18-11-2021

PLANO GERAL DE ATIVIDADES 2021/2022

ÍNDICE

Parte I – A APCDI _____ 4

1. Apresentação 4

2. Respostas sociais 6

2.1. CENTRO DE Atividades de Tempos Livres 6
2.2. Centro de Dia – eng. carlos martins 6
2.3. Centro de Atividades Ocupacionais – Ilídio bastos 7
2.4. Creche – arquitecto António figueiredo 7
2.5. ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (erpi) 8
2.6. Lar Residencial – dr. jorge martins 8
2.7. unidade de cuidados continuados integrados – dr. manuel soares 8

3. Outras Prestações de Serviços 9

4. Atividades/comemorações determinadas ao longo do ano 9

5. Planeamento Interno 10

5.1. Reuniões 10
5.2. Encerramento da instituição 10

6. Acordos com entidades públicas 10

6.1. Câmara Municipal 10
6.2. Escolas Locais 11
6.3. Outras entidades 11

PARTE II: BALANÇO 2020/2021 E ATUALIDADE _____ 12

7. Introdução ao balanço 12

8. projetos ANTERIORES 12

8.1. BALANÇO E APRECIAÇÃO DOS GRANDES PROJETOS: 12

9. Balanço da gestão por objetivos – anos anteriores 12

9.1. Introdução 12
9.1.1. Notoriedade 13
9.1.2. Iniciativa de Interação com a comunidade 13
9.1.3. Receita (OBTENÇÃO DE) 13
9.1.4. Participação 13
9.1.5. Qualidade do Serviço 14

10. Análise de variáveis organizacionais (gerais) 15

10.1. Identidade e comunicação 15
10.2. Recursos 15
10.2.1. Recursos Humanos 15
10.3. Infraestrutura e Ambiente de Trabalho 15
10.3.1. A Melhorar 15
10.4. Recursos Financeiros 16
10.5. Ambiente (social) interno 16
10.6. Métodos de trabalho 16
10.7. Comunidade e ambiente externo em geral/ Alterações que afetaram ou podem afetar a Instituição 17
10.8. Retorno da informação do cliente 17
10.9. Ações de acompanhamento por entidades externas 17

11. Conclusão 2020/2021 17

PARTE III: FUTURO/ PLANO 2021/2022 _____ 19

12. Principais orientações 19

12.1. Gestão por Objetivos 19
12.2. Quadro de objetivos para 2019/2020 20
12.2.1. Operacionalização dos objetivos 20
12.2.2. Envolvimento das pessoas 20

13. DESTAQUES/ GRANDES PROJETOS 21

Parte I – A APCDI

1. APRESENTAÇÃO

A **APCDI - Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado** é uma associação de âmbito local, com sede em Pessegueiro do Vouga. Foi constituída em 25 de setembro de 1984, inicialmente com a designação de "Associação de Pais de Crianças Deficientes Integradas do concelho de Sever do Vouga".

Hoje, a sua atividade de apoio à ação social, beneficia utentes de todo o concelho de Sever do Vouga, entre outros concelhos, desenvolvendo-se a partir de três núcleos de instalações:

O Edifício Sede – Dr. Joaquim Henriques, situado no lugar do *Sobral*, freguesia de Pessegueiro do Vouga, onde para além da sede social, também funcionam as respostas sociais do Centro de Atividades Ocupacionais – Ilídio Bastos, Centro de Atividades de Tempos Livres e Creche – Arquitecto António Figueiredo;

Outro núcleo situado na Quinta do Cardeal, no lugar de *Nogueira*, onde funcionam as respostas sociais de Lares Residenciais – Dr. Jorge Martins, Lar de Idosos e Unidade de Cuidados Continuados Integrados – Dr. Manuel Soares.

O terceiro núcleo funciona na Avenida de S. Martinho, no lugar de *Cruzeiro*, onde funciona a resposta social de Centro de Dia – Eng. Carlos Martins.

A APCDI tem como objetivos:

- Promover as condições necessárias ao desenvolvimento das capacidades individuais e à integração familiar e social da pessoa com deficiência;
- Promover uma melhoria das condições de vida, em regime de acolhimento à pessoa com deficiência;
- Promover uma melhoria das condições de vida em regime de acolhimento, à pessoa idosa;
- Promover o desenvolvimento da criança de modo a prevenir situações de risco, marginalização, discriminação ou exclusão social garantindo a igualdade de oportunidades.
- Promover as condições necessárias ao desenvolvimento das capacidades individuais à integração familiar e social da pessoa idosa;
- Prestação de cuidados clínicos, reabilitação e apoio psicossocial da pessoa que se encontra em situação de perda de autonomia potencialmente recuperável;
- Promover uma melhoria das condições de vida a crianças e jovens em perigo, em regime de acolhimento urgente e temporário;
- Promover uma melhoria das condições de vida, em regime de acolhimento, a pessoas adultas em situação de carência;
- Promover uma melhoria das condições de vida, em regime de acolhimento temporário, a mulheres vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não por filhos menores;
- Promover uma melhoria das condições de vida a pessoas com desvantagens transitórias ou permanentes, de origem psíquica, visando a sua reinserção sociofamiliar e ou profissional e a sua eventual integração em programas de formação;
- Promover uma melhoria das condições de vida, em regime de acolhimento, a pessoas adultas com problemática psiquiátrica grave estabilizada e evolução crónica, mas com capacidade de autonomia, permitindo a sua integração em programas de formação profissional ou emprego normal ou protegido.

O Plano Geral de Atividades abrange todas as respostas sociais e serviços da Instituição.
Todas as respostas sociais têm atividades diversificadas e adequadas aos utentes que nelas estão integrados.

