

ASSOCIAÇÃO DO PORTO DE PARALISIA CEREBRAL

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2020

### APPC PORTO

Rua Delfim Maia, 276  
4200-253 Porto  
T. 225 573 790  
[direcaoporto@appc.pt](mailto:direcaoporto@appc.pt)

### APPC GONDOMAR

R. D. Francisco D'Almeida, 153  
4420-425 Gondomar  
T. 224 641 531  
[direcaogondomar@appc.pt](mailto:direcaogondomar@appc.pt)

### APPC CENTRO DE REABILITAÇÃO

Alameda de Cartes, 192  
4300-008 Porto  
T. 225 191 400  
[direcaocentrodereabilitacao@appc.pt](mailto:direcaocentrodereabilitacao@appc.pt)



## ÍNDICE

<b>MENSAGEM DA DIREÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>ABREVIATURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>11</b>
Perspetiva DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM DOS RH.....	11
Perspetiva PROCESSOS INTERNOS.....	14
Perspetiva FINANCEIRA.....	17
Perspetiva CLIENTES E OUTROS STAKEHOLDERS .....	19
<b>CONTAS DO EXERCÍCIO .....</b>	<b>23</b>
<b>PARECER DO CONSELHO FISCAL.....</b>	<b>35</b>
<b>PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS.....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo I ESTRATÉGIA .....</b>	<b>45</b>
<b>Plano Triannual - 2018/2020 .....</b>	<b>47</b>
Perspetiva APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO.....	47
Análise dos resultados .....	49
Perspetiva PROCESSOS INTERNOS.....	51
Análise dos resultados .....	53
Perspetiva FINANCEIRA.....	54
Análise dos resultados:.....	55
Perspetiva CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS .....	56
Análise dos resultados:.....	58

<b>Planos de Atividades dos serviços .....</b>	<b>59</b>
Alcance de metas por serviço .....	59
<b>Planos Individuais .....</b>	<b>61</b>
Resultados dos serviços para pessoas com deficiência ou incapacidade:.....	61
Medição da Qualidade de Vida .....	63
<b>Plano de Atividades Sócio Comunitárias .....</b>	<b>68</b>
<b>Barreiras à Continuidade dos Serviços   Acções implementadas .....</b>	<b>68</b>
Internas .....	68
Externas .....	69
<b>Anexo II MELHORIA CONTÍNUA .....</b>	<b>73</b>
<b>Avaliação de satisfação das partes interessadas: .....</b>	<b>75</b>
Satisfação dos clientes e famílias: .....	75
Satisfação dos/as voluntários/as:.....	77
Satisfação dos/as colaboradores/as: .....	77
Satisfação dos parceiros e financiadores: .....	78
Considerações gerais:.....	78
<b>Análise Interna: .....</b>	<b>79</b>
Ocorrências .....	81
Oportunidades de melhoria e não conformidades .....	82
Reclamações/Manifestações verbais de desagrado .....	83
Elogios/Louvores .....	85
Sugestões .....	85
Considerações gerais:.....	86
Acções corretivas e preventivas decorrentes de auditorias (Plano AC/AP) .....	87
Indicadores de processo e subprocesso .....	88

<b>Inovação e Desenvolvimento:</b> .....	<b>93</b>
Candidaturas.....	93
Candidaturas Submetidas .....	93
Projetos em implementação.....	99
Planos de melhoria, inovação e desenvolvimento: .....	101
Iniciativas de aprendizagem interinstitucional .....	104
<b>Anexo III RECURSOS</b> .....	<b>107</b>
<b>Recursos Humanos</b> .....	<b>109</b>
Recrutamento e Seleção.....	109
Qualificação e Desenvolvimento .....	111
Avaliação do Desempenho .....	117
Saúde e Segurança no Trabalho .....	119
Quadros de pessoal por resposta social.....	121
<b>Infraestruturas e equipamentos</b> .....	<b>123</b>
<b>Execução financeira</b> .....	<b>124</b>
<b>Legislação com impacto</b> .....	<b>125</b>
<b>Anexo IV ACONTECEU EM 2020</b> .....	<b>127</b>
<b>NOTAS</b> .....	<b>135</b>

PÁGINA EM BRANCO

## MENSAGEM DA DIREÇÃO

### MENSAGEM DA DIREÇÃO

O ano de 2020 ficará na nossa memória como um ano terrível de medo, insegurança, desconhecimento e fragilidade, onde obrigatoriamente cada um/a de nós e todos juntos em comunidade passamos a fazer uma reavaliação dos nossos comportamentos, dos nossos valores e prioridades. Passou a ser fundamental agir diariamente e com a maior rapidez, mas também com muito poucos dados e informações recolhidas ao minuto, de modo a proteger as pessoas com deficiência e incapacidade, as crianças e os idosos que atendemos.

A COVID-19 tem afetado as nossas vidas em diversos aspetos, designadamente no impacto das mudanças nas relações de trabalho. Por isso, a APPC procurou gerir e otimizar os recursos humanos, adotando diversas medidas laborais que apesar de haver obrigatoriedade legal, pareceram fundamentais para criar maior segurança, estabilidade e tranquilidade nos colaboradores/as. Também os/as colaboradores/as responderam prontamente a esta otimização, aceitando estar na linha da frente no reforço das equipas das Unidades Residenciais, garantindo uma partilha de esforços entre todos/as, manifestando desta forma e em uníssono o seu compromisso e sentido de missão para com a APPC e os seus clientes.

Os clientes também foram protegidos, desde logo pela enorme competência dos profissionais na reinvenção de serviços que passaram ser realizados ao domicílio, através de tela atendimento ou fazendo uso de todos os canais tecnológicos, garantindo que ninguém ficava isolado, esquecido ou sem apoio. No que respeita às participações familiares, as decisões tomadas consideraram os tempos difíceis que cada agregado familiar estaria a passar, considerando também os tempos futuros que serão do ponto de vista financeiro instáveis, e por isso aquando a suspensão da prestação direta dos serviços, as reduções implementadas foram superiores à estipuladas pelas tutelas.

O esforço de garantir a redução do contágio e de assegurar a continuidade de prestação dos serviços, obrigou a rever a utilização dos espaços, definir um plano de contingência geral, em permanente atualização, a testagem massiva de colaboradores e clientes e agora, já neste ano, a vacinação de clientes e colaboradores, indo de encontro às orientações do Plano Nacional de Vacinação.

As respostas residenciais estiveram na mira das nossas maiores preocupações, e agora, mais de um ano depois, podemos afirmar com toda a certeza, que as medidas

tomadas e a rapidez com que foram tomadas, garantiram que nunca tivesse havido um surto de contágio em nenhuma das Residências e mesmo em qualquer um dos nossos restantes serviços.

A Direção

Porto, 12 de maio de 2021



APPC

## ABREVIATURAS

AAD – Ajudantes de Ação Direta

AAE – Ajudantes de Ação Educativa

AO – Ajudantes de Ocupação

CAO – Centro de Atividades de Ocupação

CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres

CC – Centro Comunitário

CRE – Centro de Recursos para o Emprego

CRI – Centro de Recursos para a Inclusão

CRPCP – Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral do Porto

DM – Delfim Maia

ELI – Equipas Locais de Intervenção Precoce

ET – Equipa Técnica

FP – funcionário público

GAM – Grupos de Ajuda Mútua

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

HSST – higiene, saúde e segurança no trabalho

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

JI – Jardim de Infância

MC - Maceda

MOT – motoristas

N/A – Não aplicável

OM – Oportunidade De Melhoria

PAA – Plano Anual de Atividades

PCDI – pessoas com deficiência e incapacidade

PI – plano individual

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

SA – Serviços Administrativos

SG – Serviços Gerais

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UP – Universidade do Porto

UR – Unidade Residencial

URT – Unidade Residencial Temporária

VU – Villa Urbana



## RESULTADOS ESTRATÉGICOS

O Planeamento Estratégico relativo ao triénio de 2018-2020, construído por recurso ao Balanced Score Card, estende os seus trinta e sete (37) objetivos estratégicos, expressos em sessenta e uma (61) metas e respetivos indicadores, ao longo de quatro (4) perspetivas fundamentais: aprendizagem e desenvolvimento, processos internos, financeira e clientes. No final do triénio os resultados apresentam-se resumidamente no quadro que se apresenta abaixo:

### PERSPETIVA DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM DOS RH

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÉNIO
Qualificar os colaboradores quanto à utilização dos meios: - equipamentos e materiais.	4	2	50%	Reforçada a qualificação dos ajudantes de ação direta na condução defensiva e no manuseio correto dos sistemas de segurança nas viaturas adaptadas. Por razões da pandemia teremos de reprogramar a formação a este grupo profissional acerca da tarefa específica da toma de medicação. Considera-se integrada a formação inicial de novos colaboradores de apoio direto sobre áreas tão fundamentais para o seu desempenho diário, como o manuseio de produtos de apoio para a mobilidade e a transferência de pessoas com deficiência.
Aumentar a motivação e satisfação dos colaboradores.	8	6	75%	As metas estabelecidas foram cumpridas, destacando-se a revisão do Manual de Ética e Conduta, a medição da motivação e a definição de um plano para a conciliação com a participação ativa dos colaboradores, através de diversos grupos de trabalho. Esta metodologia reforça a cultura de participação e gestão colaborativa da APPC, contribuindo para resultados mais aproximados ao nível das necessidades e prioridades das pessoas que aqui trabalham.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÊNIO
Investir no desenvolvimento do capital humano	3	1	33%	Investimento efetivo na qualificação das pessoas à medida das necessidades formativas identificadas. Porém ao nível da frequência ainda permanecem alguns setores e funções deficitários, nomeadamente ao nível dos colaboradores de apoio indireto (Serviços gerais, serviços administrativos, manutenção e informática).
Desenvolver competências estratégicas de gestão	3	1	33%	Todas as pessoas (à exceção de uma) que possuem funções de coordenação e gestão de serviços participaram nas ações de qualificação especialmente desenhadas para corresponder ao objetivo estratégico.
Desenvolver competências de inovação	3	1	33%	Neste triénio a aposta na inovação dos serviços ou pelo menos na importância de manter com regularidade uma perspetiva inovadora na abordagem da prestação dos serviços foi ganha, já que mais de metade dos mesmos apresentaram e concretizaram atividades inovadoras
Capacitar os colaboradores, cuidadores e outros stakeholders para assumirem atitudes facilitadoras da participação autodeterminada dos nossos clientes	10	5	50%	O esforço concertado entre todos os serviços, para a qualificação das respetivas equipas quanto às atitudes e condutas de promoção da participação dos clientes da APPC foi notório e alcançado, na medida que foi construído um Guião de boas práticas e os procedimentos específicos que conduzam a esta participação estão a ser incluídos nos documentos orientadores da prestação dos serviços. Este objetivo foi também consolidado junto dos parceiros, uma vez que várias atividades promotoras da participação das pessoas com deficiência foram realizadas em contextos comunitários.
Participar em estudos de investigação sobre a QdV das pessoas com deficiência	3	3	100%	Mantendo a tradição de colaborar com outras entidades para a promoção da investigação na área da paralisia cerebral resultou em 3 estudos. Foram eles:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÉNIO
Qualificar equipa de gestão de colaboradores em coaching e abordagem centrada no colaborador e no desenvolvimento das suas competências	4	4	100%	Objetivo concretizado e verificável através da aplicação do novo modelo de avaliação de desempenho que deixando de estar exclusivamente centrado nos objetivos anuais de equipa e individuais) acrescenta uma avaliação das competências institucionais, interpessoais transformacionais e de execução.
Qualificar as equipas para a investigação na PC	3	3	100%	Qualificar os colaboradores com funções técnicas nas metodologias específicas que lhes permitam organizar, analisar e apresentar os resultados do seu trabalho de forma científica e validada, será certamente uma garantia de efetivos contributos para a melhoria das abordagens à intervenção junto de pessoas com paralisia cerebral ou situações neurológicas afins.
Identificar competências para a cooperação internacional	3	1	33%	Com a preocupação de alargar num futuro próximo, as fronteiras nacionais para uma abordagem europeia das aprendizagens e partilha de boas práticas nos domínios de intervenção com pessoas com deficiência ou incapacidade, foi feito investimento na qualificação de profissionais nomeadamente no domínio da língua inglesa, falada e escrita. Muitos serviços identificam nas respetivas equipas colaboradores que podem assumir este papel de intermediação no benchlearnig internacional.

## PERSPETIVA PROCESSOS INTERNOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÉNIO
Melhorar os equipamentos e infraestruturas	10	10	100%	A taxa de cumprimento deste OE, reflete o investimento da APPC na melhoria das infraestruturas e equipamentos. A idade média da frota automóvel da APPC passou de 15 para 12 anos, tendo havido uma redução de três e não de dois anos, melhorando os resultados previstos a alcançar.
Iniciar a construção do novo equipamento para as respostas sociais de delfim maia	6	3	50%	Este OE foi cumprido apenas parcialmente, uma vez que a construção do novo edifício ainda não ocorreu. Houve uma série de esforços da organização de forma a dar cumprimento a este OE, onde se incluí a submissão de candidatura ao Programa PARES 3.0, promovido pelo ISS, IP, encontrando-nos, ainda, a aguardar a análise da candidatura
Garantir o licenciamento de utilização de todos os equipamentos	3	0	0%	Apesar de todos os esforços, este OE não foi alcançado, estando a inspeção da ANPC prevista para o primeiro trimestre de 2021. Este será mais um passo para a obtenção da certificação.
Garantir a eficácia na gestão e coordenação	4	3	75%	Estabelece-se um cumprimento parcial do Objetivo estratégico e a meta que não foi cumprida (resultados anuais dos serviços superiores a 80%) é explicada pela situação inédita da pandemia com Covid-19
Melhorar a comunicação interna e externa	3	2	67%	O cumprimento parcial deste Objetivo Estratégico, reflete o investimento nesta área, no entanto os resultados alcançados ficam aquém do esperado. Ressalvamos que este OE transita para o próximo triénio, sendo uma área de investimento da organização.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÉNIO
Atrair parceiros locais e nacionais para a missão da APPC	3	3	100%	O cumprimento total deste OE, expressa o trabalho em parceria que a APPC defende e preconiza para todos os seus serviços
Manter todos serviços e respostas sociais (SS, IEFP e Educ.)	3	1	33%	O cumprimento parcial deste Objetivo Estratégico, reflete as dificuldades de alguns serviços (nomeadamente o JI, STPDI, CAARPD e URMaceda) no cumprimento do número de clientes em ano de pandemia. Estes serviços, foram os mais afetados com a redução do número de frequência, como impacto da pandemia.
Aumentar os níveis de qualidade dos serviços	7	4	57%	O cumprimento parcial deste OE reflete a necessidade de sistematização da medição de indicadores dos processos. Apesar de ser uma forma de medição de desempenho da organização prevista, apenas durante este triénio, foi implementada.
Alargar a tipologia de serviços de forma a atender à diversidade de necessidades identificadas	6	2	33%	A reduzida taxa de cumprimento deste OE reflete a não abertura do serviço de turismo acessível como ambicionado. O projeto, foi alvo de um financiamento, via Portugal Inovação Social, no entanto, no final da execução do projeto, o momento de ponderar a abertura do serviço (março de 2020), foi coincidente com o início da pandemia, o que nos fez não avançar com a abertura do serviço, pois face às circunstâncias atuais o turismo previsivelmente iria ter um grande decréscimo, colocando em causa todo o investimento inicial necessário.
Reforçar cooperação nacional e europeia para a investigação na Paralisia Cerebral	1	1	100%	O cumprimento deste OE reflete a manutenção no investimento da APPC na cooperação com entidade nacionais e internacionais para a investigação na Paralisia Cerebral, nomeadamente o projeto SPARCLE.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÊNIO
Avançar para a intervenção baseada nas evidências	3	1	33%	Todos os serviços definiram as práticas de intervenção baseadas na evidência científica que possuem ou pretendem implementar, no entanto, ficamos um pouco aquém da implementação das práticas definidas em todos os serviços, o que traduz o incumprimento deste OE.
Aumentar as candidaturas a projetos com os países de língua portuguesa	3	2	67%	Apesar do OE não se encontrar totalmente cumprido, durante este triénio houve um investimento na reestruturação do gabinete de projetos, permitindo quer um aumento na apresentação de candidaturas, quer um aumento no número de candidaturas aprovadas. O único objetivo que ficou aquém do previsto foi relativo à capacitação de novos/as colaboradores/as na área de gestão de projetos.

## PERSPETIVA FINANCEIRA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÉNIO
Criar novos fluxos financeiros	8	2	25%	O total de gastos e perdas do triénio 2018/2020 é de 15.297.685,89€ e o total de rendimentos e ganhos é de 15.108.361,95€, com um resultado líquido de (189.323,94€). As verbas do setor público, dotação da Segurança Social e Ministério da Educação, têm-se mantido e representam 78,4% do total de rendimentos e ganhos. A criação de novos fluxos financeiros repercute-se nas restantes rubricas de rendimentos que representam 21,6%, sendo aqui essencial a execução orçamental de projetos que no ano de 2020 foi comprometida com a interrupção de atividades formativas.
Promover a rentabilidade dos recursos humanos	3	2	67%	Os gastos com o pessoal representam 74,3% do total de gastos e perdas. Nos 3 anos a execução orçamental nesta rubrica é de 99%. A gestão de pessoas é essencial na estratégia da APPC, onde se tem investido na otimização dos recursos humanos, com uma gestão centralizada das informações sobre colaboradores e candidatos; registo diário de atividades, criação e promoção para utilização de agenda eletrónica que permite gerir tarefas e prazos, registo de formação interna e externa, gestão e controlo da renovação de contratos de trabalho.
Manter as verbas do setor público	4	4	100%	Nos últimos três anos as verbas provenientes da dotação da Segurança Social e do Ministério da Educação perfazem 11.836.863,78€, representando 78,4% do total de rendimentos e ganhos, cumprindo na íntegra os valores orçamentados.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÊNIO
Implementar plano de investimento na melhoria e conservação das infraestruturas	5	3	60%	O valor orçamentado nos últimos 3 anos para conservação e reparação de edifícios e equipamentos é de 291.175,45€ e o valor executado é de 327.528,91€ que representa 112%. A APPC tem contratos de manutenção para todos os equipamentos dos 5 edifícios nas diversas áreas: lavandaria, cozinha, ar condicionado, uta, caldeiras, radiadores, posto de transformação, quadros elétricos, piscina, elevadores, painéis solares e fotovoltaicos.
Revisão da política de gestão de RH	3	2	67%	A política de gestão de recursos humanos tem por base atividades nas áreas de recrutamento, saúde e segurança, formação, avaliação de desempenho e comunicação. O envolvimento dos colaboradores na definição e criação de protocolo de motivação, conciliação, satisfação e qualidade de vida é revelador de um relacionamento ativo, sendo que neste último ano pandémico foram promovidas diversas medidas de promoção da saúde e segurança dos colaboradores.

## PERSPETIVA CLIENTES E OUTROS STAKEHOLDERS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÉNIO
Promover a qualidade de vida dos clientes e cuidadores	16	7	44%	<p>A whoqol-BREF e Escala de Desgaste do Cuidador Familiar foram definidas como escalas de medição da qualidade de vida; Quanto ao nível médios de qualidade de vida dos clientes, apenas cinco serviços registaram a manutenção destes níveis no final do triénio ; Ainda não foi aplicada a todos os clientes a avaliação sobre a sua qualidade de vida ( registando-se no final do triénio um percentagem de 88% de clientes com esta medição realizada); quanto a novos clientes tendencialmente realiza-se a medição da qualidade de vida ( em 2019, 100% dos novos clientes responderam sobre a sua qualidade de vida), porém as dificuldades dos acolhimentos de novos clientes em estado de emergência resultaram em procedimentos menos completos e portanto com menos avaliações sobre a qualidade de vida. A 20% dos cuidadores e significativos dos clientes regulares foi realizada a medição da qualidade de vida. A revisão dos procedimentos do serviço de prescrição de produtos de apoio significou uma redução efetiva do tempo de espera para avaliação (Menos 21 dias nas situações de Paralisia Cerebral. Noutras condições a redução foi de 12 dias em relação a 2019). A taxa de empregabilidade dos clientes atendidos em Centro de Recursos para o emprego subiu 0,5%face ao ano de 2019. Todos os clientes possuem os seus projetos de vida refletidos nos respetivos Planos Individuais.</p>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÊNIO
Desenvolver novos serviços	2	1	50%	A abertura de novos serviços pela APPC, neste triênio, não conseguiu alcançar os resultados previstos, pois a implementação dos 2 projetos: Food Truck e Consultoria na área da acessibilidade em casa e nos contextos comunitários, foi condicionada no ano de 2020, com a pandemia. A Food Truck iria iniciar a sua atividade em festivais e feiras, que foram canceladas ainda no primeiro trimestre de 2020, e o serviço de consultoria funcionará num espaço cuja intervenção não conseguiu ser concluída devido, igualmente, à pandemia.
Manter a satisfação dos atuais clientes	3	2	67%	Não podemos dizer que a satisfação global dos clientes, ao longo deste triênio, teve grande variância. No final de 2017, os valores encontravam-se nos 94%, tendo havido um ligeiro aumento nos anos de 2019 e 2020, chegando aos 95%. No ano de 2020, o resultado voltou aos 94%. Considerando os valores tão estáveis ao nível da satisfação global, no próximo triênio devemos passar a medir a taxa de clientes satisfeitos com os serviços prestados na APPC.
Aumentar a satisfação dos nossos clientes com os recursos materiais e físicos	2	1	50%	Durante o triênio conseguimos alcançar níveis de satisfação elevada (muito satisfeitos) com os recursos materiais e físicos: viaturas, alimentação e equipamentos superiores a 50%. Para tal, houve um investimento significativo da APPC quer na revisão do contrato de prestação de serviços de alimentação, quer ao nível da manutenção e reabilitação de espaços e equipamentos. Durante o triênio, não foi possível, a criação de um Observatório de clientes, para avaliação de recursos materiais e físicos dos serviços.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÉNIO
Aumentar as intervenções de base comunitária	3	1	33%	Os constrangimentos decorrentes das medidas sanitárias de prevenção do contágio condicionaram a concretização deste OE, sendo que o planeado era um aumento progressivo e continuado das intervenções em contexto natural de vida. Em 2018 verificou-se um aumento de 26% destas intervenções mas em 2019 e 2020 diminuíram em 11 e 6 pontos percentuais.
Criar um ambiente promotor da qualidade de vida dos colaboradores	8	5	63%	Criado um plano de melhoria das condições de trabalho a partir da análise aos fatores motivacionais dos colaboradores e as suas necessidades de conciliação profissional, familiar e pessoal; não existiu uma avaliação da QdV dos colaboradores, mas foi aplicada uma análise motivacional (motivograma); Quanto às baixas resultantes de acidentes de trabalho não se verificou a esperada diminuição de 15%, porem o resultado não deixou de ser aproximado – esperava-se um total de 64 baixas por acidentes de trabalho, mas o acumulado foi de 66 baixas por acidentes de trabalho nos 3 anos
Melhorar a abrangência do continuum de serviços	4	2	50%	Neste triénio concretizou-se o levantamento de necessidades e expectativas não atendidas pelos serviços disponíveis na APPC (recolha nos planos individuais), e respetiva tipificação. Ainda não se espelham todos os domínios de qualidade de vida nos objetivos individuais dos clientes, embora se continue a avançar neste propósito. Ficou por realizar a análise sobre a eficácia de procedimentos de intervenção utilizados pelos serviços.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NR DE METAS PREVISTAS	NR DE METAS CUMPRIDAS	TAXA DE CUMPRIMENTO DO OE	ANÁLISE QUALITATIVA DO TRIÊNIO
Apoiar a aplicação da Carta dos Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência nos PALOP	2	2	100%	<p>O projeto financiado pela DGS - Alimentação na(s) Deficiência(s) - (AnD) no ano de 2019, em muito contribuiu para a execução das metas deste objetivo estratégico.</p> <p>Durante o ano de 2019, através do Projeto AnD, a equipa de nutricionistas foi a Cabo Verde promover ações de formação e informação para técnicos e pais nas questões relacionadas com a alimentação saudável e as texturas adaptadas das crianças e adultos com deficiência. Uma equipa técnica da associação Acarilhar de Cabo Verde esteve presente, no Porto, no Congresso: Alimentação na(s) Deficiência(s), promovido pela APPC.</p> <p>Este contacto prolongou-se ao longo de 2019 e 2020, havendo uma partilha de experiências e boas práticas entre as organizações dos 2 países.</p>

## CONTAS DO EXERCÍCIO

PÁGINA EM BRANCO

**Balanço em 31 de Dezembro de 2020**

(valores em euros)

RUBRICAS	PERIODOS	
	31/12/2020	31/12/2019
<b>ATIVO</b>		
<b>Ativo não corrente</b>		
Ativos fixos tangíveis	4 769 698,48	5 181 328,73
Outros investimentos financeiros	35 250,21	28 457,06
	4 804 948,69	5 209 785,79
<b>Ativo corrente</b>		
Inventários	0,00	0,00
Créditos a receber	109 511,41	88 315,57
Estado e outros entes públicos	20 647,52	12 620,86
Diferimentos	18 534,49	17 995,56
Outros ativos correntes	994 329,34	349 620,58
Caixa e depósitos bancários	39 034,15	47 650,18
	1 182 056,91	516 202,75
<b>Total do ativo</b>	5 987 005,60	5 725 988,54
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>		
<b>Fundos Patrimoniais</b>		
Fundos	98 693,17	98 693,17
Reservas	50 000,00	50 000,00
Resultados transitados	259 003,78	387 160,77
Ajustamentos/ outras variações nos fundos patrimoniais	3 410 829,51	3 954 650,70
	3 818 526,46	4 490 504,64
Resultado líquido do período	-99 745,01	-92 057,47
<b>Total do fundo de capital</b>	3 718 781,45	4 398 447,17
<b>Passivo</b>		
<b>Passivo não corrente</b>		
Financiamentos obtidos	232 825,36	57 106,39
	232 825,36	57 106,39
<b>Passivo corrente</b>		
Fornecedores	150 385,95	147 969,33
Estado e outros entes públicos	266 947,30	177 706,36
Financiamentos obtidos	232 443,91	197 819,21
Diferimentos	665 514,18	82 087,77
Outros passivos correntes	720 107,45	664 852,31
	2 035 398,79	1 270 434,98
<b>Total do passivo</b>	2 268 224,15	1 327 541,37
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>	5 987 005,60	5 725 988,54

## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

(Valores em euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	PERIODOS	
	31/12/2020	31/12/2019
Vendas e serviços prestados	329 444,22	449 839,01
Subsídios, doações e legados à exploração	4 488 461,52	4 393 445,50
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-1 049,20	-9 818,70
Fornecimentos e serviços externos	-983 722,77	-1 192 079,53
Gastos com o pessoal	-3 929 608,03	-3 805 564,68
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-8 727,26	-6 709,58
Outros rendimentos	286 224,46	297 398,01
Outros gastos	-10 754,09	-29 066,45
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	<b>170 268,85</b>	<b>97 443,58</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-261 202,01	-182 204,32
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	<b>-90 933,16</b>	<b>-84 760,74</b>
Juros e gastos similares suportados	-8 811,85	-7 296,73
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>-99 745,01</b>	<b>-92 057,47</b>
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>-99 745,01</b>	<b>-92 057,47</b>

**DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA**  
**Período findo em DEZEMBRO de 2020**

(valores em euros)

