

Assembleia Geral Ordinária



Missão: Integrar a Pessoa na Sua Diversidade

Relatório e Contas do Exercício de 2010

26 de Março de 2011

Índice

| | |
|---|-----------|
| Convocatória..... | 3 |
| Parecer do Conselho Fiscal..... | 4 |
| 1. Relatório de Atividades..... | 5 |
| 1.1. Clientes apoiados e serviços prestados..... | 6 |
| 1.1.1. Escola de Educação Especial..... | 6 |
| 1.1.2. Centro de Recursos para a Inclusão..... | 6 |
| 1.1.3. Centro de Atividades Ocupacionais..... | 7 |
| 1.1.4. Lar Residencial..... | 8 |
| 1.1.5. Formação Profissional..... | 10 |
| 1.2. Atividades Lúdicas e Sócio-culturais..... | 16 |
| 1.3. Interrupções no Calendário..... | 17 |
| 1.4. Recursos Humanos..... | 17 |
| 1.4.1. Colaboradores..... | 17 |
| 1.4.2. Estágios Profissionais..... | 19 |
| 1.4.3. Medida Emprego Inserção..... | 19 |
| 1.4.4. Estágios Curriculares..... | 19 |
| 1.4.5. Voluntariado..... | 20 |
| 1.6. Plano Formativo para colaboradores..... | 20 |
| 1.6.1. Levantamento de necessidades..... | 20 |
| 1.6.2. Impacto da formação realizada em 2010..... | 20 |
| 1.7. Avaliação de Satisfação..... | 21 |
| 1.8. Medição de necessidades e expetativas..... | 23 |
| 1.9. Equipamento e Manutenção..... | 24 |
| 1.9.1. Intervenções..... | 24 |
| 1.9.2. Material de Desgaste Utilizado..... | 25 |
| 1.9.3. Monitorização de Equipamento previsto para 2010..... | 25 |
| 1.10. Auditorias..... | 26 |
| 1.11. Parcerias..... | 28 |
| 1.12. Projectos e Inovação..... | 28 |
| 1.12.1 Projectos em Curso..... | 28 |
| 1.12.2 Projectos Formativos..... | 29 |
| 1.13. Sugestões e Reclamações..... | 34 |
| 2. Internato Dr. Victor Fontes..... | 35 |
| 3. Balanço e Contas da Direção..... | 37 |
| Balanço Ativo - APPACDM..... | 37 |
| Balanço - Situação Líquida e Passivo..... | 38 |
| Demonstração de Resultados – APPACDM..... | 39 |
| Valores Finais – Geral e APPACDM/IVF..... | 40 |
| Valores Finais – POPH – Tipologias 2.3 e 6.2..... | 41 |
| Valores Finais – POPH – Tipologia 6.4..... | 42 |

Convocatória



CONVOCATÓRIA

Ex.mo(a) Sr(a).

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 35º e do n.º 1 e n.º 4 do artigo 38º dos Estatutos da APPACDM de Viseu, convoco uma Assembleia Geral Ordinária para o próximo dia 26 de Março de 2011, Sábado, pelas 13 h e 30 m, a ter lugar no auditório das instalações da sede da APPACDM de Viseu, no Lugar do Corgo, Repeses e com o ponto único da ordem de trabalhos:

Apresentação, discussão e votação do Balanço, Relatório e Contas de Direcção, bem como do Parecer do Conselho Fiscal relativo ao ano de 2010.

Se decorrida a hora marcada, não estiverem presentes o número de associados ou seus representantes necessários, a Assembleia Geral reunirá trinta minutos mais tarde com qualquer número de associados, conforme o disposto no n.º 1 e 2 do artigo 39º dos Estatutos da APPACDM de Viseu.

Viseu, 3 de Março de 2011.

A Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APPACDM de Viseu
Maria Isabel Coelho Oliveira Malaquias

Parecer do Conselho Fiscal



Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório e Contas do Exercício do ano 2010

Aos vinte e três dias do mês de Março de dois mil e onze, reuniu, na sede da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Visu, o Conselho Fiscal desta Instituição para apreciação do Relatório e Contas do Exercício para o ano 2010 e apresentar o seu parecer.

Da análise documental, informação e esclarecimentos da Direcção e dos Serviços, o Conselho Fiscal ressalta as dificuldades nos recebimentos provenientes do Estado, nomeadamente do POPH mas que, conforme também pode ser observado, devido ao esforço supletivo, a APPACDM conseguiu suportar estes atrasos dos reembolsos com resultado positivo.

É parecer do Conselho Fiscal que a Assembleia Geral aprove o Relatório e Contas do Exercício para o ano de 2010, tal como lhes foram apresentados, pois no actual contexto sócio-económico, e à semelhança dos últimos anos, revela uma gestão coerente e centrada nas necessidades da instituição.

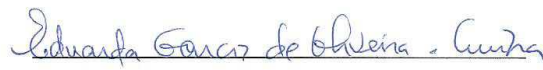
Visu, 23 de Março de 2011.

O Conselho Fiscal da APPACDM de Visu


Presidente do Conselho Fiscal


(*Maria Judite Baila Madeira Antunes*)

1ª Vogal


(*Eduarda Garcia Cunha*)

2ª Vogal


(*Maria Alcina Figueiredo Monteiro*)

1. Relatório de Atividades



1.1. Clientes apoiados e serviços prestados

1.1.1. Escola de Educação Especial

| DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS ALUNOS | |
|---|------------------------|
| CONCELHOS | Nº DE UTENTES |
| Viseu | 10 |
| Nelas | 1 |
| Santa Comba Dão | 1 |
| Cinfães | 1 |
| REGIME DE FREQUÊNCIA DOS ALUNOS | |
| Semi-internato | Internato (IVF) |
| 11 | 2 |
| Total: 13 Alunos | |

| ORGANIZAÇÃO DAS TURMAS | | | |
|-------------------------------|------------------|------|------|
| TURMA | Nº ALUNOS | SEXO | |
| | | FEM | MASC |
| A | 4 | 3 | 1 |
| B | 5 | 0 | 5 |
| C | 4 | 1 | 3 |
| Total: | 13 Alunos | | |

Cumriu-se com o estipulado no calendário escolar, desenvolvendo-se um programa e um plano de atividades para os alunos organizado de acordo com o tema do Projeto Educativo. Todos os alunos beneficiaram de atividades letivas e não letivas, cuja componente letiva compreendeu 25 horas semanais; da área de pré-formação (horticultura) e de apoio psicoterapêutico (psicologia, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia de fala, psicomotricidade, snoezelen, musicoterapia, boccia e natação).

1.1.2. Centro de Recursos para a Inclusão

| Tipo de Atendimento | Número de Alunos |
|------------------------------|-------------------------|
| Atendimento na APPACDM Viseu | 26 |
| Atendimento nas escolas | 97 |
| Total | 123 |

Cumriu-se com o estipulado no Projeto de CRI, tendo-se apoiado a totalidade dos alunos, de acordo com os apoios estipulados nos seus PEI's: área de pré-formação (horticultura, carpintaria, auxiliar de serviços, lavandaria, jardinagem); atividades de CAO (oficina de artes, oficina têxtil, oficina de beleza, oficina de carpintaria) e apoio psicoterapêutico (apoio social e psicológico, terapia ocupacional, terapia de fala, fisioterapia, psicomotricidade e reabilitação, musicoterapia, utilização dos espaços de snoezelen e avd's, entre outros....).

1.1.3. Centro de Atividades Ocupacionais

CAO 1 – ATIVIDADES OFICINAIS/SOCIALMENTE ÚTEIS – Foram apoiados 41 utentes que desenvolveram atividades socialmente úteis e de transição para a vida ativa.

CAO 2 – ATIVIDADES OCUPACIONAIS E DE BEM ESTAR – Foram apoiados 49 utentes que desenvolveram essencialmente atividades ocupacionais, de lazer e bem-estar, atividades de vida diária e manipulativas adaptadas ao seu desenvolvimento e adequação pessoal.

Cumriu-se com o estipulado no Plano de Atividades para 2010, desenvolvendo-se um programa organizado da seguinte forma:

| ACTIVIDADE | OBJECTIVOS | LOCAL |
|---|---|---|
| ATIVIDADES OFICINAIS | Atualização de Competências Inserção Sócio Profissional | Oficinas |
| GICOMU (ginástica, corpo e música) | Desenvolvimento e expressividade corporal, permitindo a libertação de tensões | Ginásio (segunda a sexta entre as 9 e as 10 horas) |
| AVD/AVP | Realização de treinos de atividades de vida diária; adequação pessoal e vida prática | Sala de AVD e Salas de Atividades |
| PINTURA | Utilização da pintura ao nível da reabilitação, da ocupação e expressão | Salas de Bem Estar |
| LUDOTERAPIA | Utilização de jogos para estimulação cognitiva e motora | Sala da Ludoteca |
| RECORTE E COLAGEM | Realização de atividades manuais para reabilitação cognitiva motora | Salas de Bem Estar |
| SNOEZELLEN | Bem estar, relaxamento e estimulação sensorial dos utentes | Sala de Snoezelen |
| EDUCAÇÃO FÍSICA | Atividades lúdico recreativas e atividades de educação física na escola e na comunidade (natação, provas desportivas variadas) | Ginásio Piscinas Municipais Várias, de acordo c/calendário da ANDDEM/Jogos da Câmara e outros |
| ANIMAÇÃO CULTURAL | Atividades de expressões integradas / dinamização dos grupos de teatro e dança | Sala de Animação e outros espaços |
| HIPOTERAPIA | Atividades com cavalos para desenvolvimento de competências motoras, sociais e afetivas | Centro Hípico |
| atividades DE DESENVOLVIMENTO E ADEQUAÇÃO PESSOAL | AVD's e AVP's – atividades oficinais e manipulativas adaptadas Atividades lúdicas e de bem estar | Salas de Atividades diversas |
| ATELIER DE DESENVOLVIMENTO E SOCIALIZAÇÃO/COMPETÊNCIAS ESCOLARES | Atividades que promovam a autonomia e o desenvolvimento pessoal, atividades de integração sócio profissional, apoio individualizado | Sala de Ativos |

| | | |
|------------------------------------|---|---|
| SERVIÇO SOCIAL E PSICOLOGIA | Apoio direto e individualizado ao utente e família Visitas domiciliárias Orientações técnicas | Gabinete de Serviço Social Gabinete de Psicologia Salas de Atividades |
| TERAPIAS | Apoio direto individualizado ou a pequenos grupos Orientações técnicas | Salas de Reabilitação e Terapias/Salas de Atividades/Sala de Snoezelen |

No ano de 2010, pôde-se observar a seguinte flutuação de clientes:

| | Nº de clientes | Motivo |
|-----------|----------------|---|
| Admissões | 3 | Substituição das rescisões, de acordo com acordo com a segurança social |
| Rescisões | 2 | Transferência para outras Instituições e motivos familiares |

1.1.4. Lar Residencial

| FREQUÊNCIA EM REGIME DEFINITIVO | | FREQUÊNCIA EM REGIME TEMPORÁRIO | | | | | |
|---------------------------------|---------------|---------------------------------|------|-------|------|-------|------|
| | | CAO | | IVF | | EXT. | |
| SEXO MASCULINO | SEXO FEMININO | MASC. | FEM. | MASC. | FEM. | MASC. | FEM. |
| 23 | 7 | 2 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| TOTAL: 30 CLIENTES | | TOTAL: 8 CLIENTES | | | | | |

No ano civil de 2010, foram apoiados diariamente nesta resposta 30 clientes residentes, os mesmos previstos no acordo estabelecido com a Segurança Social. Aos fins de semana e feriados, apoiámos em média cerca de 25 clientes, incluindo 6 jovens do Internato Victor Fontes. Podemos ainda apoiar em regime de apoio temporário 4 clientes da resposta CAO. Nesta resposta não se verificaram quaisquer rescisões.

Nesta Unidade Residencial Apoiada, foram prestados serviços de alojamento, alimentação, higiene e tratamento de roupas, sendo asseguradas as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde e reabilitação, cuidados clínicos e de enfermagem, bem como acompanhamento e apoio psicossocial. De acordo com o Projeto Individual dos clientes, cumpriu-se praticamente a totalidade dos objetivos do programa, quer relativamente ao plano de atividades previstas internamente, quer externamente.