Para o período que decorre de 1 de setembro de 2021 a 31 de agosto de 2022, o número de utentes máximo por resposta social é o seguinte:

- Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) = 20
- Centro de Dia (CD) = 20
- Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) = 30
- Creche = 32
- Lar de Idosos Dependentes (LID) = 10
- Lar de Idosos em Regime Particular = 9
- Lares Residenciais (LR) = 40 (24+16)
- Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) = 21

2. RESPOSTAS SOCIAIS

Todo o Plano de Atividades será alvo de ajustes constantes mediante orientações da Estado Português, tendo em conta a existência da Pandemia de COVID-19. Os espaços físicos ou encerramento temporário de respostas e formas de laborar nas mesmas, funcionarão de acordo com as indicações da Autoridade de Saúde Local.

(R)existir com amor…

Sendo já tradição a definição anual de um tema geral para a Instituição e subtemas a trabalhar em cada resposta social, este ano letivo, o tema geral, definido para a APCDI é ***"(R)existir com amor"***.
Cada resposta social desenvolverá iniciativas e atividades relativas ao tema.

2.1. CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES

A resposta social de CATL está vocacionada para todas as crianças em idade escolar (dos 6 aos 10 anos) da freguesia de Pessegueiro do Vouga, e visa facultar às crianças um complemento educacional, proporcionar momentos de lazer e criar um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal de cada criança ou jovem, de modo a que esta seja capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um.

Para esta resposta social estão programadas diversas atividades, de modo a proporcionar a cada criança a possibilidade de escolher o que melhor se adapta aos seus interesses. Algumas das atividades propostas são: expressão plástica, corporal, musical, cognitiva, pessoal, social e afetiva, atividades lúdicas, recreativas e natação.
Para o tema definido pelo plano anual de atividades, "*Eu, Tu e os Outros…*", este ano o CATL terá como subtema, **"SABER SER, SABER ESTAR, SABER FAZER… PARA APRENDER"**, com o objetivo de promover e estimular a criança na descoberta do Eu, do outro e do mundo, através da brincadeira e da imaginação.

2.2. CENTRO DE DIA – ENG. CARLOS MARTINS

O Centro de Dia é uma estrutura de apoio social, que apoia utentes das freguesias de Pessegueiro do Vouga, Sever do Vouga, Paradela do Vouga, e Cedrim, proporciona diversos serviços, dando respostas imediatas às carências socioeconómicas dos idosos, favorecendo as suas relações interpessoais a fim de evitar o isolamento, e promovendo atividades socioculturais diversificadas. Esta resposta social presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.
Atualmente, esta resposta social encontra-se a funcionar na antiga escola Básica do 1º ciclo de Pessegueiro do Vouga, uma vez que era uma resposta acoplada com Lar de idosos, partilhando, neste momento, espaços distintos.

As atividades a desenvolver pretendem ir ao encontro das necessidades dos idosos de modo a tentar evitar o isolamento a que alguns poderiam estar sujeitos. As atividades a realizar serão diversas, e têm em conta os interesses de cada um, e também os interesses do grupo.
Este ano, o subtema do Centro de Dia será ***"EU SEI QUE SOU VELHO".***

As atividades em Centro de Dia serão dinamizadas através de vários *ateliers* semanais, nomeadamente: *atelier* de memória, *atelier* de prevenção, *atelier* de oração, AVD, atividade física, estimulação sensorial, cuidados

pessoais, hora do conto, trabalhos manuais, dinâmicas de grupo, alfabetização, social, culinária, lazer, costura, gerações e jardinagem.

Os *ateliers* são espaços não físicos em que a pessoa idosa pratica atividades de acordo com as necessidades e interesses. Pretende-se que a pessoa idosa encontre gosto pela vida, se sinta ativo e atualizado.
No Plano de Atividades de Centro de Dia constam ainda as seguintes atividades e projetos: hidroterapia, exercício físico na 3ª idade, aniversários, *Snoezelen*, detalhes da idade, informação e formação, o idoso e as novas tecnologias e gerações.

2.3. CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – ILÍDIO BASTOS

Na resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais, os utentes, com idade superior a 16 anos, maioritariamente pertencentes ao concelho de Sever do Vouga, estão distribuídos em diferentes grupos.
O Centro de Atividades Ocupacionais tem como objetivos: estimular e facilitar o desenvolvimento pessoal e social das pessoas com necessidades especiais; promover a sua integração social; desenvolver capacidades que permitam o exercício de pequenas tarefas, aumentando a independência e autonomia; facilitar sempre que possível o encaminhamento para programas adequados de integração socioprofissional; promover o bem-estar, o prazer e lazer dos utentes.

Cada grupo de trabalho realiza várias atividades, de acordo com as capacidades intelectuais e motivações de cada utente. Algumas das atividades a realizar são: trabalhos manuais e artesanais (pintura, colagens, bordados), idas às compras, passeios pelo meio, jardinagem, jogos de encaixe, trabalhos com tecidos, terapia de relaxamento em sala de *Snoezelen*, natação, Hipoterapia, lavandaria, carpintaria, auxílio no transporte de utentes e apoio na distribuição de refeições.
A integração nas diversas atividades permite manter os utentes ativos e interessados, valorizando-os socialmente e favorecendo o seu equilíbrio físico e emocional.
Este ano, o subtema do CAO será ***"NASCI PARA SER MAIS…".***
O objetivo primordial é trabalhar os valores, de forma a que os utentes possam continuar a crescer em harmonia, sabendo respeitar-se a si e aos outros.

Irá ser dada continuidade ao projeto "Sonho" e ao projeto de Hipoterapia.
Assim, a APCDI tem utentes integrados internamente na sua lavandaria, cozinha, e Creche. Neste projeto estão abrangidos também utentes nas empresas SEVEME, Rui Matias, Alexandre Rocha e no salão de cabeleireiro Helena Figueiredo.