RUBRICAS	PERÍODOS	
	dezembro 2020	dezembro 2019
<b>Fluxos de caixa das atividades</b>		
<b>Recebimentos de clientes e utentes</b>	353 340,56	522 396,08
<b>Pagamentos a fornecedores</b>	-1 000 321,12	-1 175 415,91
<b>Pagamentos ao pessoal</b>	-3 805 851,12	-3 778 506,91
Caixa gerado pelas operações	-4 452 831,68	-4 431 526,74
<b>Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento</b>	1 399,77	1 794,40
<b>Outros recebimentos/pagamentos</b>	4 447 151,93	4 558 546,77
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)	-4 279,98	128 814,43
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>		
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>		
Ativos fixos tangíveis	-219 567,52	-70 891,22
Ativos intangíveis		
Outros ativos financeiros	-6 793,15	-6 120,05
Outros ativos		
<b>Recebimentos provenientes de:</b>		
Ativos fixos tangíveis	316,80	5 362,10
Ativos intangíveis		
Investimentos financeiros		
Outros activos		
Subsídios ao investimento	20 176,00	
Juros e rendimentos similares		
Dividendos		
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)	-205 867,87	-71 649,17
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>		
<b>Recebimentos provenientes de:</b>		
Financiamentos obtidos	210 343,67	
Realizações de fundos		
Cobertura de prejuízos		
Doações		
Outras operações de financiamento		
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>		
Financiamentos obtidos		-63 605,05
Juros e gastos similares	-8 811,85	-7 296,73
Dividendos		
Reduções de capital de fundo		
Outras operações de financiamento		
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)	201 531,82	-70 901,78
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>	-8 616,03	-13 736,52
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>	47 650,18	61 386,70
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	39 034,15	47 650,18

**RESULTADOS POR VALÊNCIAS E DE OUTRAS ATIVIDADES**

Conta	Descrição	TOTAL	CAO SEMI - INTERNATO	TRANSPORTES	CENTRO DE ATEND. ACOMP. ANIMAÇÃO PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	LAR RESIDENCIAL MACEDA
<b>71</b>	<b>Vendas</b>					
<b>72</b>	<b>Prestações de serviços</b>	<b>329 444,22</b>	<b>10 463,47</b>	<b>1 647,60</b>		<b>25 542,00</b>
721	Matrículas e mensalidades de utentes	321 888,55	10 463,47	1 647,60		25 542,00
722/8	Outras	7 555,67				
<b>75</b>	<b>Comparticipações e subsídios à exploração</b>	<b>4 488 461,52</b>	<b>204 313,03</b>	<b>36 552,00</b>	<b>82 148,40</b>	<b>296 255,52</b>
7511	Centro Regional de Segurança Social	3 801 965,31	201 297,00	36 552,00	82 148,40	296 255,52
7512/9	Outros	308 227,59	3 016,03			
752/8	De outros setores	378 268,62				
<b>76</b>	<b>Reversões</b>	<b>1 184,46</b>	<b>954,21</b>			<b>230,25</b>
<b>78</b>	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>	<b>286 224,46</b>	<b>5 054,76</b>			<b>6 112,26</b>
	<b>Subtotal (1).....</b>	<b>5 105 314,66</b>	<b>220 785,47</b>	<b>38 199,60</b>	<b>82 148,40</b>	<b>328 140,03</b>
<b>61</b>	<b>Custo Mercadorias Vend. Mat. Consumidas</b>	<b>1 049,20</b>				
6121	Géneros alimentares	1 049,20				
6122	Outros					
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e serviços externos:</b>	<b>983 722,77</b>	<b>37 807,81</b>	<b>4 992,18</b>	<b>9 649,09</b>	<b>60 271,87</b>
6211	Exploração de refeitórios	152 507,59	2 878,44			16 048,30
6212	Sub Contratos	2 385,01				
6221	Trabalhos especializados	43 340,88	1 399,30	247,56	557,74	1 638,20
6222	Publicidade e propaganda	4 328,52				
6223	Vigilância e segurança	23 187,12	924,09	163,81	368,31	1 733,52
6224	Honorários	98 924,67	1 941,06			
6226	Conservação e reparação	155 008,94	2 992,47	722,90	1 746,06	7 024,92
6227	Serviços bancários	9 187,30	482,44	82,76	186,60	637,03
6228	Outros	73,80				73,80
6231	Ferramentas e utensílios	12 639,73	86,66	15,32	34,55	468,95
6232	Livros e documentação técnica	1 124,78				
6233	Material de escritório	16 117,04	779,28	130,08	498,59	1 166,61
6234	Artigos p/oferta	81,36				
6235	Material didático	4 162,60				
6238	Outros	56 636,74	2 133,88	642,19	1 448,61	5 276,13
6241	Eletricidade	60 304,33	3 442,33	344,34	774,05	9 630,51
62421	Gás	22 957,81				561,82
62422	Gasóleo	28 735,93	5 170,88	918,42	1 168,33	
62423	Gasolina	967,23				
6243	Água	20 907,13	566,87	11,85	26,60	1 688,34
6248	Outros					
625	Deslocações, estadas e transportes	157,40				
6261	Rendas e Alugueres	7 724,34	334,93	59,35	133,47	86,10
6262	Comunicação	64 305,31	4 586,77	730,08	1 345,19	4 633,55
6263	Seguros	32 768,85	3 946,23	707,03	764,57	2 283,54
6265	Contencioso e notariado	525,01				255,00
6266	Despesas de representação	13,98				
6267	Limpeza, higiene e conforto	42 035,30	2 931,99	164,36	370,57	4 470,81
6268	Outros serviços	87 845,94	355,26	28,90	66,09	15,70
6269	Rouparia	6 619,71	68,65	12,13	27,37	832,24
6272	Encargos de saúde	8 481,12	263,30	11,10	67,39	799,01
6274	Recreação e desporto	1 931,66				
6278	Despesas com atividades dos utentes	17 735,64	2 522,98		65,00	947,79
<b>63</b>	<b>Gastos com o pessoal:</b>	<b>3 929 608,03</b>	<b>298 917,94</b>	<b>51 859,81</b>	<b>68 651,55</b>	<b>253 577,08</b>
6321	Renumerações certas	2 932 681,13	218 347,76	39 791,67	51 084,76	190 680,16
6322	Renumerações adicionais	246 237,47	21 827,34	3 057,58	3 597,78	15 986,68
634	Indemnizações	10 952,23	4 538,19			133,61
635	Encargos sobre renumerações	647 724,44	48 841,04	8 316,86	12 947,59	42 581,29
636	Seguros acidentes trab./ Doenças profissionais	36 786,46	3 067,79	559,07	717,74	2 679,06
637/8	Outros custos com o pessoal	55 226,30	2 295,82	134,63	303,68	1 516,28
<b>64</b>	<b>Amortizações</b>	<b>261 202,01</b>	<b>537,86</b>	<b>35,35</b>	<b>129,16</b>	<b>5 191,79</b>
<b>65</b>	<b>Perdas por imparidades</b>	<b>9 911,72</b>				<b>1 101,80</b>
<b>68</b>	<b>Outros gastos e perdas</b>	<b>10 754,09</b>	<b>258,13</b>	<b>45,64</b>	<b>102,63</b>	<b>1 104,66</b>
<b>69</b>	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>	<b>8 811,85</b>	<b>606,81</b>	<b>72,52</b>	<b>163,62</b>	<b>558,34</b>
	<b>Subtotal (2).....</b>	<b>5 205 059,67</b>	<b>338 128,55</b>	<b>57 005,50</b>	<b>78 696,05</b>	<b>321 805,54</b>
<b>81</b>	<b>RESULTADO LÍQUIDO (1)-(2)=(3)</b>	<b>(99 745,01)</b>	<b>(117 343,08)</b>	<b>(18 805,90)</b>	<b>3 452,35</b>	<b>6 334,49</b>

**RESULTADOS POR VALÊNCIAS E DE OUTRAS ATIVIDADES**

Conta	Descrição	CAO MACEDA	REABILITAÇÃO	CAO VILLA URBANA	CATL	LAR RESIDENCIAL VILLA URBANA
<b>71</b>	<b>Vendas</b>					
<b>72</b>	<b>Prestações de serviços</b>	<b>22 064,27</b>		<b>22 508,39</b>	<b>19 320,35</b>	<b>113 754,59</b>
721	Matrículas e mensalidades de utentes	22 064,27		22 508,39	19 320,35	113 754,59
722/8	Outras					
<b>75</b>	<b>Comparticipações e subsídios à exploração</b>	<b>191 481,62</b>	<b>1 292 886,00</b>	<b>201 532,34</b>	<b>35 004,72</b>	<b>431 685,70</b>
7511	Centro Regional de Segurança Social	191 481,62	1 277 886,00	201 532,34	35 004,72	431 685,70
7512/9	Outros		15 000,00			
752/8	De outros setores					
<b>76</b>	<b>Reversões</b>					
<b>78</b>	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>	<b>7 194,00</b>	<b>75 131,84</b>	<b>16 182,79</b>	<b>3 576,80</b>	<b>30 972,67</b>
	<b>Subtotal (1).....</b>	<b>220 739,89</b>	<b>1 368 017,84</b>	<b>240 223,52</b>	<b>57 901,87</b>	<b>576 412,96</b>
<b>61</b>	<b>Custo Mercadorias Vend. Mat. Consumidas</b>					<b>136,80</b>
6121	Géneros alimentares					136,80
6122	Outros					
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e serviços externos:</b>	<b>49 216,90</b>	<b>162 832,65</b>	<b>51 193,40</b>	<b>19 799,32</b>	<b>152 334,51</b>
6211	Exploração de refeitórios	7 950,77	2 927,90	3 314,01	8 139,66	56 607,97
6212	Sub Contratos				190,01	
6221	Trabalhos especializados	1 032,48	5 099,83	1 147,43	230,83	2 036,15
6222	Publicidade e propaganda		256,46			
6223	Vigilância e segurança	1 979,29	10 212,43	752,42	151,36	1 335,91
6224	Honorários	2 177,28	1 968,21	1 935,24		81,98
6226	Conservação e reparação	6 187,77	45 892,05	12 034,77	2 640,06	28 653,29
6227	Serviços bancários	479,84	2 729,67	440,42	88,55	782,01
6228	Outros					
6231	Ferramentas e utensílios	935,47	4 695,96	708,92	136,58	1 379,19
6232	Livros e documentação técnica	110,12	566,09			
6233	Material de escritório	820,76	3 878,52	873,48	175,57	804,04
6234	Artigos p/oferta				159,85	
6235	Material didático				159,85	
6238	Outros	2 723,43	14 310,45	4 738,00	797,23	7 566,48
6241	Electricidade	3 341,26	14 732,66	3 999,71	1 523,33	12 855,85
62421	Gás	281,83	1 369,12	3 105,26	1 228,11	10 727,55
62422	Gasóleo	6 555,12	3 487,87	3 559,75		500,00
62423	Gasolina		817,23			
6243	Água	396,30	1 425,40	506,78	1 004,54	7 506,85
6248	Outros					
625	Deslocações, estadas e transportes		63,60			
6261	Rendas e Alugueres	385,30	1 340,74	469,33	79,55	702,16
6262	Comunicação	4 860,51	20 965,35	4 724,69	1 216,98	6 801,42
6263	Seguros	3 294,37	7 860,04	2 593,39	320,75	2 523,38
6265	Contencioso e notariado					
6266	Despesas de representação					
6267	Limpeza, higiene e conforto	2 894,26	11 411,60	2 748,50	1 059,95	8 654,61
6268	Outros serviços	663,59	1 663,34	215,33		310,74
6269	Rouparia	154,35	341,61	64,61	12,97	114,65
6272	Encargos de saúde	307,12	4 613,71	697,98	115,31	1 173,75
6274	Recreação e desporto					
6278	Despesas com atividades dos utentes	1 685,68	202,81	2 563,38	528,13	1 216,53
<b>63</b>	<b>Gastos com o pessoal:</b>	<b>247 850,86</b>	<b>1 000 680,51</b>	<b>250 346,94</b>	<b>76 028,02</b>	<b>476 809,51</b>
6321	Renumerações certas	186 034,57	731 497,80	184 686,61	56 412,62	357 592,61
6322	Renumerações adicionais	16 993,95	60 493,89	18 767,93	5 430,47	31 420,54
634	Indemnizações	381,00	570,00		102,66	3 047,63
635	Encargos sobre renumerações	41 046,96	181 649,73	43 510,68	13 114,96	80 207,80
636	Seguros acidentes trab./ Doenças profissionais	2 613,79	10 215,15	2 594,85	792,60	3 202,67
637/8	Outros custos com o pessoal	780,59	16 253,94	786,87	174,71	1 338,26
<b>64</b>	<b>Amortizações</b>	<b>4 632,83</b>	<b>102 950,01</b>	<b>30 106,34</b>	<b>6 372,88</b>	<b>52 035,07</b>
<b>65</b>	<b>Perdas por imparidades</b>	<b>3 239,54</b>		<b>3 498,66</b>	<b>279,69</b>	
<b>68</b>	<b>Outros gastos e perdas</b>	<b>286,40</b>	<b>3 387,06</b>	<b>1 494,86</b>	<b>292,22</b>	<b>2 586,21</b>
<b>69</b>	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>	<b>616,92</b>	<b>2 459,55</b>	<b>691,59</b>	<b>110,78</b>	<b>950,26</b>
	<b>Subtotal (2).....</b>	<b>305 843,45</b>	<b>1 272 309,78</b>	<b>337 331,79</b>	<b>102 882,91</b>	<b>684 852,36</b>
<b>81</b>	<b>RESULTADO LÍQUIDO (1)-(2)=(3)</b>	<b>(85 103,56)</b>	<b>95 708,06</b>	<b>(97 108,27)</b>	<b>(44 981,04)</b>	<b>(108 439,40)</b>

<b>RESULTADOS POR VALÊNCIAS E DE OUTRAS ATIVIDADES</b>		CENTRO COMUNITÁRIO	GRUPO AJUDA MÚTUA	JARDIM INFÂNCIA	CRECHE	ELI PORTO
Conta	Descrição					
<b>71</b>	<b>Vendas</b>					
<b>72</b>	<b>Prestações de serviços</b>			<b>52 686,93</b>	<b>48 556,66</b>	
721	Matrículas e mensalidades de utentes			52 686,93	48 556,66	
722/8	Outras					
<b>75</b>	<b>Comparticipações e subsídios à exploração</b>	<b>58 839,54</b>	<b>23 765,40</b>	<b>135 228,49</b>	<b>109 794,58</b>	<b>74 658,60</b>
7511	Centro Regional de Segurança Social	58 839,54	23 765,40	135 228,49	106 191,68	74 658,60
7512/9	Outros				3 602,90	
752/8	De outros setores					
<b>76</b>	<b>Reversões</b>					
<b>78</b>	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>	<b>10 941,74</b>	<b>2 211,33</b>	<b>10 771,24</b>	<b>433,05</b>	
	<b>Subtotal (1).....</b>	<b>69 781,28</b>	<b>25 976,73</b>	<b>198 686,66</b>	<b>158 784,29</b>	<b>74 658,60</b>
<b>61</b>	<b>Custo Mercadorias Vend. Mat. Consumidas</b>					
6121	Géneros alimentares					
6122	Outros					
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e serviços externos:</b>	<b>18 023,35</b>	<b>6 489,31</b>	<b>51 852,50</b>	<b>28 699,88</b>	<b>2 400,00</b>
6211	Exploração de refeitórios	924,68	14,02	27 874,82	19 342,14	
6212	Sub Contratos			1 862,90	332,10	
6221	Trabalhos especializados	340,66	141,99			
6222	Publicidade e propaganda					
6223	Vigilância e segurança	223,50	93,54	874,06		
6224	Honorários	1 060,83			98,40	
6226	Conservação e reparação	3 897,79	1 632,02	4 155,09	1 301,90	
6227	Serviços bancários	130,97	54,39			
6228	Outros					
6231	Ferramentas e utensílios	201,69	84,24	1 625,31	195,93	
6232	Livros e documentação técnica			448,57		
6233	Material de escritório	259,42	107,99		42,00	
6234	Artigos p/oferta					
6235	Material didático	17,25		3 473,19	512,31	
6238	Outros	537,25	423,16	823,00	500,00	1 700,00
6241	Eletricidade	2 248,98	941,81	1 286,58		
62421	Gás	1 813,13	759,28	1 037,25		
62422	Gasóleo				707,82	
62423	Gasolina					
6243	Água	1 464,93	669,67	837,11	3,78	
6248	Outros					
625	Deslocações, estadas e transportes					
6261	Rendas e Alugueres	117,47	49,12		3 602,90	
6262	Comunicação	1 710,35	585,42	265,13	261,24	700,00
6263	Seguros	473,86	197,95	308,77	667,98	
6265	Contencioso e notariado					
6266	Despesas de representação					
6267	Limpeza, higiene e conforto	1 565,23	654,79	765,55	937,55	
6268	Outros serviços			21,43	35,40	
6269	Rouparia	19,19	7,99	4 856,36		
6272	Encargos de saúde	170,27	71,93	66,98	24,83	
6274	Recreação e desporto	10,00				
6278	Despesas com atividades dos utentes	835,90		1 270,40	133,60	
<b>63</b>	<b>Gastos com o pessoal:</b>	<b>64 754,29</b>	<b>47 452,17</b>	<b>159 313,57</b>	<b>122 934,27</b>	<b>53 714,69</b>
6321	Renumerações certas	48 352,85	36 457,75	120 038,97	92 403,99	40 321,20
6322	Renumerações adicionais	3 256,33	2 249,57	10 727,28	8 592,85	3 665,08
634	Indemnizações				25,40	
635	Encargos sobre renumerações	12 146,26	8 138,79	26 789,21	20 613,75	9 032,06
636	Seguros acidentes trab./ Doenças profissionais	679,36	512,23	1 686,55	1 298,28	566,51
637/8	Outros custos com o pessoal	319,49	93,83	71,56		129,84
<b>64</b>	<b>Amortizações</b>	<b>7 629,11</b>	<b>983,21</b>	<b>19 474,83</b>	<b>1 308,24</b>	
<b>65</b>	<b>Perdas por imparidades</b>	<b>140,00</b>		<b>778,06</b>		
<b>68</b>	<b>Outros gastos e perdas</b>	<b>431,41</b>	<b>180,61</b>	<b>76,50</b>		
<b>69</b>	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>	<b>163,70</b>	<b>68,22</b>	<b>28,04</b>		
	<b>Subtotal (2).....</b>	<b>91 141,86</b>	<b>55 173,52</b>	<b>231 523,50</b>	<b>152 942,39</b>	<b>56 114,69</b>
<b>81</b>	<b>RESULTADO LÍQUIDO (1)-(2)=(3)</b>	<b>(21 360,58)</b>	<b>(29 196,79)</b>	<b>(32 836,84)</b>	<b>5 841,90</b>	<b>18 543,91</b>

**RESULTADOS POR VALÊNCIAS E DE OUTRAS ATIVIDADES**

Conta	Descrição	ELI GONDOMAR	ELI MAIA	PROJECTO FORMAÇÃO MEDIDA 3.01 - 313	ASSOCIATIVISMO	PROJETO CRIARTE
<b>71</b>	<b>Vendas</b>					
<b>72</b>	<b>Prestações de serviços</b>				<b>7 555,67</b>	
721	Matrículas e mensalidades de utentes					
722/8	Outras				7 555,67	
<b>75</b>	<b>Comparticipações e subsídios à exploração</b>	<b>152 353,45</b>	<b>149 827,00</b>	<b>78 247,45</b>	<b>35 920,70</b>	<b>321,77</b>
7511	Centro Regional de Segurança Social	152 353,45	149 827,00		12 032,90	
7512/9	Outros				23 887,80	
752/8	De outros setores			78 247,45		321,77
<b>76</b>	<b>Reversões</b>					
<b>78</b>	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>				<b>61 974,91</b>	
	<b>Subtotal (1).....</b>	<b>152 353,45</b>	<b>149 827,00</b>	<b>78 247,45</b>	<b>105 451,28</b>	<b>321,77</b>
<b>61</b>	<b>Custo Mercadorias Vend. Mat. Consumidas</b>				<b>912,40</b>	
6121	Géneros alimentares				912,40	
6122	Outros					
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e serviços externos:</b>	<b>2 450,00</b>	<b>2 450,00</b>	<b>47 130,74</b>	<b>24 179,09</b>	<b>180,00</b>
6211	Exploração de refeitórios				3 303,45	
6212	Sub Contratos					
6221	Trabalhos especializados			664,20	8 302,50	
6222	Publicidade e propaganda				247,60	
6223	Vigilância e segurança					
6224	Honorários			20 683,20	6 634,15	180,00
6226	Conservação e reparação					
6227	Serviços bancários					
6228	Outros					
6231	Ferramentas e utensílios				32,89	
6232	Livros e documentação técnica					
6233	Material de escritório			409,50	2 036,79	
6234	Artigos p/oferta				81,36	
6235	Material didático					
6238	Outros	1 750,00	1 750,00	776,03	755,00	
6241	Electricidade			583,67		
62421	Gás					
62422	Gasóleo				293,83	
62423	Gasolina					
6243	Água					
6248	Outros					
625	Deslocações, estadas e transportes				93,80	
6261	Rendas e Alugueres				264,74	
6262	Comunicação	700,00	700,00		802,04	
6263	Seguros				69,61	
6265	Contencioso e notariado				270,01	
6266	Despesas de representação				13,98	
6267	Limpeza, higiene e conforto					
6268	Outros serviços			23 990,14		
6269	Rouparia					
6272	Encargos de saúde					
6274	Recreação e desporto					
6278	Despesas com atividades dos utentes			24,00	977,34	
<b>63</b>	<b>Gastos com o pessoal:</b>	<b>83 484,31</b>	<b>51 184,79</b>	<b>31 116,71</b>		
6321	Renumerações certas	62 248,89	38 351,14	29 596,28		
6322	Renumerações adicionais	5 894,29	3 487,67	200,34		
634	Indemnizações					
635	Encargos sobre renumerações	13 951,69	8 597,31	1 320,09		
636	Seguros acidentes trab./ Doenças profissionais	874,60	538,83			
637/8	Outros custos com o pessoal	514,84	209,84			
<b>64</b>	<b>Amortizações</b>					<b>141,77</b>
<b>65</b>	<b>Perdas por imparidades</b>				<b>17,50</b>	
<b>68</b>	<b>Outros gastos e perdas</b>				<b>180,11</b>	
<b>69</b>	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>					
	<b>Subtotal (2).....</b>	<b>85 934,31</b>	<b>53 634,79</b>	<b>78 247,45</b>	<b>25 289,10</b>	<b>321,77</b>
<b>81</b>	<b>RESULTADO LÍQUIDO (1)-(2)=(3)</b>	<b>66 419,14</b>	<b>96 192,21</b>	<b>-</b>	<b>80 162,18</b>	<b>-</b>

<b>RESULTADOS POR VALÊNCIAS E DE OUTRAS ATIVIDADES</b>		IEFP SETOR Terciário	TURISMO ACESSÍVEL	PROJETO FODD TRUCK	FORMAÇÃO MEDIDA 3.01 - 228	GIMNOVILLA
Conta	Descrição					
<b>71</b>	<b>Vendas</b>					
<b>72</b>	<b>Prestações de serviços</b>					
721	Matrículas e mensalidades de utentes					
722/8	Outras					
<b>75</b>	<b>Comparticipações e subsídios à exploração</b>		<b>23 701,80</b>		<b>145 546,87</b>	
7511	Centro Regional de Segurança Social					
7512/9	Outros					
752/8	De outros setores		23 701,80		145 546,87	
<b>76</b>	<b>Reversões</b>					
<b>78</b>	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>	<b>1 754,50</b>	<b>17 348,54</b>			<b>12 416,43</b>
	Subtotal (1).....	<b>1 754,50</b>	<b>41 050,34</b>		<b>145 546,87</b>	<b>12 416,43</b>
<b>61</b>	<b>Custo Mercadorias Vend. Mat. Consumidas</b>					
6121	Géneros alimentares					
6122	Outros					
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e serviços externos:</b>	<b>1 764,80</b>	<b>17 000,00</b>	<b>3 345,55</b>	<b>103 502,15</b>	<b>32 006,39</b>
6211	Exploração de refeitórios					
6212	Sub Contratos					
6221	Trabalhos especializados		17 000,00		1 328,40	282,90
6222	Publicidade e propaganda			1 838,85		
6223	Vigilância e segurança					
6224	Honorários				43 662,40	8 573,18
6226	Conservação e reparação					8 715,73
6227	Serviços bancários					
6228	Outros					
6231	Ferramentas e utensílios					19,90
6232	Livros e documentação técnica					
6233	Material de escritório	801,30		505,46	453,83	331,54
6234	Artigos p/oferta					
6235	Material didático					
6238	Outros	301,00			1 710,66	497,42
6241	Electricidade	302,50			1 124,99	2 573,15
62421	Gás					2 074,46
62422	Gasóleo					
62423	Gasolina					
6243	Água	190,00				4 562,17
6248	Outros					
625	Deslocações, estadas e transportes					
6261	Rendas e Alugueres					
6262	Comunicação			16,42		503,97
6263	Seguros			952,52		839,97
6265	Contencioso e notariado					
6266	Despesas de representação					
6267	Limpeza, higiene e conforto	170,00				1 604,84
6268	Outros serviços			32,30	55 164,77	
6269	Rouparia					
6272	Encargos de saúde					
6274	Recreação e desporto					1 427,16
6278	Despesas com atividades dos utentes				57,10	
<b>63</b>	<b>Gastos com o pessoal:</b>		<b>6 701,80</b>	<b>185,00</b>	<b>42 044,72</b>	
6321	Renumerações certas		5 207,30		40 907,02	
6322	Renumerações adicionais				400,68	
634	Indemnizações					
635	Encargos sobre renumerações		1 494,50		737,02	
636	Seguros acidentes trab./ Doenças profissionais					
637/8	Outros custos com o pessoal			185,00		
<b>64</b>	<b>Amortizações</b>			<b>4 203,04</b>		<b>2 159,57</b>
<b>65</b>	<b>Perdas por imparidades</b>					
<b>68</b>	<b>Outros gastos e perdas</b>					
<b>69</b>	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>					
	Subtotal (2).....	<b>1 764,80</b>	<b>23 701,80</b>	<b>7 733,59</b>	<b>145 546,87</b>	<b>34 165,96</b>
<b>81</b>	<b>RESULTADO LÍQUIDO (1)-(2)=(3)</b>	<b>(10,30)</b>	<b>17 348,54</b>	<b>(7 733,59)</b>	<b>-</b>	<b>(21 749,53)</b>

