



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023

ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE LISBOA - APCL

ÍNDICE

1. Introdução	5
2. APCL	6
2.1. Missão, Visão e Valores	6
2.2. Orgânica	7
2.3. Caracterização dos Recursos Humanos	7
2.4. Associados	8
2.5. Caracterização dos Utentes	9
3. Eixos Estratégicos e Objetivos	10
3.1. Eixos Estratégicos – Análise de Resultados	10
3.1.1. Eixo 1 -Qualidade de Vida dos Utentes	11
3.1.2 Eixo 2- Recursos Humanos.....	11
3.2. Análise da abrangência e continuidade dos serviços	13
3.2.1. Eixo 3- Processos.....	14
3.2.2. Eixo 4- Sustentabilidade	19
3.2.3. Eixo 5- Inovação.....	20
3.3. Análise da abrangência e continuidade dos serviços	21
4. Apresentação por Equipamento Social e Área Orgânica	21
4.1. Centro de Equitação Terapêutica (CET)	21
4.1.1. Modelo Organizacional (Organograma Especifico)	22
4.1.2. As Atividades desenvolvidas	23
4.2. Espaços 7 Ofícios (E7O)	23
4.2.1. Modelo Organizacional (Organograma Especifico)	24
4.2.2. Atividades desenvolvidas	24
4.2.2.1. Formação Profissional	24
4.2.2.2. Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão	27
4.3. Casa São Domingos de Benfica (CSDB)	28
4.3.1. Modelo Organizacional (Organograma Especifico)	28
4.3.2. As atividades desenvolvidas	29
4.4. Centro Nuno Belmar da Costa (CNBC)	30
4.4.1. Modelo Organizacional (Organograma Especifico)	30



4.4.2. As atividades desenvolvidas	30
4.5. Centro Nuno Krus Abecasis (CNKA)	32
4.5.1. Modelo Organizacional (Organograma Especifico)	32
4.5.2. As atividades desenvolvidas	33
4.6. Centro José Azeredo Perdigão (CJAP)	34
4.6.1. Modelo Organizacional (Organograma Especifico)	35
4.6.2. As atividades desenvolvidas	35
4.7. Desporto	37
4.7.1. As atividades desenvolvidas	37
4.8. Casa do Tejo	38
4.9. CRPCCG - Centro de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian e Acordo Atípico	39
4.10. Qualidade.....	40
5. Programas e Projetos	41
6. Parcerias	44
7. Conclusão	45

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 Oficinas
CET	Centro de Equitação Terapêutica
CT	Casa do Tejo
CAA	Centro de Atividades Aquáticas
LR	Lar Residencial
RA	Residências Autônomas
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

1. Introdução

Análise de contexto - descritivo da análise do contexto vivido em 2023

O ano de 2023 foi um ano de grandes desafios para a APCL, tal como em todas as instituições, com maior ou menor dependência do Estado.

Foi um ano marcado por duas guerras, pela queda de um Governo e por restrições financeiras e atrasos nos pagamentos por parte das Entidades Governamentais.

Ao nível interno, a APCL deparou-se com a ausência de recursos humanos centrais, como a demissão da Diretora Geral, a manutenção de uma Diretora interina por 6 meses e o recrutamento de uma nova Diretora Geral, o que fez quase nove meses; a demissão da Técnica de Qualidade e de Projetos, a baixa prolongada da Responsável da área financeira, recursos humanos essenciais que obrigaram à reestruturação e ao trabalho reforçado em áreas-chave.

Com a entrada da nova Diretora Geral, para além da reorganização dos serviços centrais em função das demissões, houve necessidade de reavaliação de algumas áreas por força das restrições financeiras, como o Desporto, as atividades lúdicas por forma a prestar cada vez mais e melhores serviços aos utentes e promover uma otimização de recursos humanos e financeiros, bem como dar cumprimento às obrigações legais.

Ainda assim, face ao ano anterior, mantivemos o número de recursos humanos, tivemos um aumento de associados e de recuperação de quotas em atraso, mas alguma diminuição do número de utentes, por força de alguns falecimentos, dada a faixa etária dos mesmos.

A APCL deu continuidade à implementação do Sistema de Gestão de Qualidade por forma a responder aos critérios do modelo EQUASS, o que deverá ser um objetivo prioritário no ano de 2024, para a certificação a ocorrer no início de 2025, estando a Qualidade cada vez mais integrada na estrutura e aceite como um potencial de melhoria.

A Qualidade de Vida dos Utentes é, e sempre será, a Missão da APCL, pelo que a implementação da escala de *Vertugo* a todos os utentes e a análise dos resultados é um dos indicadores mais importantes como base de melhoria constante.

Os Recursos Humanos são um ativo preponderante na qualidade dos serviços prestados aos utentes e suas famílias. Pelo que destacamos a elevada taxa de satisfação dos colaboradores quanto à possibilidade de desenvolver as suas competências.

No que diz respeito aos Processos, foi dada continuidade ao Processo da Qualidade, implementando, nas várias respostas sociais, vários processos chave que nos permitem avaliar as nossas respostas às necessidades e melhorar as mesmas. De destacar a avaliação que os utentes e familiares fazem dos serviços prestados com um grau de satisfação em mais de 90%.

No que concerne à sustentabilidade e Inovação, de extrema importância para a organização, superámos os objetivos e pretendemos ser mais ambiciosos no próximo ano, angariando mais fundos e parceiros estratégicos, bem como desenvolver novos projetos por forma a darmos respostas às necessidades dos utentes e dos cuidadores.

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

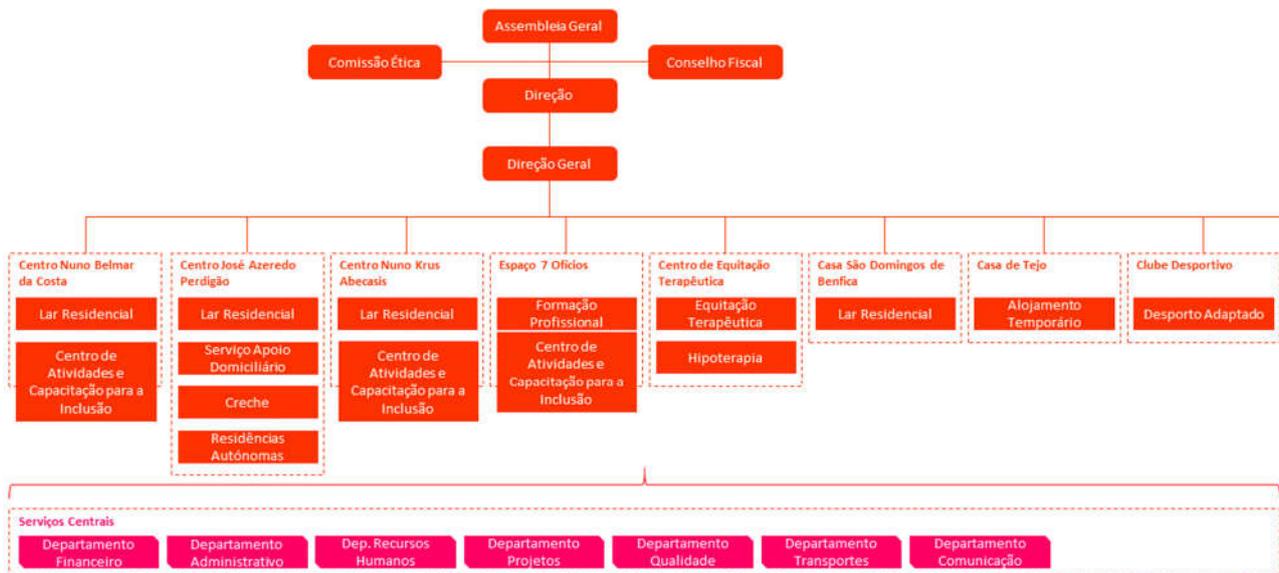
Transparência – ser “um livro aberto” a instituição é o que é, nem melhor nem pior

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	Desp.	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	25	21	22	6	5	-	-	7	-	86
Ajudante de Ação Educativa	-	-	9	-	-	-	-	20	-	29
Ajudante de Cozinha	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Auxiliar de serviços gerais	5	3	5	-	1	-	-	-	-	14
Auxiliar de educação	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Aj. Estab. de apoio a pessoas c/deficiência	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Animador(a) sociocultural *	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Auxiliar-Tratador(a)	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
Chefe de Secção Contab	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Chefe Dp Adm e RH	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1

Chefe Dp Serviços Financeiros	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Costureiro(a)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cozinheiro(a)	4	-	1	-	-	-	-	-	-	5
Educador(a) de Infância	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4
Encarregado(a) Serviços Gerais	1	1	1	1	-	-	-	-	-	4
Escriturário(a)	1	1	1	-	-	-	1	-	-	4
Escriturário(a) Serv. Pessoal	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lavadeiro(a)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Monitor de desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Monitora	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Monitor(a) de CACI	8	2	-	-	2	-	-	-	-	12
Motorista	-	-	-	-	1	-	3	3	-	7
Porteiro	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Psicólogo(a)	1	1	-	-	1	-	-	-	-	3
Serralheiro Civil	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2
T. Reab/Ter. Ocupacional *	1	1	-	-	-	1	-	2	-	5
T. Reab/Fisioterapia	1	1	-	-	1	1	-	2	-	6
T. Sup.Ed. Especial	-	-	-	-	-	2	-	-	1	3
Terapeuta da Fala	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Tec Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tec. de Projetos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tec. Inser. Profissional	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Tec. Serv. Social	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Técnico(a) de desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Telefonista rececionista	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Total	50	33	55	8	14	8	10	34	3	215

*A animadora sociocultural é partilhada pelo CNKA, CSDB e CJAP;

*A T. Reab/Ter. Ocupacional é partilhada no E70 e CNKA.