2.4. CRECHE – ARQUITECTO ANTÓNIO FIGUEIREDO

A resposta social Creche é uma valência que visa apoiar as famílias, sendo uma resposta socioeducativa de atendimento à primeira infância do concelho de Sever do Vouga.
Na Creche, pretende-se colaborar com a família da criança numa partilha de cuidados e responsabilidades no processo evolutivo das crianças; proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar, através de um atendimento individualizado e facilitador de um crescimento saudável.

As atividades a realizar com as crianças têm como objetivo o desenvolvimento harmonioso da criança nas áreas: expressão e comunicação (expressão e comunicação, musical, expressão dramática, expressão plástica, matemática), formação pessoal e social e conhecimento do mundo.
Os vários processos de aprendizagem que se realizam na primeira infância, só são possíveis no conjunto de uma relação harmoniosa entre pais, educadoras e crianças.
O Projeto Pedagógico para 2021/2022 a ser explorado na resposta social contemplará atividades por subtemas em cada sala, designadamente, Sala dos 2 aos 3 anos "**A BRINCAR, A BRINCAR...MUITAS APRENDIZAGENS VOU CONQUISTAR**", 12 aos 24 meses "**1,2,3...VAMOS BRINCAR OUTRA VEZ**", berçário "**AS MINHAS PRIMEIRAS CONQUISTAS** ". A escolha deste tema deve-se ao facto da Creche ter um contributo fundamental para o desenvolvimento harmonioso das crianças em todas as suas etapas.

2.5. ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI)

A resposta social de ERPI pretende acolher pessoas idosas desinseridas do seu meio familiar e/ou social não autónomas na satisfação das suas necessidades básicas. Apesar de institucionalizados durante todo o dia, nesta resposta social pretende-se preservar e incentivar a relação do utente com a família e, sempre que possível, garantir que os utentes possam ir passar as épocas festivas no seio familiar.
Na ERPI, para além de assegurar a satisfação das necessidades básicas dos utentes, garante e respeita a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião dos utentes, favorece os sentimentos de interação, autoestima e segurança, assegura o tratamento e acompanhamento psicossocial.
Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas esta resposta social pretendem contribuir para a estabilização e adiamento dos fatores degenerativos associados ao processo de envelhecimento.

2.6. LAR RESIDENCIAL – DR. JORGE MARTINS

A resposta social Lar Residencial é uma resposta que visa apoiar todos os cidadãos com deficiência, em regime de internamento. O LR tem como objetivo dar acolhimento a pessoas deficientes que não tenham familiares diretos ou que se encontrem em situação de Alto Risco Social. No LR pretende-se que os utentes usufruam de um ambiente familiar, pelo que o local é entendido para os utentes como a sua habitação.
Esta resposta social funciona em dois espaços físicos diferentes e autónomos, mas com os mesmos objetivos no que respeita à promoção dos direitos e qualidade de vida dos utentes. Atualmente a capacidade total dos Lares Residenciais é de 40 utentes (24+16).

As atividades a realizar estão inseridas nas vivências quotidianas das famílias. Assim, os utentes cooperam com as colaboradoras nas pequenas tarefas domésticas, tais como fazer as camas, colocar os talheres e pratos na mesa, lavar a loiça, manter os quartos limpos e arrumados. Estas pequenas tarefas domésticas contribuem para que o Lar se transforme num ambiente familiar.

2.7. UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS – DR. MANUEL SOARES

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados – Dr. Manuel Soares, de tipologia Média Duração e Reabilitação, é uma unidade integrada na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), com capacidade para acolher 21 utentes. Tem como objetivo a estabilização clínica, a avaliação e reabilitação integral da pessoa que se encontra em situação de perda transitória de autonomia, potencialmente recuperável.

A UCCI - Dr. Manuel Soares é um estabelecimento do setor social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, que presta cuidados continuados de saúde a pessoas que, independentemente da

idade, se encontrem em situação de dependência temporária ou permanente. A recuperação do utente é uma das principais razões da existência da UCCI – Dr. Manuel Soares. Deste modo, a UCCI disponibiliza um conjunto de meios técnicos e humanos, propiciando ainda condições que permitam o conforto, bem-estar e melhor qualidade de vida possível aos seus utentes.

O período de internamento nas UCCI de média duração e reabilitação tem uma previsibilidade superior a 30 dias e inferior a 90 dias consecutivos, por cada admissão.

3. OUTRAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS

São ainda prestados os seguintes serviços à comunidade:

- São confecionadas e distribuídas refeições para os Jardim-de-infância de: Cedrim, Sever do Vouga, Senhorinha e silva Escura
- São confecionadas e distribuídas refeições para as escolas básicas do 1.º CEB de: Cedrim, Paradela do Vouga. A diminuição da confeção e distribuição de refeições, deveu-se à abertura do novo Centro escolar de Sever do Vouga, tendo levado ao encerramento de algumas escolas e jardins-de-infância.
- São confecionadas refeições para serviço de *take-away*, a servir a particulares que se deslocam aos dois edifícios da Instituição para levarem refeições. São também entregues refeições ao domicílio, aos particulares que residam na rota da distribuição das refeições das escolas e jardins-de-infância.
- São confecionadas e distribuídas refeições no âmbito da "Cantina Social", em parceria com a Fundação Bernardo Barbosa de Quadros.
- São prestados serviços de lavandaria à comunidade e Instituições. À data de elaboração deste plano, este serviço encontra-se encerrado, no entanto, é intenção da instituição retomar este serviço, logo que possível.

4. ATIVIDADES/COMEMORAÇÕES DETERMINADAS AO LONGO DO ANO

À data de elaboração do presente documento, as atividades abaixo mencionadas são organizadas e/ou realizadas de acordo com a caracterização epidemiológica e indicações da DGS à data das atividades.

