



apcv.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

RELATÓRIO DE REVISÃO

2025





ÍNDICE

1. Relatório de revisão do sgq 2025.....	3
1.1. Mapa de processos:.....	3
1.2. Plano estratégico e plano anual de atividades e orçamento.....	4
1.3. Planos individuais.....	5
1.4. Sugestões/reclamações	5
1.5. Projetos de melhoria.....	7
1.6. Projetos de inovação	8
1.7. Atividades de benchmarking e benchlearning.....	8
2. Política de ética e bem-estar	9
3. Análise dos critérios equass assurance 2018 e autoavaliação	10
1. Liderança	10
2. Recursos humanos	17
3. Direitos	24
4. Ética	31
5. Parcerias	37
6. Participação	39
7. Abordagem centrada na pessoa	47
8. Abrangência	53
9. Orientação para os resultados.....	58
10. Melhoria contínua	65

1. RELATÓRIO DE REVISÃO DO SGQ 2025

O Sistema de Gestão da Qualidade em vigor na APCV inclui todas as áreas de prestação de serviço. No que diz respeito ao Modelo EQUASS Assurance, este mantém-se aplicado Lar Residencial Sede e Lar residencial de Oliveira do Conde, Centro de Atividades Ocupacionais 1 e 2 na sede, Centro de Atividades Ocupacionais de Oliveira do Conde, Apoio em regime de Ambulatório, Formação profissional, Intervenção Precoce na Infância 1 e 2, Residência Autónoma e Centro de Apoio à Vida Independente.

A Direção tomou posse a 6 de janeiro de 2025 e manter-se-á em funções até 31 de dezembro de 2028 num período de 4 anos, ajustado às novas regulamentações associadas.

A direção em vigor 2025-2028 é constituída por 5 elementos da direção anterior e 2 novos elementos, tendo todas as competências necessárias para ir ao encontro das responsabilidades da gestão de topo num modelo EQUASS de gestão da qualidade, nomeadamente associadas ao Princípio da Liderança.

É relevante referir que está na fase de conclusão de construção o novo lar residencial na Quinta do Alter do Patarrego e as obras de qualificação dos Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão da sede em Viseu e do equipamento de carregal do sal em Oliveira do Conde. Estamos a desenvolver o projeto PRISMA enquadrado no programa Inovação Social que visa a adoção de novas estratégias promotoras da inclusão social e profissional das pessoas com deficiência e também do projeto YouthLINK apoiado pelo IPDJ – programa Afirma-te Já e que visa promover a empregabilidade e a inclusão ativa de jovens NEET entre os 18 e os 29 anos, através de capacitação, orientação e aproximação ao mercado de trabalho.

1.1. MAPA DE PROCESSOS:

O mapa de processo mantém-se o mesmo uma vez que a estrutura, permitiu atingir os objetivos de prestação do serviço a que a APCV se propôs, o que se traduziu numa aplicação prática das suas políticas.

Este modelo revelou-se adequado e permite agilizar o modelo de controlo e cumprimento dos objetivos porque:

- Reflete a estrutura orgânica da APCV
- Prevê atividades de planeamento e avaliação (referidas no modelo EQUASS 2018)
- Aborda a execução de serviços, incluindo todas as áreas de prestação.



O mapa de processos tem sido objeto de análise em ações de formação e sensibilização para que seja do conhecimento de todos os colaboradores e para que estes compreendam na prática do dia-a-dia como podem potenciar a sua atuação no sentido da melhoria da qualidade do serviço prestado, nomeadamente nos processos de Execução de Serviços.

1.2. PLANO ESTRATÉGICO E PLANO ANUAL DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

O plano estratégico encontra-se em vigor para o quadriénio 2025-2028. Têm sido efetuados ajustes nas atividades planeadas, aprovados nas assembleias anuais. Estas alterações decorrem da estratégia, disponibilidade financeira e análise de objetivos e metas.

O plano estratégico é operacionalizado através da definição de objetivos e indicadores nos seguintes eixos estratégicos (que se mantêm do plano anterior):

Eixo 1 – Sustentabilidade da Organização

Eixo 2 – Qualidade da Intervenção

Eixo 3 – Envolvimento com a Comunidade

Eixo 4 – Inovação e desenvolvimento organizacional

O Plano anual de atividades e orçamento é acompanhado ao nível das atividades trimestralmente e ao nível do orçamento quadrimestralmente e avaliado no final do ano.

A metodologia de definição/avaliação de tarefas operacionais a implementar permitiu à APCV:

- Promover o envolvimento e a participação ativa dos colaboradores e outras partes interessadas no planeamento e execução de serviços;
- Sistematizar a definição formal de objetivos, ligando-os aos eixos estratégicos da organização;
- Focalizar os esforços de melhoria nas questões essenciais relacionadas com a missão e visão;

- Transparecer para a Direção necessidades de angariação de recursos e a gestão eficaz dos recursos existentes;
- Evidenciar para partes interessadas externas metodologias de gestão que promovem a boa execução dos programas e a focalização na melhoria contínua.