2.4. Associados

Masculino	Feminino	Total
228	344	572

2.5. Caracterização dos Utentes

		CNBC		CNKA		CJAP				CSDB	E7O		CE	TOTAL
		LR	CACI	LR	CACI	RA	SAD	LR	CR	LR	CACI	FP		
Faixa etária	0 - 3								66				1	67
	04/nov												65	65
	dez/16												16	16
	17 - 24		7		1						1	10	6	25
	25 - 34		4	3	2			2		2	5	7	2	27
	35 - 44		6	2	2	2		6		1	9	12	2	42
	45 - 54	8	9	6	5	4	1	11		2	6	3	1	56
	55 - 64	14	17	8	4	3	1	3		1	2			53
	65 +	7	8	5	6	1	18	2		1	2			50
	Total	29	51	24	20	10	20	24	66	7	25	32	93	401
Tipo deficiência	Paralisia Cerebral	26	43	23	18	9	1	19	1	6	16	7	14	183
	Situações Neurológicas Afins	3	8	1	2	1	2	5	1	1	6	2	13	45
	Outros										3	23	66	92
	NA						17		64					81
	Total	29	51	24	20	10	20	24	66	7	25	32	93	401
Grau incapacidade	<60%											1		1
	60% - 80%	2	4	1		9	19	5			5	15		60
	>80%	27	47	23	20	1	1	19	1	5	13	4		161
	Sem informação								65	2	7	12	93	179
	Total	29	51	24	20	10	20	24	66	7	25	32	93	401
Nível autonomia	Autónomos	1	1	1	1	6	4	3	65		3	25	37	147
	Parcialmente dependentes	2	6	1	0	4		2		3	6	5	37	66
	Dependentes	15	27	15	15		7	12		4	16	2	10	123
	Grandes Dependentes	11	17	7	4		9	7	1				9	65
	Total	29	51	24	20	10	20	24	66	7	25	32	93	401

Desporto			
		Atletas Federados	Atletas Não Federados
Atividade Física CACI e LR	Atividades Física Adaptada		50
Modalidades Desportivas Adaptadas	Boccia	14	25
	Tricicleta	10	1
	Slalom	3	5
	Polybat		2
Programas em Parceria	Programa Mov'in		34
	Programa de Apoio à Educação Física Curricular		92
	Programa Marcha e Corrida		5
TOTAL		27	214

3 Eixos Estratégicos e Objetivos

3.1. Eixos Estratégicos – Análise de Resultados

3.1.1. Eixo 1 -Qualidade de Vida dos Utentes

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					
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

O Modelo de Qualidade de Vida (QdV) sendo um referencial para avaliação da prestação de serviços e elaboração dos Planos Individuais, fora já implementado e alcançado em 2022. Pelo que, no ano de 2023, o modelo de QdV, específico consoante as respostas sociais/serviços, foi aplicado de forma a melhorar e adequar às características individuais/perfis dos utentes de cada resposta.

Em 2023, a implementação da escala de avaliação a todos os utentes da APCL, foi um ponto assegurado por todos os Diretores e Coordenadores.

3.1.2. Eixo 2 – Recursos Humanos

Eixo 2 – Recursos Humanos

Eixo 2 – Recursos Humanos
<p>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.</p> <p>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.</p>

EIXO 2 – RECURSOS HUMANOS					
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	56,28%	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	92,30%	Concretizado

Reduzir a taxa de rotatividade dos colaboradores	Taxa de rotatividade dos colaboradores	≤ 10%	Implementação do plano de turn over	16%	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	13,09%	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	20,25%	Não concretizado
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 informação	Sem informação

Os recursos humanos são um ativo preponderante na qualidade dos serviços prestados aos utentes e suas famílias.

O resultado dos questionários de satisfação dos colaboradores está muito próximo da meta definida, não tendo sido cumprida uma vez que nem todos os colaboradores responderam, embora tenha sido enviado para todos. Ainda assim, revela um aumento em relação ao ano anterior.

A satisfação dos colaboradores quanto à possibilidade de desenvolvimento das suas competências foi de 92,30%, revelando uma subida face ao ano anterior.

Na taxa de rotatividade dos colaboradores, o objetivo não foi atingido principalmente porque no CNBC, CJAP e no Acordo Atípico, houve uma rotatividade elevada, sobretudo no primeiro semestre. No entanto no segundo semestre houve uma diminuição significativa nestes equipamentos, não tendo havido variação face ao ano anterior.

A redução da taxa do absentismo ficou muito próximo da meta, semelhante ao ano anterior. A taxa foi influenciada por várias baixas prolongadas e ausências por gravidez de risco clínico e licenças de parentalidade.

Em relação ao índice de acidentes de trabalho o objetivo não foi atingido. No entanto, a taxa de acidentes de trabalho é baixa. No ano de 2023 houve apenas 13 acidentes de trabalho. E, ainda assim, estes acidentes

caracterizaram-se por idas ao seguro sem baixas significativas. Para cumprir as metas há que sensibilizar os colaboradores no próximo ano.

No ano de 2023 empenhamo-nos em dar mais formação, necessidade revelada principalmente na categoria de ajudantes de ação direta.

Ações de formação para ajudantes de ação direta: 25h cada, que abrangeram 44 colaboradores.

Ações de formação na creche: 14 colaboradoras, com a ação de formação “Suporte Básico de Vida”.

Ações de formação aos técnicos: 14 na sua área de atuação, nomeadamente:

Desporto Adaptado para pessoas com deficiência; Reforma da Legislação Laboral; Cálculo de Comparticipações Familiares; Organização dos Tempos de Trabalho, da legislação à prática; Workshop “Colorir sonhos para projetar o futuro, transição para a vida adulta de jovens com deficiência; Gestão da informação interna, obrigações e operacionalização; Curso avançado em gestão e avaliação do desempenho; Serviços Assistidos por Equinos, o Estado da Arte; Webinar sobre metodologias de Intervenção entre e em Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão e Unidades Residenciais; Gestão de conflitos, equipas operacionais, ajudantes e auxiliares; Fisioterapia Respiratória Pediátrica; Processo de luto no adulto: avaliação das manifestações clínicas, trajetórias e fatores de risco; I Encontro de Terapeutas Ocupacionais "Debatendo oportunidades e desafios da terapia ocupacional na saúde mental"; Seminário Internacional em Estudos da Deficiência e Direitos Humanos - "Educação Inclusiva em Portugal: Estado da arte, percursos e desafios futuros".

No total foram realizadas 72 ações de formação.

Ainda assim, no próximo ano, temos a necessidade de aperfeiçoar o modelo de avaliação.

3.2. – Análise da abrangência e continuidade dos serviços

3.2.1 Eixo 3 - Processos

Eixo 3 - Processos

A APCL tem várias respostas sociais: Lar Residencial (LR), Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), Residência de autonomização e inclusão (RAI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Creche (CR); e serviços de Formação Profissional (FP) e Centro de Equitação (CE). 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.

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 utentes por equipamento social	Taxa de satisfação dos familiares/ pessoas significativas por serviço	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	98,00%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes por resposta/serviço	Taxa de satisfação dos utentes quanto à participação no planeamento, desenvolvimento e avaliação das atividades	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	81%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos familiares/pessoas significativas por serviço	Taxa de satisfação dos utentes quanto à participação no planeamento, desenvolvimento e avaliação das atividades	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	81%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à participação no planeamento, desenvolvimento e avaliação das atividades	Taxa de satisfação dos utentes quanto à informação que é dada sobre os direitos e deveres	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	57%	Não Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto à informação que é dada sobre os direitos e deveres	Taxa de satisfação dos utentes quanto ao respeito pelos direitos	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	82%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto ao respeito pelos direitos	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	92%	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 ao apoio para acesso aos serviços e recursos que precisam	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	82%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes quanto ao apoio para acesso aos serviços e recursos que precisam					

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	94%	Concretizado
---	---	-------	---	-----	--------------

No que concerne aos indicadores transversais aos processos chave das respostas/serviços de LR, CACI, RAI, 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 manteve-se nos 91,93%, sendo dos familiares/ pessoas significativas teve um aumento significativo para 98%, havendo um aumento neste indicador comparativamente ao ano anterior (78,10%).

Cumprir salientar que os indicadores demonstram uma evolução positiva, sendo que 82% dos utentes se encontram satisfeitos consistem no respeito pelos direitos, contribuição dos serviços que são prestados para a sua qualidade de vida (92%), apoio para acesso aos serviços e recursos que precisam (82%) e no que concerne as suas necessidades e expectativas (94%).

Indicadores transversais aos processos chave das seguintes respostas/serviços: (LR, CACI, RAI e FP) – CT/DT/RQ					
Objetivo	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
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	94,28%	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	87,50	Concretizado

Verificamos aqui, nestas respostas sociais, elevadas taxas de satisfação dos utentes quanto ao incentivo dos colaboradores para melhorar as suas capacidades e autonomia, bem como quanto à sua satisfação quanto à liberdade que têm para tomar as suas decisões, o que revela uma resposta cada vez mais adequada aos utentes, da parte dos equipamentos onde estão inseridos.

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	0	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	Alcançado	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	87,93%	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	91%	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.

Os objetivos foram largamente alcançados, havendo o cumprimento das metas estabelecidas, e, comparativamente ao ano anterior, verificou-se um aumento da taxa de concretização dos objetivos dos Planos Individuais de 87,93% em 2023, em comparação com 75,06%, em 2022.

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

Os utentes expressaram de forma significativa (91%) a sua satisfação na sua participação dos PI's (uma subida acentuada face a 2022, de 77,32%, demonstrando que o envolvimento de todos produz e leva a resultados concretizados.

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	96%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos utentes relativamente à alimentação	Taxa de satisfação dos utentes relativamente à alimentação	≥ 70%	Implementação de questionário de satisfação	68%	Não Concretizado
Avaliar o número de ocorrências com utentes nos transportes	Número de ocorrências nos transportes	≤ 2	Avaliação das ocorrências registadas	0	Concretizado
Avaliar o número de ocorrências no âmbito da administração terapêutica	Número de ocorrências no âmbito da administração terapêutica	≤ 2	Avaliação das ocorrências registadas	1	Concretizado

No que concerne aos serviços de apoio e cuidado, no que respeita à implementação dos planos socioculturais, avaliado pela taxa de concretização do plano de atividades socioculturais, a subida foi de 89,09% para 96% no ano de 2023, o que significa que, para além de darmos ainda melhor resposta às suas necessidades, temos uma maior capacidade de avaliar as suas necessidades. No ano de 2024 pretendemos disponibilizar ainda mais atividades e alargar a outras áreas, com base nos questionários. No que diz respeito à avaliação do número de ocorrências com utentes nos transportes e no âmbito da administração terapêutica os objetivos foram concretizados. No entanto, destaca-se o cumprimento parcial da satisfação dos utentes quanto à alimentação (68%), com uma tímida subida em relação ao ano anterior (65,85%), objetivo que iremos melhorar no próximo ano.