- Convívio entre colaboradores da APCDI
- Dia Internacional do Idoso (1 de outubro)
- Dia Mundial da Alimentação (16 de outubro)
- Aniversário da APCDI (25 de setembro)
- Halloween (31 de outubro)
- Dia de São Martinho (11 de novembro)
- Festa do Pijama
- Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (3 de dezembro)
- Dia do Voluntário (5 de dezembro)
- Festas de Natal
- Dia de Reis
- Dia de S. Valentim
- Carnaval
- Dia da mulher (8 de março)
- Dia do pai (19 de março)
- Dia Mundial da Árvore (21 de março)
- Páscoa
- Dia da Mãe (1º domingo de maio)

- Dia das famílias
- Dia Mundial da Criança (1 de junho)
- Santos Populares
- Festa de S. Pedro
- Festa das Flores
- Feira das Vindimas (outubro)
- Festa de final de ano de Creche e CATL
- Atividades de Educação Física
- Aniversários dos utentes
- Passeios: deslocações ao meio onde estão inseridos e a outros locais fora do concelho.

5. PLANEAMENTO INTERNO

5.1. REUNIÕES

À data todas as reuniões abaixo mencionadas são realizadas cumprindo as normas da DGS, tendo em conta as medidas em vigor relativas à pandemia de COVID-19.

Durante o corrente ano serão realizadas as seguintes modalidades de reuniões:

- Reuniões com o presidente da direção e todos os colaboradores da APCDI, sempre que convocadas pelo presidente.
- Reuniões mensais de direção.
- Reuniões ordinárias ou extraordinárias entre os colaboradores das respostas sociais.
- Reuniões mensais entre responsáveis.

5.2. ENCERRAMENTO DA INSTITUIÇÃO

As respostas sociais de dia (Creche, CATL, CAO e Centro de Dia) e os serviços de limpeza e serviços administrativos encerram nos feriados. As respostas de internamento (Lar de Idosos, Lares Residenciais, UCCI), funcionam permanentemente, conjuntamente com o serviço de cozinha e de lavandaria.

Nos dias 24 e 31 de dezembro de 2021, as respostas sociais de CAO e Centro de Dia, e os serviços de lavandaria, de limpeza e os serviços administrativos, encerram, pontualmente, às 17h00.
As respostas sociais de Creche e CATL estarão encerradas nos dias 24 e 31 de dezembro de 2021.

6. ACORDOS COM ENTIDADES PÚBLICAS

A Instituição mantém alguns dos acordos estabelecidos em anos anteriores com diversas entidades públicas, nomeadamente:

6.1. CÂMARA MUNICIPAL

- Protocolo no âmbito Pré-escolar para fornecimento de refeições aos jardins-de-infância de Senhorinha, Sever do Vouga, Cedrim e Silva Escura.
- Protocolo para fornecimento de refeições às escolas do 1.º Ciclo de Cedrim e Paradela.

- Protocolo de comparticipação financeira para liquidação dos encargos relacionados com a construção da Unidade de Cuidados Continuados Integrados.
- Subsídio para apoiar a aquisição de 4 kit`s de estimulação geriátrica e 16 horas de capacitação das equipas técnicas.

6.2. ESCOLAS LOCAIS

Estes protocolos, à data, estão suspensos, por período indeterminado, mas sujeitos a reavaliação, mediante a evolução da Pandemia Covid-19.

- Protocolo com o agrupamento de Sever do Vouga, no qual crianças com necessidades Educativas Especiais participam nas atividades desenvolvidas com os utentes da resposta social CAO (Centro de Atividades Ocupacionais).
- Protocolo com o Agrupamento de Escolas de Sever do Vouga, no sentido de proporcionar o desenvolvimento de tarefas/atividades em contexto real de trabalho aos alunos com necessidades educativas especiais.

6.3. OUTRAS ENTIDADES

- Parceria na Medida Nacional de Rendimento Social de Inserção (Centro Regional de Segurança Social);
- Parceria com a comissão restrita da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Sever do Vouga (CPCJ), enquanto representante das associações de caráter residencial;
- Empresas locais (SEVEME, Rui Matias, Alexandre Rocha, Salão de cabeleireiro de Helena Figueiredo) na qual estão inseridas várias utentes portadoras de deficiência, apoiadas pela resposta social CAO, no âmbito do Projeto "o Sonho"; *Suspenso por tempo indeterminado, mas sujeito a reavaliação.*
- Instituto de Emprego e Formação Profissional de Águeda através de apoios financeiros para a realização de estágios profissionais, contratos de emprego e inserção (CEI) ou outras medidas de incentivo ao emprego. Colaboração no sentido de proporcionar a alguns formandos do Centro de Formação, a realização da componente prática real em contexto de trabalho, de vários cursos ministrados por aquela entidade;
- União Distrital das Instituições de Solidariedade Social do distrito de Aveiro (UDIPSS): recebemos apoio jurídico, informativo e organizacional, na qualidade de associados desta entidade;
- Centro Regional de Segurança Social de Aveiro (CRSS) através da assinatura de acordos atípicos para funcionamento das respostas sociais atrás referenciadas.
- A Instituição celebrou com a Administração Regional de Saúde do Centro e com o Instituto da Segurança Social um contrato-programa para funcionamento da Unidade de Cuidados Continuados da APCDI.
- Parceria com a EPA (Escola Profissional de Aveiro), na disponibilidade da Instituição receber alunos nas diversas áreas de formação da escola que se integrem nas áreas de atividade da APCDI. *À data, em avaliação.*
- Parceria no âmbito do protocolo de Prática em contexto de trabalho com a CERCIAG.

PARTE II: BALANÇO 2020/2021 E ATUALIDADE

7. INTRODUÇÃO AO BALANÇO

A situação atual que o país e o mundo atravessam, devido à pandemia por COVID-19, veio retrair a sociedade na projeção de expectativas a jusante.