Plano de Atividades Internas:

| TURNOS 0-8 H | | | | |
|---|-------|--------|--------|-------|
| SEGUNDA | TERÇA | QUARTA | QUINTA | SEXTA |
| Vigilância do repouso Acompanhamento e vigilância do estado clínico | | | | |
| TURNOS 8/16 H | | | | |
| Apoio na higiene pessoal, vestuário e alimentação dos clientes (pequeno almoço/lanche/almoço) Limpeza e arrumação do espaço Lar Arranjo e Limpeza de roupas Acompanhamento/desenvolvimento de atividades em outras respostas (CAO) | | | | |
| TURNOS 16/24 H | | | | |

| Acompanhamento/desenvolvimento das atividades de fim de tarde | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Apoio nas atividades de gestão doméstica, na refeição do jantar, rotinas de higiene e de deitar | | | | |
| SEGUNDA | TERÇA | QUARTA | QUINTA | SEXTA |
| Atividades de Fim de Tarde - 17/20h Atividade técnica planificada e orientada pelo Técnico de Reabilitação (TR): -Atividade Motora Lúdica; -Treino em Circuito/Caminhadas -Hidroterapia - Snoezelen -AVD | Atividades de Fim de Tarde – 17/20h Atividade técnica planificada e orientada pela Terapeuta da Fala: -Atividade de Livre Expressão/comunicação; -Snoezelen; -Atividade Física | Atividades de Fim de Tarde – 17/20h Atividade técnica planificada e orientada pelo Fisioterapeuta: -Sequências Posturais -Snoezelen -Marcha e Movimento | Atividades de Fim de Tarde – 17/20h Atividade técnica planificada e orientada pela Musicoterapeuta -Atividade Musical -Snoezelen -Atividade Física | Atividades de Fim de Tarde – 17/20h Atividade técnica planificada e orientada pela Terapeuta ocupacional -Ginásio -Snoezelen -Marcha e Movimento |
| Terapia de Fala 17h até as 19h – atendimentos individualizados/ grupo | Terapia Ocupacional - 17h até as 19h – atendimentos individualizados/ grupo | Psicologia 16.00/20.00 - Apoio e Acompanhamento aos clientes e colaboradores | Terapia Ocupacional - 17h até as 19h – atendimentos individualizados/ grupo | Psicologia 16.00/20.00 - Apoio e Acompanhamento aos clientes e colaboradores |
| Fisioterapia 16h30 até as 19h – atendimentos individualizados | Fisioterapia 16h30 até as 19h – atendimentos individualizados | Enfermagem 16.00/20.00 - Apoio e Acompanhamento aos clientes e colaboradores | Fisioterapia 16h30 até as 18.30h – atendimentos individualizados | Enfermagem 16.00/20.00 - Apoio e Acompanhamento aos clientes e colaboradores |
| Psicologia 16.00/20.00 - Apoio e acompanhamento aos clientes e colaboradores | | | | |
| 19h/21h30 Jantar e rotinas no pós jantar (AVD, bem estar, higiene e saúde) Sob orientação técnica do Técnico de Reabilitação e Terapeuta de Fala | 19h/20h Jantar e rotinas no pós jantar (AVD, bem estar, higiene e saúde) Sob orientação técnica da Terapeuta de Fala | 19h/21.30h Jantar e rotinas no pós jantar (AVD, bem estar, higiene e saúde) Sob orientação técnica de Psicologia REIKI | 19h/21h30 Jantar e rotinas no pós jantar (AVD, bem estar, higiene e saúde) Sob orientação técnica do Terapeuta Ocupacional | 19h/20h00 Jantar e rotinas no pós jantar (AVD, bem estar, higiene e saúde) Sob orientação técnica do Terapeuta Ocupacional REIK |
| SÁBADO | | DOMINGO | | |
| TURNOS 0-8 H | | | | |
| Vigilância do repouso Acompanhamento e vigilância do estado clínico | | | | |
| TURNOS 8/16 H | | | | |
| Atividade técnica planificada e orientada por um técnico designado de acordo com escala de serviço - AVD e AVP nas residências (Higiene pessoal, vestuário e alimentação dos clientes; limpeza e arrumação do espaço Lar) -Atividade Físico-motora nas instalações/equipamentos da Instituição; | | <ul style="list-style-type: none"> • AVD e AVP nas residências (Higiene pessoal, vestuário e alimentação dos clientes; limpeza e arrumação do espaço Lar) • Atividades livres | | |
| TURNOS 16/00H | | | | |
| - AVD e AVP nas residências - Reiki - Atividade inclusiva na comunidade - Comemoração de aniversários | | - AVD e AVP nas residências - Atividades livres | | |

1.1.5. Formação Profissional

O Departamento de Desenvolvimento Pessoal, Formação e Integração, no ano de 2010, continuou a apostar na formação com qualidade, melhorando as estruturas físicas (equipando salas e outros espaços físicos no qual decorre a formação prática, sala TIC, meios audiovisuais, etc), qualificando e especializando os recursos humanos (formandos, formadores e órgãos dirigentes, etc), suportada numa série de regras e normas bem definidas de modo a que essas estruturas interajam e sigam na mesma direcção promovendo a melhoria na qualidade da formação e acções desenvolvidas.

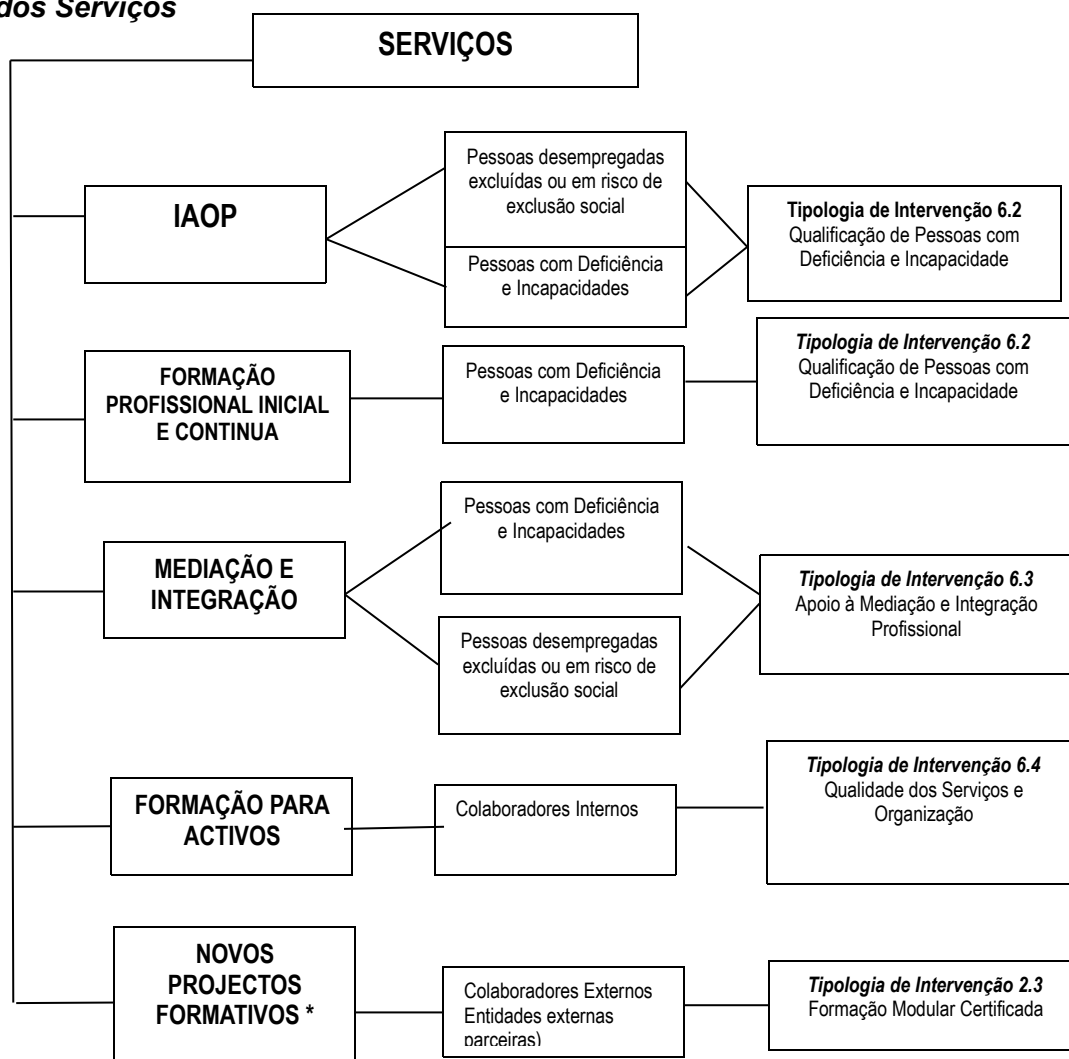
Neste sentido, no ano transacto (2010) demos continuidade aos projectos desenvolvidos para Pessoas com Deficiências e Incapacidades, no âmbito da **Informação, Avaliação e Orientação Profissional (IAOP)**; da **Formação Profissional e Integração no Mercado de Trabalho**.

SERVIÇOS

Este Departamento, no ano de 2010 deu continuidade às **acções, cursos e projectos formativos**, no âmbito do POPH (Programa Operacional de Potencial Humano), nos diversos Eixos Prioritários e respectivas Tipologias de Intervenção, conforme expresso no esquema que se segue.

Salienta-se a intervenção ao nível da **Tipologia de Intervenção 6.2 e 6.3 – Qualificação e Integração das Pessoas com Deficiência e Incapacidade**, respectivamente.

Descrição dos Serviços



Caracterização dos Serviços

| Serviços | Objectivo | Público-Alvo | Percurso | Encaminhamento | Equipa Multidisciplinar | |
|------------------------------|--|---|---|---|---|--|
| IAOP | <ul style="list-style-type: none"> • Apoiar as pessoas com deficiências ou incapacidades, inscritas nos centros de emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas, disponibilizando a informação necessária para o efeito; • Fornecer informação sobre o mercado de trabalho, as atividades profissionais, os apoios ao emprego, à formação profissional, à igualdade de oportunidades no mercado de trabalho; | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoas desempregadas excluídas ou em risco de exclusão social; • Pessoas com Deficiência e Incapacidades, com mais de 16 anos | <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Inicial (Psicológica, social e Médica) • Sessões de avaliação e orientação profissional • Amostras / experiências de trabalho | <ul style="list-style-type: none"> • Formação Profissional • Centros de Reabilitação • Centro de atividades Ocupacionais • Mercado aberto • Outros | <ul style="list-style-type: none"> • Psicóloga • Técnico/a de Serviço Social • Médico | |
| FORMAÇÃO PROFISSIONAL | INICIAL | <ul style="list-style-type: none"> • Dotar as pessoas com deficiência ou incapacidade dos conhecimentos e competências necessárias à obtenção de uma qualificação que lhes permita exercer uma actividade profissional no mercado de trabalho; • Formar e qualificar, em estreita articulação com o mercado de trabalho, tendo em consideração as exigências e oportunidades do mesmo e as características e competências destas pessoas; | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoas com Deficiência e Incapacidades, com mais de 16 anos | <ul style="list-style-type: none"> • Formação de Base (Linguagem e Comunicação, Matemática para a Vida, Cidadania e Empregabilidade e TIC) • Formação Tecnológica / Prática (Pecuária, Agrícola, Jardinagem, Carpintaria, Serviços Gerais e Lavandaria) • Formação Prática em Contexto de Trabalho | <ul style="list-style-type: none"> • Mercado de Trabalho Aberto • Regime ocupacional ou voluntariado | <ul style="list-style-type: none"> • Psicóloga • Técnico/a de Serviço Social • Médico • Formador • Monitor • Técnicos de Inserção e Acompanhamento • Auxiliares |
| | CONTINUA | <ul style="list-style-type: none"> • Recuperar e actualizar competências pessoais, sociais e profissionais | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoas com Deficiência e Incapacidades, desempregados | <ul style="list-style-type: none"> • Treino de competências sociais, pessoais e profissionais, em áreas de formação a definir | <ul style="list-style-type: none"> • Reintegração no Mercado de Trabalho Aberto | <ul style="list-style-type: none"> • Psicóloga • Técnico/a de Serviço Social • Médico • Formador • Monitor • Técnicos de Inserção e Acompanhamento • Auxiliares M |
| MEDIÇÃO E INTEGRAÇÃO | APOIO À COLOCAÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> • Promover a inserção no mercado e trabalho das pessoas com deficiências e incapacidades, inscritas e encaminhadas pelos centros de emprego, através de um processo de mediação entre a pessoa e os empregadores, apoiando o candidato na procura activa de emprego e na criação do próprio emprego | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoas com Deficiência e Incapacidades, desempregadas ou empregadas que pretendam mudar de emprego, inscritas e encaminhadas pelo centro de emprego, bem como as entidades empregadoras que pretendam contratar estas pessoas | <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação • Procura de emprego • Apoio à integração • Prospecção • Sensibilização dos empregadores | <ul style="list-style-type: none"> • Integração ou Reintegração no Mercado de Trabalho Aberto | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de Inserção e Acompanhamento • Psicóloga • Técnico/a de Serviço Social |
| | ACOMPANHAMENTO PÓS-COLOCAÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> • Visa a manutenção no emprego e a progressão na carreira das pessoas com deficiências e incapacidade e apoio técnico às entidades empregadores e aos candidatos a emprego, bem como aos que pretendam criar o seu próprio emprego, designadamente, ao nível da criação de condições de acessibilidade, de adaptação ao posto de trabalho e de apoio à reorganização do processo; | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoas com Deficiência e Incapacidades, trabalhadores por conta própria ou de outrem, e que necessitem de apoio para a manutenção ou progressão no emprego, desde que encaminhados pelos centros de emprego; • Trabalhadores com deficiência, auto-colocados ou cuja colocação tenha ocorrido na sequência de um processo de formação | <ul style="list-style-type: none"> • Adaptação às funções a desenvolver e ao posto de trabalho; • Integração no ambiente sócio-laboral da empresa; • Desenvolvimento de comportamentos pessoais e sociais; • Acessibilidade para deslocações; • Apoio técnico e informação à pessoa, empregador e colegas; • Apoio técnico no âmbito dos processos de concessão dos apoios financeiros; | ----- | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de Inserção e Acompanhamento • Psicóloga • Técnico/a de Serviço Social |
| FORMAÇÃO PARA ACTIVOS | <ul style="list-style-type: none"> • Melhorar a qualidade da intervenção das equipas técnicas que trabalham na área da reabilitação; • Melhorar o desempenho e certificar as organizações que desenvolvem a sua actividade na prestação de serviços da pessoa com deficiência ou incapacidade através da atribuição de um certificado de qualidade; | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicos e outros profissionais da área da reabilitação profissional; • Organizações que desenvolvem trabalho na área da reabilitação; | <ul style="list-style-type: none"> • Acções de Formação Profissional; • Acções de consultoria no âmbito do processo de certificação da qualidade; | ----- | <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador • Formador • Consultor • Gestor da Qualidade | |