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.

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

Processo Formação Profissional – FP					
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	100%	Concretizado
Concluir os cursos com sucesso	Taxa de formandos aprovados	≥ 80%	Avaliação da conclusão dos cursos	92%	Concretizado
Avaliar a satisfação dos Formandos	Taxa de satisfação dos formandos	≥ 80%	Implementação de questionário de satisfação	96%	Concretizado
Integrar os formandos em estágios	Taxa de formandos em estágio	≥ 80%	Avaliação da integração de formandos em estágio	93%	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.

Apesar da concretização do Plano das ações formativas e da conclusão do número de alunos ter aumentado face ao ano anterior, é de melhorar a Taxa de satisfação dos formandos.

No que respeita à integração em locais de estágio (100%), esta diminuição deveu-se às características especiais de formandos.

Processo CET					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Criar novos projetos	Nº. de novos projetos de equitação desportiva adaptada	≥ 1	Desenvolvimento e implementação de novos projetos	1	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)	89.82%	Concretizado

Relativamente ao processo do CET, este ano foi muito positivo constatar que a equipa alcançou uma taxa de concretização dos objetivos definidos nos planos de individuais de intervenção terapêutica de 89,82%. Ao nível de novos projetos de equitação, em outubro de 2023 foi celebrado um protocolo com a Escola básica 2+3 Almirante Gago Coutinho pertencente ao Agrupamento de Alvalade, no sentido de desenvolver um projeto experimental de Estágio para Formação em Contexto de Trabalho (no âmbito da experiência sócio ocupacional/transição para a vida adulta) de uma das alunas com necessidades especiais deste agrupamento. Esta primeira experiência poderá abrir portas para a estruturação de novas respostas sociais/serviços de apoio aos nossos associados, relacionadas com o Centro de Equitação Terapêutica. Também em outubro o Centro de Equitação Terapêutica conseguiu reestruturar o Projeto “Cavalo e Eu...juntos à descoberta” e desenvolver a sua 9ª edição totalmente financiada pela Câmara Municipal de Lisboa. Ambos os projetos serão desenvolvidos ao longo de todo o ano letivo 2023/2024. É importante referir que o projeto “Cavalo e Eu...juntos à descoberta!” é um projeto muito acarinhado pela comunidade educativa do município de Lisboa, uma resposta bastante eficaz no que respeita ao apoio sociofamiliar das 30 famílias envolvidas, pois além de ser um apoio gratuito, as crianças deslocam-se a este apoio terapêutico no seu horário letivo, sendo acompanhados pela equipa da escola, situação que contribui para um melhor equilíbrio da vida familiar.

3.2.2 Eixo 4 - Sustentabilidade

Eixo 4 – Sustentabilidade

Eixo 4 – Sustentabilidade	
A sustentabilidade organizacional assume uma nova dimensão, dado o atual contexto de crise económica. 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					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Promover atividades de angariação de fundos	Nº. 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	5360Kg	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 Santander, 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 Secretária-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 e a venda de Corações Por Ti, em todas as feiras e entregue no Natal aos colaboradores da Astrazeneca.

Relativamente ao apoio financeiro atribuído pela Valorsul, referente à quantidade de tampinhas entregues neste Centro de Triagem, verificou-se uma pequena diminuição para o valor de 1.876,00€ face aos 2.180,00€ do ano transato, contudo é de referir que os primeiros valores de 2024, são referentes a tampinhas ainda de 2023.

3.2.3 Eixo 5 - Inovação

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					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Diversificar as parcerias institucionais	N.º de novas parcerias	≥ 4	Criação de novas parcerias	15	Concretizado
Desenvolver novos projetos	Taxa de candidaturas aprovadas	≥ 40%	Candidatura a programas de financiamento	100%	Concretizado

EIXO 5 – INOVAÇÃO					
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
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 área crucial na vida das instituições em Portugal, permitindo a sua sustentabilidade, a capacidade de reinventar novas práticas de atuação e dar resposta às necessidades da população a quem prestam serviços.

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.

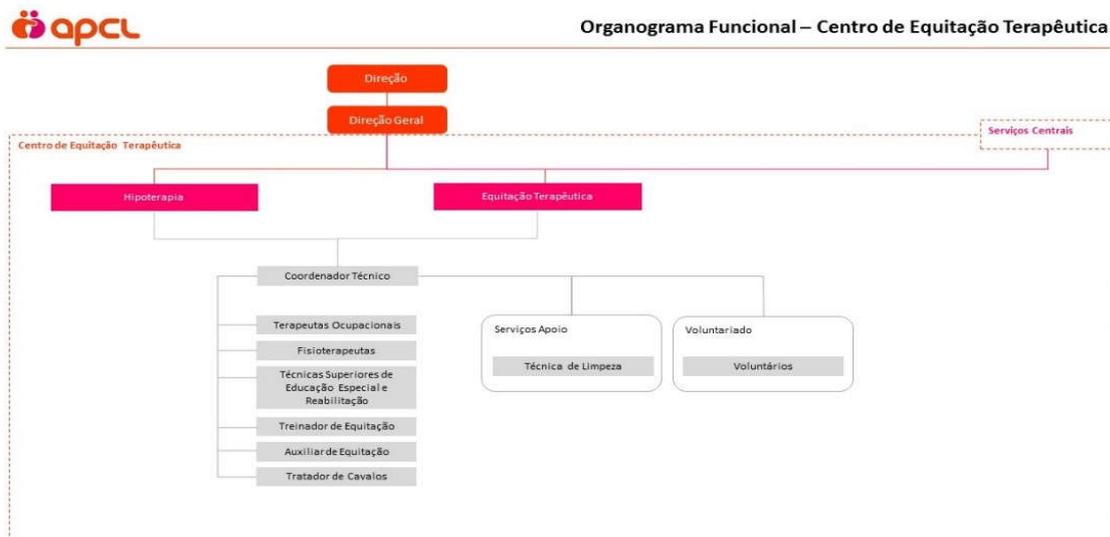
A abrangência e continuidade dos serviços têm sido uma aposta da APCL ao longo do ano, destacando-se o papel da Formação Profissional na continuidade dos serviços, permitindo a oferta de locais de estágio aos seus formandos.

4. Apresentação por Equipamento Social e Área Orgânica

4.1. Centro de Equitação Terapêutica (CET)

O Centro de Equitação Terapêutica da APCL 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 carácter maioritariamente terapêutico, fazendo recurso da abordagem do centro de equitação terapêutica para proporcionar serviços de terapia ocupacional, fisioterapia, psicomotricidade e equitação adaptada. Funciona de segunda a sexta-feira no horário das 8:00 às 19:00 e atende um total de 93 cavaleiros, 44 externos, seis da parceria com a Associação Salvador, 13 do programa “Por-Nós” famílias Especiais do Grupo Jerónimo Martins e 30 do Projeto PT2020 “Cavalo e Eu...Juntos à Descoberta da Literacia” cofinanciado pelo Fundo Social Europeu e pela Câmara Municipal de Lisboa.

4.1.1 Modelo Organizacional (Organograma Específico)



4.1.2. As Atividades desenvolvidas

O quadro abaixo descreve os objetivos definidos para o CET no ano 2023 e respetiva avaliação dos resultados:

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	59	Concretizado
Manter o contato com universidades e escolas superiores	N.º de estágios académicos das diferentes áreas	≥ 3	Integração de estagiários	11	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	0	Não Concretizado

A principal atividade do Centro de Equitação Terapêutica é a preparação e o desenvolvimento de terapias assistidas com equinos e sendo realizadas semanalmente 97 sessões terapêuticas a 93 utentes inscritos (quatro utentes realizam duas sessões por semana). O número de sessões terapêuticas semanais manteve-se sempre bastante constante ao longo do ano de 2023, porque conseguiu-se no primeiro semestre uma extensão do Projeto PT2020 “Cavalo e Eu...Juntos à Descoberta da Literacia” e no segundo semestre conseguiu-se também o financiamento por parte da Câmara Municipal de Lisboa da 9ª edição do projeto

“Cavalo e Eu...Juntos à Descoberta!”. Esta nona edição está a ser desenvolvida nos mesmos moldes da primeira edição deste projeto e abrange cinco escolas da rede pública do município de Lisboa.

Para que estas sessões terapêuticas se possam desenvolver com qualidade também fazem parte das atividades deste centro o trabalho de preparação, cuidado e manutenção dos cavalos, bem como a manutenção de todos os espaços físicos e material equestre.

Atualmente o Centro de Equitação Terapêutica tem três cavalos, menos um do que habitualmente, pois conseguiu “reformatar” a égua Utopia, que já não tinha condições físicas adequadas para a prestação de um serviço de qualidade. É importante referir que esta égua foi adotada por uma família, situação que permitiu que continuasse a ter boas condições de saúde e de vida, permitindo também à APCL a anulação de custos referente ao seu habitual maneio.

Ministramos em setembro uma ação de formação na área para treinadores de equitação, apoiada pela Federação Equestre e certificada pelo IPDJ, situação que, além de contribuir para a sustentabilidade do centro, também promoveu a sua visibilidade no mundo equestre. Ainda em termos da promoção da visibilidade do centro como habitualmente a atividade do nosso centro foi divulgada no Guia Equestre de Portugal, tendo também sido divulgada num excelente artigo da Revista Evasões.