Assim, em 2020/2021, não foram estabelecidos objetivos dada a caracterização epidemiológica e as medidas normativas da DGS para a pandemia de COVID-19. No entanto, embora sem expectativas de retoma às atividades festivas de anos anteriores, mantem-se o desejo de levar a cabo as atividades previstas em Planos de Atividades de anos anteriores, contempladas, neste plano, na parte III - módulo futuro.

Vamos projetar um ano de 2022, de forma acautelada para que, no final, a missão da APCDI nunca tenha sido colocada em causa.

8. PROJETOS ANTERIORES

8.1. BALANÇO E APRECIAÇÃO DOS GRANDES PROJETOS:

- Realização de obras: beneficiação das instalações do Lar de Idosos- ***Obra concluída*.**
- Construção de sala de reuniões e divisão da sala do gabinete da direção no Edifício de Nogueira – ***Obra concluída.***

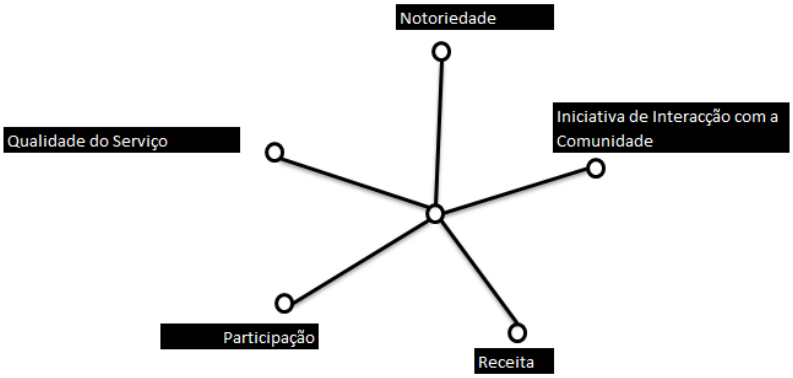
9. BALANÇO DA GESTÃO POR OBJETIVOS – ANOS ANTERIORES

9.1. INTRODUÇÃO

A Instituição definiu, anteriormente, um conjunto de dimensões institucionais (pilares) que se entendeu ser a base da sua existência e sucesso.
Estas dimensões, concretizadas por uma gestão por objetivos, permitem operacionalizar toda a ação desenvolvida pela APCDI.

Esses pilares são:

1. **Notoriedade** – Sermos Conhecidos
2. **Iniciativa de interação com a comunidade** – Termos a iniciativa de interagir com a comunidade
3. **Receita** – Obter financiamento
4. **Participação** – Conquistar a participação da comunidade na vida da organização
5. **Qualidade do serviço** – Sermos reconhecidos como prestadores de serviços com qualidade



A seguir, apresenta-se um balanço do período 2019/20 em cada uma das dimensões institucionais.

9.1.1. Notoriedade

Neste ano atípico de 2020/2021, apenas foi efetuada a adjudicação de criação de novo Site da Instituição. No ano de 2020-2021, não foi realizado qualquer outro evento relativo à dimensão notoriedade.

9.1.2. Iniciativa de Interação com a comunidade

No ano de 2020/2021, os eventos que constituíram a aposta na interação com a comunidade e que foram realizados foram: Festa de Final de Ano Letivo, Dia das Famílias e Comemoração do S. Pedro.

9.1.3. Receita (OBTENÇÃO DE)

A APCDI manteve as seguintes iniciativas/ atividades para obtenção de receita habituais:

- Prestação de serviço de refeições e lavandaria (este ultimo suspenso em março de 2020)
- Aluguer da piscina a privados e outras Instituições (suspenso em março de 2020)
- Venda de trabalhos realizados na Instituição
- Donativos
- Quotas de associados
- Campanha Pirilampo Mágico (cancelada)
- Festa das Flores (cancelada)
- Feira das Vindimas (cancelada)
- Prestação de serviços através de respostas sociais
- Eventos não contemplados em plano de atividades

9.1.4. Participação

Ao longo do período 2020/21, e à semelhança do que tem ocorrido nos últimos anos, a APCDI organizou diversas iniciativas de interação com a comunidade. Para além de promover a integração dos Utentes na sociedade, estes eventos permitem também fomentar a participação ativa e envolvimento dos colaboradores na vida da Instituição.

De entre as diversas atividades realizadas, apenas foram realizadas:

- Festa de Final de Ano Letivo;
- Festa das Famílias;
- Comemoração de S. Pedro

9.1.5. Qualidade do Serviço

A APCDI tem, como imperativo final, a prestação de serviços de qualidade aos seus clientes. Em 2020/2021, apenas foram aplicados questionários de satisfação a utentes da UCCI – Unidade de Cuidados continuados. Não foram aplicados os questionários de satisfação e motivação aos colaboradores.

Foi aplicado um questionário de ergonomia, com o objetivo de percecionar as dificuldades e sintomas dos profissionais, de modo a implementar melhorias na qualidade de vida e de serviço, aumentando consequentemente o seu grau de satisfação e motivação com o serviço.

Relativamente a reclamações explícitas (sobre a qualidade do serviço), verifica-se que continuaram a surgir, reclamações/sugestões relativas quer aos cuidados diretos quer aos serviços complementares recebidos (ex. queixas relativas às refeições, às regras estabelecidas, aos espaços físicos para receção de visitas aos utentes em Lar de Idosos, ao estado de conservação de alguns espaços e respostas sociais – CATL e Lar Residencial 1).

Pelo acompanhamento feito diariamente, e pela quantidade e gravidade percebidas, mantem-se o entendimento de que estes incidentes são decorrentes da normal interação que ocorre na Instituição, o que não inibe a intenção, sempre presente, de eliminá-las progressivamente.

Os desafios que atualmente se colocam às IPSS passam, também, em grande medida, pela adoção de uma conduta fundamentada num forte sentido de responsabilidade social e de ética, bem como da tomada de consciência dos impactos que o exercício da sua atividade fomenta.
É importante que consigamos funcionar eticamente nas organizações.
Um código de ética não é uma receita para resolver todas as incongruências e insuficiências da nossa ação, mas pode e deve ajudar-nos a escolher alguns caminhos.