IAOP - INFORMAÇÃO, AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL (IAOP)**QUADRO RESUMO**

| IAOP – Informação, Avaliação e Orientação Profissional | | |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Objectivo | N.º de Clientes Previstos | N.º de Clientes Apoiados |
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoiar as pessoas com deficiências ou incapacidades, inscritas nos centros de emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas, disponibilizando a informação necessária para o efeito; • Fornecer informação sobre o mercado de trabalho, as atividades profissionais, os apoios ao emprego, à formação profissional, à igualdade de oportunidades no mercado de trabalho | 40 | 43 |

FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL**QUADRO RESUMO**

| FP – Formação Profissional Inicial | | |
|--|----------------------------------|---------------------------------|
| Objectivo | N.º de Clientes Previstos | N.º de Clientes Apoiados |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dotar as pessoas com deficiência ou incapacidade dos conhecimentos e competências necessárias à obtenção de uma qualificação que lhes permita exercer uma actividade profissional no mercado de trabalho; • Formar e qualificar, em estreita articulação com o mercado de trabalho, tendo em consideração as exigências e oportunidades do mesmo e as características e competências destas pessoas | 103 | 111 |

INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL**Apoio à Colocação :**

Visa apoiar a integração sócio-profissional de pessoas com deficiência que possuam condições mínimas para aceder ao mercado de trabalho.

Curso de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade**OBJECTIVOS PROPOSTOS**

| | Estágios Propostos | Prospecção | Acompa. |
|---|---------------------------|-------------------|----------------|
| Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade | 23 | 14 | 172 |

OBJECTIVOS ALCANÇADOS

| | Estágios | Prospecção | Acompa. |
|---|-----------------|-------------------|----------------|
| Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade | 23 | 14 | 172 |

Curso de Marcenaria / Carpintaria**OBJECTIVOS PROPOSTOS**

| | Estágios Propostos | Prospecção | Acompa. |
|-------------------------|---------------------------|-------------------|----------------|
| Marcenaria/ Carpintaria | 15 | 12 | 78 |

OBJECTIVOS ALCANÇADOS

| | Estágios | Prospecção | Acompa |
|------------------------|-----------------|-------------------|---------------|
| Marcenaria/Carpintaria | 15 | 20 | 90 |

Curso de Lavandaria**OBJECTIVOS PROPOSTOS**

| | Estágios Propostos | Prospecção | Acompa. |
|------------|---------------------------|-------------------|----------------|
| Lavandaria | 8 | 6 | 42 |

OBJECTIVOS ALCANÇADOS

| | Estágios | Prospecção | Acompa. |
|------------|-----------------|-------------------|----------------|
| Lavandaria | 7 | 6 | 40 |

Curso de Jardinagem**OBJECTIVOS PROPOSTOS**

| | Estágios Propostos | Prospecção | Acompa. |
|------------|---------------------------|-------------------|----------------|
| Jardinagem | 9 | 7 | 74 |

OBJECTIVOS ALCANÇADOS

| | Estágios | Prospecção | Acompa. |
|------------|-----------------|-------------------|----------------|
| Jardinagem | 8 | 12 | 64 |

Curso de Operador/a Agrícola**OBJECTIVOS PROPOSTOS**

| | Estágios Propostos | Prospecção | Acompa. |
|---------------------|---------------------------|-------------------|----------------|
| Operador/a Agrícola | 6 | 4 | 40 |

OBJECTIVOS ALCANÇADOS

| | Estágios | Prospecção | Acompa. |
|---------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| Operador/a Agrícola | 6 | 6 | 42 |

Curso de Operador/a de Pecuária**OBJECTIVOS PROPOSTOS**

| | Estágios Propostos | Prospecção | Acompa. |
|------------------------|---------------------------|-------------------|----------------|
| Operador/a de Pecuária | 10 | 10 | 50 |

OBJECTIVOS ALCANÇADOS

| | Estágios | Prospecção | Acompa. |
|------------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| Operador/a de Pecuária | 10 | 11 | 70 |

De uma forma global, conforme expressa o quadro resumo, os resultados foram positivos, sendo os objectivos alcançados e superados.

QUADRO RESUMO GLOBAL

| | TOTAL ANUAL PREVISTO | TOTAL ANUAL EXECUTADO |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| ESTÁGIOS REALIZADOS | 71 | 71 |
| PROSPECÇÃO DE MERCADO DE TRABALHO | 53 | 69 |
| ACOMPANHAMENTO EM ESTÁGIO | 456 | 478 |

ACOMPANHAMENTO PÓS-COLOCAÇÃO

O Acompanhamento Pós-Colocação visa apoiar a manutenção e progressão profissional de trabalhadores com deficiência no mercado de trabalho, na medida em que se reconhece que o sucesso do processo de integração sócio-profissional das pessoas com deficiência depende de uma mediação técnica estruturada e contínua.

OBJECTIVOS PROPOSTOS

| | Anual |
|----------------------|-----------|
| Acomp. Pós-colocação | 10 |
| Total | 10 |

OBJECTIVOS ALCANÇADOS

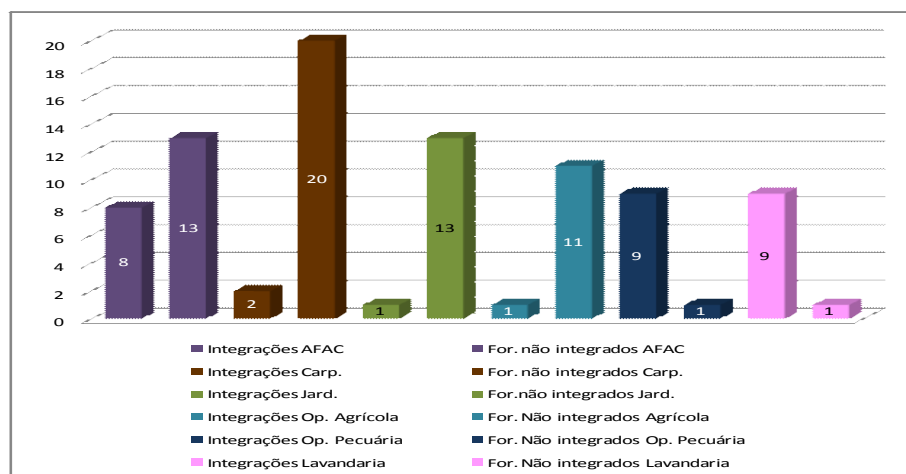
| | Anual |
|----------------------|-----------|
| Acomp. Pós-colocação | 10 |
| Total | 10 |

Resultados:

Os objectivos gerais foram atingidos. Assim foram previstos e executados 71 estágios, em entidades e empresas externas

Em termos de prospecção foi previsto um nº de 53 visitas a empresas e foram realizadas 69, as quais se mostraram receptivas para receber formandos em formação prática em contexto de trabalho.

Relativamente aos acompanhamentos em estágio foram previstos 456 e realizados 478

Integrações

O nº de integrações no mercado de trabalho foi de 6. Este número reduzido de integrações tem a ver com o facto de os apoios à contratação no ano de 2010 não estarem disponíveis, pois a perspectiva de integrações era superior, caso os mesmos existissem.

1.2. Atividades Lúdicas e Sócio-culturais

| | | |
|-------------|------------------|---|
| 2010 | Janeiro | Cantar Janeiras |
| | Fevereiro | Desfile de Carnaval pelas ruas da cidade Festa de Carnaval em Estabelecimento de Diversão |
| | Março | Comemoração do Dia da Árvore Piquenique de Primavera |
| | Abril | Visita Pascal |
| | Mai | Dia da Família Campanha do Pirlampo Mágico |
| | Junho | Comemoração do Dia Mundial da Criança Arraial de São Pedro Feira Popular do Internato Dr. Victor Fontes |
| | Julho | Festa de Fim de Ano / Interrupção para férias |
| | Agosto | Visita à Feira de São Mateus |
| | Setembro | Festa da Vindima |
| | Outubro | ----- |
| | Novembro | Magusto |
| | Dezembro | Festa de Natal Jantar de Natal dos colaboradores Comemoração do Dia Internacional da Pessoa com deficiência (I Gala solidária da APPACDM Viseu) |

Foram executadas todas as atividades previstas, à exceção das seguintes:

- Comemoração do Dia da Criança (não foi executada para as respostas CAO, LRE e FPR), tendo sido executada apenas para os clientes da Escola de Ensino Especial.
- Piquenique de Primavera. Devido às condições climáticas, foi substituído por um lanche familiar no refeitório.

Foram executadas as seguintes atividades que não estavam planeadas:

- Gala do Desporto no Instituto Superior de Tecnologia e Gestão – Viseu;
- Atividades culturais de animação com clientes da APPACDM e alunos das Escolas de Mangualde;
- Exposições/venda no Hospital de Viseu e no Instituto Superior Politécnico;
- Casinhas de Natal no Rossio – Viseu, com exposição/venda de artigos;
- Animação musical com os clientes na Escola João de Barros – Viseu;
- Rock solidário – campanha promovida pelos alunos de turismo e marketing da ISPV;
- Feira Solidária, realizada na APPACDM e aberta à comunidade.
- Atividades desportivas (Boccia, Futebol, Ténis de mesa, etc...)

1.3. Interrupções no Calendário

| Tolerâncias | Datas | Observação: Estas interrupções foram relativas às Respostas Escola de Ensino Especial, CRI, , Centro de Atividades Ocupacionais e Formação Profissional. Relativamente à Estrutura Residencial estes funcionaram ininterruptamente durante todo o ano civil, encerrando unicamente na noite de Natal (com exceção feita para os casos já identificados como não tendo qualquer retaguarda familiar). |
|-------------------------|----------------------|---|
| Carnaval | 15 e 16 de Fevereiro | |
| Páscoa | 1 e 5 de Abril | |
| Natal e Ano Novo | 24 e 31 de Dezembro | |

Estas interrupções realizaram-se conforme o previsto.