Como habitualmente o centro recebe estágios curriculares de fisioterapia da Escola Superior da Cruz Vermelha Portuguesa e da Escola Superior de Saúde do Alcoitão e de terapia ocupacional do Instituto Politécnico de Beja e também da Escola Superior de Saúde do Alcoitão. Ao longo deste ano foram realizados um total de 11 estágios (sete de terapia ocupacional e 4 de fisioterapia).

O ano de 2023 foi um ano difícil em termos de gestão de recursos humanos devido a algumas baixas médicas, saída de profissionais e uma licença de maternidade, no entanto, com o esforço e dedicação de todos conseguimos alcançar todos os objetivos propostos com exceção da implementação de iniciativas de melhoria do espaço físico, pois toda a equipa teve de estar muito dedicada ao trabalho direto com os utentes e com as famílias, situação que não permitiu disponibilidade para o exigente trabalho de angariação de fundos.

4.2. Espaços 7 Ofícios (E7O)

Este equipamento social 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.

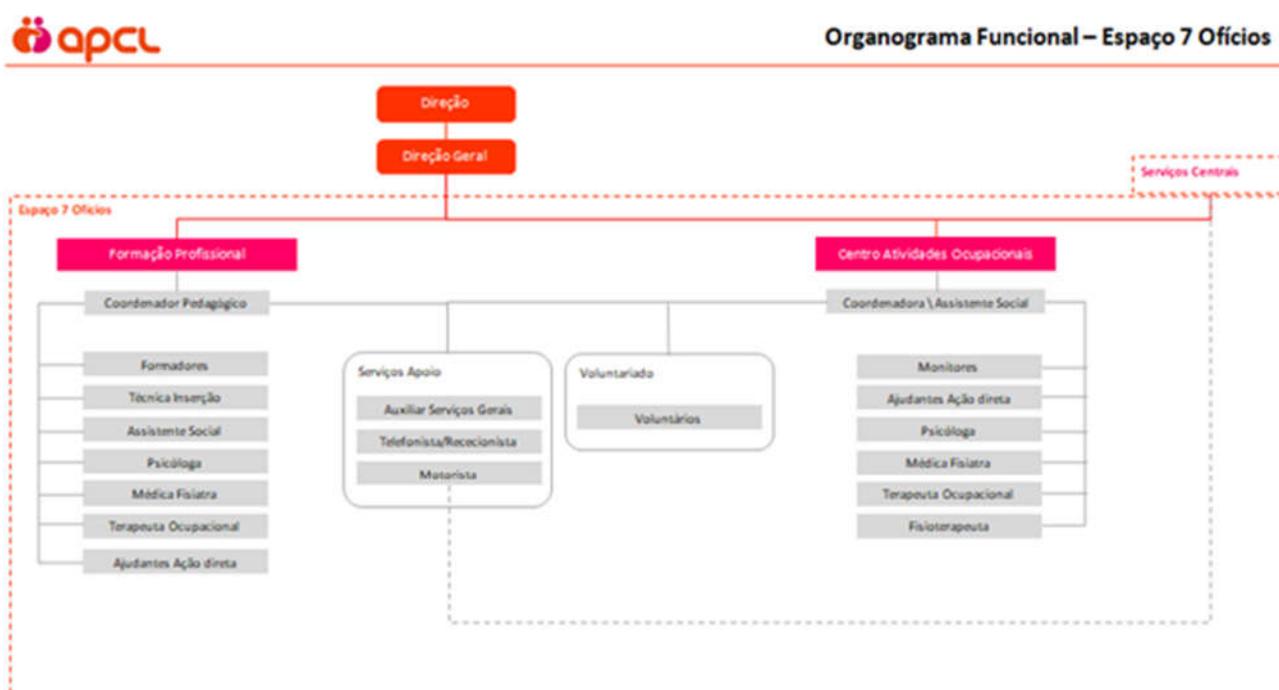
No CACI pretende-se responder às necessidades e expectativas individuais de cada utente de forma a promover a sua qualidade de vida. Desta forma, o CACI disponibiliza atividades ocupacionais diversificadas e desenvolve e participa em atividades com instituições do bairro, bem como atividades lúdicas e socioculturais.

O CACI do E7O dispõe também de intervenções técnicas de psicologia, fisioterapia e terapia ocupacional, contribuindo assim para a manutenção da funcionalidade e do bem-estar físico, psíquico e emocional dos

utentes. Toda a equipa de colaboradores trabalha, também com o apoio de voluntários, para diariamente promover a qualidade de vida e inclusão social dos utentes.

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.

4.2.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



4.2.2. Atividades desenvolvidas

4.2.2.1. Formação Profissional

No ano de 2023 o serviço de Formação Profissional, na Medida de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade do Instituto de Emprego e Formação Profissional, deu continuidade às duas candidaturas transitadas do ano anterior para um universo de 32 formandos num volume total de 32.871 horas numa execução de 78%. Uma delas, a Cand nº14/MQPDI/2019 com término em março, com a conclusão do percurso formativo de 7 formandos. Na Cand nº 4/LVT/2021, continuou-se a desenvolver as duas ações do ano anterior

e deu-se início a um novo curso em janeiro do ano de 2023 para um total de 25 formandos. Destes foi possível criar 13 novas parcerias para o desenvolvimento da formação em contexto de trabalho, cerca de 87% dos formandos em fase de estágio. Face às características muito específicas de dois formandos só em janeiro de 2024 é que foi possível a sua colocação em estágio, atingido assim os 100% nesta fase dos seus percursos formativos. Dos formandos que frequentaram a formação em 2023, temos a registar uma expulsão e uma desistência, que apesar dos esforços realizados no apoio e acompanhamento prestado não foi possível reter. Em relação aos sete formandos que terminaram a formação em 2023, foi possível a colocação de três pessoas à saída do estágio, dois tiveram apoio futuro na contratação, um teve apoio na obtenção de documentação essencial à contratação e outro pelo seu interesse e por acordo da família foi enquadrado em CACI laboral. Relativamente ao apoio ao emprego, a intervenção centrou-se nos processos transitados de 2022, nomeadamente no apoio à contratação de três jovens e no apoio e encaminhamento para futuras contratações dos restantes dois.

Quadro resumo resposta formativa MQPDI				
	Cand 14/MQPDI/201 9	Cand 4/LVT/2021		
	Curso B5	Curso B6	Curso B7	Curso C2-2
Formandos transitados 2022	7	8	7	-
Formandos entraram	-	-	-	10
Formandos em estágio	7	8	5	-
Formandos Concluíram	7	-	-	-
Apoio à Integração	6	-	-	-
Integrados	5	-	-	-

O ano de 2023 pautou-se como um período muito complexo do ponto de vista das solicitações necessárias de recursos humanos face às incertezas geradas pelas ausências de abertura de novas candidaturas por parte do Instituto de Emprego e Formação Profissional, face a fatores externos ao processo formativo e ainda face ao desafio/necessidade de formação interna, nomeadamente para os Ajudantes de Ação Direta. Neste contexto, apesar de não se ter conseguido concretizar alguns objetivos do plano de atividades, foi possível traçar um plano de formação para Ajudantes de Ação Direta de 25 horas, programado e ministrado em março, abril e outubro, com a certificação total de 44 destes profissionais.

Em novembro de 2023 tivemos a visita da Dra. Eulália Calado, Provedora do Utente, que veio apresentar-se aos formandos e descrever as suas funções como defensora dos seus direitos, servindo ainda de ponte com os profissionais da APCL e restantes pessoas e entidades significativas em todo serviço prestado.

No trabalho realizado no âmbito do apoio extra e pós formação, foi possível atuarmos em duas áreas distintas, uma, no apoio à ajuda financeira, como foi o caso do Programa EPIS, e a outra na colocação e empregabilidade. Na nossa candidatura ao programa EPIS, da Associação de Empresários pela Inclusão, foi possível candidatar cinco jovens formandos. Este apoio atribuído pela EPIS tem como principal missão a promoção de bolsas sociais financeiras destinadas a jovens com necessidades sociais e especiais, promovendo-lhes uma maior literacia e apoio no acesso a componentes digitais e medicamentos.

As cinco candidaturas foram aprovadas, e cada formando recebeu uma bolsa no valor de 750 €, com possibilidade de receber um adicional de 750 € caso a entidade onde se encontram a realizar estágio lhe promova um contrato de trabalho.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Garantir o sucesso das candidaturas aprovadas	Taxa de execução cursos Aprovados	100%	- Execução dos projetos formativos aprovados na MQPDI.	100%	Concretizado
Aumentar a taxa sucesso dos projetos formativos dos formandos	Taxa de formandos que concluem as ações	>80%	- Acompanhamento das faltas; - Acompanhamento das ações de apoio específicas.	91%	Concretizado
Melhorar abrangência da certificação por forma a aumentar a resposta	Taxa de áreas de formação apresentadas em candidatura aprovadas	100%	- Preparar e submeter a candidatura à DGERT	0	Não Concretizado
Reequacionar os recursos humanos afetos à formação e respetivo enquadramento	Nº Alterações	≥ 1	- Reuniões de planificação de Recursos Contratação de recursos humanos	0	Não Concretizado
Divulgar as ações formativas	Nº ações divulgadas	≥ 3	Contato com GIP; Escolas; Centros de Recursos	4	Concretizado
Melhorar as condições físicas do Centro	Nº. de ações realizadas	3 Ações	Desenvolvimento de iniciativas de melhoria do espaço	0	Não Concretizado

4.2.2.2. Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão

Foi possível em 2023 realizar os objetivos a que nos propusemos no CACI do E70. Participamos em várias atividades na comunidade, estando envolvidos no planeamento e execução das mesmas no âmbito da Parceria Local de Telheiras a que pertencemos. Estas atividades foram o Festival de Telheiras no final de maio com 2 dias de evento, e o Magusto Comunitário em novembro com um dia de evento. Tivemos assim oportunidade de confeccionar e vender bens alimentares na comunidade integrados no conjunto de entidades do bairro de Telheiras e divulgar também os nossos serviços. Participamos também em feiras de Natal, no Hospital de Santa Maria por exemplo, onde foram vendidos produtos realizados no CACI.