<b>RESULTADOS POR VALÊNCIAS E DE OUTRAS ATIVIDADES</b>		JARDINAGEM	CENTRO RECURSOS INCLUSÃO	CENTRO RECURSOS EMPREGO	GABINETE DE INSERÇÃO PROFISSIONAL	INR ELIMINAR BARREIRAS
Conta	Descrição					
71	<b>Vendas</b>					
72	<b>Prestações de serviços</b>					
721	Matrículas e mensalidades de utentes					
722/8	Outras					
75	<b>Comparticipações e subsídios à exploração</b>		<b>234 949,00</b>	<b>92 373,56</b>	<b>12 103,47</b>	
7511	Centro Regional de Segurança Social					
7512/9	Outros		234 949,00		12 103,47	
752/8	De outros setores			92 373,56		
76	<b>Reversões</b>					
78	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>	<b>2 961,19</b>				<b>2 800,13</b>
	Subtotal (1).....	<b>2 961,19</b>	<b>234 949,00</b>	<b>92 373,56</b>	<b>12 103,47</b>	<b>2 800,13</b>
61	<b>Custo Mercadorias Vend. Mat. Consumidas</b>					
6121	Géneros alimentares					
6122	Outros					
62	<b>Fornecimentos e serviços externos:</b>	<b>1 837,34</b>	<b>3 320,00</b>	<b>5 050,37</b>	<b>1 539,18</b>	<b>2 790,89</b>
6211	Exploração de refeitórios					
6212	Sub Contratos					
6221	Trabalhos especializados					
6222	Publicidade e propaganda					1 985,61
6223	Vigilância e segurança					
6224	Honorários					770,00
6226	Conservação e reparação					
6227	Serviços bancários					
6228	Outros					
6231	Ferramentas e utensílios	25,37				
6232	Livros e documentação técnica					
6233	Material de escritório				763,17	
6234	Artigos p/oferta					
6235	Material didático					
6238	Outros	500,00	2 000,00			
6241	Eletricidade				598,61	
62421	Gás					
62422	Gasóleo	194,07				35,28
62423	Gasolina	150,00				
6243	Água				45,94	
6248	Outros					
625	Deslocações, estadas e transportes					
6261	Rendas e Alugueres					
6262	Comunicação	520,00	1 320,00		131,46	
6263	Seguros	70,10				
6265	Contencioso e notariado					
6266	Despesas de representação					
6267	Limpeza, higiene e conforto	357,30				
6268	Outros serviços	20,50		5 050,37		
6269	Rouparia					
6272	Encargos de saúde					
6274	Recreação e desporto					
6278	Despesas com atividades dos utentes					
63	<b>Gastos com o pessoal:</b>		<b>239 092,70</b>	<b>88 800,20</b>	<b>10 564,29</b>	
6321	Renumerações certas		178 036,94	78 752,24	10 531,44	
6322	Renumerações adicionais		15 283,86	3 676,32	32,85	
634	Indemnizações		2 153,74			
635	Encargos sobre renumerações		39 892,98	3 659,12		
636	Seguros acidentes trab./ Doenças profissionais		1 937,62	787,52		
637/8	Outros custos com o pessoal		1 787,56	1 925,00		
64	<b>Amortizações</b>	<b>650,89</b>				
65	<b>Perdas por imparidades</b>	<b>567,95</b>				
68	<b>Outros gastos e perdas</b>					
69	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>					
	Subtotal (2).....	<b>3 056,18</b>	<b>242 412,70</b>	<b>93 850,57</b>	<b>12 103,47</b>	<b>2 790,89</b>
81	<b>RESULTADO LÍQUIDO (1)-(2)=(3)</b>	<b>(94,99)</b>	<b>(7 463,70)</b>	<b>(1 477,01)</b>	-	<b>9,24</b>

<b>RESULTADOS POR VALÊNCIAS E DE OUTRAS ATIVIDADES</b>		<b>INR DIREITOS A COMUNICAR</b>	<b>IEFP MEDIDA MAREES</b>	<b>CONTRATO LOCAL DE ENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>IEFP MEDIDA CEI+</b>
<b>Conta</b>	<b>Descrição</b>				
<b>71</b>	<b>Vendas</b>				
<b>72</b>	<b>Prestações de serviços</b>				
721	Matrículas e mensalidades de utentes				
722/8	Outras				
<b>75</b>	<b>Comparticipações e subsídios à exploração</b>		<b>1 994,40</b>	<b>36 082,77</b>	<b>15 668,39</b>
7511	Centro Regional de Segurança Social				
7512/9	Outros				15 668,39
752/8	De outros setores		1 994,40	36 082,77	
<b>76</b>	<b>Reversões</b>				
<b>78</b>	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>	<b>5 248,90</b>			
	<b>Subtotal (1).....</b>	<b>5 248,90</b>	<b>1 994,40</b>	<b>36 082,77</b>	<b>15 668,39</b>
<b>61</b>	<b>Custo Mercadorias Vend. Mat. Consumidas</b>				
6121	Géneros alimentares				
6122	Outros				
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e serviços externos:</b>	<b>5 230,83</b>	<b>176,40</b>	<b>622,40</b>	<b>637,03</b>
6211	Exploração de refeitórios				
6212	Sub Contratos				
6221	Trabalhos especializados			312,00	
6222	Publicidade e propaganda				
6223	Vigilância e segurança	4 330,83			
6224	Honorários	900,00			
6226	Conservação e reparação				
6227	Serviços bancários				
6228	Outros				
6231	Ferramentas e utensílios			28,20	
6232	Livros e documentação técnica				
6233	Material de escritório				
6234	Artigos p/oferta				
6235	Material didático				
6238	Outros			282,20	
6241	Electricidade				
62421	Gás				
62422	Gasóleo				
62423	Gasolina				
6243	Água				
6248	Outros				
625	Deslocações, estadas e transportes				
6261	Rendas e Alugueres				
6262	Comunicação				
6263	Seguros		176,40		637,03
6265	Contencioso e notariado				
6266	Despesas de representação				
6267	Limpeza, higiene e conforto				
6268	Outros serviços				
6269	Rouparia				
6272	Encargos de saúde				
6274	Recreação e desporto				
6278	Despesas com atividades dos utentes				
<b>63</b>	<b>Gastos com o pessoal:</b>	<b>2 910,00</b>	<b>2 564,21</b>	<b>35 188,90</b>	<b>20 545,99</b>
6321	Renumerações certas	2 910,00		28 360,97	
6322	Renumerações adicionais			1 106,64	
634	Indemnizações				
635	Encargos sobre renumerações			5 721,29	
636	Seguros acidentes trab./ Doenças profissionais				
637/8	Outros custos com o pessoal		2 564,21		20 545,99
<b>64</b>	<b>Amortizações</b>			<b>271,47</b>	
<b>65</b>	<b>Perdas por imparidades</b>				
<b>68</b>	<b>Outros gastos e perdas</b>				
<b>69</b>	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>				
	<b>Subtotal (2).....</b>	<b>8 140,83</b>	<b>2 740,61</b>	<b>36 082,77</b>	<b>21 183,02</b>
<b>81</b>	<b>RESULTADO LÍQUIDO (1)-(2)=(3)</b>	<b>(2 891,93)</b>	<b>(746,21)</b>	<b>-</b>	<b>(5 514,63)</b>

## PARECER DO CONSELHO FISCAL

## ACTA N.º 48

AOS CINCO DIAS DO MÊS DE JUNHO DE DOIS MIL E VINTE E UM REUNIÃO NA VILA URBANA DE VALBOM SITA NA RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA, 153, GONDOMAR, O CONSELHO FISCAL DA APPC - ASSOCIAÇÃO DE PORTUGUESES PARA A CUREZA CEREAL PARA APLICAÇÃO DO REGISTRO DE ACTIVIDADES E CONTAS DO ANO DE 2020, DANDO CUMPRIMENTO AO ESTIPULADO NO ART.º 36.º, N.º 1, ALÍNEA C) DOS ESTATUTOS DA APPC E DEMAIS DISPOSIÇÕES LEGAIS APLICÁVEIS.

APÓS ANÁLISE DOS DOCUMENTOS E ~~EM~~ OBTENÇÃO DE TODOS OS ESCLARECIMENTOS SOLICITADOS PARA ELABORAÇÃO DESTA PARECER, O CONSELHO FISCAL CONSIDERA QUE OS MESMOS ENCONTRAM-SE DE ACORDO COM O SNC (SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA) PARA AS ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS, SATISFAZENDO TODOS OS REQUISITOS LEGAIS E DEVIDAMENTE VALIDADOS PELO ~~CONTABILISTA~~ CONTABILISTA CERTIFICADO, E CERTIFICADOS PELO SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS.

O CONSELHO FISCAL EMITE PARECER FAVORÁVEL AO RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DO EXERCÍCIO DE 2020.

ASSIM, O CONSELHO FISCAL RECOMENDA À

ASSEMBLEIA GERAL QUE SEJAM APROVADOS O  
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS RELATIVOS  
AO ANO DE 2020, LOUVANDO O ESFORÇO REALIZADO  
POR TODOS OS COLABORADORES E DIRECÇÃO  
DA INSTITUIÇÃO

---

---

RICARDO FREITAS - PRESIDENTE

*Ricardo Freitas*

MAURÍCIO FRANCISCO COSTA - 1.º VOGAL

FRANCISCO FERNANDES - 2.º VOGAL

*Francisco Fernandes*

ANTÓNIO MARGALHÃES - 1.º SUPLENTE

MARINHA RAFAEL SOUSA - 2.º SUPLENTE

*Marinha Ramos de Sousa*

PÁGINA EM BRANCO

## PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS

PÁGINA EM BRANCO



ARMANDO MAGALHÃES, CARLOS SILVA & ASSOCIADOS, SROC, LDA.  
SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS.

## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

#### Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de **APPC – ASSOCIAÇÃO DO PORTO DE PARALISIA CEREBRAL** (a Entidade), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2020 (que evidencia um total de 5.987.006 euros e um total de fundos patrimoniais de 3.718.781 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 99.745 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração de fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e o anexo que inclui um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de **APPC – ASSOCIAÇÃO DO PORTO DE PARALISIA CEREBRAL**, em 31 de dezembro de 2020 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data, de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização.

#### Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras” abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

### Ênfase

Na presente data, quer a Entidade quer a economia mundial encontram-se perante uma situação completamente nova, a pandemia da COVID-19, que assolou o mundo e tem tido desenvolvimentos substanciais quase dia a dia e cujos efeitos são de difícil previsão. A Entidade, conforme descrito na nota 12 do anexo, mantém a convicção, contudo, de que a preparação das demonstrações financeiras numa base de continuidade se mantém apropriada. A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

### Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devida a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança, mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:



- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- concluimos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, nos termos da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização; e
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de atividades com as demonstrações financeiras.



ARMANDO MAGALHÃES, CARLOS SILVA & ASSOCIADOS, SROC, LDA.

SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS.

## RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

### Sobre o relatório de atividades

Dando cumprimento aos requisitos legais aplicáveis, somos de parecer que o relatório de atividades foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais.

Vila Nova de Gaia, 31 de maio de 2021

ARMANDO MAGALHÃES, CARLOS SILVA & ASSOCIADOS, SROC, LDA.

representada por

(Isabel Maria Reis Teixeira Cardoso, R.O.C. n.º 1745)

## ANEXO I ESTRATÉGIA

PÁGINA EM BRANCO

## PLANO TRIANUAL - 2018/2020

A análise dos objetivos estratégicos, respetivas metas e resultados alcançados estão organizadas pelas quatro perspetivas do Balanced Scorecard (BSC), instrumento de organização e alinhamento do Plano Estratégico da APPC, permitindo retirar as conclusões que se apresentam no presente anexo.

Os resultados obtidos, findo o terceiro ano deste planeamento, são resumidos após cada quadro resumo.

### PERSPETIVA APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADOS DE DESEMPENHO	ANÁLISE DO DESVIO
Qualificar os colaboradores quanto à utilização dos meios: - equipamentos e materiais	Garantir que todos os novos colaboradores com funções em CAO e UR, durante o período experimental, frequentam 2h de formação sobre sistemas de restrição, elevadores de transferência e plataformas elevatórias	92%	Dos 14 novos colaboradores admitidos em CAO e UR, foram 12 os que frequentaram as 2h de formação previstas
Aumentar a motivação e satisfação dos colaboradores	Manter a satisfação geral dos colaboradores	87%	Comparativamente aos resultados de 2019 registou-se um aumento na satisfação dos colaboradores de 8 pontos percentuais
	Concretizar 80% das iniciativas previstas no plano anual de conciliação, motivação e satisfação dos/as colaboradores/as	90%	Este resultado foi reforçado nas circunstâncias especiais da pandemia
Investir no desenvolvimento do capital humano	Todos/as os/as colaboradores/as frequentam pelo menos uma ação de formação	60%	Existiu um notório esforço por parte dos serviços/ respostas sociais para garantir a frequência de uma formação a todos/as os colaboradores/as, no entanto a pandemia não permitiu garantir uma frequência de 100%.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADOS DE DESEMPENHO	ANÁLISE DO DESVIO
Desenvolver competências estratégicas de gestão	Garantir que os/as colaboradores/as com responsabilidades de coordenação de serviço participam em duas formações para o desenvolvimento de competências funcionais nomeadamente interpessoais (liderança) e transformacionais planeamento e organização)	95%	Das 11 coordenações de serviço, apenas 1 não frequentou as ações previstas
Desenvolver competências de inovação	Desenvolver um atividade inovadora (práticas ou resultados) pelos serviços IP, CRE, CRI, ELI, UR e Participação	83%	Esperadas 6 atividades inovadoras, mas concretizadas 5
Capacitar os colaboradores, cuidadores e outros stakeholders para assumirem atitudes facilitadoras da participação autodeterminada, dos nossos clientes	Dinamizar pelo menos 10 atividades promotoras da participação, em contextos educativos e de mercado de trabalho, tendo por base o guião de boas práticas sobre atitudes facilitadoras da participação dos clientes	>100%	Foram 11 as atividades promotoras da participação realizadas em contextos naturais, apesar da situação pandémica
	Disseminar as boas práticas sobre atitudes facilitadoras da participação a pelo menos 75% dos colaboradores, pelo grupo de trabalho	100%	Todos os serviços disseminaram a boas práticas facilitadoras da participação. Muitos deles a 100% dos colaboradores afetos a esse serviço.
	A todos os clientes admitidos em 2020 é realizada a avaliação da sua participação	57%	Dos 14 serviços que registaram novas admissões, 6 não realizaram avaliação da participação dos novos clientes
	Garantir que todos os serviços possuem procedimentos (descritos nos Sub-Processos) de avaliação dos clientes ao nível da autodeterminação na Paralisia Cerebral.	43%	Os serviços incluídos no Centro de Reabilitação não possuem estes procedimentos descritos nos respetivos sub-processos. Para além destes também estão em falta nos sub-processos das UR, Gam e CAARPD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADOS DE DESEMPENHO	ANÁLISE DO DESVIO
Participar em estudos de investigação sobre a qualidade de vida das pessoas com paralisia cerebral	Realizar pelo menos um estudo de investigação no âmbito da parceria de investigação estabelecida	>100%	Foram 3 os estudos realizados
Qualificar equipa de gestão de colaboradores em coaching e abordagem centrada no colaborador e no desenvolvimento das suas competências	Colocar em prática o novo modelo de avaliação de desempenho (competências por perfis de função)	100%	O novo modelo de avaliação de desempenho por objetivos e competências foi colocado oficialmente em prática neste ano, aplicado a todos os colaboradores
Identificar competências para a cooperação internacional	Identificar um colaborador/a de cada serviço para pessoas com deficiência para frequentar formação sobre cooperação internacional	92%	Dos 13 serviços para pessoas com deficiência, 2 não identificaram colaboradores para a cooperação internacional
Qualificar as equipas para a investigação na PC	Garantir que 50% dos colaboradores com funções técnicas de cada um dos seguintes serviços: IP, CAO, UR, Emprego e AIOL (CAARPD) recebem formação acerca de procedimentos de investigação	60%	Três dos cinco serviços, que definiram que 50% dos seus colaboradores técnicos recebiam formação sobre procedimentos de investigação, cumpriram esta meta.

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

- Destacam-se os excelentes resultados de desempenho das metas anuais no que diz respeito à aprendizagem e conhecimento das pessoas que integram a instituição. Apesar das alterações impostas pelo estado de emergência decorrentes da pandemia mundial, as metas foram atingidas e algumas ultrapassadas.

- Destacam-se fragilidades ao nível de:
  - Aplicação do procedimento de avaliação da participação para os novos clientes;
  - Definição dos procedimentos de avaliação da auto-determinação no sub-processos ( dos serviços).

## PERSPETIVA PROCESSOS INTERNOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADO DE DESEMPENHO	ANÁLISE DO DESVIO
Melhorar os equipamentos e infraestruturas	Executar na íntegra os valores estimados em investimento e conservação/reparação de edifícios	115.894,14€ (execução de 112%)	O valor executado é superior ao orçamentado devido a trabalhos de serralharia na Casa da Maceda e à remodelação de pré-fabricado e impermeabilização de parte da cobertura no Centro de Reabilitação.
	Reduzir a idade média da frota em 2 anos	- 2 anos	Houve uma diminuição da idade média da frota, de 14 para 12 anos.
Iniciar a construção do novo equipamento para as respostas sociais de delfim maia	Abrir o concurso público para a construção e fiscalização da obra em Paranhos	0	Foi submetida Candidatura ao Programa PARES 3.0, mas não foi aberto o concurso
	Arranque da obra	0	Foi submetida Candidatura ao Programa PARES 3.0, mas não iniciada a obra
Garantir o licenciamento de utilização de todos os equipamentos	Obter os 3 certificados para submissão do pedido de licenciamento	0	Em processo, transita para 2021 a inspeção da ANPC
Eficácia na gestão e coordenação	Alcançar resultados iguais ou superiores a 80%, em todos os PAA (20) dos serviços	15/20=75%	15 dos 20 serviços alcançaram resultados iguais ou superiores a 80%.
	Manter a satisfação dos parceiros e financiadores de cada serviço	99%	Houve um aumento da satisfação dos parceiros, superando o resultado de 2019: 92%
Melhorar a comunicação interna e externa	Desenvolver de um plano de comunicação acerca dos direitos das pessoas com deficiência	1	Cumprido: Ao abrigo do projeto INR,IP
Atrair parceiros locais e nacionais para a missão da APPC	Iniciar um projeto inovador com um parceiro local	1	Projeto (D) eficiência com a CMPorto, IPP, AEP, no âmbito de empregabilidade das PCDI

OBJETIVOS  
ESTRATÉGICOS

METAS

RESULTADO DE  
DESEMPENHO

ANÁLISE DO  
DESVIO

Manter todos serviços e respostas sociais (SS, IEFP e Educ.)	Dar resposta ao nr de clientes previstos nos acordos de cooperação e nos planos de ação (CRE, CRI, GIPi e QPCDI)	14/18=78%	Os serviços JI, STPDI, URT e CAARPD não atingiram os clientes em acordo devido aos constrangimentos que a situação pandémica nos trouxe
Aumentar os níveis de qualidade dos serviços	Realizar a medição de todos os indicadores de processos e subprocessos da gestão documental da APPC	14/16=88%	Os serviços de UR não mediram os indicadores relacionados com a monitorização dos planos individuais, uma vez que a monitorização dos mesmos se encontrava ainda em execução no final do ano
	Atingir 75% de execução em metade dos indicadores de processo ou sp (de realização)	15/17=88%	As residências não atingiram os 75% de execução em pelo menos metade dos indicadores
Alargar a tipologia de serviços de forma a atender à diversidade de necessidades identificadas	Manter o número de clientes em CAVI	2	Mantivemos a prestação de serviço ao IPP,IP para apoio a 2 alunos no ISCAP
	Abrir o serviço de turismo acessível	0	Projeto concluído, mas sem abertura de serviço (situação pandémica, assim como investimento inicial necessário não foram favoráveis à abertura do serviço em 2020)
Reforçar cooperação nacional e europeia para a investigação na Paralisia Cerebral	Estabilizar dois parceiros nacionais e um parceiro internacional para submissão de projeto de investigação/boas práticas.	2	Projeto Sparcle3 e FAPPC
Avançar para a intervenção baseada nas evidências	Implementar as práticas de intervenção baseadas na evidência científica que definiram, em todos os serviços	15/19=79%	Os serviços residência e CPPA não implementaram as práticas baseadas na evidência previstas

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADO DE DESEMPENHO	ANÁLISE DO DESVIO
Aumentar as candidaturas a projetos (também com países de língua oficial portuguesa)	Desenvolver a parceria com uma organização de Cabo Verde estabelecida no âmbito do projeto "alimentação nas deficiências" (DGS)	1	A parceria com a entidade de Cabo Verde foi cumprida na sua totalidade

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

- Nesta perspetiva é de salientar o cumprimento (total ou parcial) do alcance das metas de uma forma generalizada.
- Destaca-se a submissão da candidatura ao Programa Pares para financiamento da construção do novo edifício em Delfim Maia.

## PERSPETIVA FINANCEIRA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADOS	ANÁLISE DO DESVIO
Criar novos fluxos financeiros	Identificar financiadores e criar um programa de angariação de recursos financeiros para construção das novas instalações das respostas sociais de Paranhos.	0	Aguardar resultado de consulta preliminar ao mercado para avaliar valor da empreitada; em análise candidatura ao Programa PARES
	Alcançar 14% do total de ganhos em subsídios à exploração de outras entidades, que não do setor público administrativo (Projetos Formação, CLDS, CRE, GIPI, INR) – o valor orçamentado é de 757,214,98€, representa 13,7% do total de ganhos	372.403,15€ (representa 7,3% do total de ganhos)	Interrupção de atividades formativas, redução do número de atendimentos CRE e reprogramação de início do projeto CLDS
Promover a rentabilidade dos recursos humanos	Manter a percentagem do orçamento anual na rubrica de Recursos Humanos (gastos com o pessoal) – o valor orçamentado é de 4.055.616,78€	3.929.608,03€ (execução de 97%)	A diferença deve-se ao adiamento da data de início do projeto CLDS, absentismo e diminuição do valor executado em bolsas de ocupação CEI+
Manter as verbas do setor público	Manter a percentagem do orçamento anual na rubrica de verbas do setor público (Dotação da Segurança Social e Ministério da Educação) – o valor orçamentado é 3.968.275,24€	4.036.914,31€ (execução de 102%)	Apesar da atualização da dotação da segurança social em algumas respostas sociais está em falta 29.176,68€ relativo a acertos de frequência de clientes na Unidade Residencial Temporária.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADOS	ANÁLISE DO DESVIO
Plano de investimento na melhoria e conservação das infraestruturas	Executar na íntegra os valores estimados em investimento e conservação/reparação de edifícios e equipamentos – o valor orçamentado é 103.676,61€	115.894,14€ (execução de 112%)	O valor executado é superior ao orçamentado devido a trabalhos de serralharia na Casa da Maceda e à remodelação de pré-fabricado e impermeabilização de parte da cobertura no Centro de Reabilitação.
Revisão da política de gestão de RH	Atualizar a política de gestão de pessoas considerando as alterações internas e externas (tb as decorrentes do Código do Trabalho)	2	Promover alternativa à cessação do “banco de horas” com o regime de adaptabilidade; medidas de reconhecimento do mérito dos trabalhadores

#### ANÁLISE DOS RESULTADOS:

- Para cumprimento das metas associadas ao objetivo de melhoria e conservação das infraestruturas, consideramos os contratos de manutenção (preventiva) e intervenções ao nível de reparações (corretiva); nesta rubrica a execução é de 112% devido a intervenções não orçamentadas, designadamente melhorias nos edifícios Casa da Maceda, com implementação de medidas de auto-proteção, e Centro de Reabilitação com a remodelação do pré-fabricado e este sujeito a subsídio da Junta de Freguesia de Campanhã.
- O financiamento proveniente das verbas dos acordos de cooperação mantêm-se no geral, salientando alterações motivadas pelas atualizações em algumas respostas sociais.
- Destacamos as medidas de promoção da saúde e segurança dos colaboradores num ano pandémico, entre as quais: o pagamento de trabalho a quem estava em casa em situação de prevenção para trabalhar, pagamento de subsídio de alimentação aos trabalhadores em situação de prevenção ou em regime de teletrabalho, manutenção de pagamento de 1/3 de vencimento a quem exerceu trabalho por turnos, fornecimento gratuito de almoço, transporte gratuito, adiantamento de vencimento aos trabalhadores em isolamento profilático e pagamento de subsídio alimentação.

## PERSPETIVA CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	RESULTADOS DE DESEMPENHO	ANÁLISE DO DESVIO
Promover a qualidade de vida dos clientes e cuidadores	Diminuir o tempo de espera para prescrições de produtos de apoio no CPPA	Menos 21 dias nas situações de Paralisia Cerebral. Nas outras condições a redução foi de 12 dias em relação a 2019	Neste momento desde a candidatura à entrega do processo de prescrição são necessários 159 dias nos casos de paralisia cerebral e nas outras condições 228 dias.
	Manter os níveis de qualidade de vida médios entre 7 e 8 nos nossos clientes.	5/10=50%	Dos 10 serviços que realizaram esta medição, cinco mantiveram os resultados.
	Aumentar a taxa de empregabilidade dos clientes atendidos na APPC emprego	8%	A taxa de empregabilidade dos clientes atendidos em Centro de Recursos para o emprego subiu 0,5%face ao ano de 2019.
	Garantir que todos os clientes fazem medição da QV.	88%	277 dos 315 clientes previstos fizeram a medição da qualidade de vida
	Medir Qualidade de Vida dos cuidadores em todos os novos clientes.	62,5%	Medição efetuada nos serviços de CAO, BE, Participação e GAM, correspondendo a 25 cuidadores/as em 40 novos/as cuidadores/as
	Todos os Planos individuais refletem os projetos de vida dos nossos clientes	100%	Todos os planos individuais dos/as clientes refletem os projetos de vida dos/as mesmos/as

OBJETIVOS  
ESTRATÉGICOS

## METAS

RESULTADOS DE  
DESEMPENHOANÁLISE DO  
DESVIO

Desenvolver novos serviços	Execução do plano de negócios do projeto “Pega & come” (foodtruck), financiado pelo programa Faces da Fundação Montepio	100%	<b>As atividades previstas para o ano de 2020, foram reagendadas por constrangimentos resultantes da pandemia</b>
	Abrir um serviço de consultadoria na área da acessibilidade em casa e contextos comunitários	25%	<b>Não foi possível concluir a obra no IVD devido à pandemia.</b>
Manter a satisfação dos atuais clientes	Manter a taxa de satisfação dos clientes em todos os domínios	94%	Em 2019, o resultado alcançado foi de 96, havendo, este ano, um ligeiro decréscimo relativo ao ano transato.
Aumentar as intervenções de base comunitária	Manter as intervenções em contexto, face ao praticado em 2019	94%	Houve uma diminuição das intervenções em contexto, justificadas pelo contexto de pandemia
Criar um ambiente promotor da qualidade de vida dos colaboradores	Concretização de 80% das iniciativas previstas no plano anual de conciliação, motivação e satisfação dos/as colaboradores/as.	90%	Este resultado foi reforçado nas circunstâncias especiais da pandemia
	Reduzir o número de baixas por acidente de trabalho em 15%.	29%	Houve uma diminuição do número de acidentes de trabalho e consequentemente do número de baixas decorrentes
Melhorar a abrangência do continuum de serviços	Realizar levantamento de necessidades e expectativas não atendidas pelos serviços disponíveis na APPC (recolha nos planos individuais) e respetiva tipificação	1	Foi realizado o levantamento e tipificação de necessidades e expectativas não atendidas pelos serviços da APPC
	Realizar 3 estudos exploratórios sobre a eficácia de procedimentos de intervenção utilizados pelos serviços.	0	Não realizados

## ANÁLISE DOS RESULTADOS:

- Apesar de todas as contingências que implicaram a alteração, adaptação e a reinvenção da forma como os serviços foram prestados aos clientes, 2020 fica marcado por aspetos positivos como :
  - a redução das listas de espera na prescrição de produtos de apoio em resultado de uma revisão dos procedimentos internos
  - o aumento da empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidade que apesar de ligeiro por comparação ao ano anterior ( $> 0,5\%$ ) nos traz o alento necessário para persistir
- Também em resultado dos confinamentos obrigatórios, os novos serviços planeados não foram realizados e foram sim reagendados de modo a garantir a sua concretização a médio prazo.
- A medição da qualidade de vida passou a assumir um novo ciclo temporal, passando a ser realizada de 5 em 5 anos
- A ligeira redução da satisfação dos clientes, assim com a diminuição das intervenções em contexto são também resultados inevitáveis do período pandémico que atravessa o mundo.

