Lar Residencial, através da construção de um novo Lar Residencial em Odivelas.	N.º de vagas criadas	11	-	Não aprovado	
Cuida-te em Casa!	BPI Capacitar	Melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência e cuidadores informais, através da realização de aulas de atividade motora adaptada.	Taxa de satisfação dos beneficiários quanto à melhoria da sua qualidade de vida	> 60%	-	Pedido de reformulação do projeto	
O Cavalo e eu... Juntos à Descoberta da Literacia!	PT2020 Parcerias para o Impacto FSE Câmara Municipal de Lisboa	Promover a inclusão e participação das crianças com NSE nas escolas, através da hipoterapia/ equitação terapêutica.	N.º de sessões terapêuticas realizadas.	≤ 750	1.308	Concretizado	
Cultiv'Arte 2.0	INR, I.P.	Realização de colónias de férias inclusivas na Casa do Tejo.	N.º de beneficiários apoiados	≥ 26	26	Concretizado	
CIM Dançar para Integrar	INR, I.P.	Desenvolver a cooperação, comunicação e a criatividade de pessoas com deficiência, tendo em vista a sua integração e autonomia, a partir do trabalho conjunto com bailarinos profissionais.	N.º de beneficiários apoiados	≥ 22	-	Não aprovado	
PAMO	Câmara Municipal de Odivelas	Apoiar a Atividade Regular - Odivelas (Eixo Social)	N.º de beneficiários apoiados	66	66	Concretizado	
		Apoiar a Atividade Desportiva Regular - Odivelas (Eixo Desporto)	N.º de beneficiários apoiados	33	33	Concretizado	
		Apoiar a aquisição de bens, Serviços, Equipamentos e Viaturas	Aquisição viatura elétrica	1	0	A aguardar decisão final de aprovação da Mobilidade Verde Social	
Mobilidade Verde Social	PRR	Adquirir viatura elétrica para o Serviço de Apoio Domiciliário	Aquisição viatura elétrica	1	-	A aguardar decisão final de aprovação	
Atividade Desportiva Regular	Câmara Municipal de Lisboa	Apoiar a Atividade Desportiva Regular - Lisboa	N.º de beneficiários apoiados	52	52	Concretizado	

ReconheSer	BPI Solidário	Estimular a integração flexível dos cuidadores no mercado de trabalho, em situação de desemprego, permitindo a conversão das horas de trabalho efetuadas às entidades, em serviços de terapia e/ou de descanso do cuidador a prestar pela APCL.	N.º de cuidadores informais	> 10	1	Não concretizado
Desafia-te!	Fundação Montepio - FACES	Promover a integração de jovens com deficiência, nos serviços no CJAP.	N.º de jovens com deficiência integrados no projeto.	> 3	-	Não concretizado

6. Parcerias

No âmbito da gestão de parcerias, das 58 parcerias ativas, verificou-se um aumento do número de parcerias criadas no âmbito da continuidade dos serviços, em muito devido à Formação Profissional.

Em 2021, a APCL contava com 65 parcerias ativas, muitas estabelecidas no âmbito de atividades/ iniciativas pontuais que depois tiveram o seu término.

O estabelecimento de parcerias com entidades externas permitiu a criação de novos locais de estágio, proporcionando aos nossos formandos o desenvolvimento das suas competências e a aquisição de novas aprendizagens, em muito importantes para a sua integração no mercado de trabalho.

Parcerias	Objetivo	Indicador (es)	Meta (s)	Resultado	Avaliação
Identificação de novas parcerias	Criar novas parcerias no âmbito da continuidade dos serviços	Taxa de parcerias no âmbito da continuidade dos serviços	> 10%	18,97%	Concretizado



7. Conclusão

Em sùmula, atendendo ao contexto de grande instabilidade e de adaptaçãõ constante decorrente da gestãõ da crise pandémica, bem como a elevada taxa de rotatividade de recursos humanos, pode concluir-se que a taxa de execuçãõ do Plano Anual de Atividades, revelou-se muito positiva, atingindo-se de modo geral a meta estabelecida.

De facto, perante toda esta situaçãõ, a equipa da APCL soube manter o foco, priorizando e reinventando a sua intervençãõ em torno do apoio direto dos utentes e das suas famílias.

A Direçãõ da APCL reforça o seu profundo agradecimento a todos os utentes, famílias, colaboradores, voluntários e parceiros que contribuíram ao longo do ano para a prossecuçãõ da sua missãõ, mostrando assim que a uniãõ de esforços, é, de facto, o que nos diferencia das demais Organizações sociais.



André Fernandes Coelho

Mesa da AG. - (Presidência)