1.4. Recursos Humanos

1.4.1. Colaboradores:

| | |
|---|--|
| Direção Executiva | 1 Diretora Executiva |
| Qualidade | 1 Gestor de Qualidade |
| CSE (Escola de Educação Especial e CRI) | 1 Coordenadora (Dep. ERAS) |
| | 3 Professores Especializados sendo um deles designado como Diretor Pedagógico |
| | 3 Ajudantes de Ação Direta |
| | 1 Terapeuta Ocupacional |
| | 1 Fisioterapeuta |
| | 1 Terapeuta de Fala |
| | 1 Psicóloga |
| CAO | 1 Diretor Técnico de CAO |
| | 7 Monitores (2 Monitor de Artes, 3 Monitores de Horticultura, 2 Monitor Oficial) |
| | 1 Animador |
| | 1 Professor de Educação Física |
| | 1 Psicóloga |
| | 1 Técnico de Serviço Social (CAO/LRE)) |
| | 1 Auxiliar de Ação Médica |
| | 14 Ajudantes de Ação Direta |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| Lar Residencial | 1 Diretora Técnica (área de Psicologia) | |
| | 1 Técnica de Serviço Social CAO/LRE)) | |
| | 1 Encarregada Geral | |
| | 17 Ajudantes de Ação Direta | |
| | 3 Serviços Gerais | |
| Formação Profissional | 1 Coordenadora | |
| | 1 Técnico de Serviço Social | |
| | 1 Psicóloga | |
| | 11 Formadores | |
| | 3 Técnicos de Acompanhamento e Inserção | |
| Serviços Gerais (*) | 3 Ajudantes de Ação Direta | |
| | 1 Diretora de Serviços | |
| | Alimentação | Fornecimento de alimentação externo – EMPRESA ITAU |
| | | 1 Ajudante de Refeitório |
| | Transportes | 4 Motoristas |
| | Higiene e Limpeza | 4 Auxiliares Serviços Gerais |
| | Manutenção | 6 Trabalhadores Gerais |
| | Serviço Administrativo/Financeiro | 5 Administrativas, 1 Contabilista, 1 Gestora Orçamental |
| | Saúde e Reabilitação | 1 Terapeuta Ocupacional, 1 Musicoterapeuta, 1 Terapeuta da Fala, 1 Técnico de Reabilitação e Motricidade, 1 Fisioterapeuta, 1 Enfermeiro, 1 Médico de Medicina no Trabalho, 1 Médico de Medicina Geral |
| | Apoio Jurídico | 1 Advogado (Gabinete de Advogados Dr. Valverde) |
| | Higiene e Segurança no Trabalho | Fornecimento externo - MEDICENTRO |
| | HACCP | Fornecimento externo - ACQUA |
| Projetos de Construção Civil | Engº Costa e Silva | |

(*) Afetos a todas as respostas

Foram desenvolvidos estágios profissionais e medidas de emprego e inserção e voluntariado.

1.4.2. Estágios Profissionais

| Resposta Social | Período | Categoria |
|-----------------|-------------------------|---------------------------|
| CAO | 01-12-2009 a 31-04-2010 | Terapeuta Ocupacional |
| | 01-07-2010 a 30-06-2011 | Terapeuta Ocupacional |
| CSE e CAO | 15-12-2009 a 15-12-2010 | Técnica de Serviço Social |

1.4.3. Medida Emprego Inserção

| Resposta Social | Período | Categoria |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|
| Lar Residencial | 06-12-2009 a 15-12-2010 | Ajudante de Ação Direta |
| | 01-01-2010 a 15-03-2010 | Ajudante de Ação Direta |
| | 01-08-2010 a 31-07-2011 | Ajudante de Ação Direta |

1.4.4. Estágios Curriculares

| Resposta Social | Período | Área | Estabelecimento de Ensino |
|----------------------------------|----------------------|----------------------------|---|
| CAO | 1/09 a 30/11 | Motricidade Humana | I.S. Piaget - Viseu |
| CAO, CSE e Formação Profissional | 02/11 a 15/02 | | |
| Formação Profissional | 09/2010 a 06/2011 | Psicologia | I.S. Miguel Torga - Coimbra |
| CAO/Lar Residencial | Novembro a Janeiro | Psicologia e Musicoterapia | Estágio no âmbito do programa Leonardo Da Vinci (Espanha) |
| CAO, CSE e Formação Profissional | 10/2010 a 31/06/2011 | Educação Social | E.S. Educação - Viseu |
| CAO, CSE e Formação Profissional | | | |
| CAO e Lar Residencial | 10/2010 a 02/2011 | Técnica de Serviço Social | U. Católica - Viseu |
| CAO | 10/2010 a 02/2011 | Psicologia * | I.S. Piaget - Viseu |
| CAO e CSE | 10/2009/02/2010 | | |

*continuidade de colaboração enquanto voluntárias

1.4.5. Voluntariado

| Resposta Social | Número de voluntários | Serviço Prestado |
|--|-----------------------|-------------------------|
| CAO, Lar Residencial e Formação Profissional | 5 | Reiki |
| CAO e Lar Residencial | 8 | Serviços à Comunidade |
| Geral | 1 | Ajudante de obra |
| CAO e CSE | 1 | Apoio direto a Clientes |

1.5. Visitas de Estudo à Instituição

Cada vez mais a APPACDM é procurada pelos seus serviços, como espelham o número de visitas realizadas às nossas instalações no ano de 2010.

| Entidade/Escola | Nº Visitantes | Data |
|---|---------------|------------|
| Curso EFA. NS Téc. De Acção Educativa | 20 | 05/01/2010 |
| ESEV - Curso de Desporto e Actividade Física | 30 | 14/02/2010 |
| Jardim Escola de Paradinha | 15 | 07/05/2010 |
| Centro de Formação Profissional de Viseu | 17 | 18/05/2010 |
| Instituto Piaget – Lic. Motricidade | 30 | 13/05/2010 |
| Universidade Católica Portuguesa - Lic. Serviço Social | 25 | 01/06/2010 |
| Centro de Formação Profissional de Viseu | 12 | 27/05/2010 |
| Associação de Solidariedade Social “As Costureirinhas” de Cavernães | 12 | 09/09/2010 |
| Centro de Formação Profissional de Viseu | 15 | 29/11/2010 |

1.6. Plano Formativo para colaboradores

1.6.1. Levantamento de necessidades

No final de 2009 a instituição procedeu ao diagnóstico de necessidades de formação, tendo elaborado o Plano de Formação de colaboradores para o ano de 2010. Durante o ano de 2010, cumpriu-se a execução do Plano de Formação na maioria das ações previstas.

1.6.2. Impacto da formação realizada em 2010

Em todos os cursos executados, a avaliação dos formandos foi bastante positiva, posicionando-se na média de BOM. Os formandos manifestaram interesse e empenho na forma como desenvolveram as dinâmicas/ medidas e atividades de formação e desenvolvimento, permitindo assimilar mais facilmente os conteúdos das ações, que se traduzirá conseqüentemente na melhoria das práticas.

A consciência de que a participação, envolvimento e competências dos técnicos e outros profissionais da organização, representam um diferencial estratégico na intervenção e reabilitação dos clientes, torna a área de **recursos humanos** uma área chave, uma vez que são os colaboradores, na forma como intervêm, que garantem a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e famílias. Somente por meio de pessoas se garante qualidade, produtividade e inovação permanente, condições fundamentais para o bem-estar e qualidade de vida dos clientes.

Neste sentido, a organização aposta na formação e qualificação dos seus colaboradores, considerando que a formação ativa é uma das soluções mais eficazes para atingir o sucesso, eficácia e eficiência da intervenção.

| EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMATIVO PARA O ANO DE 2010 | | | | | |
|---|---|---------------|---------------------|------------------------|-----------------|
| Formações Internas | | | | | |
| Nº CURSO | DESIGNAÇÃO | ACÇÕES | Nº FORMANDOS | HORAS/ FORMANDO | EXECUÇÃO |
| 1 | “Software QualityAlive – Nível básico” | 25 | 75 | 5 | Realizado |
| Formação no âmbito da Tipologia de Intervenção 6.4., alínea a) | | | | | |
| Nº CURSO | DESIGNAÇÃO | ACÇÕES | Nº FORMANDOS | HORAS/ FORMANDO | EXECUÇÃO |
| 1 | Deficiência Mental – do Conhecimento à Reabilitação | 1 | 10 | 50 | Realizado |
| 2 | Relacionamento com a Deficiência | 1 | 14 | 50 | Não realizado |
| 3 | Expressão Plástica – Técnica e Materiais | 1 | 10 | 25 | Realizado |
| 4 | Igualdade do Género | 1 | 10 | 25 | Realizado |
| 5 | Ação de Sensibilização: A Deficiência e a Doença Mental | 1 | 22 | 12 | Realizado |
| 6 | Ação de Sensibilização: A Inclusão das Pessoas com Deficiências e Incapacidades | 1 | 22 | 12 | Realizado |
| 7 | Seminário de divulgação de boas práticas | 1 | 22 | 7 | Realizado |
| 8 | Seminário de divulgação de materiais pedagógicos produzidos | 1 | 22 | 7 | Realizado |

1.7. Avaliação de Satisfação

No período compreendido entre 27-10-2010 e 30-11-2010 foi realizada a Avaliação de Satisfação das partes interessadas da APPACDM de Viseu e IVF:

(Clientes, Colaboradores, Parceiros e Fornecedores)

No total foram enviados/entregues cerca de 230 questionários.

Foram recebidos 134 questionários, tendo sido anulados 7 questionários por não se encontrarem correctamente preenchidos. O que deu um total de 127 questionários validados.

| Clientes | |
|---|---|
| <p>N.º Questionários: 45 Questionários anulados: Sim Erros nos dados pessoais: 0 Erros por omissão de respostas: 7 N.º Questionários eliminados: 7 Questões validados: 38 Taxa de Aproveitamento: 84.44% Metodologia de Pesquisa: Universo</p> <p>Muito insatisfeito: 5.03% Insatisfeito: 2.36%</p> | <p>De uma forma geral, 76,5% dos clientes encontram-se satisfeitos com o funcionamento da instituição.</p> <p>A questão que apresentou mais pontuação foi “Cumprimento dos horários da atividades culturais e recreativas” com 82,89% de satisfação. Do lado oposto, a questão que obteve menos satisfação foi “Conhecimento do que devo fazer em caso de catástrofe” com 65,54% de satisfação.</p> |

| | |
|--|--|
| Sem opinião: 8.71% Satisfeito: 48.72% Muito satisfeito: 34.17% Não aplicável: 1.01% Média Final: 76.5 Desvio Padrão Final: 3.25 | Foram entregues questionários a todos os clientes, tendo sido recolhidos 45, dos quais 38 se encontravam corretamente preenchidos. |
|--|--|

| Colaboradores | |
|---|--|
| N.º Questionários: 72 Questionários anulados: Não Questões validados: 72 Taxa de Aproveitamento: 100% Metodologia de Pesquisa: Universo Muito insatisfeito: 8.33% Insatisfeito: 21.00% Sem opinião: 17.36% Satisfeito: 40.83% Muito satisfeito: 9.65% Não aplicável: 2.82% Média Final: 55.75 Desvio Padrão Final: 7.5 | De uma forma geral, 55,75% dos colaboradores encontram-se satisfeitos com o funcionamento da instituição. A questão que apresentou mais pontuação foi “Adequação ao uso dos documentos para registar dados do trabalho” com 71,01% de satisfação. Do lado oposto, a questão que obteve menos satisfação foi “Atividades de avaliação psicológica dos funcionários” com 37,50% de satisfação. Foram disponibilizados questionários a todos os colaboradores, tendo sido recolhidos 72, todos corretamente preenchidos. |
| Parceiros | |
| N.º Questionários: 7 Questionários anulados: Não Questões validados: 7 Taxa de Aproveitamento: 100% Metodologia de Pesquisa: Universo Muito insatisfeito: 0.00% Insatisfeito: 3.81% Sem opinião: 15.24% Satisfeito: 43.81% Muito satisfeito: 15.24% Não aplicável: 21.90% Média Final: 72.25 Desvio Padrão Final: 7.75 | De uma forma geral, 72,25% dos parceiros encontram-se satisfeitos com o funcionamento da instituição. A questão que apresentou mais pontuação foi “Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria” com 82,89% de satisfação. Do lado oposto, a questão que obteve menos satisfação foi “Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização parceira” com 58,33% de satisfação. Foram enviados questionários para todos os parceiros, tendo sido recolhidos 7, todos corretamente preenchidos. |

| Fornecedores | |
|---|---|
| N.º Questionários: 10 Questionários anulados: Não Questões validados: 10 Taxa de Aproveitamento: 100% Metodologia de Pesquisa: Amostra Muito insatisfeito: 0.00% Insatisfeito: 0.00% Sem opinião: 7.33% Satisfeito: 56.67% | De uma forma geral, 81,5% dos fornecedores encontram-se satisfeitos com o funcionamento da instituição. As questões que apresentaram mais pontuação foram “Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas” e “Rigor na avaliação realizada sobre o desempenho do fornecedor” ambas com 88,89% de satisfação. Do lado oposto, as questões que obtiveram menos satisfação |

| | |
|---|--|
| <p>Muito satisfeito: 32.00% Não aplicável: 4.00%</p> <p>Média Final: 81.5 Desvio Padrão Final: 5.0</p> | <p>foram “Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas” e “Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho do fornecedor” ambas com 65,54% de satisfação.</p> <p>Foram enviados questionários a uma amostra de 33 Fornecedores (mais significativos), tendo sido recolhidos 10, todos corretamente preenchidos.</p> |
|---|--|