A APCDI possui um manual de ética, que tem como objetivo fundamental, fixar as regras e os princípios gerais de ética e conduta profissional e as diretrizes de conduta, sendo aplicável a todos os corpos diretivos e colaboradores da APCDI.
Pretende-se que os princípios pelos quais se rege a APCDI, nomeadamente: desenvolvimento social, globalidade, dignidade, combate ao risco, igualdade de oportunidades, justiça social, combate à discriminação, dedicação e empenho, competência, individualidade, direitos dos indivíduos, integração em sociedade, credibilidade, façam parte do quotidiano desta Instituição.

Este manual é aplicável a todas as respostas sociais e serviços, e vincula todos os diretores e colaboradores, independentemente, da sua função ou posição hierárquica.
A conduta ética da APCDI é um reflexo dos comportamentos dos diretores e profissionais que nela colaboram.

Neste sentido, existe ainda um código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, com o objetivo de clarificar conceitos e definir e esclarecer formas de atuação, no caso de eventuais ocorrências associadas ao assédio no trabalho.

10. ANÁLISE DE VARIÁVEIS ORGANIZACIONAIS (GERAIS)

10.1. IDENTIDADE E COMUNICAÇÃO

Desde o seu nascimento a APCDI tem como Visão ser ***" Uma Instituição que não pára de crescer…"***, e como Missão ***"Promover a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos"***.

Com base na análise de indicadores como a participação em assembleias e em eventos, a natureza de reclamações recebidas, o feedback informal recebido dos nossos parceiros, famílias, significativos, entre outros. Podemos assumir que a APCDI continua a fazer da sua Visão e da sua Missão instrumentos centrais da sua atuação, que são entendidos e reforçados por todos no seu quotidiano. Podem, no entanto, e como em tudo, ser introduzidas melhorias, ao se conseguir que haja uma maior iniciativa espontânea dos colaboradores para o envolvimento na vida da instituição.

10.2. RECURSOS

10.2.1. Recursos Humanos

Considera-se que pode ser melhorado o aproveitamento dos recursos técnicos disponíveis. Com alguma frequência ocorrem situações de falhas atribuídas ao não entendimento claro (ou ao não cumprimento) de responsabilidades e autoridades (o que compete a cada equipa, a cada pessoa, a cada nível hierárquico, que prazos respeitar, que comunicações efetuar).
Neste sentido, existe um Manual de Conduta da Instituição, com o objetivo de clarificar normas e procedimentos de atuação em situações específicas do funcionamento dos serviços e respostas sociais da Instituição.

10.3. Infraestrutura e Ambiente de Trabalho

No período de 2020/21 a Instituição manteve o esforço de melhoria das suas Infraestruturas e do Ambiente de Trabalho. Destaca-se:

- Manutenção do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar HACCP (Análise de perigos e Controlo de Pontos Críticos);
- Adjudicação de criação de novo Site;
- Aquisição de equipamento informático;
- Manutenção de e-mails institucionais internos;
- Manutenção do Manual de Conduta dos corpos diretivos e colaboradores.

10.3.1. A Melhorar

Com a existência de três núcleos de instalações, a comunicação interna estabelece-se como uma prioridade para o bom funcionamento dos serviços e respostas sociais da APCDI. Deste modo, pretende-se melhorar:

- Tendo em conta a diversidade de áreas da APCDI e o crescente número de colaboradores, cada vez mais surge a necessidade de potenciar as vias de comunicação interna na Instituição e soluções de trabalho diversificadas, nomeadamente a melhoria no acesso à internet por todas as respostas sociais da Instituição.
- A APCDI, tendo a localização física repartida por três edifícios, localizados em três moradas diferentes, necessita de melhorar o canal de informação e comunicação (internet e comunicações telefónicas internas) entre edifícios.

10.4. RECURSOS FINANCEIROS

As fontes de receita enunciadas noutra secção deste documento contribuem para continuar a apostar em novos investimentos que propiciem a colocação em prática da missão da APCDI "proporcionar qualidade de vida aos seus utentes", através da diversificação de recursos e atividades para os utentes.

Toda a estratégia definida para o futuro tem como pressuposto obrigatório a estabilidade financeira. Tendo em consideração a manutenção da estabilidade financeira da APCDI, torna-se necessário o empenho e envolvimento de todos, através da realização de um leque de iniciativas para angariação de fundos monetários, que visem minimizar o impacto monetário negativo dos custos associados à aquisição de equipamentos de proteção individual e outros materiais de combate à pandemia de COVID-19.

10.5. AMBIENTE (SOCIAL) INTERNO

Sabendo-se da importância do mecanismo de avaliação do ambiente interno (avaliação de satisfação e motivação dos colaboradores), mantém-se a necessidade de consciencialização dos colaboradores:

- Do papel de cada elemento na organização.
- De que cada elemento apenas é importante e se realiza enquanto parte integrante do todo, influenciando-o e sendo também por ele afetado.
- A focalização no bem-estar do utente por parte da generalidade dos funcionários, na maior parte dos momentos.

Mantêm-se algumas características de cidadania organizacional positivas, sendo de destacar:

- A ausência de preconceitos entre *status* e hierarquias.
- A disponibilidade para responder a solicitações concretas (muitas vezes incluindo a necessidade de disponibilização de tempo extra horário laboral).

Neste contexto, será de equacionar a aplicação de programas internos de reforço de cidadania organizacional, incidindo particularmente nos aspetos enunciados como menos bons, e reforçando e valorizando os aspetos positivos.

10.6. MÉTODOS DE TRABALHO

A APCDI considera importante a existência de ações de consciencialização/formação em todas as respostas sociais e serviços, mediante as necessidades de formação identificadas em cada setor.