## PLANOS DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS

### ALCANCE DE METAS POR SERVIÇO

SERVIÇO	ALCANÇADAS	TOTAL	TAXA 2020	TAXA 2019	TAXA 2018	TAXA 2017
Unidade Residencial Villa Urbana	15	21	75%	93%	65%	79%
Unidade Residencial Casa da Maceda	12	21	57%	79%	73%	86%
Serviço Transporte para pessoas c/ deficiência e incapacidade	12	13	92%	86%	100%	75%
CAO Delfim Maia	17	20	85%	94%	76%	69%
CAO Maceda	19	21	91%	88%	59%	56%
CAO Villa Urbana	18	20	90%	94%	47%	67%
CAO Ambulatório	16	21	76%	89%	69%	56%
APPC Emprego CRE	20	23	87%	88%	73%	60%
APPC Emprego GIPI	7	8	88%	33%		
APPC Intervenção Precoce	19	20	95%	82%	93%	85%
APPC Prescrição de Produtos de Apoio	13	16	81%	75%	71%	53%
APPC Centro Médico e Nutrição	12	18	67%	85%	92%	86%
APPC Bem-estar/Informação				94%	94%	89%
APPC Participação	20	23	87%	83%	94%	88%
Grupos de Ajuda Mútua	14	16	88%	93%	94%	100%
Centro de Recursos para a Inclusão	21	23	91%	90%	67%	81%
Centro Comunitário	11	13	85%	100%	76%	
Centro Atividades Tempos Livres	12	13	92%	79%	NA	NA
Jardim de infância	10	12	83%	53%	NA	NA
Creche	12	12	100%			
CAARPD	10	14	71%	NA	NA	NA

Tabela 1 Metas dos Planos Anuais Atividades do Serviços

Pela análise do alcance das metas dos planos de atividades dos serviços, evidencia-se uma diminuição da taxa geral de concretização dos planos anuais de atividades de todos os serviços comparativamente com o ano anterior. Poderemos considerar este decréscimo, como consequência da pandemia que se instalou durante o ano de 2020.

## PLANOS INDIVIDUAIS

OOs dados apresentados referem-se a todos os planos individuais que estiveram em vigor durante o ano de 2020, assim como aos planos individuais que foram avaliados no mesmo período.

### RESULTADOS DOS SERVIÇOS EDUCATIVOS E COMUNITÁRIOS:

INDICADORES/SERVIÇOS	CC	CATL	CRECHE	JI	TOTAL
Nº de PIs em vigos em 2020	52	71	93	115	331
Nº de PIs avaliados em 2020	48	24	42	61	175
Nº de PI taxa de sucesso dos PIs igual ou maior que 80%	32	8	33	47	120
Nº de PI em que os clientes com classificação da satisfação com o cumprimento das suas necessidades e expectativas maior ou igual a 7	48	23	36	61	168
Taxa de PI em que os clientes com taxa de sucesso dos Pis maior ou < igual a 80%	66.6%	33.3%	85.71%	77.05%	68,5%
Taxa de PI em que os clientes com classificação da satisfação das suas necessidades e expectativas maior ou igual a 7	100%	95.83%	78.57%	100%	96%

Tabela 3 Planos individuais dos ser. Educativos e comunitários

### RESULTADOS DOS SERVIÇOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE:

Importa destacar para alguns clientes, e considerando os períodos variáveis de vigências dos planos individuais, podem ter estado em vigor ou terem sido avaliados dois planos individuais durante o ano de 2020. A taxa de PI em que os clientes com taxa de sucesso dos Pis maior ou < igual a 80%, desceu de 78% em 2019 para 68,5% em 2020, refletindo o impacto da interrupção do funcionamento dos serviços. Por outro lado a taxa de PI em que os clientes com classificação da satisfação das suas necessidades e expectativas subiu de 92% para 96% em 2020.

INDICADORES/ SERVIÇOS	CAO DELFIM MAIA	CAO AMBUL.	CAO MACEDA	CAO VILLA URBANA	APPC PARTICIP.	APPC INTERV.	UR VILLA URBANA	UR MACEDA	GAM	APPC BEM-ESTAR	APPC EMPREGO	TOTAL
<b>Nº DE PIS EM VIGOS EM 2020</b>	<b>23</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>83</b>	<b>202</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>59</b>	<b>118</b>	<b>656</b>
Nº de PIs avaliados em 2020	23	34	23	11	53	110	25	23	17	39	39	397
Nº de PI taxa de sucesso dos PIs igual ou maior que 80%	16	24	18	11	41	103	16	18	15	31	28	321
Nº de PI em que os clientes com classificação da satisfação com o cumprimento das suas necessidades e expectativas maior ou igual a 7	22	30	21	11	48	93	23	21	17	37	32	355

Taxa de clientes que levantaram necessidades e expectativas	100%	96%	96.4%	100%	100%	99%	97.1%	96.4%	100%	94.9%	99.1%	99%
Taxa de clientes com taxa de sucesso dos Planos Individuais maior ou igual a 80%	69.57%	70.6%	78.3%	100%	77.4%	93.6%	64%	78.3%	88.2%	79.4%	71.8%	80.8%

Tabela 4 Planos individuais serv pessoas com deficiência

A análise qualitativa dos resultados encontrados permite concluir que a taxa de sucesso dos planos individuais mostra-se inferior ao do ano anterior. Apesar do esforço acrescido para adaptar o acompanhamento e atendimento dos nossos clientes verifica-se uma diminuição de 8% da taxa de sucesso dos planos individuais. A taxa de planos individuais cuja classificação dos clientes quanto à satisfação das suas necessidades e expectativas é igual ou superior a 7 também diminuiu 16% em relação a 2019.

Salienta-se o desafio para 2021 de uma melhor comunicação e articulação entre os diferentes envolvidos no plano individual de cada cliente, com principal destaque para os clientes que estão em mais do que um serviço de forma a corresponder à concretização dos seus projetos de vida.

A informatização de 100% dos planos individuais em 2019 em muito facilitou a adaptação em 2020 a um contexto de teleatendimento imposto pela situação pandémica.

## MEDIÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA

A medição da qualidade de vida contribui na definição do plano individual de cada cliente, assim como no planeamento e melhoria dos serviços prestados. Em abril de 2020, concluiu-se o Manual Conceptual da QdV, com os contributos de todos os serviços, onde se definiram diferentes metodologias de medição da QdV., de acordo com a especificidade de cada serviço. Acredita-se que as diferentes metodologias definidas no Manual, poderão facilitar a avaliação da QdV dos clientes da APPC nos próximos anos bem como a implementação, pelos serviços, de estratégias promotoras dessa mesma QdV.

Atualmente **92% dos serviços da APPC** realizam a medição da qualidade de vida dos seus clientes, de acordo com as metodologias definidas para cada serviço no Manual Conceptual da Qualidade de Vida da APPC. Para o aumento desta percentagem, relativamente a 2019, contribuiu a definição de metodologias específicas para cada serviço, e sua implementação no Serviço de transportes, Centro de Recursos para a Inclusão, APPC prescrição e APPC intervenção precoce. Nas tabelas que se seguem encontram-se os dados referentes a 2020.

### ESCALAS WHOQOL-BREF E WHOQOL-DIS

N.º de Inquéritos válidos	141
Percentagem de clientes que classificam a sua qualidade de vida geral entre “boa” e “muito boa”	57,45%

Tabela 5 resultados da WhoQoL-BREF e WhoQoL-Dis - dados recolhidos junto dos clientes ou representantes que frequentam os serviços de CAO, Unidade Residencial, APPC Emprego, APPC Transições e/ou Centro Comunitário

### ESCALA KIDSCREEN

N.º de Inquéritos válidos	30
Percentagem de clientes que apresentam um valor médio total de satisfação com a vida igual ou superior a 50%	100%

Tabela 6 resultados kidscreen - dados recolhidos junto dos clientes ou representantes que frequentam os serviços APPC Transições e/ou ATL

### ESCALAS KIDDY-KINDLE

N.º de Inquéritos válidos	3
Percentagem de clientes que apresentam um valor médio total de satisfação com a vida igual ou superior a 50%	33%

Tabela 7 resultados Kiddy-Kindle - dados recolhidos junto dos clientes ou representantes que frequentam os serviços de JI e ATL

### CP – QOL

N.º de Inquéritos válidos	22
Percentagem de clientes que apresenta um valor médio total de satisfação com a vida igual ou superior a 50%	68,2%

Tabela 8- Resultados C-QOL - dados recolhidos junto dos clientes ou representantes que frequentam a Intervenção Precoce

## QUESTIONÁRIO PRÓPRIO - CRECHE

Questionário próprio – Creche	39
N.º de Inquéritos válidos	39
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento da autonomia dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	100%
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento dos autocuidados dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	93%
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento do brincar dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	100%
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento das relações sociais dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	100%

Tabela 9- Resultados da satisfação dos pais com o desenvolvimento na autonomia, autocuidados, brincar e relações sociais dos seus filhos - dados recolhidos junto dos clientes ou representantes que frequentam os serviços de Creche

### QUESTIONÁRIO PRÓPRIO – JARDIM DE INFÂNCIA

N.º de Inquéritos válidos	49
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento da autonomia dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	100%
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento dos autocuidados dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	98%
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento do brincar dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	100%
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento das relações sociais dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	100%
Percentagem de pais de clientes que classificam a satisfação com o desenvolvimento das relações sociais dos seus filhos igual ou superior a dois (nem satisfeito nem insatisfeito e satisfeito)	100%

Tabela 10- Resultados da satisfação dos pais com o desenvolvimento na autonomia, autocuidados, brincar e relações sociais dos seus filhos - dados recolhidos junto dos clientes ou representantes que frequentam os serviços de Jardim de Infância

### QUESTIONÁRIO PRÓPRIO – APPC PRESCRIÇÃO

N.º de Inquéritos válidos	79
Percentagem de clientes que consideram uma melhoria na sua qualidade de vida (melhor ou muito melhor) decorrente do uso do produto de apoio	84%

Tabela 11- Resultados da satisfação dos clientes com a sua qualidade de vida com o produto de apoio prescrito - dados recolhidos junto dos clientes a quem foi prescrito produto de apoio através da APPC Prescrição

**QUESTIONÁRIO PRÓPRIO – SERVIÇO DE TRANSPORTES**

N.º de Inquéritos válidos	5
Percentagem de clientes que classificam a satisfação com o impacto do Serviço de Transportes na sua mobilidade igual ou superior a 4 (satisfeito ou muito satisfeito)	100%

Tabela 12- Resultados da satisfação dos clientes com o impacto do Serviço de Transportes na sua mobilidade - dados recolhidos junto dos clientes do Serviço de Transportes

**QUESTIONÁRIO PRÓPRIO – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO**

N.º de Inquéritos válidos	129
Percentagem de clientes que classificam a satisfação com a inclusão na escola igual ou superior a 4 (satisfeito ou muito satisfeito)	89%

Tabela 13- Resultados da satisfação dos clientes com a sua inclusão na escola- dados recolhidos junto dos alunos ou outros informantes do Centro de Recursos para a Inclusão

Considerando os dados de 2019, o número de inquéritos válidos em todos os serviços aumentou 29%, em 2020, foram aplicados 497 inquéritos e em 2019 tinham sido aplicados apenas 384. Para este aumento contribuíram os serviços que passaram a ser incluídos e que modificaram a metodologia de avaliação.

Sendo este ano atípico, e reconhecendo o impacto da pandemia no funcionamento dos serviços, verifica-se uma quebra de 50% no número de inquéritos aplicados nos serviços que já faziam medição da QdV (tabela 5 e 6), o que compromete uma análise comparativa relativamente ao ano transato. Se, por um lado, as alterações no modelo de funcionamento dos serviços comprometeu, em certa medida, a recolha dos dados relativamente à QdV, reconhece-se também que esta reorganização se pautou sempre, pela preocupação em atender imediatamente às necessidades mais prementes dos clientes.

Na globalidade dos serviços da appc, a implementação das metodologias de medição da qualidade de vida carece de consolidação, para abranger todo o universo de pessoas atendidas. O grupo de trabalho da QdV irá manter-se atento a esta necessidade em 2021.

## PLANO DE ATIVIDADES SÓCIO COMUNITÁRIAS

Considerando que este plano tem como principal intuito organizar as atividades de intervenção comunitária que são propostas por todos os serviços, a sua efetivação no ano de 2020 foi cancelada por razões de segurança sanitária, face à atual crise pandémica do Covid 19.

Ainda assim, a APPC aceitando o convite da Câmara Municipal do Porto, desde Outubro de 2020 coordena o Contrato Local de Desenvolvimento Social para as freguesias de Campanhã e Bonfim, com a entidade executora de ações Fios e Desafios. Este Contrato de Desenvolvimento Social possui um plano de ação que se irá prolongar até 2023, com o propósito de diminuir fatores de exclusão e combater a discriminação e a pobreza. São destinatários todas as pessoas residentes nestas duas freguesias que estejam em situação de desemprego, famílias com baixos rendimentos, jovens e crianças em risco, idosos isolados e pessoas com deficiência e incapacidade.

## BARREIRAS À CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS | ACÇÕES IMPLEMENTADAS

A situação de pandemia devido à COVID 19 é a principal barreira externa que afetou transversalmente todos os serviços prestados pela APPC, neste 1º semestre, acarretando desafios e esforços internos extraordinários para dar continuidade à prestação de serviços. Exigência de adaptabilidade, criatividade e resiliência dos serviços perante os diversos contextos e os vários níveis da organização, foi o que mais se destaca.

Mas independentemente das circunstâncias atuais que obrigam ao distanciamento social, ao cumprimento de novas regras de etiqueta respiratória, e por tudo isso à alteração da forma de funcionamento habitual dos serviços da APPC, mantêm-se como barreiras internas e externas, as seguintes:

### INTERNAS

1. Aumento gradual das necessidades de suporte das pessoas atendidas nos Centros de Atividades Ocupacionais/Unidades Residenciais. Também dos seus cuidadores naturais, por razão do envelhecimento.

**Ação:** avaliação da qualidade de vida dos cuidadores foi já iniciada em 2019 o que permitirá identificar em que domínio/s se verifica uma maior necessidade de atuação.

2. A exigência ao nível físico e emocional, a longo prazo, das funções da categoria profissional - ajudante de ação

direta, parece verificar-se haver uma tendência para o contínuo aparecimento de casos de incapacidade temporária ou permanente para determinadas tarefas dos/as colaboradores/as desta categoria.

**Ação:** Manutenção do investimento em equipamentos de transferência e mobilidade de pessoas tanto ao nível dos espaços institucionais como ao nível das adaptações da frota; neste momento todos os veículos novos são equipados com plataformas de elevação e transferência eletrónicas. Levantamento realizado acerca da motivação e necessidades de conciliação, permitiu a implementação de melhorias, assim como o desenho do plano de medidas promotoras da motivação, satisfação e conciliação dos colaboradores.

3. Capacidade de investimento em produtos tecnológicos atuais que possam ser colocados ao serviço da reabilitação na paralisia cerebral.

**Ação:** identificação de linhas de financiamento e submissão de candidaturas a programas que poderão financiar a aquisição de novas tecnologias, tem sido realizada.

## EXTERNAS

A principal barreira é a pandemia, e as barreiras externas que daí advêm, nomeadamente:

4. Concretização do direito à participação - O maior confinamento das pessoas resultará em maior isolamento social e por isso também tendencialmente na redução das oportunidades de inclusão das pessoas com deficiência
5. O impacto das medidas de confinamento e de prevenção do contágio na concretização dos direitos das pessoas com deficiência, ou seja, parecem estabelecer-se algumas maiores limitações à participação e ao acesso às oportunidades.
6. O aumento do desemprego em geral criará dificuldades acrescidas de acesso ao emprego para as pessoas com deficiência e incapacidade.

Mais especificamente, na continuidade dos serviços:

7. O desconhecimento por parte da saúde e dos profissionais da saúde nomeadamente a DGS relativamente à realidade das pessoas com deficiência na sua relação com as escolas e as instituições, revelado pela escassez de medidas específicas de proteção do

contágio para esta população, tendo sido abordadas como similares às da população idosa.

**Ação:** conhecer bem as medidas da DGS para as ERPI e adequar corretamente às necessidades e especificidades das pessoas com deficiência.

8. As novas exigências decorrentes do aumento das situações de pobreza e de exclusão social muito por resultado da travagem da economia. No grupo das pessoas socialmente desfavorecidas estão as pessoas com deficiência e suas famílias que também passarão a estar com maior exposição à precariedade económica.

**Ação:** ajuste das comparticipações passando a ser de 50% nos serviços educativos e de 75% nos serviços para a deficiência. A atualização da comparticipação familiar de cada caso em função de novas situações dos agregados familiares e o apoio contínuo no que se refere às medidas de ação social para as famílias.

9. O acesso aos serviços especializados de reabilitação não poderá ser feito nos moldes tradicionais e dependerá muito da evolução dos focos de contágio, diminuindo com isto a intervenção direta com cada criança, jovem e adulto com deficiência.

**Ação** – revisão das metodologias tradicionais de intervenção, nomeadamente passando a utilizar a tecnologia e a internet como meio de intervenção na reabilitação.

10. O desconhecimento acerca da forma de propagação do vírus, seu comportamento e evolução, obriga a um planeamento de curto prazo, com ajustes diários, não permitindo uma programação adequada e de medio prazo mínimo, sobre as respostas sociais, ajustando-as às reais necessidades da população apoiada.

**Ação:** Reajustar a programação de atividades para o próximo semestre, de forma a que os serviços possam informar atempadamente os clientes e prevenir o planeamento mínimo esperado. Por ex. cancelamento das atividades aquáticas, passeios com duração de todo o dia, praias, atividades desportivas em espaços fechados, participação em eventos de massas, cancelamento das atividades sociocomunitárias, entre outras.

11. O financiamento do Instituto de Segurança Social para as respostas sociais para pessoas com paralisia cerebral ou outras neurológicas afim:

- 11.1. não tem em linha de conta as necessidades de suporte específico das pessoas com paralisia cerebral; a legislação é geral e não específica considerando apenas a condição de deficiência e não as necessidades reais de suporte.

**11.2.** não tem em linha de conta a variação das necessidades ao longo da vida da população com deficiência, nomeadamente os fatores de envelhecimento e o impacto deste envelhecimento nos quadros de pessoal de apoio direto.

**11.3.** não tem em linha de conta as necessidades de manutenção dos espaços físicos e as adaptações aos requisitos legais exigidos para a implantação das respostas sociais típicas.

**Ação:** sinalização destas necessidades nos organismos locais e nacionais em que APPC se faz representar das necessidades de atuação a este nível.

**12.** A sobrelotação da frota - aumento do número de clientes que requerem transporte para se deslocarem diariamente para os serviços da APPC

**Ação:** já foi criado grupo de clientes de forma a promover uma atitude mais proactiva da parte dos mesmos na identificação e sinalização de necessidades de melhoria da rede de transportes públicos.

**13.** As linhas de financiamento do quadro comunitário Portugal 2020, não previram as necessidades de construção de equipamentos de raiz, apesar de estarem diagnosticadas como prioritárias a criação de respostas sociais para a população com deficiência, nomeadamente CAO e Lares Residenciais.

**Ação:** foi realizada análise de formas alternativas ao financiamento para o projeto de construção do Centro Ocupacional e Residencial de Conde de Campo Bello; a divulgação de abertura de programa PARES 3 no âmbito do Programa de Estabilização Económico e Social indica a possibilidade de submissão de candidatura ao mesmo.

**14.** Atrasos nos pagamentos dos reembolsos de candidaturas em execução, nomeadamente medida 3.01 - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade (POISE, com organismo intermédio IEFPI), Portugal Inovação Social e Norte 2020.

PÁGINA EM BRANCO

## ANEXO II MELHORIA CONTÍNUA

PÁGINA EM BRANCO

## AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS:

Uma das ferramentas que a APPC utiliza para recolher o feedback das partes interessadas é por via dos questionários de avaliação de satisfação. No início de cada ano é definido o plano de recolha de dados, este documento é criado em conjunto com as equipas de cada serviço de modo a verificar qual o melhor timing para efetuar a recolha de dados, podendo a mesma ocorrer ao longo de todo o ano, ou num período (mês) específico de acordo com a especificidade de cada tipologia de serviço.

Após o término da recolha, cada serviço, analisa os dados e produz um relatório, onde se incluem, os pontos fortes, as áreas de melhoria, assim como as ações a implementar. Reforçamos que estas ações são traçadas com o envolvimento de todas as partes interessadas.

### SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E FAMÍLIAS:

Até ao final de 2016, a APPC tinha um questionário de avaliação de satisfação de clientes diferente para cada serviço, o que muitas vezes se traduzia em dificuldades de análise de dados e mesmo de benchmarking interno e externo. De forma a melhorarmos esta ferramenta, durante cerca de 6 meses, envolvemos clientes, famílias e colaboradores para a criação de um questionário único para os clientes da APPC. Dadas as especificidades dos 25 serviços da APPC e tentando ir o mais possível ao encontro da avaliação da prestação de cada serviço, chegamos à criação de 2 questionários de avaliação de satisfação dos clientes, cuja utilização entrou em vigor em fevereiro de 2017. Em 2018, e dando continuidade à ambição de melhoria na recolha da satisfação dos clientes da APPC, os clientes dos serviços CAO e UR Villa Urbana, efetuaram a recolha em simultânea e os clientes que frequentam os dois serviços, preencheram o questionário apenas uma vez.

Face a este ano, podemos concluir que a satisfação global positiva dos clientes da APPC é de 94,00%. Em período homólogo de 2019 o resultado era de 96,04%, e em 2018 o resultado era de 95,8%, alcançando uma diminuição de cerca de 2% face ao ano anterior. Apresentamos de seguida os dados por serviço:

	SATISFAÇÃO GLOBAL POSITIVA			NR DE PESSOAS QUE RESPONDERAM		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
APPC bem-estar	100%	100%	99%	3	47	68
APPC emprego	98%	96%	100%	39	47	105

## SATISFAÇÃO GLOBAL POSITIVA

## NR DE PESSOAS QUE RESPONDERAM

	2020	2019	2018	2020	2019	2018
APPC participação	100%	98%	98%	19	29	41
APPC prescrição de produtos de apoio	98%	99%	99%	114	179	179
Centro comunitário	-	90%	76%	-	40	31
Centro de atividades ocupacionais - agosto	-	84%	90%	-	25	29
Centro de atividades ocupacionais e unidade residencial Villa Urbana de Valbom	88%	94%	92%	48	90	78
Centro de atividades de tempos livres	94%	95%	97%	20	35	31
Centro de recursos para a inclusão	93%	94%	94%	106	73	48
Centro de recursos para a inclusão – campo de férias	-	100%	99%	-	17	24
Creche e Jardim de infância	98%	94%	98%	38%	13%	18
			94%			28
Cultura e lazer	-	95%	90%	-	19	5
Gimnovilla	-	100%	100%	-	53	100
Grupo de ajuda mútua	-	99%	94%	-	17	20
Intervenção precoce	97%	100%	99%	11	38	82
Serviço de Tecnologias de apoio	95%	100%	100%	19	25	44
Serv. Transportes p/ pessoas com deficiência	100%	100%	99%	40	168	83
Unidade residencial Casa Maceda	100%	98%	97%	7	16	19

**SATISFAÇÃO DOS/AS VOLUNTÁRIOS/AS:**

	SATISFAÇÃO GLOBAL POSITIVA			NR DE PESSOAS QUE RESPONDERAM		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Voluntários/as	-	89%	99%	-	9	19

No ano de 2020, não foi realizado levantamento de satisfação dos/as voluntários/as.

**SATISFAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS:**

	SATISFAÇÃO GLOBAL POSITIVA			NR DE PESSOAS QUE RESPONDERAM		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Colaboradores/as	87%	79%	87%	147	168	161

Para o levantamento de satisfação dos colaboradores foi disponibilizado o preenchimento eletronicamente através da área reservada do site da APPC.

Participaram neste levantamento 147 colaboradores/as, traduzindo uma satisfação global positiva de 87%. Relativamente ao ano de 2019, em que a avaliação de satisfação foi de 79%, houve um aumento de satisfação de 8%.

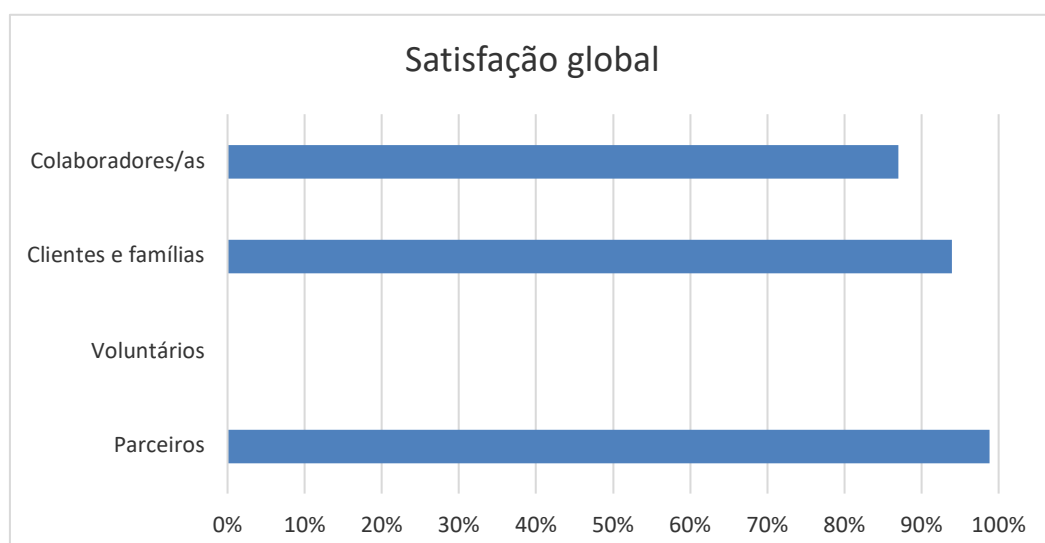
Não será linear a comparação com os dados de 2018, dado que em 2019 se introduziu uma alteração ao questionário de avaliação de satisfação. Com esta melhoria pretendeu-se por um lado simplificar o referido documento, recolhendo apenas os dados que iremos tratar, e por outro encontrar questões possíveis de benchmarkar com outras entidades no âmbito da certificação da gestão da qualidade.

## SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS E FINANCIADORES:

	SATISFAÇÃO GLOBAL POSITIVA			NR DE PESSOAS QUE RESPONDERAM		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Parceiros	99%	92%	99%	26	19	22

Do levantamento da satisfação dos parceiros, podemos verificar um aumento de participação dos mesmos, tendo respondido 26 dos 58 parceiros convidados a participar nesta avaliação. Apesar deste aumento significativo, ainda necessitamos melhorar a participação dos parceiros na avaliação da satisfação com a APPC.

Face aos resultados de 2019 registamos um aumento do valor de satisfação global, mas também do número de parceiros respondentes.



## CONSIDERAÇÕES GERAIS:

A utilização de métodos digitais para o preenchimento individual do inquérito de satisfação, requer o esclarecimento junto dos inquiridos acerca das garantias de anonimato e confidencialidade do tratamento da informação.

Reforçar junto de todos os stakeholders a importância da sua participação ao nível de satisfação com os serviços, através do preenchimento dos questionários. Os clientes, colaboradores, parceiros e famílias, devem entender o sistema de avaliação da satisfação como uma forma de participação voluntária, com resultados efetivos na melhoria contínua da APPC e por isso na melhoria dos serviços que lhes são prestados.

A análise dos resultados dos questionários de satisfação e consequentes propostas de ações de melhoria, devem incluir sempre que possível, todas as partes envolvidas.

## ANÁLISE INTERNA:

AAPC possui procedimentos internos e impressos para todas as ações e atividades de análise interna, de modo a que as mesmas sejam fontes de informação privilegiada para a melhoria contínua dos programas e serviços e também da gestão estratégica da organização. A AAPC compromete-se com a promoção e a defesa dos direitos dos seus clientes (pessoas servidas).