1.8. Medição de necessidades e expetativas

No que concerne à Avaliação de necessidades e expetativas, foi realizada durante o ano de 2010 uma reunião com representantes das várias partes interessadas, salientando-se os seguintes resultados:

| | Valor mais alto (Necessidade sentida) | Valor mais baixo (Não foi sentida necessidade) |
|--|--|---|
| Cientes | <p>75%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação resultados desenvolvimento pessoal - Comunicação das alterações ao serviço - Comunicação das alterações de procedimentos | <p>0%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação na revisão do sistema da qualidade - Participação na medição e monitorização do sistema da qualidade - Participação na melhoria do sistema da qualidade - Participação na formulação fundadora do sistema da qualidade - Participação na avaliação do desempenho organizacional - Participação na elaboração de planos de investimento |
| Fornecedores | <p>75%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação na melhoria do sistema da qualidade | <p>0%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação na formulação de planos de desenvolvimento dos clientes - Participação na execução dos planos de desenvolvimento dos clientes - Participação na execução das políticas da organização - Participação na elaboração de planos de investimento - Comunicação resultados desenvolvimento pessoal - Comunicação das alterações ao serviço |
| Parceiros e Entidades Financiadoras | <p>75%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação na avaliação do desempenho organizacional - Comunicação da eficácia organizacional - Comunicação da eficiência organizacional - Comunicação do desempenho financeiro - Comunicação das melhorias da qualidade | <p>0%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação na execução das políticas da organização |
| Significativos | <p>75%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação resultados desenvolvimento pessoal - Comunicação das alterações ao serviço - Comunicação das alterações de procedimentos | <p>0%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação na revisão do sistema da qualidade - Participação na medição e monitorização do sistema da qualidade - Participação na melhoria do sistema da qualidade - Participação na formulação fundadora do sistema da qualidade - Participação na avaliação do desempenho organizacional - Participação na elaboração de planos de investimento |

| | | |
|---------------|--|------------|
| Colaboradores | 75% | 25% |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Participação na formulação de planos de desenvolvimento dos clientes - Participação na definição operacional dos serviços - Participação na execução dos planos de desenvolvimento dos clientes - Participação na execução das políticas da organização - Participação na avaliação do desempenho organizacional - Comunicação resultados desenvolvimento pessoal - Comunicação das melhorias da qualidade - Comunicação das alterações ao serviço - Comunicação das alterações de procedimentos | |

A análise dos resultados relativos aos questionários aplicados a clientes, confirma a capacidade da instituição para satisfazer as suas necessidades e expectativas, visto que os valores conseguidos na Avaliação de satisfação é superior a estes.

Relativamente a parceiros, a satisfação destes em relação à “Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização parceira” é inferior em relação às suas necessidades e expectativas, por isso será implementada a seguinte ação de melhoria: a informação relativamente ao desempenho organizacional, atividades e políticas da Instituição passará a ser divulgada via email e este além de conter informação atualizada, também remeterá para outros sistemas de divulgação, mais detalhados, como sejam o nosso site.

1.9. Equipamento e Manutenção

No que se refere à estrutura física, procedeu-se a obras de manutenção de edifícios.

Foram identificadas três intervenções não realizadas: abertura de porta anti-pânico no refeitório, alterar abertura das portas exteriores conforme legislação, abertura de nova porta no átrio; cuja importância remete para questões de segurança do edifício e clientes, conforme expresso no seguinte quadro.

1.9.1. Intervenções

| Intervenções previstas para 2010 | Intervenções realizadas em 2010 |
|---|--|
| Vedação do IVF | Realizado |
| Vedação da APPACDM | Em parte realizado |
| Pintura exterior da fachada | Realizado |
| Pintura interior de salas | Não realizado |
| Canalizar água para estufa | Realizado |
| Reparação da infiltração no telhado do Auditório | Realizado |
| Pintura dos quartos e salas das 5 casas do Lar Residencial | Em parte Realizado |
| Conclusão dos balneários no Centro de Reabilitação | Realizado |
| Conclusão da Piscina de hidroterapia no Centro e Reabilitação | Realizado |

| | |
|--|------------------------|
| Abertura de porta anti-pânico no refeitório | Não realizado a) |
| Alterar abertura das portas exteriores conforme legislação | Não realizado a) |
| Abertura de nova porta no átrio | Não realizado a) |
| Preencher juntas de dilatação | Não realizado |
| Substituir alcatifa em tecido por alcatifa em vinil em 7 salas | Realizado |
| Restaurara pavimento das rampas | Não realizado |
| Construção de abrigos novos para animais | Não realizado |
| Construção de bancadas junto ao campo de futebol | Não realizado |
| Construção de balneários no campo de futebol | Não realizado |
| Substituição de tubagens de água (galvanizado por inox) | Parcialmente realizado |

a) Estas intervenções, previstas para 2010, não tiveram possibilidade de realização, por questões de constrangimentos financeiros. Como acção de melhoria, propomos-nos a realizar estas intervenções até Dezembro de 2011.

1.9.2. Material de Desgaste Utilizado

| | |
|---|-----------|
| Aquisição de material diverso para pequenas reparações: torneiras, autoclismos, tubagens, bisnagas de espuma, joelhos, ligações, eléctrodos, cola e pistola, válvulas, fusíveis, buchas e parafusos, terminais e casquilhos, cimento, tijolo, areia, lixas, portas com acabamento em mogno, porta de vidro, tintas, fechaduras, silicone, diluentes, brocas, lâmpadas, fio eléctrico, discos diamante, grampos, chapa de zinco, azulejos, mosaicos, pincéis, bicos pulverizadores, mangueiras de água, mangueiras de gás, baguetes, abraçadeiras, tomadas eléctricas, vidros, pranchas para obras em altura, lanternas, interruptores e equipamento/fatos de segurança no trabalho. | Realizado |
|---|-----------|

1.9.3. Monitorização de Equipamento previsto para 2010

| Equipamentos previstos para 2010 | Execução |
|---|-----------|
| Máquina de lavar roupa de 16 k. | Realizado |
| Máquina de secar roupa de 18 k. | Realizado |
| Bases de chuveiros (polibans) | Realizado |
| Bancas de inox para cozinha | Realizado |
| Armários de inox para cozinha | Realizado |
| Tostadeira | Realizado |
| Máquina corta relva | Realizado |
| Aspirador para viaturas | Realizado |
| KLT (material de avaliação psicológica) | Realizado |
| Computadores e impressoras | Realizado |
| Antenas para extensão de rede intranet | Realizado |
| Máquina de lavar roupa de 16 k. | Realizado |
| Maquina de secar roupa de 18 k. | Realizado |

| Equipamentos previstos para 2010 | Execução |
|---|-----------------|
| Bases de chuveiros (poliban) | Realizado |
| Bancas de inox para cozinha | Realizado |
| Armários de inox para cozinha | Realizado |
| Tostadeira | Realizado |
| Máquina corta relva | Realizado |
| Ferro com caldeira para Lavandaria | Não Realizado |
| Aspirador para viaturas | Realizado |
| Telefones fixos | Não realizado |
| Aquecimento para Lar residencial | Em curso |
| Viatura comercial para pequenos transportes | Não realizado |
| Aquisição de quadros de interactivos para salas de formação | Não realizado |
| Pastas, canetas, borrachas, separadores, correctores, tinteiros, toners, papel, post-its, colas, agrafos, réguas, cadernos, papel lustro/maché/veludo/crepe, celofane, plásticos autocolantes, cartolinas, cd's, tintas, aquarelas, telas | Realizado |

1.10. Auditorias

No ano civil de 2010, a APPACDM de Viseu recebeu 2 visitas de acompanhamento por parte da entidade tutelar Segurança Social nas suas respostas CAO e LRE, 1 verificação no local, por parte do IEFP à resposta Formação Profissional, bem como uma auditoria interna, no âmbito do processo de certificação da qualidade pelo referencial EQUASS.

| Entidade Verificadora/ Resposta | Data de Auditoria | Apreciação Geral | |
|--|------------------------------|---|---|
| Segurança Social de Viseu - CAO | 01-07-10 | O CAO não apresenta qualquer irregularidade ou inconformidade | |
| | | Não conformidades encontradas | Ações de melhoria implementadas |
| Segurança Social de Viseu – LRE | 27-04-10 | Incompleta informação afixada | Foi criado um painel informativo no edifício principal |
| | | Não implementação do livro/ficha de admissão | Foi implementado o livro/ficha de admissão |
| | | Não existencia de licença de utilização | Em curso |
| | | Não definição dos procedimentos de atuação em caso de incêndio | Em curso |
| | | Não elaboração do Programa de Acolhimento do cliente | Foi implementado um Plano de Acolhimento para o cliente, após admissão |
| | | Não elaboração do Plano de atuação em situação de emergência médica | Foi implementado um Plano de contingência que inclui o modelo de atuação em situações de emergência |

| | | | |
|---|--|--|---|
| IEFP - Formação Profissional | 08-11-10 | Ao nível dos registos de execução física, verificou-se que as folhas de sumários produzidas nas atividades de formação em sala, não indicam ação de formação | Introdução da designação da ação de formação na folha de registo de sumário |
| Auditoria Interna da Empresa Consultora (ORBIS) – âmbito da certificação da qualidade pelo referencial EQUASS | 17-11-10 | Gestão de parcerias por elaborar | Elaboração do Plano de Parcerias, execução e monitorização do mesmo |
| | | Resultados de Avaliação de satisfação por tratar | Tratamento de resultados de Avaliação de satisfação |
| | | Algumas Acções correctivas e preventivas por tratar | Tratamento de Acções correctivas e preventivas |
| | | Avaliação de desempenho por executar | Realização da Avaliação de desempenho |
| | | Inexistência de PCO (Plano de Comunicação Organizacional) | Elaboração do PCO |
| | | Necessidade de rever o Manual da qualidade | Revisão do Manual da qualidade |
| | | Inexistência de Revisão do Sistema | Execução da Revisão do Sistema |
| | | PDI's por monitorizar e rever | Monitorização e revisão dos PDI's |
| Resultados de Gestão de reclamações por divulgar | Divulgação do resultado do tratamento das reclamações | | |
| Alguns PDI's por assinar | Assinatura dos PDI's | | |
| Falta de evidência do Relatório de Acompanhamento da Seg. Social e IEFP | Evidenciar existência do Relatório de Acompanhamento da Seg. Social e IEFP | | |
| Plano de formação 2010 e Resultados formação 2010 | Elaborar Plano e Relatório de formação 2010 | | |

1.11. Parcerias

Porque o trabalho em rede poderá ser uma das vias da tão falada sustentabilidade necessária às organizações do 3º sector, no ano de 2010, reforçámos as parcerias até então celebradas e angariámos novos parceiros:

- Centro de Novas Oportunidades da Escola Profissional de Tondela
- Psicossoma – Viseu
- Restaurante Portas do Sol – Viseu
- Clínica Dentária Sorridente Viseu
- Universidade Católica de Viseu
- Bowling e Bar – Soima - Viseu
- Direção Geral de Reinserção Social