10.7. COMUNIDADE E AMBIENTE EXTERNO EM GERAL/ ALTERAÇÕES QUE AFETARAM OU PODEM AFETAR A INSTITUIÇÃO

No que respeita aos serviços de *take-away* tem vindo a manter-se o número de serviços prestados. Com a abertura do novo centro escolar do concelho de Sever do Vouga, existiu um decréscimo acentuado neste serviço, pois as refeições fornecidas aos alunos do centro escolar passaram a ser confecionadas no centro.

10.8. RETORNO DA INFORMAÇÃO DO CLIENTE

Manteve-se o sistema de gestão de reclamações que permite ao reclamante obter uma resposta de resolução relativa à situação de insatisfação ocorrida.

10.9. AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO POR ENTIDADES EXTERNAS

A APCDI recebe visitas de acompanhamento da responsabilidade da Segurança Social. Estas verificações:

- São obrigatórias
- Contemplam uma visita a cada resposta social
- Reportam aos Manuais da Qualidade da Segurança Social
- Resultam em relatórios escritos com sugestões de melhoria

A APCDI recebe ainda visitas trimestrais de acompanhamento da responsabilidade da ECL – Equipa de Coordenação Local à UCCI – Unidade de Cuidados Continuados. Desta visita resulta a elaboração de relatório técnico, com orientações para melhoria contínua do funcionamento desta resposta.
Pontualmente, são também efetuadas visitas à UCCI por parte da ECR – Equipa Coordenadora Regional.

11. CONCLUSÃO 2020/2021

O ano 2020/21 caracterizou-se como sendo um período marcado pela pandemia de COVID-19.
A verdadeira dimensão do impacto resultante da ocorrência de uma Pandemia é imprevisível, podendo afetar parcelas significativas da população quer, naturalmente, na sua saúde, quer provocando eventuais ruturas no domínio social e económico, com especial repercussão nas atividades desenvolvidas pela Instituição e pelos seus colaboradores.

Assim, e para definição estratégica de toda a organização, foi elaborado um Plano de Contingência da APCDI, para fazer face à Pandemia de COVID-19.
O Plano de Contingência da APCDI (para consulta na Instituição) destina-se a ser aplicado na APCDI, e é para ser cumprido por todos os colaboradores, utentes, corpos diretivos, voluntários, familiares e visitas.
Outro grande objetivo do Plano de Contingência é garantir, em cenários de elevado absentismo, a continuidade da prestação de serviços e a realização das atividades da Instituição; e consiste num conjunto de medidas e ações que deverão ser aplicadas de modo articulado em cada fase da evolução da pandemia, que são fundamentalmente:

- Preparar uma resposta rápida que minimize as condições de propagação da pandemia e mantenha as atividades essenciais em funcionamento;
- Preparar a resposta às necessidades de notificação e comunicação internas e externas à Instituição;

- Preparar o restabelecimento da atividade normal da Instituição de forma tão rápida e segura quanto possível.

O Plano de Contingência pretende antecipar, gerir e minimizar o impacto de uma possível situação pandémica no seio da Instituição, assim propõe-se:

- Tomar conhecimento e aplicar as normas e orientações da responsabilidade da DGS;
- Determinar o papel da APCDI, no âmbito do contexto normativo acima referido;
- Definir estratégias de comunicação;
- Gerir os recursos e fontes alternativas;
- Gerir as atividades clínicas, incluindo locais alternativos para a prestação de cuidados;
- Identificar e designar funções e responsabilidades;
- Gerir necessidades e ausências de profissionais.

Mais especificamente:

- Manter as atividades da Instituição e da APCDI em funcionamento;
- Definir a equipa de coordenação (Grupo Operacional) e suas responsabilidades;
- Definir a coordenação com as entidades/autoridades externas (DGS);
- Assegurar serviços mínimos de acordo com cada fase da evolução da pandemia;
- Reduzir o risco de propagação e contágio nos locais de trabalho – sensibilizar os colaboradores;
- Preparar respostas para evitar/diminuir a propagação da pandemia na comunidade;
- Preparar procedimentos que permitam proteger a saúde de todos os colaboradores;
- Assegurar a divulgação de informação junto do público interno e externo;
- Monitorizar e acompanhar o processo em permanência;
- Preparar o restabelecimento.

Preparar a resposta operacional através da:

- Deteção e identificação precoce de algum possível caso de infeção;
- Identificação e intervenção com celeridade junto dos indivíduos expostos;
- Minimização do risco de transmissão na comunidade;
- Restabelecimento da situação e atividade normais tão rápido e seguro quanto possível.

A implementação destas medidas de prevenção visa acautelar e minimizar o impacto da epidemiologia na situação clínica dos doentes/utentes, colaboradores e demais funcionamento de toda a dinâmica da APCDI.

Neste enquadramento, e apesar de ainda persistir alguma incerteza quanto ao futuro imediato da instituição, estamos expectantes com o início do retomar de algumas iniciativas, que renovem o espírito da APCDI no cumprimento da sua missão e visão, conforme documentado na parte III deste documento (Futuro/ Plano 2020/2021).

PARTE III: FUTURO/ PLANO 2021/2022

12. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES

A situação atual que o país e o mundo atravessam, devido à pandemia por COVID-19, veio retrair a sociedade na projeção de expectativas a jusante.