Um sistema de gestão de manifestações verbais de desagrado, reclamações, sugestões e elogios, acessível, que regista a avaliação dos clientes, parceiros, financiadores, compradores e outras partes interessadas que pretende assegurar um tratamento adequado e objetivo das mesmas; cujos resultados são partilhados nos relatórios de desempenho da organização.

Do desenvolvimento da atividade da AAPC, dos seus programas e serviços surgem registos internos (usados por elementos dos corpos sociais, colaboradores e voluntários) de melhoria contínua, nomeadamente:

**(a)** registos de ocorrência; **(b)** registos de oportunidades de melhoria e, **(c)** registos de não conformidades.

Os registos de ocorrência são os registos mais simples utilizados para comunicar formalmente algum incidente ou quase-incidente que tenha acontecido em algum programa ou serviço. Os registos de oportunidades de melhoria são utilizados para prevenir um problema ou situação concretos ou identificar um problema ou situação concretos que não sejam relacionados com maus-tratos a clientes ou exposição destes a riscos indevidos. Quando se tratar de algo desse âmbito, são utilizados os registos de não conformidades.

De forma a conseguirmos agir mais eficazmente e dar o tratamento adequado a todos os registos de melhoria contínua, consideramos uma tipologia transversal a todos os registos que nos permite aferir a maior incidência por tipos. De forma a tratar mais eficazmente as causas de todas as situações que geram a abertura destes documentos, começamos no início de 2017, a utilizar uma tipificação que incide na avaliação da causa e não da situação em si. A saber:

### 1. Recursos humanos:

1.1. Faltas imprevistas de colaboradores

1.2. Sobreposição de tarefas dos colaboradores

1.3. Atitude ou comportamento do colaborador (não seguiu um procedimento instituído; não acautelou o interesse superior do cliente; não ponderou ou não considerou todas as possibilidades)

**1.4.** Acidentes ou incidentes com colaboradores e/ou clientes (quedas, acidentes de trabalho exceto as que sejam acidentes de viação, lesões nas transferências que não resultem de atitude negligente do colaborador)

**2. 2. Recursos materiais**

**2.1.** Falta de materiais (material de desgaste, material de divulgação, material terapêutico, etc)

**2.2.** Necessidade de manutenções (piscina, sala, eletrodoméstico, utensílios, internet, telefones, falso alarme, etc)

**2.3.** Ausência de transportes

**2.4.** Incidentes e acidentes com viaturas (inclui avarias e reparações não planeadas)

**3. 3. Planeamento e comunicação**

**3.1.** Falha no controlo / verificação

**3.2.** Ausência de informação (inclui ausência de procedimento; informação incorreta ou informação insuficiente)

**3.3.** Falta de registo

**4. Clientes e parceiros**

**4.1.** Faltas imprevistas ou não comunicadas dos clientes (o cliente não vem)

**4.2.** Alterações não comunicadas antecipadamente por parceiros ou financiadores

**5. Outros**

## OCORRÊNCIAS

É o registo de melhoria contínua mais comum na APPC. Ao longo de 2020, foram realizados 387 registos de ocorrências pelos/as colaboradores/as. Em período homólogo de 2019, houve 713 registos de ocorrências, havendo uma diminuição de 46% de registos em 2020; em 2018 foram efetuados 652 registos de ocorrência, registando-se um aumento de 10% em 2019.

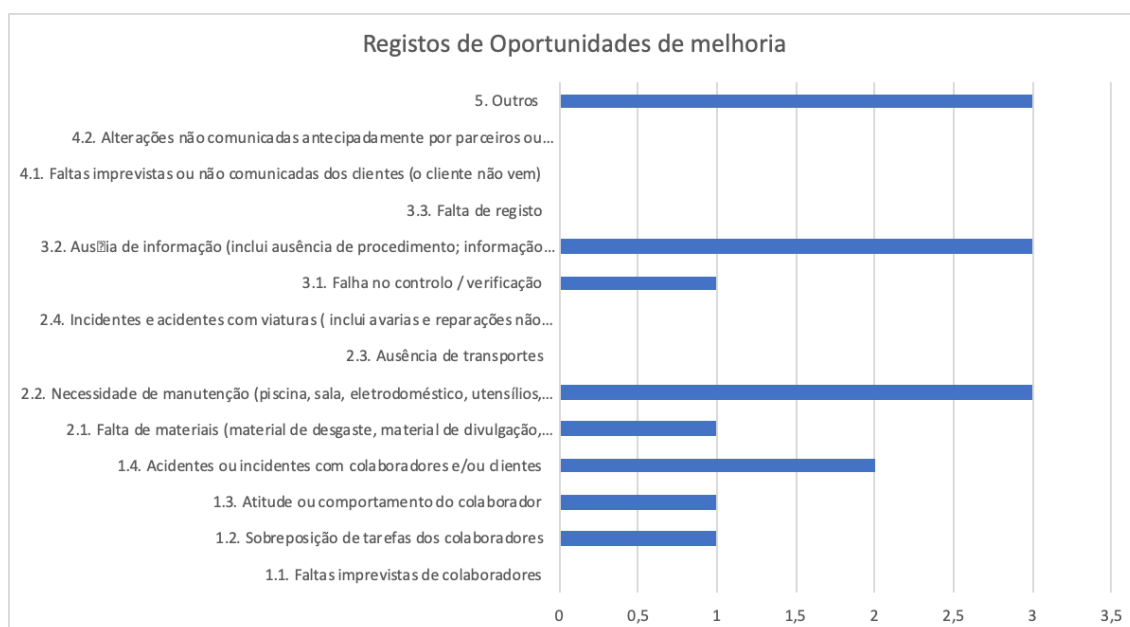


Das 387 ocorrências já encerradas, 21 deram origem à abertura de oportunidades de melhoria. Pela análise dos registos de ocorrências podemos aferir que as causas das mesmas estão sobretudo relacionadas com necessidades de manutenção, faltas imprevistas dos/As colaboradores/as e outras causas não tipificadas.

## OPORTUNIDADES DE MELHORIA E NÃO CONFORMIDADES

As oportunidades de melhoria são documentos internos que usamos para identificar, analisar e resolver situações e problemas concretos. Quando estes constituem prejuízo para os clientes, são definidas não conformidades seguindo os mesmos passos.

Ao longo de 2020 foram construídas pelos/as colaboradores/as 15 oportunidades de melhoria e 22 não conformidades. Regista-se uma diminuição de 55% de registos de OM e 31% de registos de NC, face aos registos de 2019: 33 om e 32 nc. Já no ano de 2019 se registou uma diminuição de 45% de registos de OM e de 15% de registos de NC, face aos resultados de 2018: 59 om e 38 nc



Das 15 oportunidades de melhoria, as causas que mais se evidenciam na abertura de oportunidades de melhoria, com 3 registos, são ausência de informação, necessidades de manutenção, e outros (cujas causas não se encontram tipificadas).



Das 22 não conformidades abertas, 6 são relativas a “falhas no controlo/verificação”.

## RECLAMAÇÕES/MANIFESTAÇÕES VERBAIS DE DESAGRADO

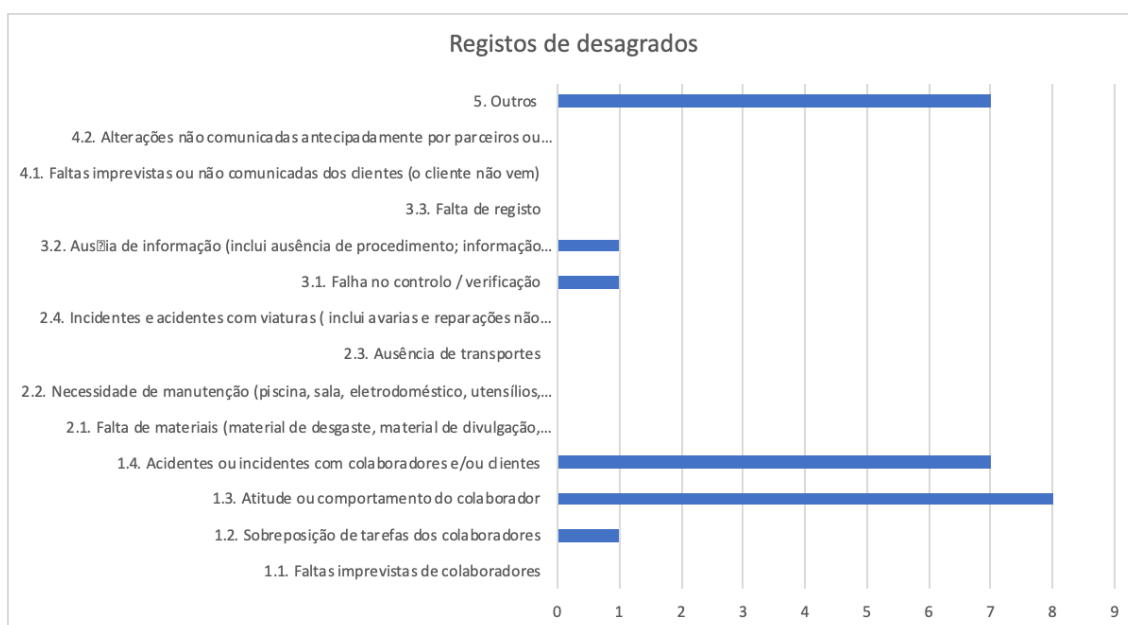
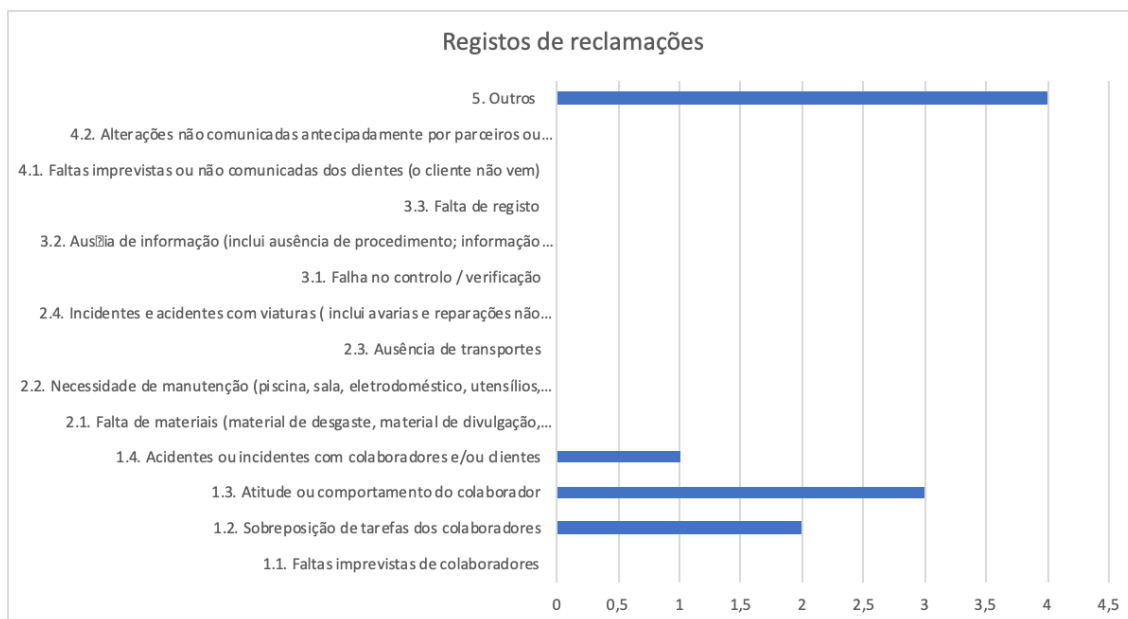
Na APPC consideramos as reclamações e também as manifestações verbais de desagrado, como as considerações e opiniões negativas que as diferentes partes interessadas expressam acerca dos nossos programas e serviços. Registamo-las e analisamos o que acontece ou aconteceu, de modo a melhorar as respostas às necessidades e expectativas de todas as partes interessadas.

Ao longo de 2020:

Foram consideradas 10 reclamações (recl) e 29 manifestações verbais de desagrado (MVD), na APPC.

Houve uma diminuição de 62% de registos de recl e de 53% de registos de MVD, face aos resultados de 2019: 26 reclamações e 43 manifestações verbais de desagrado. Já em 2019 se registou uma diminuição de 58% de registos de recl e de 16% de registos de MVD, face aos resultados de 2018: 62 reclamações e 50 manifestações de desagrado.

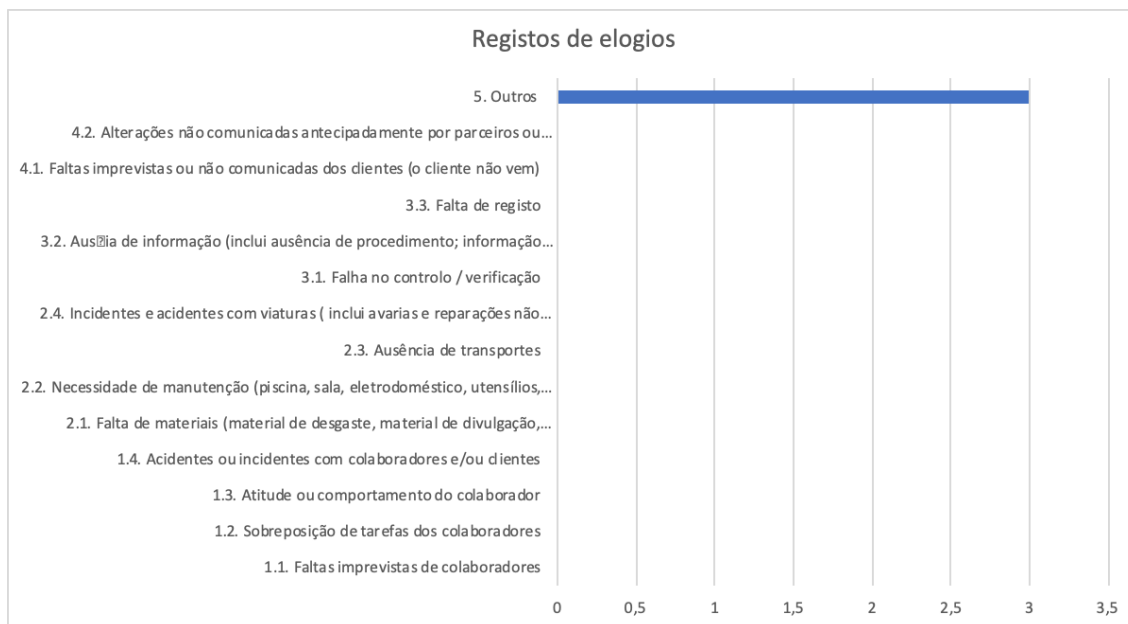
A maior causa tipificada de apresentação de reclamações prende-se com “atitudes ou comportamentos dos colaboradores”.



Das 25 manifestações verbais de desagrado, a maioria das causas identificadas para a abertura são “atitudes ou comportamentos dos colaboradores” e “acidentes ou incidentes com colaboradores e/ou clientes”.

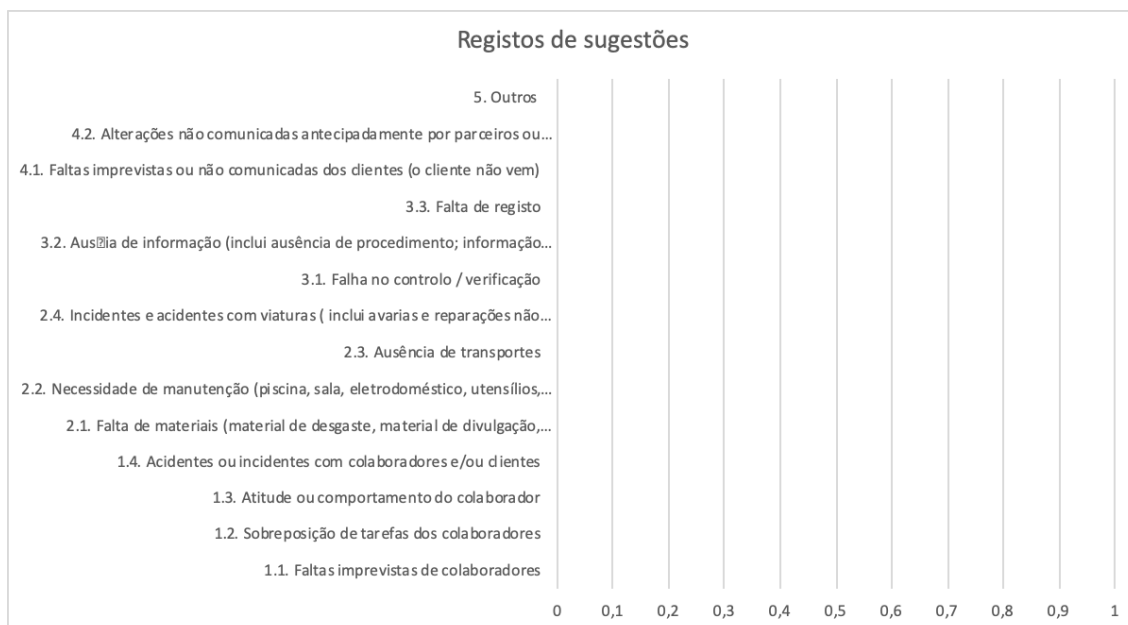
## ELOGIOS/LOUVORES

No ano de 2020 foram considerados 03 elogios/louvores na APPC, havendo uma diminuição face aos 08 registos de 2019.



## SUGESTÕES

Durante o ano de 2020, não foram recebidas sugestões na APPC. Em período homologado de 2019, foram recebidas 3 sugestões, sendo a sua causa não tipificada (“outros”), todas as sugestões rececionadas pelos serviços da APPC foram aceites. Regista-se uma diminuição face ao número de sugestões recebidas em 2018, cujo número foi 12.



## CONSIDERAÇÕES GERAIS:

Apesar de evidenciada a importância atribuída pelos/as colaboradores/as, voluntários/as e clientes ao Ciclo de Melhoria Contínua, a sua abordagem deve integrar o plano de qualificação do próximo triénio, já que se regista variabilidade no entendimento e tratamento que as equipas dão ao tratamento de ocorrências, reclamações e sugestões, bem como no estabelecimento de oportunidades de melhoria. Esta variabilidade revela-se na quantidade e no conteúdo dos tratamentos destas ferramentas de gestão da qualidade.

Devem ser revistos os procedimentos instituídos relativos ao tratamento das reclamações, nomeadamente o tempo previsível de resposta e intervenientes/responsáveis pelo processo.

De uma forma geral, a diminuição do número registos efetuados dever-se-á à diminuição de serviços em funcionamento presencial durante o ano de 2020, devido aos constrangimentos impostos pela pandemia.

## AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS DECORRENTES DE AUDITORIAS (PLANO AC/AP)

Durante o primeiro trimestre de 2017, recebemos o resultado da auditoria que decorreu em novembro de 2016, garantindo a renovação do certificado de Excelência em Serviços Sociais.

Válida até março de 2020, a Certificação de Qualidade “EQUASS Excellence” abarca os serviços do Centro de Reabilitação, Centro de Atividades Ocupacionais, Unidades Residenciais, Centro de Recursos para o Emprego, Transporte Adaptado, Centro Comunitário e Serviços Educativos (Atividades de Tempos Livres, Creche e Jardim de Infância). Esta auditoria foi efetuada por uma equipa de auditores externos, destacados pelo Comité EQUASS da European Platform for Rehabilitation, de acordo com as normas europeias. Os resultados da auditoria são registados, pela equipa auditora, em Relatório de Auditoria, documento este que reúne as recomendações de melhoria identificadas pela equipa auditora.

De modo a ser dado o seguimento devido ao relatório, os guardiões dos princípios EQUASS da APPC, definiram e cooperaram na definição de ações corretivas (AC) e preventivas (AP) – plano de ações corretivas e preventivas (plano AC/AP).

Durante o mês de junho de 2018, foi realizada, pelos guardiões dos princípios EQUASS da APPC uma auditoria interna a todos os serviços. Desta auditoria resultou um relatório de Auditoria e conseqüentemente foi criado o Plano de ações corretivas e preventivas. Na definição deste plano foram, também, consideradas as ações que ainda não se encontram encerradas do Plano AC/AP aberto em 2017. De forma a permitir que as ações de melhoria fossem planeadas da forma mais realistas e exequível, este plano foi definido para 18 meses (até ao final de 2019).

Assim, até ao final do de 2019, das 37 ações de melhoria previstas executar, 4 foram concluídas, 12 não foram iniciadas e as restantes 21 foram iniciadas, mas não concluídas, como previsto.

Ainda durante o ano de 2018 e na sequência da nova legislação relativa à Proteção de Dados (regulamento geral de proteção de dados), a APPC, através de uma entidade externa, realizou uma auditoria/diagnóstico da organização face às novas exigências deste regulamento. Depois de analisado o relatório realizado, foram, também, definidas uma série de ações de melhoria (registadas, em plano AC/AP). Este plano previa a execução de 26 ações de melhoria e a sua implementação estava prevista até do primeiro semestre de 2020. Com os constrangimentos impostos pela pandemia COVID-a9, houve necessidade de recalendarizar o plano de ação prevendo-se o seu término para o final de 2021. O processo de renovação de certificação, foi igualmente adiado, não tendo ocorrido a auditoria de recertificação do EQUASS

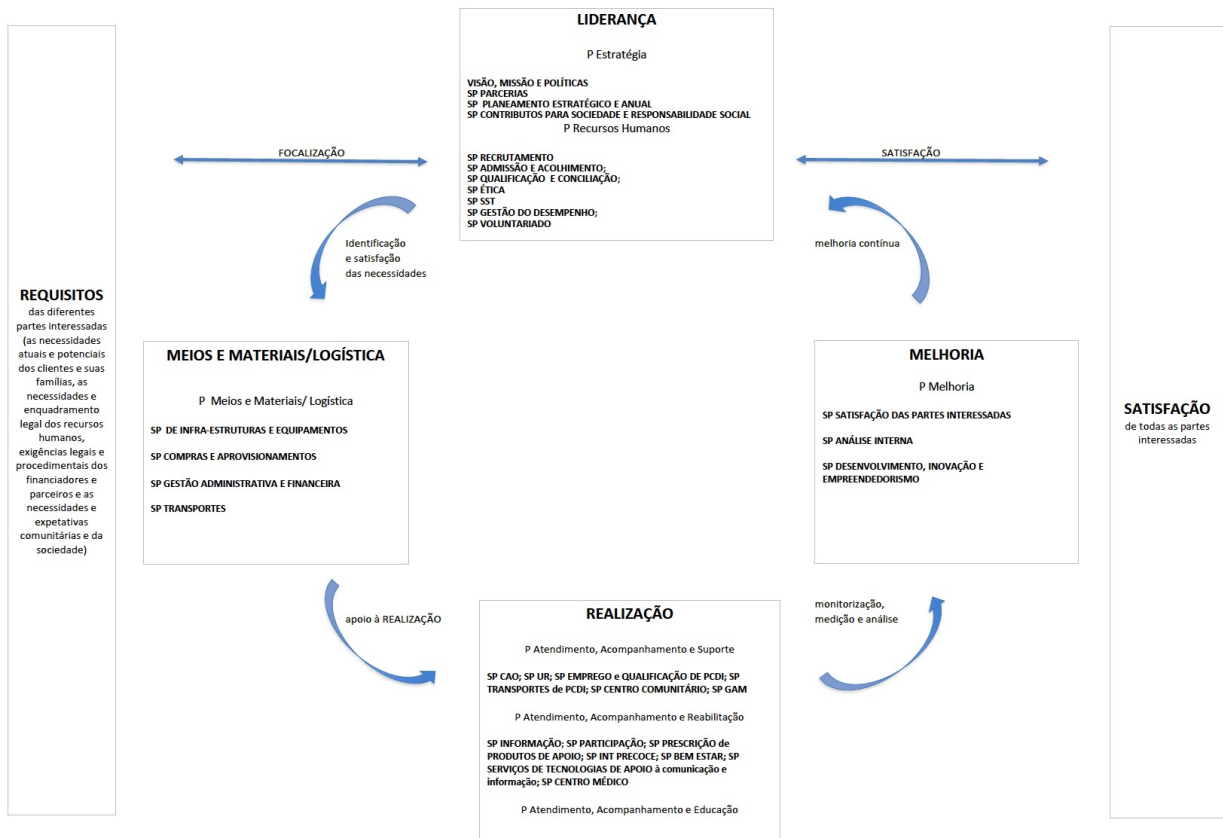
## INDICADORES DE PROCESSO E SUBPROCESSO

“O que pode ser medido pode ser melhorado.” Esta citação, de Peter Ferdinand Drucker, renomado escritor, professor e consultor austríaco que é considerado – até hoje – o pai da administração moderna, ajuda-nos a perceber qual o motivo pelo qual passamos a medir indicadores de desempenho dos nossos processos e subprocessos.

O sistema de gestão da APPC está organizado em sete grandes processos:

- I) Quatro processos transversais: Estratégia, Recursos Humanos, Meios e Materiais e Melhoria Contínua
- II) Três processos de realização: Atendimento, acompanhamento e educação, : Atendimento, acompanhamento e reabilitação e Atendimento, acompanhamento e suporte.