1.12. Projetos e Inovação

1.12.1 Projetos em curso

| DESIGNAÇÃO DO PROJETO | OBJECTIVOS | RESULTADOS EM 2010 |
|--|--|---|
| AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE HIDROTERAPIA /FISIOTERAPIA NO MEIO AQUÁTICO | Equipar o tanque terapêutico para prática de atividades aquáticas e de hidroterapia (clientes internos) | Projeto aprovado pela Fundação Calouste Gulbenkian, com a atribuição de cerca de 15.782 € para aquisição de material e equipamento para tanque terapêutico (ainda em curso) |
| CRI-AÇÃO | Dar a conhecer a Instituição à comunidade, fomentando o envolvimento da comunidade escolar com ações específicas, no âmbito da integração escolar, social e familiar de crianças com nee | Projeto aprovado pela Fundação Gulbenkian, com a atribuição de cerca de 4.000 € para a realização das ações planeadas (ainda em curso) |
| O TEU PUZZLE QUEM O FAZ ÉS TU | Promoção da saúde através de rastreios e ações formativas para clientes da instituição, escolas, famílias e docentes | Projeto aprovado e financiado pelo Instituto Português da Juventude, ao abrigo do Programa Cuida-te 2010, com a atribuição de cerca de 2.500 € (ainda em curso) |
| OPORTUNIDADES PARA TODOS | Promover colónias de férias e atividades desportivas | Projeto aprovado pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, com a atribuição de 8.000 € (atividades previstas para 2010 executadas) |

| | | |
|--|---|---|
| CASA DO XICO | Criação da 1ª Residência de Autónomos da APPACDM Viseu | Angariação de fundos através da realização da 1ª Gala Solidária (valor apurado de cerca de 12.481 €). A campanha encontra-se ainda em curso, ao longo de 2011, nomeadamente através de "Casinhas do Xico" espalhadas em diversos estabelecimentos da cidade. Finalização da campanha no 1º semestre de 2011 para lançamento posterior de obra) |
| PÓLO DE SANTA COMBA DÃO DA APPACDM | Adaptação da EB Vila Pouca para um CAO destinado a 30 clientes e um Lar Residencial para 12 clientes | Candidatura aprovada no âmbito da Tipologia 6.12 do programa POPH e parceria com a Câmara Municipal de Santa Comba Dão Valor global da obra – cerca de 900.000 € (financiamento de 75%) Projetos de especialidade em análise na Segurança Social para lançamento de obra |
| QUINTA TERAPÊUTICO PEDAGÓGICA | Criação de espaços abertos à comunidade com atividades de quinta para ocupação dos tempos livres de um modo lúdico mas também pedagógico e terapêutico | Desde 2008 que encetamos campanhas de angariação de fundos, tendo-se obtido o montante de cerca de 77.000 €. O projeto de arquitetura e conceção de todos os espaços, encontra-se já finalizado, estando o valor total da obra estimado em 1.000.000 €, aguardando-se uma candidatura a projeto para tornar possível o desenvolvimento deste espaço |
| INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL | Requalificação do espaço agrícola - Compra de um trator, reboque e alfaias - Plantação de espécies mediterrânicas locais (nogueiras e castanheiros) | Candidatura apresentado ao PRODER, com um montante aprovado de cerca de 15.643 € (em curso) |
| UTILIZAÇÃO RESIDUAL DE ENERGIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA | Equipar o edifício da resposta residencial com equipamento para aquecimento de águas e espaços através de painéis solares | Candidatura apresentada ao POPH/QREN – Eixo 1 Aguarda-se aprovação do projeto |

1.12.2. Projetos formativos

No âmbito do Programa Operacional Potencial Humano (POPH), foram desenvolvidas no Eixo 2 – Tipologia 2.3 – Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida – Formações Modulares Certificadas, 19 ações formativas, previstas no Plano Formativo de 2010, conforme se pode observar em quadro anexo:

| DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO (UFCD) | DURAÇÃO | LOCAL DE REALIZAÇÃO | PROVENIÊNCIA DOS FORMANDOS | | REALIZADAS EM |
|---|---------|--------------------------------|---------------------------------------|----|-------------------|
| SAÚDE MENTAL NA 3ª IDADE | 25 | APPACDM - VISEU | A.S.S.R.D.F. de Farminhão | 7 | 11 Jan. a 26 Jan. |
| | | | Assoc. Solid. Social Recreio Caramulo | 4 | |
| | | | Lar do Sameiro - Caramulo | 2 | |
| | | | Centro Social de Tourigo | 2 | |
| | | | Abertura de Vagas | 2 | |
| PRIMEIROS SOCORROS – TIPOS DE ACIDENTES E FORMAS DE ACTUAÇÃO (INFÂNCIA) | 50 | ACREDITA IPSS | ACREDITA IPSS | 7 | 11 Jan. a 11 Fev. |
| | | | Centro Social e Paroq. de Rio de Loba | 2 | |
| | | | Artenave Atelier – Assoc. Solid | 2 | |
| | | | Abertura de Vagas | 3 | |
| HIGIENE DA PESSOA NO DOMICÍLIO | 50 | A.S.S.R.D. DE VILA CHÃ DE SÁ | A.S.S.R.D. de Vila Chã de Sá | 18 | 11 Jan. a 11 Fev. |
| PREVENÇÃO E PRIMEIROS SOCORROS - GERIATRIA | 50 | CENTRO PAROQUIAL DE POVOLIDE | Centro Paroquial de Povolide | 14 | 11 Jan. a 11 Fev. |
| ALIMENTAÇÃO DA PESSOA IDOSA EM LARES E CENTROS DE DIA | 50 | CENTRO SOCIAL FILHAS S. CAMILO | Centro Social Filhas de São Camilo | 17 | 22 Jan. a 13 Mar. |

| DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO (UFCD) | DURAÇÃO | LOCAL DE REALIZAÇÃO | PROVENIÊNCIA DOS FORMANDOS | | REALIZADAS EM |
|--|----------------|----------------------------------|--|-----------|--------------------------|
| FUNDAMENTOS DE CONTABILIDADE (POC) | 25 | APPACDM - VISEU | A.S.S.R.D.F. de Farminhão | 2 | 03 Fev. a 24 Mar. |
| | | | A.S.S.R.D. de Vila Chã de Sá | 2 | |
| | | | Fund. D. José da Cruz Moreira Pinto | 1 | |
| | | | Centro Social de Tourigo | 1 | |
| | | | Abertura de Vagas | 6 | |
| CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE E SEGURANÇA NA CRIANÇA | 50 | A.S.S.R.D.F. DE FARMINHÃO | A.S.S.R.D.F. de Farminhão | 14 | 01 Fev. a 09 Mar. |
| HIGIENE DA PESSOA IDOSA EM LARES E CENTROS DE DIA | 50 | APPACDM - VISEU | Centro Social de Tourigo | 6 | 22 Fev. a 25 Mar. |
| | | | Centro Social e Paroq. de Rio de Loba | 2 | |
| | | | Lar do Sameiro - Caramulo | 2 | |
| | | | Abertura de Vagas | 2 | |
| ACOMP. CRIANÇAS – REGRAS BÁSICAS DE NUTRIÇÃO, SEGURANÇA E REPOUSO | 50 | ACREDITA IPSS | ACREDITA IPSS | 7 | 22 Fev. a 25 Maio |

| DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO (UFCD) | DURAÇÃO | LOCAL DE REALIZAÇÃO | PROVENIÊNCIA DOS FORMANDOS | | REALIZADAS EM |
|--|---------|------------------------------|---------------------------------------|----|-------------------|
| CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE E SEGURANÇA NA CRIANÇA | 50 | A.S.S.R.D. VILA CHÃ DE SÁ | A.S.S.R.D. de Vila Chã de Sá | 18 | 15 Mar. a 20 Abr |
| HIGIENE DA PESSOA NO DOMICÍLIO | 50 | APPACDM - VISEU | Centro Paroquial de Povolide | 8 | 29 Mar. a 30 Abr. |
| COMPORTAMENTOS DISFUNCIONAIS NA CRIANÇA – FORMA DE ACTUAÇÃO | 50 | APPACDM - VISEU | ACREDITA IPSS | 7 | 12 Abr. a 13 Mai. |
| | | | Assoc. Solid. Social Recreio Caramulo | 4 | |
| | | | Centro Social Cul. Par. de Mangualde | 2 | |
| | | | Assoc. Solid. Social Freg. Abraveses | 1 | |
| | | | Abertura de Vagas | 2 | |
| PRIMEIROS SOCORROS – TIPOS DE ACIDENTES E FORMAS DE ACTUAÇÃO (INFÂNCIA) | 50 | A.S.S.R.D.F. DE FARMINHÃO | A.S.S.R.D.F. de Farminhão | 14 | 06 Abr. a 11 Mai. |
| HIGIENIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS (INFÂNCIA) | 50 | A.S.S.R.D. DE VILA CHÃ DE SÁ | A.S.S.R.D. de Vila Chã de Sá | 18 | 03 Mai. a 02 Jun. |
| HIGIENE DA PESSOA NO DOMICÍLIO | 50 | APPACDM - VISEU | A.S.S.R.D.F. de Farminhão | 10 | 17 Mai. a 17 Jun. |
| | | | ACREDITA IPSS | 3 | |
| PRIMEIROS SOCORROS – TIPOS DE ACIDENTES E FORMAS DE ACTUAÇÃO | 50 | CENTRO PAROQUIAL DE POVOLIDE | Centro Paroquial de Povolide | 12 | 10 Mai. a 11 Jun |

| | | | | | |
|---|----|------------------------------|---------------------------------------|----|-------------------|
| CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE E SEGURANÇA NA CRIANÇA | 50 | ACREDITA IPSS | ACREDITA IPSS | 7 | 21 Jun. a 15 Jul. |
| | | | Centro Social Cul. Par. de Mangualde | 1 | |
| | | | Abertura de Vagas | 4 | |
| ALIMENTAÇÃO DA PESSOA IDOSA EM LARES E CENTROS DE DIA | 50 | APPACDM - VISEU | A.S.S.R.D.F. de Farminhão | 10 | 21 Jun. a 15 Jul. |
| | | | Centro Social e Paroq. de Rio de Loba | 2 | |
| | | | Residência de S. Pedro | 3 | |
| | | | Abertura de Vagas | 2 | |
| HIGIENE DA PESSOA IDOSA EM LARES E CENTROS DE DIA | 50 | CENTRO PAROQUIAL DE POVOLIDE | Centro Paroquial de Povolide | 14 | 21 Jun. a 15 Jul. |

1.13 Sugestões e Reclamações

Como é do conhecimento de todos, desde há vários anos que existe livro de reclamações e posteriormente criada uma caixa de sugestões/reclamações, para facilitar o acesso a todos os que queiram dar o seu contributo no sentido da implementação de melhorias na Instituição. No ano de 2010 foram tratadas 3 reclamações e 20 sugestões, cujos resultados se encontram divulgados no site e nos placards da instituição. Dê a sua opinião, pois só através dela podemos melhorar os serviços prestados.

2. Internato Dr. Victor Fontes

Respostas Sociais

Centro de Atividades Ocupacionais (30 utentes)

Tem como população alvo jovens e adultos com Deficiência Mental Moderada a Grave, de ambos os sexos, de idade não inferior a 16 anos e dá resposta essencialmente a residentes do distrito de Viseu, sendo constituído por um grupo de 30.

É objetivo primordial desta valência, preparar os utentes com vista a atingir, por um lado, a autonomia pessoal e por outro a sua inserção social e realização pessoal.

Atividades

Os utentes dispõem de diversas atividades tais como, Pintura, Teares, Trabalhos Artísticos, Arraiolos, Informática Adaptada, Cozinha Pedagógica, Trabalhos Manuais, Trabalhos Ocupacionais, Manutenção de Espaços Interiores, Animação, Jogos, Música. Beneficiam ainda de apoio a nível de Atividade Física, Natação, Basquetebol, Kenpo, Reiki, Bowling, Boccia e um Atelier de Psicomotricidade.

Lar de Apoio (22 utentes)

O Lar de apoio tem como principal objetivo proporcionar uma resposta social a jovens e adultos que estejam impossibilitados, devido à distância geográfica ou por falta de estrutura familiar, de residir no meio familiar. Funciona de segunda a sexta-feira, estando encerrado durante os fins-de-semana e períodos de férias.

Durante o período de permanência dos utentes nesta valência, promovem-se tarefas que fazem parte do quotidiano da vida real, nomeadamente arrumar a roupa e higiene pessoal. Pretende-se assim, contribuir para uma melhor formação pessoal e ainda melhorar a sua autonomia. Os utentes beneficiam também de uma variedade de atividades associadas ao lazer e aos tempos livres, que lhes permitirão desenvolver aptidões inatas e criativas.