Ao longo do ano, manteve-se a atividade realizada em sala de CACI, no âmbito da parceria com uma empresa de material elétrico, que são os denominados bucins, e também a etiquetagem de sacos de duas lojas do McDonalds. Esta última atividade foi cancelada em final de junho devido à alteração na forma de fecho dos sacos da empresa a nível nacional, o que impossibilitou a continuação da atividade no CACI. Esta parceria durou 17 meses, e foi uma experiência muito interessante e da qual os utentes gostaram muito. Todas estas atividades contribuíram para a sustentabilidade da resposta e integração dos utentes em atividades socialmente úteis.

No que diz respeito ao desenvolvimento de atividades em parceria, ou realizados por parceiros, a grande maioria dos utentes esteve envolvida em função dos seus interesses e ultrapassámos o objetivo proposto. Durante o ano foi desenvolvida uma atividade semanal em parceria com o Centro Comunitário de Telheiras, em que se promove a interação entre os nossos utentes e os seniores através de atividades de animação sociocultural. Mantivemos em 2023 a parceria com a Junta de Freguesia do Lumiar com disponibilização do seu autocarro adaptado para passeios, e também com convite para a participação nas atividades da freguesia como o Arraial sénior em junho, ou o Baile De Outono em novembro.

Neste ano foi também muito importante a visita da Dra. Eulalia Calado, Provedora do Utente, que permitiu aos mesmos conhecer o seu papel como facilitadora e defensora dos direitos dos utentes e a forma como poderão recorrer ao seu apoio.

Em 2023 manteve-se a frequência no Programa da Camara Municipal Mov'in de atividade física adaptada, com participação de 13 utentes, tendo o CACI feito o transporte e acompanhamento duas vezes por semana para a pista de atletismo Moniz Pereira.

Em setembro de 2023, iniciou-se um estágio de mestrado de Musicoterapia da Universidade Lusíada que veio também promover o bem-estar emocional, gestão das emoções e autoestima dos nossos utentes.

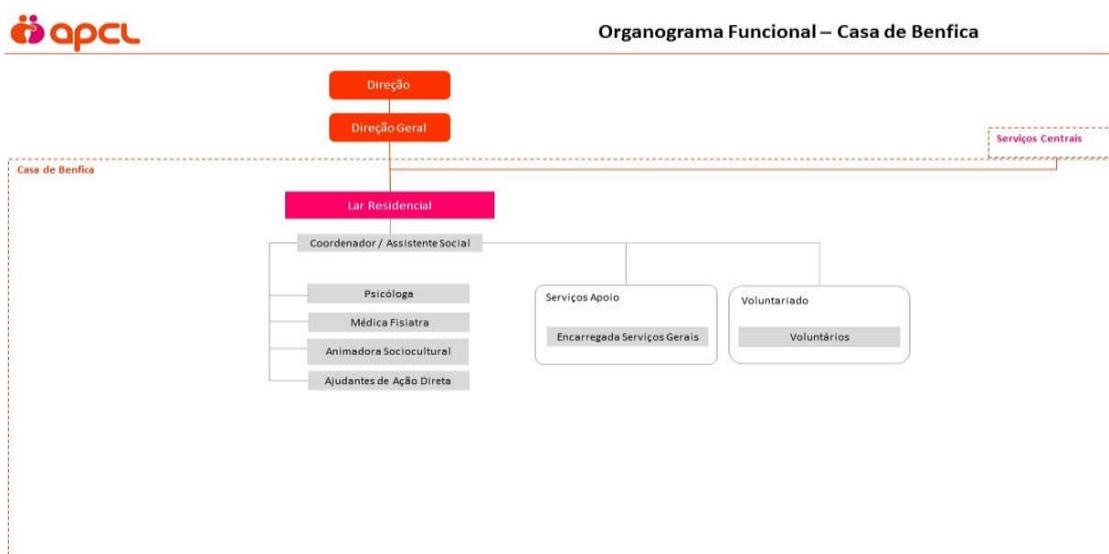
Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Promover/participar em atividades que contribuam para a sustentabilidade	N.º de atividades	≥ 2	- Festival de Telheiras; - Magusto comunitário; - Bucins; - Etiquetagem de sacos.	6	Concretizado
Desenvolver /participar em atividades em parceria com outras entidades para promover a inclusão social dos utentes	N.º de utentes envolvidos nas atividades	≥ 8	- Atividades em parceria com entidades do bairro; - Praia acessível; - Mov'in; - Saídas no autocarro Junta de Freguesia.	25	Concretizado

4.3. Casa São Domingos de Benfica (CSDB)

Este é um equipamento social com a resposta de Lar Residencial para sete utentes. Neste Lar residencial prestam-se os cuidados necessários ao conforto e bem-estar dos utentes, tendo como um dos principais objetivos, a sua qualidade de vida, autonomia e integração social. São também desenvolvidas atividades socioculturais de acordo com os interesses e motivações dos utentes. Pretende-se ser facilitador do projeto de vida dos utentes, e dar tranquilidade às suas famílias e significativos.

Todos os utentes do Lar estão integrados em Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão.

4.3.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



4.3.2. As atividades desenvolvidas

Em 2023 os objetivos propostos para a Casa São Domingos de Benfica foram alcançados.

No que diz respeito a atividades de mecenato, uma empresa da Freguesia doou mobiliário que veio melhorar as condições do nosso espaço exterior e também algumas áreas do interior da residência.

A participação em atividades desenvolvidas pela Junta de freguesia, ou em parceria com a mesma, têm sido uma realidade. Foram várias as atividades em que os utentes participaram ao longo do ano como o Magusto comunitário, a Feira Social, o almoço sénior de Natal, entre outros. Com estas, e outras atividades promovidas no Lar e no exterior foram realizadas 23 atividades no âmbito sociocultural e de inclusão.

Manteve-se também em 2023, o apoio da Junta de Freguesia de São Domingos de Benfica na disponibilização de técnicos especializados, que promovem semanalmente a atividade lúdico-terapêutica de Tangoterapia que promove o bem-estar físico e emocional dos nossos utentes através da dança e da música.

Em 2023 recebemos a visita da Provedora do Utente, Dra. Eulália Calado, que veio conhecer o Lar e transmitir aos utentes como levará a cabo as funções de apoio às suas necessidades de forma independente e isenta.

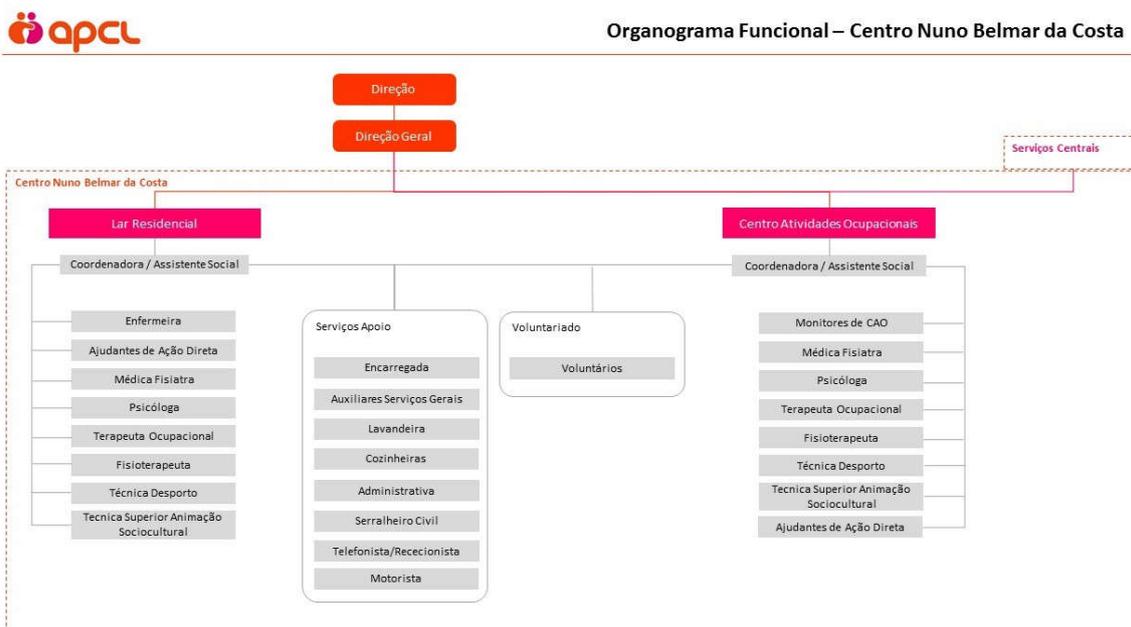
Em novembro, a Casa São Domingos de Benfica foi também vencedora da iniciativa Bairro Feliz do Pingo Doce tendo sido possível adquirir material necessário para a dinâmica do Lar.

Descrição	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Aumentar o apoio do mecenato para melhorar as condições físicas do equipamento	N.º de intervenções efetuadas	≥ 1	- Desenvolvimento de iniciativas para melhorar o espaço físico ou adquirir materiais necessários.	1	Concretizado
Participar em atividades em parceria com junta de freguesia para promover a inclusão social dos utentes	N.º de atividades desenvolvidas	≥ 2	- Participação em atividades da Junta de Freguesia (Magusto, Dia da Mulher, Tango terapia, etc.).	5	Concretizado
Participar/desenvolver atividades que promovam a inclusão social dos utentes	N.º de atividades	≥ 2	- Praia acessível - Atividades socioculturais na comunidade.	10	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 de 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 projeto de vida (ajudar a concretizar); proporcionar aos utentes, às famílias, e à Associação, tranquilidade (eliminar a angústia); dessensibilização da sociedade civil para a problemática da deficiência. As atividades são diversificadas e adaptadas a cada uma das situações particulares, abrangendo não só as atividades terapêuticas, pedagógicas, oficinais, como atividades desportivas e úteis para a comunidade interna e externa.

4.4.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



4.4.2. As atividades desenvolvidas

O CNBC dispõe das valências Lar Residencial e Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (Centro de Atividades Ocupacionais). 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 de 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 expressão e atividades de estimulação dirigidas aos utentes com multideficiência complexa). As diversas atividades disponibilizadas permitem aos utentes ter uma participação ativa e empenhada no desenvolvimento de tarefas de autonomia e de competências pessoais, que vão ao encontro às suas necessidades e potencialidades.