Os sete processos subdividem-se em diferentes subprocessos, tal como poderão verificar no mapa de processos que se segue:



PROCESSO	SUBPROCESSO	NR	INDICADOR (KPI)	2018	2019	2020
RECURSOS HUMANOS	ADMISSÃO E SOCIALIZAÇÃO	1	Taxa de recrutamentos com sucesso	79,15%	79,18%	
		3	Taxa de colaboradores que conhecem as políticas de retenção de staff	85%	73%	
	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	1	Taxa de satisfação colaboradores com o seu desempenho	98%	80%	
		2	Taxa de colaboradores com desempenho positivo	100%	-	-
		1	Taxa de colaboradores comprometidos	75%	66%	
	QUALIFICAÇÃO E CONCILIAÇÃO	1	Taxa de satisfação dos colaboradores com as medidas de conciliação	77%	80%	
		2	Taxa de colaboradores que frequentaram formação	83%	71%	
	RECRUTAMENTO	1	Taxa de recrutamento com sucesso	79%	79%	
	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	1	Taxa de frequência dos acidentes de trabalho	41	51	
		2	Taxa de gravidade dos acidentes de trabalho	1158,01	1706,20	
		3	Taxa de investimento em equipamento e de despesas de conservação e reparação no ativo fixo tangível	6%	5%	
		4	Índice de absentismo por baixa médica e acidente de trabalho	8%	10%	
	VOLUNTARIADO	1	Taxa de voluntários satisfeitos	100%	89%	

PROCESSO	SUBPROCESSO	NR	INDICADOR (KPI)	2018	2019	2020
MEIOS E MATERIAIS   LOGÍSTICA	TRANSPORTES	1	Taxa de Satisfação dos clientes nos itens relativos aos serviços transporte	99%	0%	
		2	Diminuição do preço do km (despesas de manutenção, reparação, seguros, portagens e combustível)	5%	5%	
MELHORIA CONTÍNUA	AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS	1	Taxa de satisfação de clientes e significativos	96%	96%	94%
		2	Taxa de satisfação de colaboradores	87%	79%	86%
		3	Taxa de satisfação dos parceiros	99%	92%	99%
		6	Taxa de satisfação dos voluntários	99%	89%	-
		8	Taxa de respostas de clientes e significativos	-	57%	
		9	Taxa de respostas de colaboradores	64%	61%	
		10	Taxa de respostas dos parceiros	38%	33%	
		13	Taxa de respostas dos voluntários	100%	-	-
DESENVOLVIMENTO, INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO		1	Taxa de candidatura a programas comunitários europeus	-	4%	
		2	Taxa de aprovação das candidaturas	52%	44%	
		5	Taxa de sucesso dos planos de melhoria, desenvolvimento e inovação	65%	73%	
		7	Número de negócios sociais implementados na APPC	0	0	
A. A. EDUCAÇÃO	JARDIM DE INFÂNCIA E CRECHE	1	Taxa de clientes que cumprem os objetivos dos planos individuais	-	Jl 65%	-
				-	creche 85%	-
		2	Taxa de sugestões dos representantes legais integradas	-	2	-
		3	Número de clientes atendidos por ano letivo	-	Jl 60	Jl 60
				-	creche 39	creche 39

PROCESSO	SUBPROCESSO	NR	INDICADOR (KPI)	2018	2019	2020
A. A. REABILITAÇÃO	INTERVENÇÃO PRECOZE	1	Tempo (em dias consecutivos) entre a candidatura e a 1. <sup>a</sup> sessão no âmbito do acolhimento	60	34	23
		2	Tempo (em meses) entre o primeiro momento de acolhimento e a elaboração do plano individual ou relatório de acolhimento	-	63	118
		3	Taxa de satisfação dos clientes com a participação no plano individual	71%	96%	100%
		4	Taxa de sucesso dos planos individuais	92%	95%	94%
	PARTICIPAÇÃO	1	Taxa de satisfação dos clientes com a participação no plano individual	-	98%	100%
		2	Taxa de sucesso dos planos individuais (>=80%)	-	73%	77%
		4	Taxa de clientes com satisfação igual ou superior a 7 na resposta às suas necessidades e expectativas	-	90%	90%
	PRESCRIÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO	1	Número de clientes atendidos	-	998	
		2	Número de clientes atendidos com prescrição SAPA	-	247	
		3	Número de produtos de apoio prescritos por código CIF	-	1368	
		4	Tempo decorrido no primeiro contacto do cliente com o serviço a data do primeiro momento da avaliação	-	8meses	
		5	Tempo decorrido, em dias consecutivos, desde a avaliação à entrega do processo administrativo ao cliente	-	177dias	
		6	Taxa de satisfação dos clientes com o serviço	-	100%	

PROCESSO	SUBPROCESSO	NR	INDICADOR (KPI)	2018	2019	2020
A. A. SUPORTE	CENTRO COMUNITÁRIO	1	Taxa de sucesso do PAA do serviço	-	100%	61%
		2	Taxa de sucesso dos planos de melhoria, desenvolvimento e inovação desenvolvidos no âmbito do serviço	-	NA	
		3	Taxa de sucesso dos planos individuais	-	86,4	
		4	Taxa de satisfação dos clientes com o Plano Individual		NA	
		5	Taxa de satisfação dos clientes com o funcionamento geral do serviço	-	90%	
	CATL	1	Taxa de sucesso do PAA do serviço	-	78%	90%
		2	Taxa de sucesso dos planos individuais	-	74	58%
		3	Taxa de satisfação dos clientes com o Plano Individual	-	92%	89%
		4	Taxa de satisfação dos clientes com o funcionamento geral do serviço	-	95%	94%
		5	taxa de concretização do programa (s) de atividade	-	94%	
	CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS	1	Taxa de satisfação dos clientes com o funcionamento geral do serviço	-	94%	
		2	Taxa de sucesso dos planos individuais	-	88%	
		3	Taxa de satisfação dos clientes com o envolvimento no plano individual	-	95%	
		4	Taxa de clientes com satisfação igual ou superior a 7 na resposta às suas necessidades e expectativas	-	90%	
	EMPREGO E QUALIFICAÇÃO DAS PCDI	1	Taxa de sucesso dos PAA's	-	91%	91%
		2	Taxa de satisfação dos clientes com o serviço	-	96%	98%
		3	Taxa de sucesso dos planos individuais (>=80%)		100%	
		4	Número de candidatos incluídos no mercado de trabalho (MAE ou CT)	-	22	
		5	Taxa de cumprimento do plano de ação do CRE (IAOQE, AC e APC)	-	65%	
	GRUPOS DE AJUDA MÚTUA	1	Taxa de satisfação dos clientes com o serviço	94%	99%	
		2	Taxa de eficácia dos programas	-	100%	
	TRANSPORTES PCDI	1	Satisfação dos clientes nos itens relativos aos serviços transporte a 90%	99%	-	-
		2	Taxa de satisfação global dos clientes	-	282	
		3	Taxa de cumprimento das solicitações efectuadas	243	-	-
		4	Cumprimento de 90% das solicitações efetuadas	-	94%	-
	UNIDADE RESIDENCIAL	1	URD - Taxa de clientes satisfeitos com a UR (funcionamento geral do serviço)	-	98%	-
		2	URT - Taxa de sucesso dos planos individuais	-	93%	
		3	disponibilidade do serviço para atender novos clientes	-	78%	-
4		Taxa de realização dos registos relativamente aos serviços prestados	-	87%	-	

## INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO:

AAPC é uma organização que procura permanentemente ir ao encontro das necessidades e expectativas das suas partes interessadas, utilizando os recursos de forma eficaz através dos seus processos internos, que desenvolve e melhora os programas e serviços, a par da promoção da investigação e do desenvolvimento, para obter inovação.

De forma a garantir a diversificação de financiamento, quer para novas respostas, quer para a melhoria das respostas já existentes, a AAPC possui um gabinete de projetos. Pretende este gabinete, participar na elaboração de candidaturas a prémios, linhas de financiamento que possam dar resposta a problemas/necessidades identificados por clientes e colaboradores da organização. Durante o primeiro semestre de 2017, a equipa do gabinete de projetos foi reestruturada, tendo agora um elemento orientado maioritariamente para a procura de ofertas de projetos e parcerias internacionais.

Os elementos do gabinete de projetos, além da execução das candidaturas, fazem o acompanhamento dos projetos implementados, apoiando as equipas na elaboração dos relatórios de execução física e financeira para reporte às diversas entidades. Durante a fase de implementação dos projetos e sempre que as equipas sintam necessidade, este gabinete presta apoio relativamente às questões de execução física e/ou financeira, assim como na elaboração de pedidos de alteração ou esclarecimento junto das entidades financiadoras.

## CANDIDATURAS

### CANDIDATURAS SUBMETIDAS

Durante o ano de 2020, foram submetidas **17 candidaturas** a projetos de financiamento.

1. **“Despertar desporto”**, candidatura apresentada ao Programa Mais Ajuda do Lidl. Com este projeto pretende-se promover a participação ativa de crianças com paralisia Cerebral e seus cuidadores em diferentes modalidades desportivas devidamente adaptadas e promotoras do bem-estar físico e emocional. Esta candidatura não foi aprovada.
2. **“Community changers”**, candidatura apresentada às Academias Gulbenkian. O projeto tem como objetivo principal promover a participação ativa dos jovens na comunidade através da resolução de problemas reais de acessibilidade e igualdade, tornando, deste modo, a comunidade onde se inserem mais inclusiva, os jovens mais atentos a esta problemática e participativos face à sua resolução. A candidatura não foi aprovada.

3. **“Programa de Apoio ao Movimento Associativo de Gondomar 2020”** – trata-se de um financiamento que a Câmara Municipal, anualmente, atribui às associações e IPSS do Concelho. Nesta candidatura foi submetido o pedido de financiamento para aquisição de viaturas, equipamentos; pequenas obras de reparação (intervenção na central térmica, ginásio e apartamentos e parque infantil) e dinamização de atividades para os clientes de CAO/UR durante a pandemia. Todas as rubricas submetidas foram alvo de financiamento, no valor de 20416,46€
4. **“Linha de apoio à Emergência”**, durante o ano de 2020, a CMPorto criou uma linha de financiamento específica para as despesas COVID. A candidatura da APC foi aprovada em 755,00€
5. **“On Life”**, candidatura submetida ao Prémio BPI Sénior. Este projeto tem como objetivo promover oportunidades de saúde e participação aos clientes, com vista à melhoria da sua qualidade de vida, face à atual situação provocada pela COVID-19. Esta candidatura não foi alvo de análise, uma vez que a candidatura ao BPI Capacitar foi aprovada.
6. **“Access my Call”**, este projeto pretende desenvolver uma aplicação móvel de chamada/alerta de necessidades, acessível aos clientes, para monitorização da prestação de serviços pelos auxiliares de ação direta de uma unidade residencial da APPC. Este projeto foi submetido ao Prémio BPI Capacitar e financiado com 25 220,00€.
7. **“Pólo de Desenvolvimento de Competências Artísticas”**, este projeto incide na remodelação de um dos pré-fabricados do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral, como o objetivo de criação de um pólo de desenvolvimento de competências artísticas técnico-profissionais. A candidatura foi aprovada com um financiamento de 15 668,72€.
8. **“APPC mais segura”**, projeto submetido ao financiamento do ISS,IP, no âmbito do Programa Adaptar Social + para financiamento de materiais e equipamentos de proteção individual a adquirir no âmbito da pandemia COVID-19. Este projeto foi financiado em 7998,12€
9. **“Alimentação nas Dependências”**, projeto a desenvolver em continuidade do projeto financiado em 2019, no âmbito do Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável por forma a dar resposta às necessidades/dificuldades sentidas na área da nutrição e alimentação nas pessoas com dependências. Este projeto foi submetido ao Orçamento Colaborativo de Campanhã e foi financiado com 8000,00€.
10. **“Os Direitos”**, candidatura submetido ao INR,IP, no âmbito do Cartaz do Dia 03 de Dezembro. O cartaz foi desenvolvido no atelier de expressões dos Centros de Atividades Ocupacionais. A candidatura da APPC recebeu uma menção honrosa.

- 11. Centro de Recursos para o emprego 2020** - é um projeto/serviço da APPC, credenciado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, com financiamento anual, mediante apresentação de plano de ação. Este serviço poderá atuar em 3 medidas – IAOQE (Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego), AC (apoio à colocação) e APC (acompanhamento pós colocação). Este serviço articula com os Centros de Emprego e Formação Profissional dos concelhos de Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto e Valongo. No final de 2020, foi realizada a candidatura para o ano de 2021. Neste momento ainda aguardamos decisão do Instituto de Emprego e Formação Profissional.
- 12. “COR-CCB. | Centro Ocupacional e Residencial Conde de Campo Bello”**, candidatura submetida ao Programa PARES do ISS,IP, da qual ainda nos encontramos a aguardar despacho. Os objetivos deste projeto são: i) Construir um edifício no terreno sito Rua Conde de Campo Bello que nos foi cedido pela Camara Municipal do Porto e realojar as respostas sociais de Centro de Atividades Ocupacionais (25 utentes) e de Lar Residencial (22 utentes), de forma a cumprir as normas de implantação, melhorar a sua acessibilidade física e social. ii) Aumentar a capacidade instalada de ambas as respostas sociais, CAO e LR, para 30 lugares. iii) Construir no mesmo edifício uma residência universitária para 6 estudantes. iv) Cumprir a Portaria 59/2015, de forma a aumentar a qualidade da resposta de lar residencial para 30 utentes ao nível das condições de privacidade, acessibilidade e tornando-a mais inclusiva do ponto de vista da oferta dos serviços e da interação que se pretende com a comunidade local. v) Promover condições de salubridade, de acessibilidade e o cumprimento das normas de implantação (despacho 52/ESS/90) do Centro de Atividades Ocupacionais para 30 utentes. vi) Promover a participação das pessoas com deficiência nas diversas áreas de vida através da prestação de serviços de qualidade e de base comunitária.
- 13. “Programa de prevenção de quedas para seniores”**, projeto que tem como objetivo geral implementar um programa de prevenção de quedas a 50 pessoas com mais de 60 anos de idade residentes nas freguesias de S Cosme e Valbom do concelho de Gondomar e com baixos recursos económicos. Este projeto foi candidato ao Programa bairros saudáveis, tendo obtido uma classificação de 70 pontos, não tendo sido alvo de financiamento.
- 14. “Part’ILHAS: casas com vida!”**, o objetivo geral deste projeto assenta na promoção do envelhecimento ativo e saudável, numa perspetiva de ageing in place, através da revitalização de cinco ilhas de Campanhã. Desta forma, garantir o conforto e a segurança das habitações (e dos espaços) onde vivem, considerando as necessidades específicas deste grupo populacional mais velho. Considera-se que a melhoria das condições de habitabilidade destes espaços – tornando-os mais acessíveis e seguros, contribuirá para a melhoria da qualidade de vida dos residentes. Este projeto foi candidato ao Programa bairros saudáveis, tendo obtido uma classificação de 74,5 pontos, não tendo sido alvo de financiamento.

- 15. “Selo sem Barreiras”**, projeto submetido ao Programa de financiamento a projetos do INR,IP para o ano de 2021. A Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 tem como Eixo Estratégico 2: promoção de um Ambiente inclusivo fazendo referência “ que a deficiência resulta das limitações à interação entre as pessoas com incapacidades e as barreiras comportamentais e ambientais”. Na intervenção com os clientes e famílias, subsiste a ausência ou falhas na acessibilidade dos serviços nos diferentes setores de atividade, assim como as barreiras atitudinais que interferem com a participação das pessoas com deficiência. No ano de 2020, com o projeto Eliminar Barreiras - Mudar Atitudes focamos na sensibilização e na eliminação das barreiras atitudinais para as pessoas com deficiência nos serviços. Em 2021 queremos aprofundar esse trabalho através da criação de uma rede local de serviços inclusivos. Assim pretendemos criar um selo que permita aos nossos clientes identificar os serviços mais capacitados para uma participação plena das pessoas com deficiência. Este selo vai permitir dotar os estabelecimentos e serviços da comunidade de competências para o atendimento inclusivo das pessoas com deficiência. Aguardamos o resultado desta candidatura.
- 16. “Programa de Mentoria para Pais”**, projeto submetido ao Programa de financiamento a projetos do INR,IP para o ano de 2021. Para a definição deste projeto, a base são as Intervenções centradas na família, com a intenção de promover o desenvolvimento e o bem estar da criança, representam a componente principal no Empowerment dos pais (Dunst, Trivette& Hamby,2007). O Empowerment é descrito como um processo multidimensional (maior controle e domínio sobre a vida) e também como o seu resultado (manter poder; Staples,1990) refletido em diferentes níveis: pessoal (poder pessoal e autoeficácia), interpessoal (influenciar outras pessoas) e político (ação social ou mudança social; Gutiérrez e Ortega,1991). Outra dimensão refletida na literatura é como o empowerment é expresso; como competências ou habilidades, auto percepção e ações (Staples,1990). Essas 2 dimensões são incorporadas e operacionalizadas na Escala de Empowermentda Família (Koren, DeChillo & Friesen,1992) medindo o Empowerment expresso em atitudes, conhecimentos e comportamentos no contexto da família, nos serviços e na comunidade. A associação positiva entre o empowerment e uma abordagem multidisciplinar, como equipa de suporte, indica que têm potencial para reforçar o controle dos pais sobre situações do serviço e fortalecer a sua capacidade de influenciar os sistemas de serviço. Aguardamos o resultado desta candidatura.
- 17. “Uma imagem vale mais que mil palavras”**, projeto submetido ao Programa de financiamento a projetos do INR,IP para o ano de 2021. Indo de encontro ao previsto na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência2021-2025, este projeto pretende disseminar as boas práticas quer da empregabilidade, quer da arte promovida por pessoas com deficiência. Com este projeto, pretendemos, divulgar boas práticas de inclusão de pessoas com deficiência. Para tal, iremos criar vídeos de divulgação de casos de sucesso pela voz das pessoas com deficiência, assim como dos empregadores que permitem que outros empregadores possam abrir suas portas à contratação de pessoas com deficiência. Através da arte, o grupo de teatro da APPC (constituído por pessoas com e sem deficiência), ir-nos-á mostrar com (sobre)vivemos à pandemia, através da apresentação de uma curta metragem (a alternativa encontrada em 2020 para fazer face à

ausência de participação nos palcos). Por fim, mas não menos importante, os clientes da oficina de criação de conteúdos de multimédia (do centro de atividades ocupacionais da APPC), pretende trabalhar as questões do bullying, com a criação de um vídeo/documentário a apresentar nas escolas.

Durante o ano de 2019, foram submetidas **25 candidaturas** a projetos de financiamento.

- 18. “DLBC – Desenvolvimento Local de Base Comunitária”** projeto submetido, enquanto parceiro da Câmara Municipal do Porto. A APPC irá desenvolver atividades artísticas (música e artes plásticas) nos agrupamentos de escola do Porto. Este projeto iniciou a sua implementação em dezembro de 2020, com a atividade de multimédia.
  
- 19. “Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade”**, projeto financiado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), tendo o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), como organismo Intermédio. Trata-se do projeto que financia a formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade. Esta candidatura é relativa ao período 2019-2021. Para esta candidatura foram submetidos 2 cursos de formação inicial e 6 cursos de formação contínua. A candidatura foi aprovada, tendo sido o arranque da mesma ainda em dezembro de 2019.
  
- 20. “CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social”**, projeto financiado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), tendo o Instituto de Segurança Social, IP (ISS), como organismo Intermédio. Trata-se do projeto de CLDS para as freguesias de Campanhã e Bonfim, em que a APPC é a entidade coordenadora local da parceria. A candidatura foi aprovada com um financiamento de 100%, tendo iniciado a sua atividade em outubro de 2019
  
- 21. “GIPi – gabinete inserção profissional inclusivo”**, foi renovada a certificada da APPC enquanto GIPi para o período junho 2019 a maio de 2022. Trata-se de um projeto em articulação com o IEFP,IP (Instituto de Emprego e Formação Profissional).
  
- 22. Centro de Recursos para o emprego 2020** - é um projeto/serviço da APPC, credenciado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, com financiamento anual, mediante apresentação de plano de ação. Este serviço poderá atuar em 3 medidas – IAOQE (Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego), AC (apoio à colocação) e APC (acompanhamento pós colocação). Este serviço articula com os Centros de Emprego e Formação Profissional dos concelhos de Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto e Valongo.

- 23. Remodelação do pré-fabricado** – no âmbito do orçamento colaborativo de Campanhã, foi submetida a intervenção no pré-fabricado da APPC. Ocorreu durante o ano de 2020, tendo sido possível transferir quer as atividades da QPCDI, quer do CAO ambulatório para o novo espaço.
- 24. “Direitos a Comunicar”** - projeto submetido ao programa de financiamento a projetos do INR,IP. Com este projeto, apoiados em diversos meios de comunicação, pretendemos disseminar os direitos das pessoas com deficiência, com especial enfoque na divulgação dos direitos consignados pela Convenção Internacional dos Direitos das pessoas com deficiência.
- 25. “Eliminar Barreiras, Mudar atitudes”** - projeto submetido ao programa de financiamento a projetos do INR,IP. Este projeto tem por base a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência quanto aos seus artigos 5º e 6º , que definem as obrigações específicas dos Estados Parte no que se refere à sensibilização da sociedade para a deficiência, ao combate aos estereótipos e à valorização das pessoas com deficiência. Tem ainda em conta a salvaguarda desta Convenção para a integridade, liberdade e privacidade das pessoas com deficiência, garante os seus direitos sociais, políticos, económicos e culturais e à salvaguarda dos seus direitos específicos no que se refere à acessibilidade, autonomia, mobilidade, integração, habilitação e reabilitação, participação na sociedade e acesso a todos os bens e serviços. A discriminação para com as pessoas com deficiência é uma barreira que impede à participação efectiva e diminui a qualidade de vida. Os estudos nacionais e internacionais referem que a atitude e o comportamento dos outros podem ser as barreiras mais difíceis de superar.

## PROJETOS EM IMPLEMENTAÇÃO

Durante o ano de 2020, encontravam-se em desenvolvimento os projetos:

1. **“DLBC – Desenvolvimento Local de Base Comunitária”** projeto submetido, enquanto parceiro da Câmara Municipal do Porto. A APPC irá desenvolver atividades artísticas (música e artes plásticas) nos agrupamentos de escola do Porto. Este projeto iniciou a sua implementação em dezembro de 2020, com a atividade de multimédia.
2. **“Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade”**, projeto financiado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), tendo o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), como organismo Intermédio. Trata-se do projeto que financia a formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade. Durante o ano de 2020, encontraram-se em desenvolvimento 2 candidaturas: a 000228 e a 000313. No total das duas candidaturas mantivemos a promoção de 3 cursos de formação profissional iniciais. Considerando a situação pandémica em que nos encontramos durante o ano de 2020, não foi possível ministrar mais que uma ação de formação contínua, tendo as restantes sido recalendarizadas para 2021.
3. **“CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social”**, projeto financiado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), tendo o Instituto de Segurança Social, IP (ISS), como organismo Intermédio. Trata-se do projeto de CLDS para as freguesias de Campanhã e Bonfim, em que a APPC é a entidade coordenadora local da parceria. A candidatura foi aprovada com um financiamento de 100%, tendo iniciado a sua atividade em outubro de 2019
4. **“GIPI – gabinete inserção profissional inclusivo”**, serviço credenciado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, no segundo ano de funcionamento, inserido num projeto piloto para o qual a APPC foi convidada pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional – a APPC é uma das 7 entidades nacionais com este serviço. O GIPI articula com os serviços de emprego de Braga, Gondomar, Maia, Matosinhos, Penafiel, Porto e Valongo.
5. **Centro de Recursos para o emprego 2020** - é um projeto/serviço da APPC, credenciado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, com financiamento anual, mediante apresentação de plano de ação. Este serviço poderá atuar em 3 medidas – IAOQE (Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego), AC (apoio à colocação) e APC (acompanhamento pós colocação). Este serviço articula com os Centros de Emprego e Formação Profissional dos concelhos de Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto e Valongo.

6. **Remodelação do pré-fabricado** – no âmbito do orçamento colaborativo de Campanhã, foi submetida a intervenção no pré-fabricado da APPC. Ocorreu durante o ano de 2020, tendo sido possível transferir quer as atividades da QPCDI, quer do CAO ambulatório para o novo espaço.
7. **“Direitos a Comunicar”** - projeto submetido ao programa de financiamento a projetos do INR,IP. Com este projeto, apoiados em diversos meios de comunicação, pretendemos disseminar os direitos das pessoas com deficiência, com especial enfoque na divulgação dos direitos consignados pela Convenção Internacional dos Direitos das pessoas com deficiência.
8. **“Eliminar Barreiras, Mudar atitudes”** - projeto submetido ao programa de financiamento a projetos do INR,IP. Este projeto tem por base a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência quanto aos seus artigos 5º e 6º, que definem as obrigações específicas dos Estados Parte no que se refere à sensibilização da sociedade para a deficiência, ao combate aos estereótipos e à valorização das pessoas com deficiência. Tem ainda em conta a salvaguarda desta Convenção para a integridade, liberdade e privacidade das pessoas com deficiência, garante os seus direitos sociais, políticos, económicos e culturais e à salvaguarda dos seus direitos específicos no que se refere à acessibilidade, autonomia, mobilidade, integração, habilitação e reabilitação, participação na sociedade e acesso a todos os bens e serviços. A discriminação para com as pessoas com deficiência é uma barreira que impede à participação efectiva e diminui a qualidade de vida. Os estudos nacionais e internacionais referem que a atitude e o comportamento dos outros podem ser as barreiras mais difíceis de superar.
9. **“Pega & Come”** – candidatura submetida ao programa FACES – financiamento e apoio para combate à exclusão social, iniciativa da Fundação Montepio. Este projeto prevê a criação de carrinha para venda ambulante de alimentos pré-confecionados e embalados (food truck), ou que necessitem de confeção parcial no local de venda, com o objetivo de promover a integração de jovens adultos com deficiência ou incapacidade, em postos de emprego protegido. Pretendemos igualmente, num ambiente favorável, treinar competências que são fundamentais para a participação na vida ativa de forma plena e autodeterminada. Com maior enfoque em alimentos saudáveis, o objetivo será reduzir a necessidade de confeção in loco e procurar a venda de produtos não disponíveis nos locais habituais de fast-food. Por outro lado, procurar locais de venda junto do público jovem, quer seja perto do Pólo Universitário do Porto, quer seja em eventos com participação massificada de jovens, é a estratégia de venda na primeira fase do projeto. Este projeto, foi concluído no final do primeiro trimestre de 2020, tendo sido financiado com 25000,00€.
10. **“All in Douro”**, projeto submetido à linha de financiamento Capacitação para o Investimento Social, do Portugal Inovação Social, no âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. Com esta candidatura pretendemos capacitar os nossos recursos e contratar novos recursos humanos, para a criação de programas nacionais de turismo acessível para pessoas com dependência. Estes

programas permitirão que pessoas de todo o mundo e com alguma condição de saúde, usufruam de atividades culturais e turísticas adaptadas às diversas condições de saúde, com garantia de plena acessibilidade e apoio de terceira pessoa. Esta candidatura tem um orçamento de 41.050,82€, tendo sido solicitado 100% de financiamento. Este projeto foi aprovado, em 100%, no entanto a sua execução, transitou para 2019, tal como pedido de alteração submetido pela APPC e aprovado pelo Portugal Inovação Social. Este projeto terminou em março de 2020, não tendo avançado para negócio social como inicialmente ambicionado considerando o investimento inicial que seria necessário efetuar e perspetivando a crise no turismo decorrente da pandemia COVID-19.

## PLANOS DE MELHORIA, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO:

Sendo a APPC uma organização pró-ativa que vai ao encontro das necessidades das diferentes partes interessadas, que utiliza os recursos de forma mais eficaz – processos internos, que desenvolve e melhora os programas e serviços, que promove a investigação e o desenvolvimento para obter inovação desenvolve, dentro da sua estrutura diversas ações de melhoria, inovação e desenvolvimento.

Seguidamente, apresentamos os projetos em decurso durante o ano de 2020.

### 1. Licenciamento do equipamento Casa da Maceda

Verifica-se que a nossa resposta social Unidade Residencial Temporária Casa da Maceda nunca teve licença de funcionamento emitido pelo Instituto da Segurança Social. Em todas as visitas de acompanhamento técnico do Centro Distrital da Segurança Social têm sido sinalizadas como irregularidades que contrariam a legislação/normativos: a inexistência de Licença de Utilização para o exercício da atividade emitida pela Câmara Municipal do Porto; inexistência de certificado comprovativo das condições de Segurança emitido pela Autoridade Nacional de Proteção Civil e inexistência de certificado higio-sanitário emitido pela Autoridade de Saúde.

Pretende-se obter a licença de funcionamento pelo Instituto da Segurança Social para a resposta social URT de acordo com o despacho normativo nº 28/200 de 3 de Maio de 2006, DR 85- serie B. Para a obtenção da licença de funcionamento é necessário primeiro obter o certificado comprovativo das condições de Segurança emitido pela Autoridade Nacional de Proteção Civil e certificado higio-sanitário emitido pela Autoridade de Saúde. Posteriormente tem de ser requerido na Câmara Municipal do Porto o licenciamento de utilização para o exercício da atividade. Apenas após a obtenção destes três certificados é necessário proceder ao requerimento da licença de funcionamento junto dos serviços do Instituto da Segurança Social.

Dados os constrangimentos externos, ainda não foi possível o cumprimento de nenhuma meta estabelecida, mas as ações têm sido desenvolvidas junto das entidades competentes para que consigamos, o mais breve possível, obter as 3 certificações. No entanto, encontra-se já agendada a auditoria da ANPC para o primeiro trimestre de 2021.

## **2. Condições de trabalho dos colaboradores**

Pretendo, a APPC, criar um ambiente promotor da qualidade de vida dos/as colaboradores/as, nada melhor que envolver um grupo representativo de colaboradores/as da organização para juntos estabelecerem medidas que concorram para a melhoria das condições de trabalho concretizáveis ao longo do triénio recorrendo aos recursos internos e aos parceiros para concretizar estas medidas. Este grupo de trabalho, já atingiu 75% das metas previstas. O trabalho iniciado em 2018, transitou para 2019.