Atividades 2010

No ano de 2010 iniciámos a atividade de oficina de teares e de prática de Boccia. Pretendemos ainda desenvolver um projeto de requalificação do espaço exterior de forma a poder dotar o Internato Victor fontes de um espaço exterior que funcione como uma área de lazer e prática de atividade desportiva que possa ser usufruído não só pelos clientes da instituição mas também pela comunidade envolvente, associações e público em geral, constituindo-se, ao mesmo tempo, como um espaço do qual possam resultar receitas a aplicar no melhoramento dos espaços interiores do Internato Victor Fontes. Este projeto já teve início através da requalificação do jardim principal e limpeza e poda das árvores do espaço verde situado no terreno traseiro da instituição.

Manteremos as iniciativas que todos os anos levamos a cabo, como sejam as festas de Carnaval, Páscoa e Natal, XI edição da Feira Popular Internato Victor Fontes, visitas ao Teatro Viriato, com regularidade, para visionamento de peças e participação em ateliers, visionamento semanal de filmes, trabalho de recolha de lixos sólidos urbanos na instituição e sensibilização junto da comunidade envolvente, visitas a ala pediátrica do Hospital de Viseu, passeios de comboio, piqueniques. Vamos manter as visitas a vários lares de terceira idade e outras instituições através da exibição de peças de teatro com o objetivo de dar a conhecer a nossa instituição e proporcionar momentos de lazer aos clientes das instituições visitadas.

Vamos continuar os protocolos com 2 escolas básicas do 2º e 3º ciclo, envolvendo 2 jovens que vão frequentar algumas das atividades do Centro de Atividades Ocupacionais.

Continua a funcionar nas nossas instalações, ocupando uma sala, a sede de Viseu da Sociedade Portuguesa de Esclerose Múltipla. Mantêm-se as parcerias com a Caritas Diocesana de Viseu, Associação de Basquetebol de Viseu, Centro de Saúde de Viseu, Escola de Artes Marciais do Instituto Piaget, Associação de Kenpo e Associação Reikiana Ser Vida.

Balço – Ativo – APPACDM de Viseu

| POC | ACTIVO | EXERCÍCIOS | | | |
|-----------------|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | | 2010 | | | 2009 |
| | | A B | A A | A L | A L |
| | IMOBILIZADO: | | | | |
| | Imobilizações incorpóreas | | | | |
| 431 | Despesas de instalação | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 432 | Desp. de investigação e desenvolvimento | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 433 | Propriedade industrial e outros direitos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 434 | Trespases | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 441/6 | Imobilizações em curso | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 449 | Adiant. por conta de imob. incorpóreas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Imobilizações corpóreas | | | | |
| 421 | Terrenos e recursos naturais | 476.099,07 | 3.603,21 | 472.495,86 | 457.180,78 |
| 422 | Edifícios e outras construções | 2.087.716,08 | 677.239,68 | 1.410.476,40 | 1.449.837,67 |
| 423 | Equipamento básico | 318.644,31 | 275.781,74 | 42.862,57 | 31.133,99 |
| 424 | Equipamento de transporte | 321.470,09 | 256.174,65 | 65.295,44 | 34.190,10 |
| 425 | Ferramentas e utensílios | 41.993,32 | 36.369,26 | 5.624,06 | 1.565,10 |
| 426 | Equipamento administrativo | 159.601,64 | 154.646,27 | 4.955,37 | 14.273,23 |
| 427 | Taras e vasilhame | 1.179,61 | 1.179,61 | 0,00 | 0,00 |
| 429 | Outras imobilizações corpóreas | 25.272,16 | 14.467,13 | 10.805,03 | 11.375,44 |
| 441/6 | Imobilizações em curso | 122.126,32 | | 122.126,32 | 68.725,12 |
| 448 | Adiant. por conta de imob. corpóreas | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| | | 3.554.102,60 | 1.419.461,55 | 2.134.641,05 | 2.068.281,43 |
| | Investimentos financeiros | | | | |
| 4111 | Partes de capital em Empresas do grupo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4121+4131 | Empréstimos a Empresas do grupo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4112 | Partes de capital em Empresas associadas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4122+4132 | Empréstimos a Empresas associadas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4113+414+415 | Títulos e outras aplicações financeiras | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 414 | Investimentos em imóveis | 35.240,00 | 1.409,60 | 33.830,40 | 34.711,40 |
| 441/6 | Imobilizações em curso | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 447 | Adiant. por conta de invest. financeiros | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | 35.240,00 | 1.409,60 | 33.830,40 | 34.711,40 |
| | TOTAL DO ACTIVO IMOBILIZADO | 3.589.342,60 | 1.420.871,15 | 2.168.471,45 | 2.102.992,83 |
| | CIRCULANTE: | | | | |
| | Existências | | | | |
| 36 | Matérias-primas, subsidiárias e de consumo | 461,93 | 0,00 | 461,93 | 577,77 |
| 35 | Produtos e trabalhos em curso | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 34 | Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 33 | Produtos acabados e intermédios | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 32 | Mercadorias | 1.117,18 | 0,00 | 1.117,18 | 1.360,86 |
| 37 | Adiantamentos por conta de compras | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | 1.579,11 | 0,00 | 1.579,11 | 1.938,63 |
| | Dívidas de terceiros - médio e longo prazo | | | | |
| | Clientes - Títulos a receber | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Clientes - Cheques pré-datados | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Clientes - Cheques devolvidos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Clientes de cobrança duvidosa | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Empresas do grupo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Outras empresas participantes e participadas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | (Restantes) accionistas (sócios) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Adiantamentos a fornecedores de imobilizado | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Estado e outros entes públicos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Outros devedores | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Dívidas de terceiros - curto prazo | | | | |
| 211 | Clientes, c/c | 1.173,74 | 0,00 | 1.173,74 | 1.338,17 |
| 212 | Clientes - Utentes | 17.349,25 | 0,00 | 17.349,25 | 17.915,76 |
| 214 | Clientes - Títulos a descontar | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 217 | Clientes - Cheques devolvidos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 218 | Clientes de cobrança duvidosa | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 252 | Empresas do grupo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 253+254 | Outras empresas participantes e participadas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 251+255 | (Restantes) accionistas (sócios) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 229 | Fornecedores com Caução | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2619 | Adiantamentos a fornecedores de imobilizado | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 24 | Estado e outros entes públicos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 262/6/7/8+221 | Outros devedores | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 264 | Subscritores de capital | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | 18.522,99 | 0,00 | 18.522,99 | 19.253,93 |
| | Títulos negociáveis | | | | |
| 1511 | Acções em Empresas do grupo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1521 | Obrigações e títulos de participação em Empresas do grupo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1512 | Acções em Empresas associadas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1522 | Obrigações e títulos de participação em Empresas associadas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1513+1523+153/9 | Outros títulos negociáveis | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 18 | Outras aplicações de tesouraria | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Depósitos bancários e caixa | | | | |
| 12+13+14 | Depósitos bancários | 57.070,61 | | 114.661,97 | 283.634,41 |
| 11 | Caixa | 3.780,31 | | 3.780,31 | 4.916,09 |
| | | 60.850,92 | | 118.442,28 | 288.550,50 |
| | TOTAL DO ACTIVO CIRCULANTE | 80.953,02 | 0,00 | 138.544,38 | 309.743,06 |
| | ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS: | | | | |
| 271 | Acréscimo de proveitos | 354.879,54 | | 354.879,54 | 192.603,10 |
| 272 | Custos diferidos | 511,84 | | 511,84 | 1.929,67 |
| 2761 | Activos por impostos diferidos | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| | | 355.391,38 | | 355.391,38 | 194.532,77 |
| | | | | | 0,00 |
| | TOTAL DE AMORTIZAÇÕES | | 1.420.871,15 | | |
| | TOTAL DE AJUSTAMENTOS | | 0,00 | | |
| | TOTAL DO ACTIVO | 4.025.687,00 | 1.420.871,15 | 2.662.407,21 | 2.607.268,66 |

Balço – Situação Líquida e Passivo – APPACDM de Viseu

| POC | SITUAÇÃO LÍQUIDA E PASSIVO | EXERCÍCIOS | |
|----------------------|---|---------------------|---------------------|
| | | 2010 | 2009 |
| | Situação Líquida | | |
| 511 | Fundo Social | 569.538,45 | 569.538,45 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| 57 | Reservas | | |
| 571 | Reservas legais | 0,00 | 0,00 |
| 572 | Reservas estatutárias | 0,00 | 0,00 |
| 573 | Reservas contratuais | 0,00 | 0,00 |
| 576 | Doações | 182.717,89 | 182.717,89 |
| 59 | Resultados transitados | 280.207,06 | 139.459,08 |
| | <i>Sub-total</i> | 1.032.463,40 | 891.715,42 |
| 88 | Resultado líquido do exercício | 17.520,44 | 140.747,98 |
| 89 | Dividendos antecipados | 0,00 | 0,00 |
| | TOTAL DA SITUAÇÃO LÍQUIDA | 1.049.983,84 | 1.032.463,40 |
| | PASSIVO: | | |
| | Provisões | | |
| 291 | Provisões para Pensões | 0,00 | 0,00 |
| 292 | Provisões para Impostos | 0,00 | 0,00 |
| 293/8 | Outras provisões | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| | Dívidas a terceiros - médio e longo prazo | | |
| | Empréstimos por obrigações | | |
| | Convertíveis | 0,00 | 0,00 |
| | Não convertíveis | 0,00 | 0,00 |
| | Empréstimos por títulos de participação | 0,00 | 0,00 |
| | Dívidas a instituições de crédito | 0,00 | 0,00 |
| | Fornecedores - c/c | 0,00 | 0,00 |
| | Fornecedores de imobilizado - Títulos a pagar | 0,00 | 0,00 |
| | Fornecedores - Facturas em recepção e conferência | 0,00 | 0,00 |
| | Outras empresas participantes e participadas | 0,00 | 0,00 |
| | (Restantes) accionistas (sócios) | 0,00 | 0,00 |
| | Outros empréstimos obtidos | 0,00 | 0,00 |
| | Fornecedores de imobilizado, c/c | 0,00 | 0,00 |
| | Estado e outros entes públicos | 0,00 | 0,00 |
| | Outros credores | 0,00 | 0,00 |
| | | 0,00 | 0,00 |
| | Dívidas a terceiros - curto prazo | | |
| | Empréstimos por obrigações | | |
| | Convertíveis | 0,00 | 0,00 |
| | Não convertíveis | 0,00 | 0,00 |
| 2321 | Empréstimos por títulos de participação | 0,00 | 0,00 |
| 2322 | Dívidas a instituições de crédito | 0,00 | 11.370,52 |
| 233 | Adiantamentos por conta de vendas | 0,00 | 0,00 |
| 231+12 | Fornecedores, c/c | 72.060,08 | 51.947,59 |
| 269 | Fornecedores - Facturas em recepção e conferência | 0,00 | 0,00 |
| 221 | Fornecedores - Títulos a pagar | 0,00 | 0,00 |
| 222 | Fornecedores de imobilizado - Títulos a pagar | 0,00 | 0,00 |
| 2612 | Fornecedores - Facturas em recepção e conferência | 0,00 | 0,00 |
| 252 | Outras empresas participantes e participadas | 0,00 | 0,00 |
| 253+254 | (Restantes) accionistas (sócios) | 0,00 | 0,00 |
| 251+255 | Adiantamentos de clientes | 0,00 | 0,00 |
| 219 | Outros empréstimos obtidos | 0,00 | 0,00 |
| 239 | Fornecedores de imobilizado, c/c | 0,00 | 0,00 |
| 2611 | Estado e outros entes públicos | 31.762,61 | 29.282,57 |
| 24 | Outros credores | 6.349,05 | 1.589,22 |
| 262+263+264+265+ | | 110.171,74 | 94.189,90 |
| +267+268+211+213+214 | | | |
| | ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS: | | |
| 273 | Acréscimo de custos | 258.328,97 | 256.555,14 |
| 274 | Proveitos diferidos | 1.243.922,65 | 1.224.060,22 |
| 2762 | Passivos por impostos diferidos | 0,00 | 0,00 |
| | | 1.502.251,62 | 1.480.615,36 |
| | TOTAL DO PASSIVO | 1.612.423,37 | 1.574.805,26 |
| | TOTAL DA SITUAÇÃO LÍQUIDA + PASSIVO | 2.662.407,21 | 2.607.268,66 |