O ano de 2023 foi organizado em torno do tema da “Inclusão”, selecionado como mobilizador para a comunidade interna do CNBC, bem como impulsionador da desejável abertura e diálogo da organização com a comunidade. O tema da “Inclusão” foi dividido em 10 subtemas, trabalhados nas atividades do CACI e nos eventos mensais, de que destacamos:

- 20.02 - Participação no evento da EPAL, com a criação de jogos reciclados a partir da maquete selecionada;
- 01.03 - Mural do Dia da Não Discriminação, com o envolvimento de elementos da comunidade local, parceiros e escolas;
- 21.03 - Dia da Não Discriminação Racial, com apresentação do livro “Pirâmide das Queixas”;
- 29.05 - Dinamização de atividade de expressão dramática, integrada no mês da saúde mental em parceria com a Associação ARIA;
- 29.09 - Evento “Conversas com a Dra. Susana Pinto”, sobre o tema da saúde mental da pessoa com deficiência;
- 05.12 - Dia Internacional do Voluntário, assinalado através da dinamização de formação aos voluntários e de lanche convívio;
- 18.12 - Dia do Migrante, dia dedicado aos migrantes da casa, que contou com a participação entusiástica de colaboradores da casa numa mostra gastronómica.

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	6	Concretizado
Desenvolver atividades em parceria para promover a inclusão social dos utentes	Nº de atividades desenvolvidas	≥ 4	Desenvolvimento de atividades (Praia acessível, Festival Interage)	7	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)	4	Concretizado
---	--------------------------------	-----	--	---	--------------

4.5. Centro Nuno Krus Abecasis (CNKA)

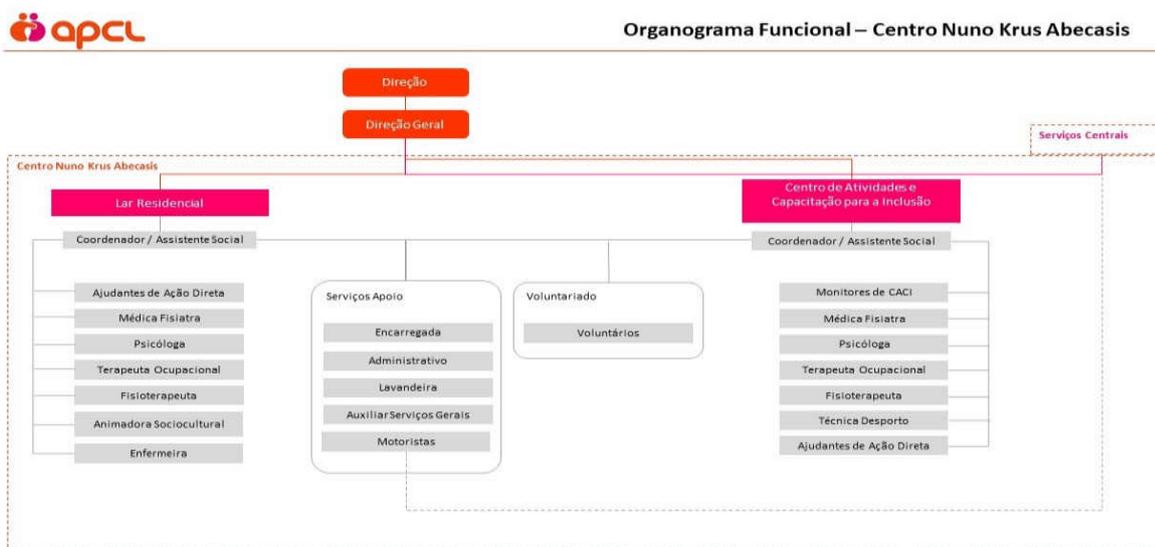
O CNKA tem resposta para 24 utentes em Lar Residencial e 20 utentes em CACI. Está localizado na Alta de Lisboa, numa zona residencial, com bons acessos rodoviários. Contamos com uma equipa multidisciplinar composta por profissionais de saúde, terapeutas e sociais.

O CNKA em 2023 trabalhou no sentido de transformar este equipamento num espaço acolhedor e acessível, um lugar onde os nossos utentes e respetivas famílias encontrassem apoio, oportunidades e segurança.

Pretendemos promover a inclusão e a autonomia dos nossos utentes, capacitando-os a viver uma vida plena e significativa. Sempre com uma abordagem sistémica, centrada na pessoa, tentamos sempre adequar os nossos serviços às necessidades individuais de cada um dos utentes, reconhecendo as suas, capacidades e potencialidades.

Em 2023 quisemos inovar e evoluir, buscando novas abordagens para melhorar a qualidade de vida dos nossos utentes. Encorajamos a participação ativa dos utentes em todas as decisões relacionadas com o seu cuidado e bem-estar, promovendo assim uma cultura de respeito, dignidade e empoderamento.

4.5.1. Modelo Organizacional (Organograma Específico)



4.5.2. As atividades desenvolvidas

Em 2023 foram desenvolvidas atividades que ajudaram a promover a inclusão dos nossos utentes na Comunidade, nomeadamente em escolas básicas circundantes ao CNKA, na Comunicalta (feira de parceiros inserida nos bairros da Alta de Lisboa), e na Quinta Alegre, onde os nossos utentes puderam interagir com alunos de várias escolas da zona, e mostraram jogos adaptados aos mesmos.

Todas as festas e atividades no exterior contaram com a ajuda e envolvimento dos nossos colaboradores, no sentido de mostrar o que fazemos no nosso dia-a-dia e as adaptações que temos de fazer para apoiar os nossos utentes. Os nossos colaboradores participaram ativamente nas ações desenvolvidas para a melhoria dos espaços e equipamentos do centro.

No final do ano de 2023 tivemos a visita da Provedora do Uteente da APCL, Dra. Eulália Calado, que explicou aos nossos utentes o seu papel, que visa garantir a qualidade e eficácia dos serviços prestados pela instituição, servindo como elo vital entre os utentes e os profissionais. A Dra. Eulália pretende facilitar a comunicação, fornecer informações, defender os direitos dos utentes e ajudar a garantir que as suas necessidades sejam atendidas de maneira adequada e respeitosa. Na sua essência, o Provedor promove uma relação mais equilibrada e colaborativa entre os utentes e os colaboradores, contribuindo para um acompanhamento mais centrado no utente e de melhor qualidade.

No ano 2023, testemunhamos um envolvimento e interesse extraordinários por parte das famílias dos nossos utentes. Juntos, numa demonstração de solidariedade e apoio mútuo, conseguimos angariar fundos significativos para aquisição de uma cadeira de banho, uma necessidade importante para as necessidades da vida diária dos utentes.

Para além disso, tivemos um donativo em dinheiro oferecido por uma família que permitirá não apenas a reabilitação do pavimento das casas de banho, melhorando as condições das mesmas, mas também a aquisição de outros bens essenciais para o dia a dia dos utentes.

Estes gestos não só demonstraram a união e comprometimento das famílias com o bem-estar dos utentes, mas também fortaleceu a comunidade do lar residencial, promovendo um ambiente cada vez mais acolhedor e inclusivo para todos os seus membros.

O projeto do Bairro Feliz do Pingo Doce ao qual nos candidatamos no ano passado e acabamos por sair vencedores, permitiu-nos adquirir uma grua para as AVD. Estes equipamentos são extremamente dispendiosos e importantes para a segurança dos nossos utentes. Com a ajuda de todos foi possível tornar este equipamento mais acolhedor e seguro.

Objetivo	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Aumentar o apoio do mecenato para melhorar as condições dos equipamentos e do espaço	N.º de ações/ investimento efetuado com o apoio de mecenato	2 ações / investimentos	- Contacto com possíveis mecenas.	4 ações	Concretizado
Promover atividades que contribuam para a sustentabilidade	N.º de atividades	2 atividades	- Arraial; - Venda de materiais feitos no CACI.	3 atividades	Concretizado
Participar em atividade em parceria com outras entidades para promover a inclusão social dos utentes	N.º de utentes envolvidos nas atividades	8 utentes	- Mov'In - Sacos solidários.	8 utentes	Concretizado
Ações de Formação Creditada	Equipa	100%	- Ações de Formação.	100%	Concretizado
Formação On-Job	Equipa AAD	100%	- Acolhimento de AAD e reciclagem de conhecimentos.	100%	Concretizado
Política e Incentivos	Equipa	100%	- Propostas de incentivos à Direção.	0	Não concretizado
Avaliar a qualidade de vidos utentes	Taxa de utentes com aplicação de escala QDV	100%	- Aplicação de escala de Verdugo; - Revisão dos Planos Individuais; - Análise global de resultados.	100%	Concretizado
Promover o bem-estar emocional dos utentes	Taxa de utentes da escala de auto avaliação do bem estar	100%	- Aplicação da escala de Auto Avaliação do Bem-estar; - Revisão dos Planos Individuais; - Análise global dos resultados	91%	Não concretizado