## **3. Motivação**

De forma a aumentar a motivação e satisfação dos colaboradores, a APPC pretende além de medir a mesma (através de motivograma), implementar duas iniciativas para o aumento da motivação dos/as colaboradores/as. Pelos resultados do diagnóstico da cultura da qualidade de 2017, 68% dos/as colaboradores/as declaram-se desmotivados no seu dia-a-dia; Pelos resultados do inquérito de satisfação aos colaboradores de 2017, 13% manifestaram pouca ou nenhuma satisfação geral. Este plano iniciado no 2.º semestre de 2018, previu a continuidade para os anos seguintes: tendo, em 2019, já atingido 83% das metas a que se propôs e sido concluído em 2020.

## **4. Guião da Participação**

Durante 2018, surgiu a necessidade de uniformizar práticas promotoras da participação na organização e garantir que a leitura do que são práticas promotoras da participação é uniforme na organização e de que forma estas se podem espelhar nos procedimentos de atuação descritos nos processos. Definir a política, a abordagem e a implementação da participação na organização. Iniciativa que concorre para objetivo estratégico capacitar os colaboradores e outros stakeholders para assumirem atitudes facilitadoras da participação autodeterminada dos nossos clientes. Com este trabalho pretendemos criar um guião de boas práticas promotoras da participação autodeterminada com a participação de clientes, colaboradores/as e outras partes interessadas, garantir que os clientes avaliam os serviços. Das 3 metas previstas, foram alcançadas 2, Este plano de melhoria, inovação e desenvolvimento estava previsto decorrer entre setembro de 2018 e julho de 2019, mas houve necessidade de o prolongar e transitar para 2020. O plano foi concluído com sucesso, tendo sido alcançadas as metas a que se propuseram.

## 5. Grupo de participação, autodeterminação e envelhecimento

Os conceitos de participação, autodeterminação e envelhecimento têm sido amplamente discutidos na prática diária dos serviços que a APPC disponibiliza aos clientes. Estrategicamente a APPC sempre teve a pretensão de que os serviços se devem posicionar na senda do conhecimento científico, daquilo que são as práticas de intervenção baseadas na evidência e que veiculam na comunidade científica. Por conseguinte, foi definida uma meta no planeamento estratégico de 2018-2020, que contempla a descrição de procedimentos de avaliação dos clientes ao nível da participação, da autodeterminação e do envelhecimento na paralisia cerebral, ao nível dos subprocessos de todos os serviços. Neste sentido, torna-se pertinente a criação de um conjunto de ações que visem (i) a definição dos conceitos de participação, autodeterminação e envelhecimento na deficiência (ii) definir procedimentos de avaliação da participação, autodeterminação e envelhecimento na deficiência e (iii) assegurar a promoção das estratégias de participação, autodeterminação e envelhecimento ativo nos nossos clientes.

## 6. Avaliação de desempenho por competências

Pretendendo a APPC, introduzir o modelo de avaliação por competências no sistema de avaliação de desempenho da APPC e uniformizar as ferramentas de avaliação de desempenho entre as várias funções profissionais, irá durante 2018 e 2019, (i) implementar uma experiência piloto para teste da avaliação de desempenho por competências; (ii) atualizar e simplificar o manual de funções. Para tal o grupo de trabalho é composto por avaliadores atuais e duas coordenadoras de serviços. Este grupo atingiu todas as metas a que se propôs para 2019.

## 7. Programa Pais

De acordo com a missão da APPC, considera-se fundamental o trabalho direto com os clientes, mas também o desenvolvimento de medidas que permitam potencializar todos os possíveis recursos, físicos e humanos, de forma a tornarem-se facilitadores.

Atualmente, a informação flui de forma rápida, sem controlo acerca da sua validade ou veracidade e contribui para a tomada de decisão no dia-a-dia. A parentalidade e as decisões que lhe são inerentes, nunca trouxeram tantos desafios como os da sociedade atual. Esses desafios crescem exponencialmente quando os pais se confrontam com as incertezas de um desenvolvimento atípico. Esta escola de pais pretende ser uma partilha de informação, baseada, não só na evidência científica, mas também nas experiências daqueles que já se confrontaram com os resultados dessas decisões. Pretende contribuir para a tomada de decisão informada e fundamentada em todas as áreas e fases da vida ao longo do desenvolvimento.

Torna-se fundamental a delineação de estratégias de ação futuras com maior antecedência, para que o futuro seja encarado com menos receios e o presente vivido com maior clareza.

## INICIATIVAS DE APRENDIZAGEM INTERINSTITUCIONAL

### 1. Benchmarking no Setor Social

Promovido pela FORMEM - Federação Portuguesa de Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência, foi iniciado em 2018, um trabalho de benchmarking, envolvendo 22 organizações nacionais do setor social.

O percurso foi marcado por múltiplas e diversas ações: (i) criação de grupos de benchmarking - reuniões de discussão de práticas e metodologias de cada um dos princípios do Referencial EQUASS e (ii) constituição de grupo de especialistas para definição de sistematização de indicadores e a recolha e tratamento de dados promovendo a criação de uma Base de Benchmarking para o Setor Social. A APPC esteve representada nos 2 grupos.

O desafio para 2019 foi continuar a reunir os grupos de benchmarking e passar a uma fase da discussão em que, além dos dados, foram postas em cima da mesa e partilhadas: as abordagens teóricas e metodológicas que cada entidade faz uso de um tema em concreto, bem como o modo como leva à prática esses princípios.

Durante o ano de 2020 este grupo teve pouca atividade, decorrente da necessidade de foco das organizações no controlo de infeção por COVID-19, pelo que apenas no final do ano o mesmo foi reativado, tendo já reiniciado trabalho para alinhamento e monitorização de indicadores.

### 2. Sparcle - Study of Participation of Children with Cerebral Palsy Living in Europe

Em 2002 foi iniciado um estudo de pesquisa, que visava descobrir as melhores formas de promover a qualidade de vida e a participação de crianças com paralisia cerebral na Europa.

A primeira fase (SPARCLE 1) foi publicada em 2004/2005, 818 crianças com paralisia cerebral entre 8 e 12 anos acompanhadas. A segunda parte (SPARCLE 2) decorreu a partir de 2009/2010 e as mesmas crianças foram acompanhadas aos 13-17 anos de idade.

Durante 2018 iniciou uma nova fase do SPARCLE (SPARCLE 3). Esta é a terceira fase de um projeto que tem como objetivo principal identificar os principais desafios que jovens adultos, entre os 19 e os 29 anos, com paralisia cerebral, enfrentam na transição para sua vida adulta. O SPARCLE 3 terá a duração de dois anos e para além de Portugal, participam ainda a Alemanha, a Dinamarca, a França, a Holanda, a Inglaterra, a Itália e a Suécia. A Federação das Associações Portuguesas da Paralisia Cerebral (FAPPC) foi a escolhida para representar Portugal, em articulação com a Escola de Saúde da Universidade de Aveiro. A APPC é uma das organizações que se encontra a desenvolver o trabalho de investigação com a FAPPC.

PÁGINA EM BRANCO

PÁGINA EM BRANCO

## ANEXO III RECURSOS

PÁGINA EM BRANCO

## RECURSOS HUMANOS

### RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

**a)** Durante o ano de 2020, foram registadas 39 novas admissões, sendo maioritariamente situações de substituições de pessoal de baixa médica/licença parental.

**b)** As admissões por função profissional (AD = Apoio Direto; AI = Apoio Indireto; TEC = Equipa técnica):



**c)** No que respeita ao Voluntariado e apesar do impacto da pandemia, ainda se registaram em 2020:

#### ➤ Novos voluntários

Centro de Reabilitação	0
Villa Urbana	3*
Porto	39**

\* 2 de curta duração – serviços educativos e CATL \*\* 18 Regulares e 5 curta duração (FMUP)

\*\* voluntários de curta duração (Fundação Altice), distribuídos pelos CAO e Desporto.

- Total de voluntários a 31 dezembro 2020 | Inclui apenas bolsa regular.

Centro de Reabilitação	3
Villa Urbana	7
Porto	8

- Número total de voluntários por serviço

Intervenção Precoce (equipas do CRPCP)	1
Centros de Atividades Ocupacionais	3
Unidades Residenciais	5
Serviços Educativos	2
Centro Comunitário e CATL	1
Desporto	5
Outros	3*

*\*Oficina do Brinquedo; Banco de produtos de apoio e Jardinagem*

## QUALIFICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A formação interna da APPC tem como um dos seus objetivos “Contribuir para a valorização pessoal e profissional dos seus recursos humanos”.

A formação disponibilizada a qualquer colaborador de qualquer organização, tal como o é na APPC, deve ser encarada além de uma valorização pessoal e profissional, como uma das medidas preventivas de qualquer situação. A formação/qualificação dos nossos colaboradores não é encarada como uma ação meramente corretiva. A formação destinada aos colaboradores da APPC, incide em duas opções: formação programada e formação não programada. A formação programada são as ações disponibilizadas pelo plano de formação interna, tendo como entidade formadora a APPC. A formação não programada é relativa às ações de formação que os colaboradores da APPC frequentam noutras entidades formadoras, maioritariamente com recurso a financiamento da APPC.

Desde o desenho do plano de formação (feito a partir dos contributos de todos, através do levantamento de necessidades de formação), passando pela definição de objetivos e conteúdos programáticos para cada ação, até à seleção/convite/autorização de colaboradores para a frequência de uma dada ação de formação, todo o processo é participado pelos diversos intervenientes. Privilegiamos a frequência de ações de formação que melhorem as competências e/ou colmatem alguma competência não adquirida e que, possam vir a ser uma mais-valia tanto para o colaborador, como para o serviço onde está inserido (contribuindo mais diretamente para a satisfação e melhoria da qualidade de vida dos clientes).

No ano de 2020, por força da situação de pandemia com que nos confrontamos, surgiu a necessidade de reformular a execução do plano de formação. Assim, ações de formação de cariz mais prático ficaram suspensas e priorizamos outras, passíveis de se converterem mais facilmente em formação à distância, por forma a minimizar os impactos negativos na sua execução.

Em 2020, das 49 ações previstas foram executadas 14, o que se traduz numa taxa de execução de 28,57% do plano de formação interna.

Estes resultados refletem as 35 ações de formação não executadas, nomeadamente:

- 038\_Desenvolvimento Infantil: a formadora (parceria com a ESE), apesar de não ter disponibilidade para ministrar esta ação de formação, convidou os colaboradores da APPC a participar num seminário, dentro da mesma temática, que iria decorrer na ESE, mas que devido à pandemia foi cancelado.
- 046\_Ação de Sensibilização de Segurança Rodoviária, 053\_Cultura Organizacional da APPC e 059\_CIF-Classificação Internacional de Funcionalidade, 110\_Língua Gestual em Contexto de Trabalho, AVD03\_Estratégias para lidar com as diferentes deficiências, AVD02\_Participação, envolvimento e autodeterminação, AVD07\_Prestação de apoio na alimentação, riscos de aspiração, técnicas de facilitação em situações de saúde, AVD10\_Produtos de Apoio, UFC7225\_Procedimentos e cuidados no apoio à toma de medicação: já se encontravam agendadas, mas devido à pandemia foram canceladas.

- 072\_Gestão de Emergência (8 ações): Uma vez que decorreu uma formação interna, no final de 2019, no âmbito do serviço contratualizado com a empresa XZ formação, considerou-se não ser prioritária esta ação de formação para este ano.
- 084\_Tratamento de Emergência de Saúde (3 ações) e 040\_Gestão de Projeto: devido ao seu cariz prático, e dada a situação de pandemia, não foi priorizada.
- 088\_Riscos de corrupção e infrações conexas, MC8\_Definição de objetivos SMART: Indisponibilidade do/a formador/a.
- 103\_Construção de Comunidades de Práticas e 104\_Análise Estatística para tratamento de dados de investigação: foi efetuado o levantamento de entidades parceiras e solicitado o respetivo orçamento, mas foram priorizadas outras ações de formação.
- 109\_Gestão de Voluntariado: os/as formadores/as consideraram que converter esta ação em formação à distância poderia enfraquecer a sua eficácia.
- AVD05\_Técnicas de Posicionamento, mobilização, transferência e transporte: já se encontrava a decorrer, mas foi cancelada, devido ao confinamento.
- AVD08\_Cuidados nas Vias Respiratórias: indisponibilidade da entidade parceira.
- AVD09\_Alimentação por PEG: cancelada por insuficiência de formandos.
- AVD11\_Procedimentos em casos de convulsão, UFCD5440\_Comunicação Interpessoal e Assertividade (2 ações): indisponibilidade da entidade parceira.
- AVD14\_Sistemas de comunicação alternativos: foi cancelada devido à pandemia; formadores considerarem não ser viável converter em formação à distância.

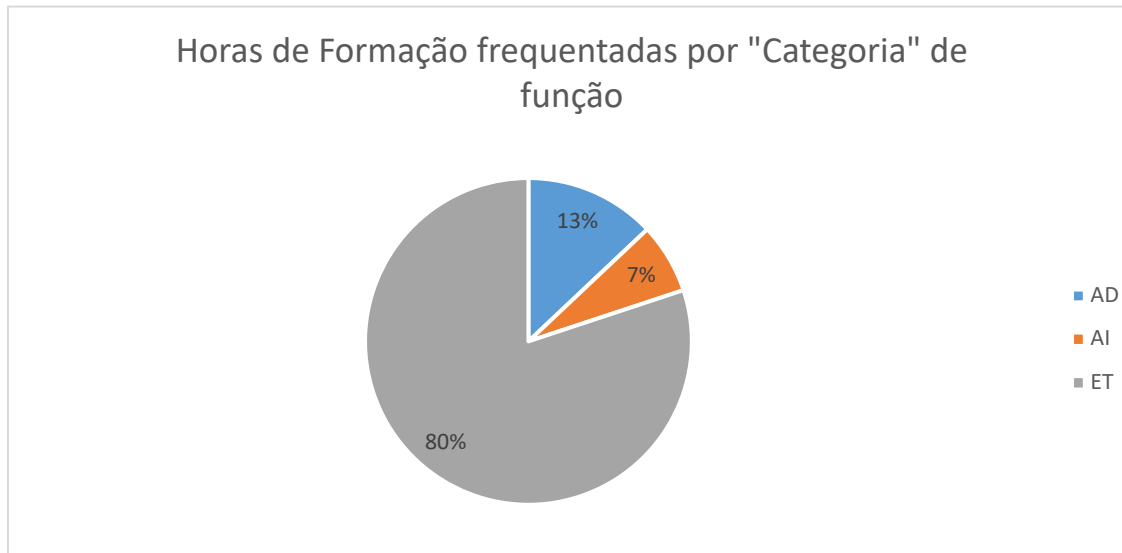
Foram, ainda, ministradas 26 ações de formação que não estavam programadas, nomeadamente:

**I) exclusivas para colaboradores/as:**

- EC2\_Planos Individuais: para os colaboradores dos Serviços Educativos;
- 100\_Avaliação Autêntica (2 ações de formação)
- 105\_Programação Neurolinguística: Foi realizada mais uma ação de formação, para além da que estava prevista;
- UFCD0686\_Gestão do Tempo: Uma vez que a entidade parceira não tinha disponível a UFCD de Comunicação Interpessoal e Assertividade, selecionamos esta ação de formação;
- 108\_Utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (11 ações de formação): Dada as novas exigências impostas pela pandemia, tornou-se crucial formar os colaboradores para a correta utilização dos EPI;

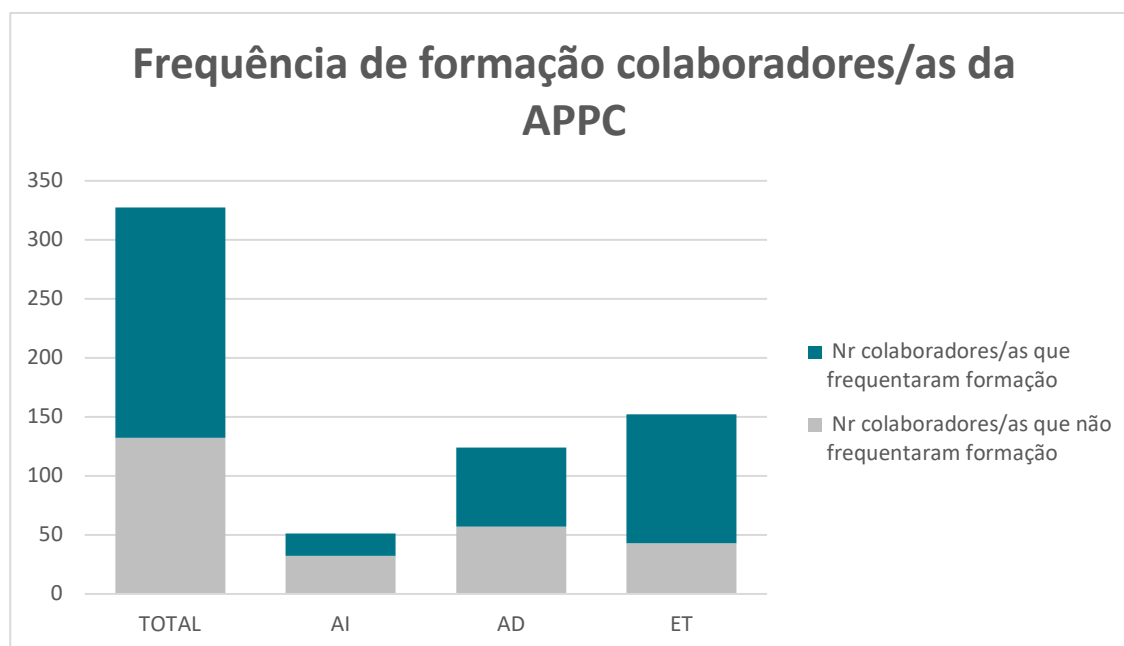
- 112\_Abordagem ao Regime do Maior Acompanhado: Por solicitação dos serviços;
- 106\_Inteligência Emocional: Foi realizada mais uma ação de formação para além da que estava prevista.
- 111\_Introdução ao Programa Anos Incríveis Básicos para Pais (2 ações de formação)
- 083\_Cuidados de Saúde Pediátricos: Foi realizada mais uma ação de formação, para além da que estava prevista.
- 048\_Utilização de Sistemas de Restrição (3 ações de formação): por solicitação do serviço.
- 114\_Epilepsia: Programa de Sensibilização: em parceria com a LPCE
- 113\_Covid 19 nos Lares Residenciais: em parceria com as Forças Armadas

Em 2020, entre ações de formação programadas e não programadas os colaboradores da APPC frequentaram 3978h30min, tendo havido um decréscimo de 12,70% relativo ao mesmo período de 2019 (4557h30) e mantendo praticamente o mesmo valor relativamente ao mesmo período de 2018 (3980h). Das 3978h30min frequentadas, 516h foram por colaboradores/as de apoio direto, 276h30min por colaboradores/as de apoio indireto e 3186h por colaboradores/as técnicos/as.



Em 2020, 132 dos/as 327 colaboradores/as não frequentaram nenhuma ação de formação, sendo 32 colaboradores/as de apoio direto, 57 colaboradores/as de apoio indireto e 43 colaboradores/as técnicos/as. O aumento de colaboradores/as que não frequentou nenhuma ação de formação no ano de 2020, face ao mesmo período de 2019, 89 em 306, (de 29% para 40%) deve-se, sobretudo ao contexto de pandemia com que nos confrontamos, mais concretamente:

- Ações de formação essencialmente destinadas a colaboradores de apoio direto que foram canceladas.
- Necessidade de reorganização dos serviços e equipas de trabalho, que resultou numa menor disponibilidade para formação.
- Aumento do nº de ausências ao serviço, por necessidade de assistência à família ou situações de isolamento profilático.
- Ações de formação não programadas que foram canceladas, no que diz respeito aos colaboradores técnicos.
- Necessidade de reorganizar a modalidade de formação, convertendo-a em formação à distância, implicando o domínio de ferramentas digitais, a que nem todos os colaboradores tinham acesso numa fase inicial. Com o decorrer do tempo, muitas dessas barreiras foram-se anulando.



**Nota:** em todas as medições relativas à formação de colaboradores/as foram considerados/as todos/as os/as colaboradores/as que durante 2020 tiveram vínculo contratual com a APPC.

No final de cada ação de formação programada é realizada a avaliação de reação da mesma, através do preenchimento do questionário de avaliação de satisfação. A análise do mesmo, permite-nos avaliar a satisfação dos/as formandos/as em 4 domínios:

- Estrutura e conteúdo da ação
- Intervenção do/a formador/a
- Organização da ação
- Avaliação global da ação

AÇÃO	ESTRUTURA E CONTEÚDO DA AÇÃO				INTERVENÇÃO DO FORMADOR				ORGANIZAÇÃO DA AÇÃO				AVALIAÇÃO GLOBAL DA AÇÃO			
	NS	PS	MS	TS	NS	PS	MS	TS	NS	PS	MS	TS	NS	PS	MS	TS
112_Abordagem ao Regime do Maior Acompanhado	0%	9%	32%	59%	0%	0%	29%	71%	0%	0%	50%	50%	0%	3%	30	67%
102_Planeamento e Organização	11%	46%	20%	23%	7%	31%	52%	10%	10%	17%	43%	30%	15%	37%	41%	7%
101_Liderança	3%	28%	43%	28%	13%	41%	35%	11%	5%	11%	58%	26%	13%	43%	37%	7%
083_Cuidados de Saúde Pediátricos 1	0%	7%	25%	68%	0%	9%	36%	55%	7%	0%	48%	44%	0%	10%	48%	43%
083_Cuidados de Saúde Pediátricos 2	0%	0%	25%	75%	0%	3%	28%	69%	0%	13%	63%	25%	0%	0%	33%	67%
053_Cultura Organizacional da APPC	0%	2%	37%	62%	0%	2%	15%	83%	0%	2%	23%	75%	0%	3%	23%	74%
107_Legislação Laboral: Direito a Dispensas e Férias	0%	0%	44%	56%	0%	0%	65%	35%	0%	0%	27%	73%	0%	0%	47%	53%
074_Como Preparar a minha Organização para o RGPD	0%	5%	38%	58%	0%	0%	32%	65%	0%	3%	32%	65%	0%	0%	20%	80%
108_Utilização de EPI's 1	0%	8%	25%	67%	0%	0%	19%	81%	0%	0%	20%	80%	0%	0%	25%	75%
111_Introdução ao Programa Anos Incríveis Básico para Pais	2%	3%	30%	65%	1%	2%	12%	86%	0%	2%	26%	72%	0%	2%	40%	58%
106_Inteligência Emocional e Gestão de Emoções 1	0%	5%	47%	48%	0%	1%	31%	68%	2%	14%	49%	35%	0%	4%	40%	56%
108_Modelos de Cooperação	0%	0%	18%	82%	0%	0%	21%	79%	0%	0%	16%	84%	0%	0%	29%	71%
108_Utilização EPI's 2	0%	0%	29%	71%	0%	0%	25%	75%	0%	25%	25%	75%	0%	17%	33%	50%
108_Utilização EPI's 3	3%	0%	34%	63%	0%	3%	25%	72%	0%	0%	45%	55%	0%	0%	42%	58%
106_Inteligência Emocional e Gestão de Emoções 2	0%	0%	54%	46%	0%	0%	27%	73%	0%	0%	31%	69%	0%	0%	33%	67%
054_Procedimentos de Investigação	0%	7%	27%	66%	0%	0%	7%	93%	0%	0%	23%	77%	0%	0%	21%	79%
EC2_Estudios de Caso_Planos Individuais	0%	0%	25%	75%	0%	0%	50%	50%	9%	5%	41%	45%	0%	0%	13%	87%
100_Avaliação Autêntica 1	0%	2%	38%	61%	0%	2%	26%	72%	3%	3%	51%	43%	0%	0%	55%	45%
100_Avaliação Autêntica 2	0%	4%	47%	49%	0%	4%	47%	49%	0%	0%	45%	55%	0%	4%	47%	49%
AVD01_Comunicação na Interação com o cliente	0%	0%	45%	55%	0%	0%	23%	77%	0%	0%	58%	42%	0%	0%	27%	73%
AVD06_Cuidados de Higiene	0%	0%	13%	88%	0%	0%	4%	96%	0%	0%	7%	93%	0%	0%	6%	94%

## AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Registam-se no presente relatório os resultados dos 211 colaboradores/as avaliados, no período de 01 abril de 2019 e 31 março de 2020.

Estes 211 colaboradores organizam-se, quantitativamente, nos seguintes grupos funcionais:

Nº DE AVALIAÇÕES REALIZADAS	2019	2018	2017
Apoio Direto /Apoio Indireto	131	131	135
Equipa Técnica	69	65	67
Coordenadores	11	11	3
Total colaboradores avaliados	211	207	203
Nº de colaboradores/ano	274	236	223
	<b>77%</b>	<b>88%</b>	<b>91%</b>

Nos colaboradores de Apoio Direto incluem-se as seguintes categorias profissionais:

- Ajudantes de Ação Direta
- Ajudantes de Ocupação
- Auxiliares de Ação Educativa
- Assistentes Operacionais (que não exercem tarefas administrativas).

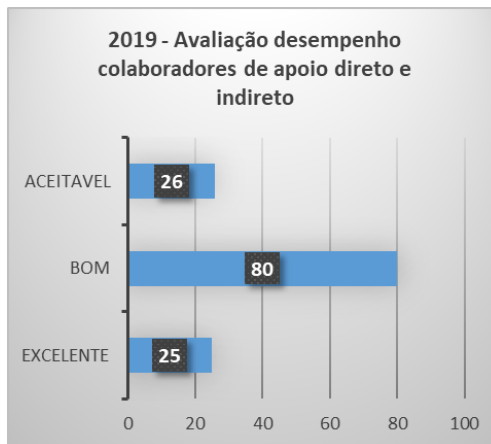
Nos colaboradores de Apoio Indireto, incluem-se as seguintes categorias profissionais:

- Encarregados de serviços gerais
- Assistentes Administrativos
- Secretariado
- Receção e Acolhimento
- Auxiliares de Serviços Gerais
- Cozinha
- Trabalhadores Agrícolas
- Motoristas

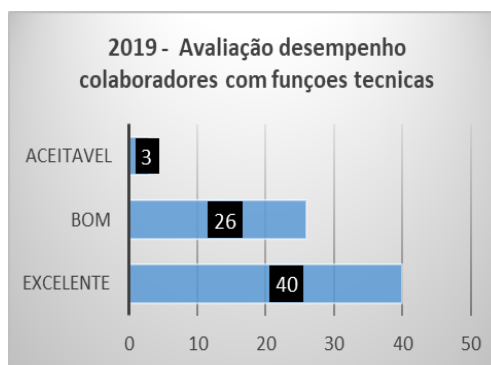
Os/as colaboradores/as que assumiram o papel de avaliadores/as foram as Coordenadoras de Serviços e os elementos que compõem a Comissão Técnica e de Serviços, num total de 16 pessoas.