Demonstração de Resultados – APPACDM de Viseu

| APPACDM DE VISEU | | 31-12-10 | | | |
|--|--|--------------|-------------------|--------------|-------------------|
| POC | | EXERCÍCIOS | | | |
| | | 2010 | | 2009 | |
| CUSTOS E PERDAS | | | | | |
| 61 | Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas | | | | |
| | Mercadorias | 11.714,52 | | 11.595,34 | |
| | Matérias | 40.795,54 | 52.510,06 | 61.777,38 | 73.372,72 |
| 62 | Fornecimentos e serviços externos | | 614.789,83 | | 613.740,93 |
| 641+642 | Custos com pessoal | | | | |
| | Remunerações | 1.478.889,10 | | 1.463.412,64 | |
| | Encargos Sociais: | | | | |
| 643+644 | Pensões | 0,00 | | 0,00 | |
| 645/8 | Outros | 273.876,74 | 1.752.765,84 | 273.570,66 | 1.736.983,30 |
| 662+663 | Amortizações do imobilizado corpóreo e incorpóreo | 89.013,38 | | 84.854,08 | |
| 666+667 | Ajustamentos | 0,00 | | 0,00 | |
| 67 | Provisões | 0,00 | 89.013,38 | 0,00 | 84.854,08 |
| 63 | Impostos | 651,83 | | 631,88 | |
| 65 | Outros custos e perdas operacionais | 183.844,33 | 184.496,16 | 219.363,28 | 219.995,16 |
| | (A) | | 2.693.575,27 | | 2.728.946,19 |
| 682 | Perdas em empresas do grupo e associadas | 0,00 | | 0,00 | |
| 683+684 | Amortizações e ajustamentos de aplic. e inv. financeiros | 0,00 | | 0,00 | |
| (2) | Juros e custos similares: | | | | |
| | Relativos a Empresas do Grupo | 0,00 | | 0,00 | |
| | Outros | 1.978,45 | 1.978,45 | 3.084,35 | 3.084,35 |
| | (C) | | 2.695.553,72 | | 2.732.030,54 |
| 69 | Custos e perdas extraordinários | | 18.378,46 | | 9.699,18 |
| | (E) | | 2.713.932,18 | | 2.741.729,72 |
| 86 | Imposto sobre o rendimento do exercício | | | | |
| | (G) | | 2.713.932,18 | | 2.741.729,72 |
| 88 | Resultado líquido do exercício | | 17.520,44 | | 140.747,98 |
| | | | 2.731.452,62 | | 2.882.477,70 |
| PROVEITOS E GANHOS | | | | | |
| 71 | Vendas | | | | |
| | Mercadorias | 20.016,98 | | 15.859,38 | |
| | Produtos | 0,00 | | 0,00 | |
| 72 | Prestações de serviços | 180.090,99 | 200.107,97 | 179.978,84 | 195.838,22 |
| (3) | Variação da produção | | 0,00 | | 0,00 |
| 75 | Trabalhos para a própria empresa | | 0,00 | | 0,00 |
| 73 | Proveitos suplementares | 112.003,57 | | 118.544,96 | |
| 74 | Subsídios à exploração | 2.305.331,73 | | 2.449.491,72 | |
| 76 | Outros proveitos e ganhos operacionais | 9.600,76 | | 6.763,64 | |
| 77 | Reversões de amortizações e ajustamentos | 0,00 | 2.426.936,06 | 0,00 | 2.574.800,32 |
| | (B) | | 2.627.044,03 | | 2.770.638,54 |
| 782 | Ganhos em empresas do grupo e associadas | 0,00 | | 0,00 | |
| 784 | Rendimentos de participações de capital | 0,00 | | 0,00 | |
| (4) | Rendimentos de tit. negociáveis e outras aplic. financeiras | | | | |
| | Relativos a Empresas do Grupo | 0,00 | | 0,00 | |
| | Outros | | | | |
| (5) | Juros e proveitos similares: | | | | |
| | Relativos a Empresas do Grupo | 0,00 | | 0,00 | |
| | Outros | 1.741,70 | 1.741,70 | 1.289,61 | 1.289,61 |
| | (D) | | 2.628.785,73 | | 2.771.928,15 |
| 79 | Proveitos e ganhos extraordinários | | 102.666,89 | | 110.549,55 |
| | (F) | | 2.731.452,62 | | 2.882.477,70 |
| RESUMO | | | | | |
| Resultados operacionais: | | | -66.531,24 | | 41.692,35 |
| Resultados financeiros: | | | -236,75 | | -1.794,74 |
| Resultados correntes: | | | -66.767,99 | | 39.897,61 |
| Resultados antes de impostos: | | | 17.520,44 | | 140.747,98 |
| Resultado líquido do exercício: | | | 17.520,44 | | 140.747,98 |

VALORES FINAIS 2010- GERAL

| Conta | Descrição | Valores/2010 | Conta | Descrição | Valores/2010 |
|---------------|---------------------------------|-----------------------|------------------|--------------------------------|-----------------------|
| CUSTOS | | | PROVEITOS | | |
| 61 | Cus.Merc.Vend.E Mat. Consumic | 52.510,06 € | 71 | Vendas | 20.016,98 € |
| 62 | Fornecimento e Serv. Externos | 614.789,83 € | 72 | Prestação de Serviços | 180.090,99 € |
| 63 | Impostos | 651,83 € | 73 | Proveitos Suplementares | 112.003,57 € |
| 64 | Custos Com Pessoal | 1.752.765,84 € | 74 | Comp. Subsid. À Exploração | 2.305.331,73 € |
| 65 | Outros Custos Operacionais | 183.844,33 € | 76 | Out. Proveitos Operacionais | 9.600,76 € |
| 66 | Amortizações | 89.013,38 € | 78 | Proveitos e Ganhos Financeiros | 1.741,70 € |
| 68 | Custos e Perdas Financeiras | 1.978,45 € | 79 | Proveitos e Ganhos Extraord. | 102.666,89 € |
| 69 | Custos e Perdas Extraordinárias | 18.378,46 € | | | |
| | Total Custos | 2.713.932,18 € | | Total Proveitos | 2.731.452,62 € |
| | RESULTADO LÍQUIDO | 17.520,44 € | | | |

VALORES FINAIS 2010 - APPACDM/IVF

| Conta | Descrição | Valores/2010 | Conta | Descrição | Valores/2010 |
|---------------|---------------------------------|-----------------------|------------------|--------------------------------|-----------------------|
| CUSTOS | | | PROVEITOS | | |
| 61 | Cus.Merc.Vend.E Mat. Consumida | 25.966,01 € | 71 | Vendas | 20.016,98 € |
| 62 | Fornecimento e Serv. Externos | 482.477,33 € | 72 | Prestação de Serviços | 180.090,99 € |
| 63 | Impostos | 651,83 € | 73 | Proveitos Suplementares | 112.003,57 € |
| 64 | Custos Com Pessoal | 1.300.410,08 € | 74 | Comp. Subsid. À Exploração | 1.556.235,55 € |
| 65 | Outros Custos Operacionais | 765,64 € | 76 | Out. Proveitos Operacionais | 9.600,76 € |
| 66 | Amortizações | 69.503,63 € | 78 | Proveitos e Ganhos Financeiros | 1.741,70 € |
| 68 | Custos e Perdas Financeiras | 1.978,45 € | 79 | Proveitos e Ganhos Extraord. | 102.666,89 € |
| 69 | Custos e Perdas Extraordinárias | 18.378,46 € | | | |
| | Total Custos | 1.900.131,43 € | | Total Proveitos | 1.982.356,44 € |
| | RESULTADO LÍQUIDO | 82.225,01 € | | | |

VALORES FINAIS 2010 - POPH – Tipologia 2.3 Formações Modulares Certificadas

| Conta | Descrição | Valores/2010 | Conta | Descrição | Valores/2010 |
|---------------|---------------------------------|---------------------|------------------|--------------------------------|--------------------|
| CUSTOS | | | PROVEITOS | | |
| 61 | Cus.Merc.Vend.E Mat. Consumida | 0,00 € | 71 | Vendas | |
| 62 | Fornecimento e Serv. Externos | 32.993,54 € | 72 | Prestação de Serviços | |
| 63 | Impostos | | 73 | Proveitos Suplementares | |
| 64 | Custos Com Pessoal | 20.135,29 € | 74 | Comp. Subsid. À Exploração | €35.242,31 |
| 65 | Outros Custos Operacionais | 17.848,83 € | 76 | Out. Proveitos Operacionais | |
| 66 | Amortizações | 1.036,28 € | 78 | Proveitos e Ganhos Financeiros | |
| 68 | Custos e Perdas Financeiras | 0,00 € | 79 | Proveitos e Ganhos Extraord. | |
| 69 | Custos e Perdas Extraordinárias | | | | |
| | Total Custos | 72.013,94 € | | Total Proveitos | 35.242,31 € |
| | RESULTADO LÍQUIDO | -36.771,63 € | | | |

VALORES FINAIS 2010 - POPH – Tipologia 6.2 Qualificação das Pessoas Com Deficiências e Incapacidade

| Conta | Descrição | Valores/2010 | Conta | Descrição | Valores/2010 |
|---------------|---------------------------------|---------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|
| CUSTOS | | | PROVEITOS | | |
| 61 | Cus.Merc.Vend.E Mat. Consumida | 26.544,05 € | 71 | Vendas | |
| 62 | Fornecimento e Serv. Externos | 65.664,10 € | 72 | Prestação de Serviços | |
| 63 | Impostos | | 73 | Proveitos Suplementares | |
| 64 | Custos Com Pessoal | 432.220,47 € | 74 | Comp. Subsid. À Exploração | 691.424,43 € |
| 65 | Outros Custos Operacionais | 164.531,16 € | 76 | Out. Proveitos Operacionais | |
| 66 | Amortizações | 18.473,47 € | 78 | Proveitos e Ganhos Financeiros | |
| 68 | Custos e Perdas Financeiras | | 79 | Proveitos e Ganhos Extraord. | |
| 69 | Custos e Perdas Extraordinárias | | | | |
| | Total Custos | 707.433,25 € | | Total Proveitos | 691.424,43 € |
| | RESULTADO LÍQUIDO | -16.008,82 € | | | |

VALORES FINAIS 2010 – 6.4 Qualia – Ganhar o Futuro

| Conta | Descrição | Valores/2010 | Conta | Descrição | Valores/2010 |
|---------------|---------------------------------|--------------------|------------------|--------------------------------|--------------------|
| CUSTOS | | | PROVEITOS | | |
| 61 | Cus.Merc.Vend.E Mat. Consumida | | 71 | Vendas | |
| 62 | Fornecimento e Serv. Externos | €19.294,87 | 72 | Prestação de Serviços | |
| 63 | Impostos | | 73 | Proveitos Suplementares | |
| 64 | Custos Com Pessoal | | 74 | Comp. Subsid. À Exploração | 19.294,87 € |
| 65 | Outros Custos Operacionais | | 76 | Out. Proveitos Operacionais | |
| 66 | Amortizações | | 78 | Proveitos e Ganhos Financeiros | |
| 68 | Custos e Perdas Financeiras | | 79 | Proveitos e Ganhos Extraord. | |
| 69 | Custos e Perdas Extraordinárias | | | | |
| | Total Custos | 19.294,87 € | | Total Proveitos | 19.294,87 € |
| | RESULTADO LÍQUIDO | 0,00 € | | | |

VALORES FINAIS 2010 - POPH – Tipologia 6.4 Qualidade dos Serviços e Organizações

| Conta | Descrição | Valores/2010 | Conta | Descrição | Valores/2010 |
|---------------|---------------------------------|---------------------|------------------|--------------------------------|-------------------|
| CUSTOS | | | PROVEITOS | | |
| 61 | Cus.Merc.Vend.E Mat. Consumida | | 71 | Vendas | |
| 62 | Fornecimento e Serv. Externos | 14.359,99 € | 72 | Prestação de Serviços | |
| 63 | Impostos | | 73 | Proveitos Suplementares | |
| 64 | Custos Com Pessoal | | 74 | Comp. Subsid. À Exploração | 3.134,57 € |
| 65 | Outros Custos Operacionais | 698,70 € | 76 | Out. Proveitos Operacionais | |
| 66 | Amortizações | | 78 | Proveitos e Ganhos Financeiros | |
| 68 | Custos e Perdas Financeiras | | 79 | Proveitos e Ganhos Extraord. | |
| 69 | Custos e Perdas Extraordinárias | | | | |
| | Total Custos | 15.058,69 € | | Total Proveitos | 3.134,57 € |
| | RESULTADO LÍQUIDO | -11.924,12 € | | | |