4.6. Centro José Azeredo Perdigão (CJAP)

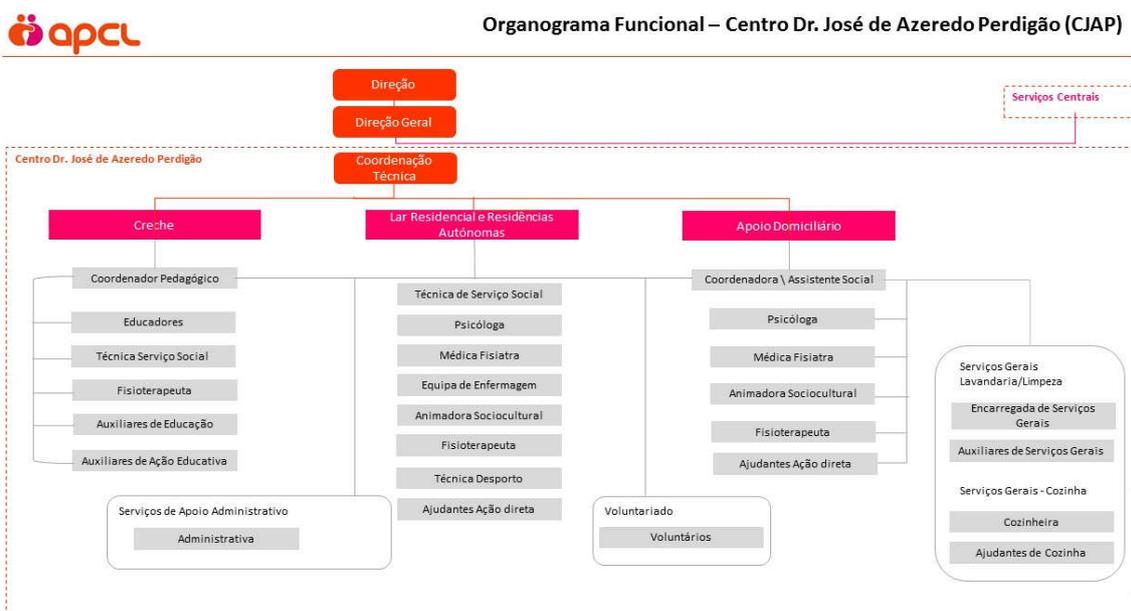
O Centro José de Azeredo Perdigão (CJAP) sediado em Odivelas, é um dos mais recentes equipamentos sociais da Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, tendo 12 anos de existência no apoio à supressão das necessidades da rede social e comunitária de um Concelho cada vez mais abrangedor.

O Centro José de Azeredo Perdigão conta com uma equipa motivada nas suas diversas respostas sociais: Lar Residencial, Residências Autónomas, Serviço de Apoio Domiciliário e Creche.

No segundo semestre de 2023 considerando por um lado a necessidade do Concelho, por outro as características da nossa creche realizámos a candidatura ao alargamento da mesma (para três crianças), que viria a ser aprovado ainda no próprio ano, tendo sido possível assim a admissão de mais uma criança ainda em dezembro passado.

Considerando a premência de prestar um serviço de qualidade que favoreça a concretização do projeto de vida de cada um dos seus utentes, bem como o apoio às suas famílias 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)



4.6.2. As atividades desenvolvidas

No que concerne aos objetivos propostos para 2023 para o Centro Dr. José Azeredo Perdigão, foram atingidos. Relativamente a atividades de mecenato, uma entidade ofereceu ao Centro uma varinha mágica industrial que permitiu reforçar a qualidade de parte das nossas refeições.

No que diz respeito a atividades que contribuem para a sustentabilidade, estivemos presentes em diversas feiras e concretizámos o nosso Arraial em julho.

Ao longo do ano tivemos uma montra exposta no nosso Centro com os trabalhos desenvolvidos pelos utentes que nos permitiu ter encomendas ao longo do ano, com especial destaque às épocas festivas e com capacidade de adaptação ao que nos foi sendo solicitado.

Os objetivos relativos à creche e ao Serviço de Apoio Domiciliário - SAD - também foram atingidos. O Serviço de Apoio Domiciliário através de admissões e articulação com os parceiros de forma a dar a conhecer o nosso serviço. A creche através da permanência de uma criança com necessidades educativas especiais e da admissão de novas crianças.

De salientar a capacidade da creche, ao destacar um elemento para acompanhar diariamente e individualmente cada criança com necessidades educativas especiais, sempre que se considere necessário.

No último trimestre de 2023 o CJAP recebeu a visita da Provedora do Utente, Dr.ª Eulália Calado, onde teve oportunidade de rever alguns utentes e de explicar o seu papel enquanto Provedora do Utente na APCL, destacando a importância da comunicação no que refere aos direitos e deveres dos utentes e partes envolvidas.

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	1	Concretizado
Promover atividades que contribuam para a sustentabilidade	Nº de atividades dinamizadas	≥ 5	Dinamização do Arraial do CJAP	1	Concretizado
			Dinamização de feiras e/ou eventos temáticos	4	
			Férias e acampamentos inclusivos	0	
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	2	Concretizado
			Criação e/ou dinamização de parcerias c/ entidades educativas ou da área da Infância do Concelho e Unidades Hospitalares Infantis	2	
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	11	Concretizado

			Hospitalares Pública ou Privadas		
--	--	--	----------------------------------	--	--

4.7. Desporto

O serviço de Desporto da APCL desenvolve atividade física e desportiva regular e de competição transversalmente aos diferentes equipamentos sociais da APCL, para os associados que procuraram praticar atividade desportiva adaptada e em parcerias com outras entidades em Programas e Projetos de elevada relevância, em especial com as Câmaras Municipais e com Entidades Federativas e/ou Associações Desportivas.

As modalidades desportivas praticadas, ao longo de 2023, com maior expressão foram: Boccia, Tricicleta, Slalom, Polybat, Corfebol, Atividade Física Adaptada e Natação Adaptada.

Os locais de prática foram os espaços físicos dos diferentes equipamentos sociais, a parceria com a Câmara Municipal de Lisboa para a utilização da Pista Municipal de Atletismo Professor Moniz Pereira e a parceria com o Centro de Marcha e Corrida de Odivelas, da Câmara Municipal de Odivelas.

4.7.1. As atividades desenvolvidas

O serviço de Desporto atingiu objetivos importantes, nomeadamente: mantendo-se como uma resposta de qualidade e de referência na área do desporto adaptado nas cidades de Lisboa, Oeiras e Odivelas; participou num elevado número de competições desportivas, conseguindo a convocatória de atletas na seleção nacional em duas modalidades desportivas adaptadas diferentes, bem como vários títulos desportivos de destaque, em especial na modalidade de Boccia; manteve a divulgação das atividades que desenvolve com a realização de diferentes atividades de experimentação das modalidades desportivas adaptadas de Boccia, Tricicleta e Slalom; cumpriu com os Programas em Parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, proporcionando a prática de atividade física adaptada e natação adaptada a cada vez mais pessoas com deficiência de idades diversas; cumpriu os protocolos com a Universidades de Lisboa e Évora e manteve os três estágios curriculares anuais. Como objetivos não atingidos, por falta de resultados objetivos, destaca-se apenas o não cumprimento dos objetivos dos Planos desportivos Individuais dos Atletas, meta alcançar no próximo ano.

O ano de 2023 foi um ano que, apesar desta realidade com muitas concretizações e objetivos atingidos, também se destaca por alterações muito significativas na equipa técnica do serviço de Desporto da APCL, uma vez que a técnica responsável pelo serviço deixou de exercer as suas funções no último trimestre do ano e foi realizada uma reestruturação do funcionamento do serviço, da sua equipa técnica e, em especial, pretendeu-se efetuar uma reestruturação nas políticas de sustentabilidade do serviço.

Com esta reestruturação, no final do ano, o serviço de desporto passa a incluir o Núcleo de Atividades Recreativas, Culturais e Desportivas, procurando tornar-se mais próximos os serviços abertos à comunidade e proporcionar os mesmos de forma mais organizada para todos os Equipamentos Sociais, internamente. Outro dos grandes objetivos a atingir para que se possa prever uma maior sustentabilidade, é o de procurar mais forma de financiamento e de patrocínios, em especial, para as atividades de competição e para todas as despesas que lhe são inerentes.

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		Não Concretizado
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	16	Concretizado
Participar em competições desportivas federadas	Nº de competições	≥ 5	Participação ativa em competições desportivas federadas	17	Concretizado
Manter o contato com universidades e escolas superiores	Nº. de estágios académicos	≥ 2	Integração de Estagiários	3	Concretizado

4.8. Casa do Tejo

A Casa do Tejo é uma residência de três quartos localizada em Belém que se destina ao apoio do Descanso do Cuidador e a famílias deslocadas de outras zonas do país que pretendam vir a consultas, fazer tratamentos ou simplesmente em lazer.

Durante o ano de 2023, foram realizados oito Campos de Férias de Descanso do Cuidador, alguns dos quais ao abrigo do programas e protocolos com Entidades externas, dando apoio a 40 adultos e 14 crianças.

Para apoio a famílias, em alojamento temporário, a Casa do Tejo esteve ocupada 95 dias, beneficiando cerca de 10 agregados provenientes de várias zonas do país.

Forma estabelecidos três novos protocolos com Entidades que desenvolveram a Casa do Tejo, quer em atividades de grupo, como em Campus de Férias organizados pelas próprias Entidades, ou simplesmente para alojamento dos seus associados.

Foi realizado o evento “Momento do Cuidador”, constituindo um momento de partilha de experiências e vivências entre várias Entidades locais e famílias.

A Casa do Tejo foi também espaço de acolhimento de jovens para as Jornadas Mundiais da Juventude.

A necessidade de melhorias na casa, nomeadamente no espaço exterior, será colmatada com uma renovação do jardim e espaço exterior com o apoio do Bairro Feliz do Pingo Doce.

Notamos cada vez mais o cansaço e desânimo dos cuidadores e a necessidade crescente de aumentar o número de campus de férias.

4.9. CRPCCG - Centro de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian e Acordo Atípico

Com a fundação da Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral, atualmente Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, em 1960, nasceu o primeiro Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral do país, localizado em Lisboa. Foram diversas as instalações provisórias, até que, em 1970, a Fundação Calouste Gulbenkian financiou a Associação, para aquisição do terreno, a construção das infraestruturas, a compra de equipamento e a formação do pessoal.

Em 1977 o Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Lisboa foi oficializado, passando a sua gestão a ser assegurada pela Segurança Social. A oficialização aplicou-se assim ao Centro de Reabilitação, atual CHD (Centro de Habilitação e Desenvolvimento) “Centro de baixo” único local, edifício e serviços existentes à data.

Em 1979 a Associação adquiriu uma nova parcela à Câmara Municipal de Lisboa e ali projetou e construiu um edifício para atividades de CAO e formação profissional, o “Centro de Cima”. A Segurança Social após a construção apropriou-se dessa nova Unidade de Reabilitação e Integração Social - URISO, “Centro de cima” integrando e usando como fazendo parte do CRPCCG que na opinião da APCL foi uma decisão indevida, não existindo base legal que suportasse essa integração e consequente gestão por parte da Segurança Social.