Os resultados globais são os seguintes:

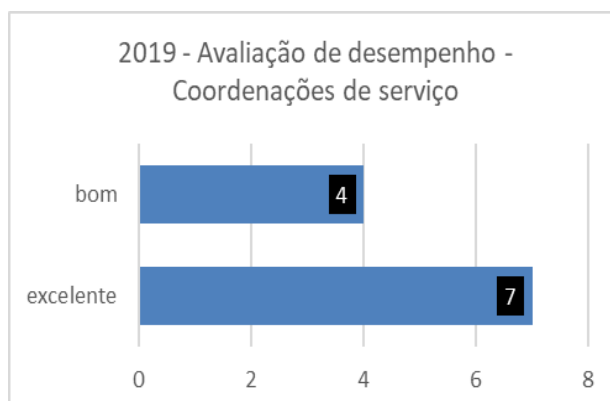
1) Colaboradores com funções de Apoio Direto e Indireto:



2) Colaboradores com funções técnicas:



3) Colaboradoras com funções de coordenação:



## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

### 1. No que respeita à satisfação quanto às condições de segurança e saúde no trabalho:

Do inquérito realizado aos colaboradores destacam-se os seguintes resultados relativamente à satisfação positiva com a Segurança e Saúde no Trabalho:

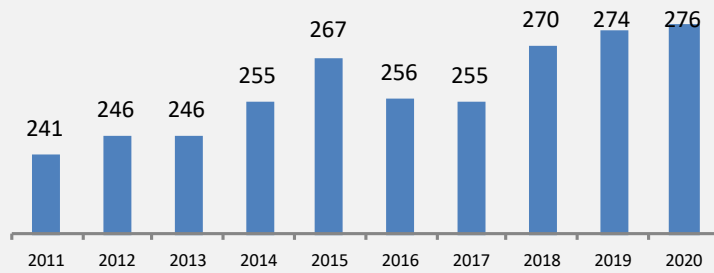
	2020	2019
O ambiente de trabalho	84%	79%
O meu horário de trabalho	91%	88%
As possibilidades que me são dadas para conciliar a minha vida profissional, pessoal e familiar	93%	85%
A igualdade de oportunidades para a formação e em processos de promoção	89%	79%
As oportunidades de ajustar o trabalho a alterações da condição de saúde	92%	86%
As condições dos espaços físicos quanto à higiene e saúde ocupacional	84%	83%
Os equipamentos disponibilizados para o exercício da função/tarefas	82%	84%

Quanto às melhorias a adotar neste domínio, apenas a modernização dos equipamentos, foi referida como relevante.

2. O registo de acidentes de trabalho totaliza 20 em 2020, o que representa uma diminuição de 8 acidentes de trabalho comparando com o ano anterior. Dos 20 acidentes, 17 foram de ajudantes de ação direta, 1 de ajudante de ação educativa, 1 de fisioterapeuta e 1 de terapeuta ocupacional. De referir que estes acidentes representam um total de 413 dias perdidos, menos 147 que no ano anterior.
3. O nível de absentismo dos trabalhadores da APPC, incluindo funcionários públicos é de 14,33%, o que significa um aumento relativo ao ano anterior que foi de 13,45%. Para a taxa de absentismo é considerado o número total de horas perdidas por ausência (baixas médicas, acidentes de trabalho e licenças) a dividir pelo potencial máximo de horas trabalháveis.

## Colaboradores

a 31/12/19 274  
 entradas 39  
 saídas 37  
 atual 276



até 31/12/2020	Porto_74	Villa_76	Crpcp_126	APPC_276
nº acid. de trabalho	15	3	2	20
nº dias perdidos AT	229	64	120	413
nº dias perdidos BM	2444	1767	2532	6743
nº dias perdidos LIC	237	227	1731	2195
tx de frequência AT	135,81	24,54	12,62	51,12
tx de gravidade AT	2073,35	523,51	756,97	1055,65
tx de absentismo	15,57%	10,54%	16,22%	14,33%

## QUADROS DE PESSOAL POR RESPOSTA SOCIAL

## CAO - SEMI-INTERNATO

0 2 5

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	DIRECTOR TÉCNICO
1	TERAPEUTA OCUPACIONAL
1 a)	PROFESSOR EDUCAÇÃO FÍSICA
1	ENCARREGADO SERVIÇOS GERAIS
1	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS
1 a)	PSICOLOGO
15	AJUDANTE DE ACÇÃO DIRECTA
1 a)	ASSISTENTE SOCIAL

a) a tempo parcial

## UNIDADE RESIDENCIAL - VILLA URBANA

0 3 2

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	DIRECTOR TÉCNICO
1	FISIOTERAPEUTA/COORDENADOR
1 a)	PSICÓLOGO
1 a)	TERAPEUTA OCUPACIONAL
1 a)	ANIMADOR CULTURAL
3	AUXILIAR SERV GERAIS
21	AJUDANTE ACÇÃO DIRECTA
1 a)	ADMINISTRATIVO/RECECIONISTA

a) a tempo parcial

## CAO - ACTIVIDADES AMBULATORIAS

0 5 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	DIRECTOR TÉCNICO
1	TERAPEUTA OCUPACIONAL
1 a)	PROFESSOR EDUCAÇÃO FÍSICA
7	AJUDANTE DE ACÇÃO DIRECTA
1 a)	ASSISTENTE SOCIAL
1	SECRETÁRIA
10 a)	TRABALHADORES INDEPENDENTES

a) a tempo parcial

## CENTRO COMUNITARIO - VILLA URBANA

0 5 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	COORDENADORA
1 a)	TERAPEUTA OCUPACIONAL/DIRETORA TÉCNICA
1	ANIMADOR CULTURAL
1 a)	PSICÓLOGO
1 a)	ADMINISTRATIVO
6 a)	TRABALHADORES INDEPENDENTES

a) a tempo parcial

## OBSERVATORIO LOCAL E SERV. ATEND. INTEGRAD

1 9 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	COORDENADOR
1	PSICOLOGO
1 a)	ADMINISTRATIVO
1	ASSISTENTE SOCIAL
1 a)	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS
1	FISIOTERAPEUTA

a) a tempo parcial

## CENTRO DE REABILITAÇÃO

1 4 0 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1	TERAPEUTA OCUPACIONAL/DIRETORA TÉCNICA
2	TERAPEUTA DA FALA/COORDENADOR
1	MÉDICO/COORDENADOR
8	ADMINISTRATIVO/CHEFE DE SECÇÃO
3	AJUDANTE ACÇÃO DIRECTA
4	TERAPEUTA DA FALA
5	TERAPEUTA OCUPACIONAL
1 a)	TERAPEUTA OCUPACIONAL
8	FISIOTERAPEUTA
1 a)	FISIOTERAPEUTA
3 a)	PSICOLOGO
4	PSICOLOGO
5	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS
1	COZINHEIRO
1	CONTABILISTA
1	EMPREGADO ARMAZÉM
2	JARDINEIRO
1	MÉDICO
5	ASSISTENTE SOCIAL
1	RECECIONISTA
1	OPERADOR DE PROCESSAMENTO DE TEXTO
1	TÉCNICO DE COMUNICAÇÃO
1	OPERADOR DE SISTEMAS
1	PROGRAMADOR INFORMÁTICO

a) a tempo parcial

Acresce 29 trabalhadores com vínculo à Função Pública

## TRANSPORTE PESSOAS C/ DEFICIENCIA

0 2 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	COORDENADOR
2	AJUDANTE DE ACÇÃO DIRECTA/MOTORISTA
1 a)	ADMINISTRATIVO

a) a tempo parcial

## GRUPOS DE AUTO AJUDA

0 1 5

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	COORDENADOR
1 a)	PSICOLOGO
1	AJUDANTE ACÇÃO DIRETA

**UNIDADE RESIDENCIAL - MACEDA**

0 2 2

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	DIRETORA TÉCNICA
2	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS
1	AUXILIAR EDUCAÇÃO
10	AJUDANTE ACÇÃO DIRECTA
1	COORDENADOR
1	ANIMADOR CULTURAL

a) a tempo parcial

**CAO - MACEDA**

0 3 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	DIRECTOR TECNICO/COORDENADORA
1	PSICOLOGO
1 a)	ASSISTENTE SOCIAL
1	TERAPEUTA OCUPACIONAL
13	AJUDANTE ACÇÃO DIRECTA
2	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS
1 a)	ADMINISTRATIVO

a) a tempo parcial

**CATL - VILLA URBANA SEM ALMOÇO**

0 1 9

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	TERAPEUTA OCUPACIONAL/DIRETORA TÉCNICA
1	AJUDANTE DE ACÇÃO EDUCATIVA
1 a)	ADMINISTRATIVO
1	AJUDANTE OCUPAÇÃO
1 a)	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS

a) a tempo parcial

**CATL - VILLA URBANA COM ALMOÇO**

0 2 1

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	TERAPEUTA OCUPACIONAL/DIRETORA TÉCNICA
1 a)	TÉC SUPERIOR EDUCAÇÃO SOCIAL/COORDENADORA
1 a)	ADMINISTRATIVO
1	AJUDANTE ACÇÃO DIRECTA
1 a)	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS

a) a tempo parcial

**CAO - VILLA URBANA**

0 3 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1	DIRETORA TÉCNICA/COORDENADORA/EDUCAÇÃO SOCIAL
1 a)	PSICÓLOGO
13	AJUDANTE ACÇÃO DIRECTA
2 a)	ADMINISTRATIVO/RECECIONISTA

**JARDIM DE INFANCIA**

0 7 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	EDUCADORA DE INFÂNCIA/DIR TÉCNICA/COORDENADORA
3	EDUCADORA DE INFÂNCIA
4	AJUDANTE ACÇÃO EDUCATIVA
1 a)	ADMINISTRATIVO
1	AUXILIAR SERV GERAIS

a) a tempo parcial

**CRECHE**

0 3 1

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	EDUCADORA DE INFÂNCIA/DIR TÉCNICA/COORDENADORA
2	EDUCADORA DE INFÂNCIA
5	AJUDANTE ACÇÃO EDUCATIVA
1	AUXILIAR SERV GERAIS
1 a)	ADMINISTRATIVO

a) a tempo parcial

**ELI GONDOMAR**

0 8 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	TERAPEUTA DA FALA/DIR TÉCNICA/COORDENADORA
1	PSICOLOGO
1 a)	ASSISTENTE SOCIAL
1	TERAPEUTA OCUPACIONAL
1 a)	FISIOTERAPEUTA
1	TERAPEUTA DA FALA

a) a tempo parcial

**ELI MAIA**

0 8 0

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	TERAPEUTA DA FALA/DIR TÉCNICA/COORDENADORA
1 a)	PSICOLOGO
1	ASSISTENTE SOCIAL
1	TERAPEUTA OCUPACIONAL
1	TERAPEUTA DA FALA

a) a tempo parcial

**ELI PORTO**

0 5 9

NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS	FUNÇÕES DESEMPENHADAS
N.º	
1 a)	TERAPEUTA DA FALA/DIR TÉCNICA/COORDENADORA

## INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

O investimento da APPC em 2020 é de 177.306,03€ realçando a aquisição de 3 veículos automóveis (123.184,50€), equipamento informático (8.186,80€), de cozinha (2.453€) e fornecimento e instalação de unidade desumidificadora para a piscina da Villa Urbana (19.861,67€).

Em conservação e reparação de edifícios o gasto em 2020 é de 115.894,14€; os contratos associados a esta rubrica perfazem o valor de 16.693,61€ (elevadores, ar condicionado, aquecimento, rede elétrica, equipamentos de cozinha/lavandaria, caldeiras/piscina, sistema fotovoltaico). Nesta rubrica salientamos na Villa Urbana melhorias no sistema de águas quentes e sanitárias, reparações de elevadores e de infiltrações de água, em Delfim Maia reparação de telhado e elevador, no Centro de Reabilitação remodelação de pré-fabricado e impermeabilização da cobertura, na Casa da Maceda trabalhos de serralharia e reparações em casas de banho.

## EXECUÇÃO FINANCEIRA

A 31 de dezembro de 2020, o total de gastos e perdas é de 5.205.059,67€ e o total de rendimentos e ganhos é de 5.105.314,66€, com um resultado líquido de (99.745,01€). Os gastos com o pessoal representam 75,5% e os fornecimentos e serviços externos 18,9% do total de gastos. Nos rendimentos de referir as rubricas de participações e subsídios à exploração e prestações de serviços, que revelam respetivamente 87,9% e 6,5% do total dos ganhos.

Os gastos de financiamento totalizam 8.811,85€ e referem-se a juros de empréstimos bancários para aquisição de 5 veículos automóveis, energias renováveis e aparelhos de ar condicionado (em quadro seguinte) e outros produtos financeiros (conta corrente caucionada). No ano de 2020 a c/c caucionada foi utilizada em 366 dias e em ano anterior em 358 dias. A APPC aderiu à moratória relativa aos empréstimos que vencem em 2022 e 2024.

banco	relativo a	início	fim	inicial	amortizado	a amortizar	juros 2020	juros acum.
MG	energias renováveis	1/9/14	31/8/21	75 000	64 000	11 000	337	11 065
CGD	ar condicionado	1/4/18	30/3/22	60 000	45 000	15 000	404	1 602
CGD	80-VB-60 / 55-VA-11	21/6/18	21/5/22	85 000	38 358	46 642	714	2 438

Na conta “Subsídios” temos as verbas recebidas da Segurança Social, Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares, Autarquias IEFP e outras entidades (verbas de projetos). Em “Outros rendimentos” é de referir: atividades desportivas, contabilização da imputação de subsídios ao investimento e donativos (inclui consignação de IRS no valor de 17.288,47€).

Os projetos Centro Recursos para a Inclusão, Centro de Recursos para o Emprego, Formação para Pessoas com Deficiência, Gabinete de Inserção Profissional, Contrato Local de Desenvolvimento Social, INR, Criarte, Turismo Acessível e medidas IEFP (CEI+, MAREES) perfazem gastos de 585.353,82€, menos 100.983,68€ do que em ano anterior, representando 11% do total de gastos.

## LEGISLAÇÃO COM IMPACTO

### **FINANÇAS E TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Portaria n.º 27/2020 de 31 de janeiro  
atualização anual do valor do indexante dos apoios sociais (IAS)

### **FINANÇAS E TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Portaria n.º 20/2019 de 17 de janeiro  
prestação social para a inclusão

### **TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto

que reforça o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio, procedendo à décima segunda alteração ao Código do Trabalho, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, à sexta alteração à Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, e à quinta alteração ao Código de Processo do Trabalho, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 480/99, de 9 de novembro. Declaração de Retificação n.º 28/2017, de 2 de outubro, que retifica a Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto

### **TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Decreto-Lei n.º 167/2017  
Fixa o valor da retribuição mínima mensal garantida para 2020

### **CONTRATO COLETIVO entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a FNE - Federação Nacional da Educação e outros**

Alteração salarial e outras - Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 43, 22/11/2020

### **ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA**

Lei nº49/2018 de 14 de Agosto

Cria o regime jurídico do maior acompanhado, eliminando os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47 344, de 25 de novembro de 1966.

PÁGINA EM BRANCO

## ANEXO IV ACONTECEU EM 2020

PÁGINA EM BRANCO

## ACONTECEU EM 2020...

Festas Felizes...a dançar!	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2206.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2206.html</a>
APPC: ELEIÇÕES 2021/2024	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2204.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2204.html</a>
Mitos e Verdades em partilha no "Tempo Família"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2205.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2205.html</a>
De GONDOMAR para o mundo: "APPSOUND" em concerto	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2203.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2203.html</a>
Conferência "Normalizar a Diferença"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2202.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2202.html</a>
URBANITOS: A Aventura começou há 10 Anos!	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2201.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2201.html</a>
Novembro e os Direitos das Crianças	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2200.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2200.html</a>
Culinária com a Tia Elisabete	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2199.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2199.html</a>
Donativo "Electrão" à APPC	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2198.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2198.html</a>
APPC em Encontros dos Centros de Recursos para a Inclusão	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2196.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2196.html</a>
Urbanitos em dia de sustos!...	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2195.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2195.html</a>
Chegou o outono	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2193.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2193.html</a>
Babychef e Masterchef	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2194.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2194.html</a>
Projeto "Eliminar Barreiras / Mudar Atitudes"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2192.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2192.html</a>
Ninguém te pode fazer sentir inferior sem o teu consentimento	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2191.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2191.html</a>
Boccia: Novo Piso para Treinos	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2190.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2190.html</a>
RAIZ com antestreia hoje	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2189.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2189.html</a>
COGWEB usado na APPC	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2197.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2197.html</a>
Conferência "DESCONFINAR É PARA TODOS"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2188.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2188.html</a>
RAIZ: Concluídas as filmagens	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2187.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2187.html</a>
URBANITOS Começou o ano letivo 2020/2021	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2186.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2186.html</a>
Outra Causa... Solidária com Cães e Gatos	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2185.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2185.html</a>
ZOOM às Oficinas de Escrita Criativa e Multimédia	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2184.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2184.html</a>
Julho dos "Pequeninos" foi em grande	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2183.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2183.html</a>
Campanha de Angariação de Bens para Animais	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2182.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2182.html</a>
Plano de Contingência (8.ª atualização)	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2181.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2181.html</a>
Centro Comunitário (novamente) no ativo	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2180.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2180.html</a>
Retomar a normalidade. E agradecer!	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2172.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2172.html</a>
Esclarecimento - Programa "Júlia" (SIC)	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2179.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2179.html</a>
Convocados: Abílio Valente, Nelson Fernandes, Avelino Andrade e Manuel Cruz	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2178.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2178.html</a>
Partilhas para um verão mais divertido	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2177.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2177.html</a>
Pintarolas Finalistas	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2176.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2176.html</a>
Estamos de volta	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2175.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2175.html</a>
ZOOM à Qualidade de Vida e ao Desgaste dos Cuidadores	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2174.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2174.html</a>
Semanas (muito) ocupadas na Casa da Maceda	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2173.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2173.html</a>
Plano de Ementas para uma Alimentação Saudável	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2169.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2169.html</a>
Plano de Contingência (7.ª atualização)	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2170.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2170.html</a>
Dicas de Nutrição (para melhor lidar com a Covid-19)	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2168.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2168.html</a>
Espaço Temático dedicado à Alimentação	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2167.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2167.html</a>
Muito obrigado!	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2166.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2166.html</a>

## ACONTECEU EM 2020...

Plano de Contingência e medidas parciais de Desconfinamento (5. <sup>a</sup> atualização, 22 de maio de 2020)	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2165.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2165.html</a>
STA: Adaptar é a nossa função	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2164.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2164.html</a>
Amo-te Mãe	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2163.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2163.html</a>
As nossas hortas	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2162.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2162.html</a>
Intervenção Precoce continua "à distância"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2161.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2161.html</a>
Dia Mundial da Dança	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2159.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2159.html</a>
Nutrição (em tempos de Covid-19): Algumas Ideias...	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2160.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2160.html</a>
COVID-19: Testes Negativos na Casa da Maceda	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2158.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2158.html</a>
Quando o tempo dura mais do que o tempo	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2155.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2155.html</a>
Urbanitos longe, mas perto do coração!	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2154.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2154.html</a>
Villa Hairstyle	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2151.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2151.html</a>
Casa da Maceda: Dia de experiências	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2150.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2150.html</a>
Uma foto, um cartaz e uma "história"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2149.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2149.html</a>
Abril, mês da Prevenção dos Maus Tratos na Infância	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2146.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2146.html</a>
COVID-19 e questões de alimentação	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2147.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2147.html</a>
Barómetro COVID-19 Paralisia Cerebral	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2145.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2145.html</a>
Atividades na "VILLA"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2144.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2144.html</a>
URBANITOS ativos ...em casa!	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2143.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2143.html</a>
15 anos de Unidade Residencial	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2130.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2130.html</a>
Dia Mundial do Teatro	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2141.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2141.html</a>
COVID-19: Recomendações para Pessoas com Paralisia Cerebral	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2142.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2142.html</a>
Atividades na Casa da Maceda	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2153.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2153.html</a>
Visita Familiar (à distância) na "Villa Urbana"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2140.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2140.html</a>
Reunião de Condomínio na "Villa"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2152.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2152.html</a>
Proteção de Dados em "Espaço Temático"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2156.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2156.html</a>
2DELETRA@APPC.PT	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2139.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2139.html</a>
COVID-19   Informação 16 de março	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2137.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2137.html</a>
Plano de Contingência (3. <sup>a</sup> atualização, 27 de abril) COVID-19	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2136.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2136.html</a>
APPC no "UK BOCCIA CHALLENGER CUP"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2135.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2135.html</a>
Boccia Sénior no Carnaval	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2134.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2134.html</a>
Casa da Maceda: 27 anos... a 27 de fevereiro	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2133.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2133.html</a>
Conferência sem problemas...mas com soluções!	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2132.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2132.html</a>
Ritmos Africanos	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2131.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2131.html</a>
E que tal fazermos sabonetes?	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2157.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2157.html</a>
Tertúlia com Manuel Cruz	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2128.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2128.html</a>
VUV: JI, CAO, UR, CATL e CC em Festa de Carnaval	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2129.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2129.html</a>
Dodo e a Quinta do Senhor Alfredo	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2126.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2126.html</a>
Notícias da "Villa" regressam ao papel	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2127.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2127.html</a>
Jantar de (Dia de) Namorados	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2125.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2125.html</a>
TEMPO FAMÍLIA no dia 7 de março	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2124.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2124.html</a>
APPC nas Jornadas Sociais de Belém	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2123.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2123.html</a>

## ACONTECEU EM 2020...

Atestado Médico de Incapacidade: Dúvidas e Esclarecimentos	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2122.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2122.html</a>
Exército de Portugal Forma e Informa Profissionais da APPC	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2216.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2216.html</a>
APPC no Campeonato Regional de Equitação	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2120.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2120.html</a>
Projetos APPC Emprego no "Espaço Temático"	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2121.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2121.html</a>
APPC no Encontro de Auscultação às ONGPD	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2119.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2119.html</a>
Espaço Temático a 27 de janeiro	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2118.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2118.html</a>
Boccia Regional: APPC com 2/3 do pódio da 1.ª divisão	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2117.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2117.html</a>
Urbanitos: Momentos únicos, crianças felizes	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2116.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2116.html</a>
Regresso Feliz	<a href="https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2171.html">https://www.appc.pt/_nagenda/noticia2171.html</a>

ACONTECEU EM 2020... NOS MEDIA....

Humberto Santos em visita de trabalho à APPC	Repórter de Gondomar   01 janeiro
Presidente do INR elogiou trabalho da APPC	Solidariedade   08 janeiro
Recrutamento de Ajudantes de Ação Direta na APPC	Sector 3   14 janeiro
texto de opinião de António Magalhães	Vivacidade   30 janeiro
Espaço Temático em versão tripla	Sector 3   30 janeiro
Tóquio é só o início	Record   02 fevereiro
Paralímpicos, rumo a Tóquio	Record   02 fevereiro
Reunião Paralímpicos em Coimbra	RTP   04 fevereiro
Seja associado da APPC	Sector 3   17 fevereiro
Unidade Residencial da Villa Urbana apoia projetos de vida há já 15 anos	Repórter de Gondomar   29 fevereiro
Cerca de 40 atletas de boccia disputam campeonato regional em Melgaço	Alto Minho TV   02março
Passeio Solidário Ride to Share	Sector 3   04 março
APPC, união e solidariedade são os sentimentos que devemos manter bem presentes	Sector 3   17 março
Unidade Residencial da Villa Urbana há 15 anos a ser casa	Vivacidade   26 março
Dia Mundial do Teatro	APPC Porto   27 março
publicidade Consignação IRS	Repórter de Gondomar   31 março
APPC a dar duas de letra	Repórter de Gondomar   31 março
COVIDo-te para duas de letra mantém utentes em contacto com o exterior	Solidariedade   07 abril
Marisa Silva ofereceu história à APPC	Vivacidade   23 abril
Reunião de condomínio na Villa	Repórter de Gondomar   30 abril
Isolamento leva IPSS dedicada à paralisia cerebral a atualizar formas de contacto	Agência LUSA   30abril
Serviço de Tecnologias de Apoio para a Comunicação e Acesso à Informação da APPC com apoio constante	Sector 3   12 maio
Serviço de Tecnologias de Apoio para a Comunicação e Acesso à Informação	Smooth FM   20 maio
APPC cantou Abril	Vivacidade   21 maio
Retomar alguma normalidade e agradecer	Sector 3   02 junho
A fabulosa mulher que adora cozinhar	Jornal de Notícias   15 junho
Ementa semanal para uma alimentação saudável	Sector 3   22 junho
Duelo alimentar na APPC	Vivacidade   25 junho
Viver em confinamento	Repórter de Gondomar   30 junho
Estudo Sparcle 3	Plural e Singular   01 julho
Villa Urbana reinventou formas de contacto	Plural e Singular   01 julho
Duelo alimentar na APPC	Solidariedade   07 julho
Campanha de angariação de bens para animais na APPC	Sector 3   28 julho
Partilhas digitais para verão mais divertido	Vivacidade   30 julho
Pintarolas Finalistas	Vivacidade   30 julho
Convocados da APPC na Seleção de Boccia	Sector 3   12 agosto
Manuel Francisco Costa	Jornal de Notícias   16 agosto
COVID-19 e PC, entrevista a Abílio Cunha	Porto Canal   18 agosto

## ACONTECEU EM 2020... NOS MEDIA....

Partilhas para um verão mais divertido	Sector 3   26 agosto
Outra causa de Marta Silva junta quase uma tonelada de bens	Vivacidade   27 agosto
APPC Villa Urbana de Valbom	UF Gondomar, Valbom e Jovim   17 setembro
Fique a conhecer a APPC (Villa Urbana de Valbom)	UF Gondomar, Valbom e Jovim   17 setembro
Conferência Desconfinar é para todos	Sector 3   24 setembro
Conferência revela resultados do projeto piloto	Porto ponto   30 setembro
Conferência D de Eficiência	Cidade das Profissões   30 setembro
D de Eficiência entra na segunda edição	Porto ponto   01 outubro
APPC estreia curta-metragem	Agência LUSA   03 outubro
Abílio Cunha s/ o Dia Mundial da Paralisia Cerebral	Rádio Voz do Norte   06 outubro
Conferência Projeto D de Eficiência	Politécnico do Porto   08 outubro
Recrutamento na APPC	Sector 3   12 outubro
A sexualidade dos deficientes na Notícias Magazine de amanhã	Jornal de Notícias   17 outubro
A sexualidade dos deficientes	Jornal de Notícias   18 outubro
No mundo dos beijos e dos abraços não dados	Notícias Magazine   18 outubro
A sexualidade dos deficientes	Notícias Magazine   19 outubro
Raiz é a primeira curta metragem da Era uma vez Teatro	Repórter de Gondomar   20 outubro
Comemorar a PC todos os dias	Vivacidade   22 outubro
A sexualidade dos deficientes	Notícias Magazine   04 novembro
Dez mil euros para quatro IPSS do Porto	Jornal de Notícias   04 novembro
Prémio Capacitar, ajudar quem ajuda	Expresso   20 novembro
Distinguidos no Prémio BPI Capacitar	Expresso   20 novembro
Prémios BPI la Caixa 2020 Capacitar	Banco BPI   24 novembro
Vencedores do Prémio Cartaz 3 de dezembro	INR   26 novembro
17 anos de Villa Urbana	Repórter de Gondomar   30 novembro
CRI APPC e a Educação Inclusiva em tempos de pandemia	Educação Inclusiva   01 dezembro
APPC estreia Que mal te fiz	Plural e Singular   01 dezembro
CRI da FAPPC em partilha de experiências	Plural e Singular   02 dezembro
Raiz é a primeira curta-metragem da companhia Era uma vez Teatro	Plural e Singular   03 dezembro
Conferência Normalizar a diferença da formação ao emprego (representantes APPC)	Cidade das Profissões   03 dezembro
Rostos da Villa Urbana em livro pela mão de Marisa Silva	Plural e Singular   04 dezembro
Vivacidade p10,11 - Villa Urbana, 17 anos	Vivacidade   10 dezembro
Prémio BPI Capacitar distinguiu 28 projetos com 750 mil euros	Solidariedade   10 dezembro
Eleições na APPC	Sector 3   28 dezembro

Todas as notícias disponíveis em [www.appc.pt](http://www.appc.pt)

Porto, 12 de maio de 2021

PÁGINA EM BRANCO

## NOTAS









A APPC é membro da Federação das Associações Portuguesas de Paralisia Cerebral e membro da International Cerebral Palsy Society

[www.appc.pt](http://www.appc.pt)  