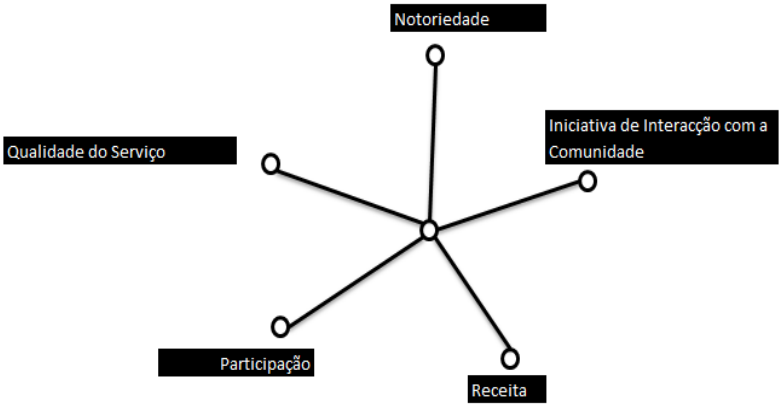
Para o período 2021/2022, a APCDI terá como grandes orientações as seguintes:

- Na medida do possível, com a máxima motivação e empenho, dar atenção e cumprimento a todas as ações a desenvolver, enunciadas neste Plano de Atividades.
- Apostar na formação dos colaboradores, em áreas de interesse e pertinência do colaborador e Instituição, para uma melhoria contínua da prestação de serviços ao cliente, bem como promover uma melhoria do ambiente interno e relacional.
- Continuar a apostar numa maior interação entre todos os colaboradores, e entre estes e os corpos diretivos, com o objetivo de fomentar o relacionamento interpessoal, o espírito de equipa e aceitação do outro e das suas diferenças.
- Promover e divulgar ao exterior os trabalhos realizados pelos utentes e/ou na Instituição, por forma a aumentar ainda mais a interação com a comunidade e a notoriedade.

12.1. GESTÃO POR OBJETIVOS

O quadro seguinte enuncia os objetivos a atingir (concretos, quantificados) no período 2021/2022.
Os objetivos são indexados às dimensões institucionais antes apresentadas, a saber:

1. **Notoriedade** – Sermos Conhecidos
2. **Iniciativa de interação com a comunidade** – Termos a iniciativa de interagir com a comunidade
3. **Receita** – Obter financiamento
4. **Participação** – Conquistar a participação da comunidade na vida da organização
5. **Qualidade do serviço** – Sermos reconhecidos como prestadores de serviços com qualidade



12.2. QUADRO DE OBJETIVOS PARA 2019/2020

DIMENSÃO	INDICADOR	Situação Atual (2020/2021)	Meta/ Objetivo a atingir em 2021/2022
Notoriedade	Nº de ações de comunicação	3	7 (*Aniversário da APCDI, Festa de Natal, Pirilampo Mágico, festa de Final de Ano letivo, Festa das Flores, Manutenção do site, Festa de S. Pedro)*
Iniciativa de Interação com a Comunidade	Nº de eventos realizados	2	15 (*S. Martinho, Dia do Idoso, Dia do Voluntário, Festa de Natal, Missas abertas à comunidade, Projeto "O Sonho", Feira das Vindimas, Parceria c/ entidades, S. Pedro, Festa das Flores, Pirilampo Mágico, festa de Final de Ano letivo, Dia das Famílias, Dia dos avós, calendário de utentes)*
Receita	Sócios pagantes	No final de 2020 foram pagas 237 quotas – 50%	¾ dos sócios ativos no final de 2021. À data encontram-se pagas 193 quotas.
	Vendas de serviços pagos (lavandaria)	Em 2021 não foi faturado qualquer valor, uma vez que este serviço esteve encerrado.	Reativar em 2022 o serviço de lavandaria.
Participação	Nº de Sócios	Em novembro de 2021 existem 472 sócios ativos.	Manter o número de sócios ativos à data de realização do plano.
	Nº de participantes nos eventos (internos e externos)	Ceia de Natal Festa de Natal Aniversário da APCDI Convívio entre colaboradores EVENTOS SUSPENSOS EM 2020-2021	Eventos internos de 2021-2022: • Ceia de Natal • Festa de Natal • Aniversário da APCDI • Convívio entre colaboradores Meta: Manter a participação de 75% dos funcionários
	Nº de participantes nas assembleias	Novembro de 2020: 17 participantes Junho de 2021: 19 participantes	Meta de 25 participantes
Qualidade do Serviço	Implementação de sistema de av. do ambiente interno e obtenção duma melhoria verificável	No geral, os questionários previstos em plano não foram implementados	Implementar o questionário de satisfação e motivação do colaborador. Implementar o questionário de satisfação a clientes.

12.2.1. Operacionalização dos objetivos

O balanço do cumprimento dos diversos objetivos será elaborado e apresentado em reunião de responsáveis (balanço e programação do ano letivo).

12.2.2. Envolvimento das pessoas

Aos responsáveis compete identificar os colaboradores indispensáveis/ pertinentes para o respetivo plano, e procurar obter a sua participação.

13. DESTAQUES/ GRANDES PROJETOS

Embora o mundo atravesse uma situação pandémica, cumpre destacar, alguns projetos em agenda. São eles:

- Aguardar decisão sobre a candidatura a programa PARES 3, tipologias 1 e 2 – deslocalização da Unidade Residencial 1 com a construção de uma nova e, nessas anteriores instalações efetuar obras de beneficiação e a adaptação para um Lar de Idosos;
- Aguardar decisão sobre a candidatura a programa PRÉMIO FIDELIDADE, para obras de remodelação e beneficiação da piscina da Instituição;
- Continuação do projeto AGILidades;
- Viagem de utentes residentes da deficiência ao Algarve, durante o ano de 2022;
- Monitorização duma gestão por objetivos;
- Ações para a Notoriedade;
- Ações para reforçar a interação com a Comunidade;
- Ações para aumento de Receita;
- Ações para aumentar a Participação da Comunidade nas nossas iniciativas;
- Ações para aumentar a Qualidade do Serviço.
- Construção de salão polivalente no Edifício de Nogueira; ***Em fase de projeto***
- Terraplanagem de terreno p/ acesso ao futuro Lar Residencial e nova cozinha; ***Em fase de projeto***