Em 1994 a Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa passa a prestar serviços ao CRPCCG, ao abrigo de um acordo de cooperação atípico – o chamado ACORDO ATÍPICO -, nomeadamente na cedência de técnicos e pessoal auxiliar bem como serviços de transporte.

Em 2011 o Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Lisboa (CRPCCG) passou a ser gerido pela Santa Casa da Misericórdia, por um período inicial de 3 anos, e definido o regime legal de cedência dos

estabelecimentos integrados do ISS, I.P. à SCML. Em 28-03-2011 foi firmado o Contrato de Gestão, decorrente do DL nº. 16/2011, que tem sido renovado anualmente até à presente data.

De referir que qualquer de um destes edifícios se encontra bastante degradado, a necessitar de obras de reestruturação urgentes, por forma a serem prestados os melhores serviços nas melhores condições.

Durante o ano de 2023, a APCL reuniu por diversas vezes com a Sra. Secretária de Estado da Inclusão, com a Provedora da SCML e com o ISS, por forma a encontrar uma solução, fosse ela de entrega de um dos edifícios à SCML (“centro de baixo”) e o apoio financeiro para a APCL prestar um CAO renovado no “Centro de Cima”; ou a recuperação dos edifícios para gestão da APCL. Com a queda do Governo, durante este ano, estas negociações foram suspensas. Pelo que aguardamos um novo Governo em Portugal, por forma a dar continuidade a estas negociações. Sendo sempre o primeiro e único objetivo da APCL a prestação dos melhores cuidados às pessoas com paralisia cerebral e doenças neurológicas afins em Portugal.

No âmbito do Acordo Atípico, a APCL disponibilizou, neste ano, 34 funcionários à SCML, não fazendo qualquer gestão técnica destes recursos humanos.

No que respeita às carrinhas, a APCL mantém ao serviço da SCML 3 carrinhas, as quais já se encontram num estado de degradação elevada, mas são das poucas carrinhas que atualmente conseguem suportar as cadeiras de rodas com utentes cada vez mais pesados.

4.10. Qualidade

Objetivo	Indicador	Meta	Atividade	Resultado	Avaliação
Monitorizar os indicadores de atividade	Taxa de cumprimento dos objetivos do plano de atividades	≥ 80%	Monitorização dos indicadores de atividade através verificação do cumprimento dos objetivos e metas	79,34%	Não Concretizado
Monitorizar os indicadores de processo	Taxa de cumprimento dos objetivos dos processos	≥ 80%	Monitorização dos indicadores de processo através verificação do cumprimento dos objetivos e metas	78,87%	Não Concretizado
Acompanhar o sistema de gestão de reclamações	Nº. de reclamações	≤ 5	Monitorização, acompanhamento, análise das reclamações	0	Concretizado
Acompanhar o sistema de gestão de reclamações	Nº. de sugestões	≥ 5	Monitorização, acompanhamento, análise das sugestões	N/aplicável	N/aplicável
Avaliar a satisfação das	Taxa de satisfação das partes interessadas	≥ 70%	Implementação dos inquéritos de satisfação das partes	100%	Concretizado

partes interessadas			interessadas de acordo com o procedimento.		
---------------------	--	--	--	--	--

Este ano de 2023, foi um ano atípico, com a saída da Diretora Geral e da Técnica da Qualidade, que deu lugar a uma diretora interina e a entrada de uma nova Diretora Geral em meados de setembro.

Ainda assim, podemos dizer que os esforços de todos, conduziu a um resultado global positivo, em que a maioria dos objetivos foram concretizados, contudo de salientar que muito do trabalho desenvolvido nem sempre é visível, e este é o caso onde se aplica, uma vez que a base construída nos permitirá seguir o rumo traçado para o futuro.

2023, na continuidade do progresso do sistema de Gestão da Qualidade EQUASS, foi dado um avanço consistente na formalidade de passagem dos processos, procedimentos e modelos para o novo modelo aprovado em 2022.

O resultado do esforço de todos é visível na revisão dos processos chaves, base para que todos possamos entender em que pontos estamos e para onde vamos. Sabemos para onde queremos ir. Alcançar os objetivos que nos propomos. Pelo que os objetivos, indicadores, monitorização, levam-nos à melhoria contínua, através da implementação de ações corretivas, análise dos desvios e novos desafios.

O processo de avaliação de desempenho contínua a ser muito importante para a APCL, pelo que ênfase dado a todo o seu envolvimento, motivação e competência de cada colaborador.

5. Programas e Projetos

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.	Taxa de cumprimento dos objetivos definidos pela CML	≥ 90%	90%	Concretizado

		3. Aumentar a oferta de atividade física e desportiva para pessoas com deficiência.				
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	54	Concretizado
Casa do Tejo	-	Proporcionar um serviço inovador de apoio aos cuidadores informais.	N.º de beneficiários	> 10	100%	Concretizado
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	Decisão não proferida	Decisão não proferida
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%	Alcançado	Concretizado
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 NEE nas escolas, através da hipoterapia/ equitação terapêutica.	N.º de sessões terapêuticas realizadas.	≤ 750	864	Concretizado
Cultiv'Arte 3.0	INR, I.P.	Promover a participação artística, cultural, desportiva,	Taxa de cumprimento dos	Alcançado	Alcançado	Concretizado

		recreativa da pessoa com deficiência, através da realização de campus inclusivos de férias.	objetivos definidos			
Centro Coreográfico Integrado	INR, I.P.	Promover a participação artística e cultura da pessoa com deficiência através da dança inclusiva, aumentando a satisfação com a sua participação.	Taxa de cumprimento dos objetivos definidos	Alcançado	Alcançado	Concretizado
PAMO	Câmara Municipal de Odivelas	Apoiar a Atividade Regular – Odivelas. Atribuição de comparticipação financeira no montante de 2780,00 € ao abrigo do Eixo Social.	N.º de beneficiários apoiados	66	100%	Concretizado
		Apoiar a Atividade Desportiva Regular – Odivelas Atribuição de comparticipação financeira no montante de 537,50 € ao abrigo do Eixo Desporto.	N.º de beneficiários apoiados	33	100%	Concretizado
		Apoiar a aquisição de bens, Serviços, Equipamentos e Viaturas	Aquisição viatura elétrica	1	Em curso	Prorrogado para 2024
Mobilidade Verde Social	PRR	Adquirir viatura elétrica para o Serviço de Apoio Domiciliário (17.500,00€)	Aquisição viatura elétrica	1	Em curso	Prorrogado para 2024
Atividade Desportiva Regular	Câmara Municipal de Lisboa	Apoiar a Atividade Desportiva Regular - Lisboa	N.º de beneficiários apoiados	52	Alcançado	Concretizado
Desafiate!	Fundação Montepio - FACES	Promover a integração de jovens com deficiência, nos serviços no CJAP.	N.º de jovens com deficiência integrados no projeto.	> 3	Alcançado	Concretizado

Breves notas:

Cultiv'Arte 3.0: O projeto Cultiv'Art só foi possível de implementar com o apoio do Instituto Nacional para a Reabilitação, que com a aprovação da candidatura e sua execução co-financiou a APCL no projeto pelo montante de 5.403,80 €.

O projeto apoiou 32 pessoas com deficiência e 16 crianças jovens sem deficiência, valorizando novas experiências, tendo sido possível também criar atividades artísticas com o envolvimento da comunidade.

Centro Coreográfico Integrado: O projeto do Centro Coreográfico Integrado à semelhança do anterior, foi também só possível de concretizar com o apoio do INR, que com a aprovação da candidatura e sua execução co-financiou a APCL no montante de 2.544,55 €.

Este projeto teve com principal missão a organização de atividades específicas na área da dança/ coreografia e espetáculos para pessoas portadoras de deficiência, abrangendo um total de 48 beneficiários.

Casa do Tejo - A Casa do Tejo, tem como principal missão servir crianças, jovens e adultos com deficiência bem como suas famílias.

Durante o período de alojamento a pessoa com deficiência tem acesso a um conjunto de atividades diversificados, que vão desde a parte artística, recreativa, desportiva e cultural.

Este programa é muito importante para a APCL, pois sabemos que existem muitas famílias e/ou pessoas com deficiência que veem neste programa uma mais-valia para as suas vidas, não só em termos de socialização como também ao nível da aprendizagem e partilha de novas práticas e competências.

A Associação no ano de 2023 teve 159 dias de utilização do espaço, sendo que para esse efeito teve uma média de 2 utilizadores por dia, a somar a estes dados os 2 trabalhadores por dia, para apoiarem e colmatarem as necessidades dos diversos grupos que usufruíram da Casa do Tejo.

6. Parcerias

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

A vida e o crescimento da APCL é em muito sustentado e visível por procurar estar com todos os parceiros que nos possam ajudar a chegar mais e melhor aos nossos utentes. Assim, mais do que termos alcançado o objetivo é sabermos que continuamos a interagir e a fazer parte do crescimento da nossa sociedade atual.

7. Conclusão

Os dados apresentados no presente relatório, só terão explicação pelos RH que detemos!

Embora ainda não suficientes, para a estratégia da presente direção, é com orgulho que dizemos: **GRATIDÃO!**

Foi novamente um ano muito desafiante, mas que só pelo "valor e dedicação " de todos, foi possível chegar a este resultado!

A todos quanto acreditaram no trabalho de tantos,

A todos que usufruem deste trabalho e nos desafiam diariamente a melhorar,

A todos que voluntariamente nos acompanham,

A todos os parceiros e benfeitores que desde a primeira hora estiveram e continuam ao "nosso lado" e,

A todos, TODOS os nossos colaboradores:

OBRIGADO!

A resistência à mudança, é normal,

A persistência em resistir à mudança, essa, já tem de deter uma justificação.

O que sabemos, é que continuaremos a unirmo-nos pela Diferença, já que nos diferenciamos pela União de esforços!

P'la Direção