O Plano anual de atividades e orçamento para 2025 foi aprovado em 11/11/2025. Os colaboradores e outras partes interessadas foram envolvidos/as neste processo, de acordo com a nossa política de participação:

- Foram analisadas sugestões das partes interessadas (nomeadamente as externas)
- Foram realizadas reuniões setoriais, sejam estas por respostas sociais, serviços ou área funcional.
- Foram recolhidas informações dos questionários às partes interessadas e analisadas as suas respostas
- Para as famílias existiram os momentos das assembleias gerais e no decorrer dos contactos relativos ao acompanhamento dos familiares onde foi possível recolher algumas informações

1.3. PLANOS INDIVIDUAIS

Todos os clientes das respostas sociais abrangidas pelo EQUASS têm planos individuais ou o equivalente com outras designações.

O formulário do plano foi revisto em 2019 e reflete mais diretamente a multidisciplinaridade, a definição de qualidade de vida de forma individual para cada cliente e uma programação de atividades relacionada com o cumprimento de objetivos específicos associados às dimensões de qualidade de vida efetivamente trabalhadas no período de vigência do plano. Foi dada ainda relevância à definição de objetivos para ir ao encontro das expectativas dos clientes e das suas famílias.

Os planos são definidos tendo em conta as necessidades específicas de cada cliente e das famílias e o modelo de qualidade de vida escolhido. Por forma a garantir conhecimento sobre o modelo de qualidade de vida foram realizadas sessões de sensibilização para afinação de conceitos e esclarecimentos.

Foi feito um esforço para que todas as famílias /cuidadores /responsáveis participassem na elaboração e revisão dos planos. Em alguns casos revelou-se muito difícil conseguir que esta participação fosse efetivada. Esse esforço tem-se mantido constante.

1.4. SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

Sugestões/reclamações de clientes/famílias:

2023: 9 sugestões e 0 reclamações;

Em 2023, foi ainda identificado nos questionários de avaliação de desempenho um reconhecimento "Os profissionais da APCV que trabalham com a Mafalda são extremamente competentes e de uma

sensibilidade extraordinária. Multíssimo satisfeita com o trabalho que fazem com ele e com todo o envolvente emocional que transparecem."

2024: 9 sugestões e 0 reclamações;

Em 2024, foi ainda identificado nos questionários de avaliação de desempenho um reconhecimento "Sugestão de melhorias não tenho, mas quero aproveitar a oportunidade para demonstrar o apreço por estes profissionais maravilhosos que nos encham o coração com o sentimento de que afinal a vida vale a pena. É extraordinário ver o amor que têm pelas crianças que aqui recebem, enquanto mãe fazem-me voltar a acreditar que vale sempre a pena fazer o bem e dar o nosso melhor lado a cada um sem pedir nada em troca. MUITO OBRIGADA, por todo o amor, por toda a esperança e por toda a alegria."

2025: 9 sugestões e 0 reclamações;

Todas as reclamações/sugestões se encontram fechadas.

Sugestões /reclamações de colaboradores:

2023: 11 sugestões e 0 reclamações;

2024: 20 sugestões e 1 reclamações;

2025: 22 sugestões e 0 reclamações;

Em 2025, foi ainda identificada nos questionários de avaliação de desempenho um reconhecimento "Considero a chefia direta atenta às necessidades dos colaboradores e demonstra preocupação em resolver, em conjunto, as situações do dia a dia, promovendo os melhores resultados para a equipa."

Todas as reclamações/sugestões se encontram fechadas.

Sugestões/reclamações de parceiros:

2023: 0 sugestões e 0 reclamações;

2024: 0 sugestões e 0 reclamações;

2025: 0 sugestões e 0 reclamações;

Sugestões/reclamações de sociedade:

2023: 0 sugestões e 0 reclamações;

2024: 0 sugestões e 0 reclamações;

2025: 0 sugestões e 0 reclamações;

Sugestões/reclamações de entidades financiadoras:

2023: 11 sugestões e 0 reclamações/inconformidades;

2024: 27 sugestões e 1 reclamações/inconformidades;

2025: 6 sugestões e 2 reclamações/inconformidades;

Todas as sugestões se encontram descritas nos relatórios das visitas de acompanhamento realizadas anualmente.

Sugestões/reclamações de fornecedores:

2023: 0 sugestões e 0 reclamações;

2024: 0 sugestões e 0 reclamações;

2025: 0 sugestões e 0 reclamações;

Todas as sugestões /reclamações registadas foram tratadas com eficácia.

1.5. PROJETOS DE MELHORIA

A metodologia de elaboração e formalização de projetos de melhoria encontra-se em prática desde a certificação EQUASS em 2011 tendo a APCV formalizado em:

2023: 2 projeto de melhoria

- Chapim – Aventuras Inclusivas na Natureza (INR)
- Iniciativa Social Descentralizada

2024: 5 projetos de melhoria

- Programa capacitação para mais valor social (liderança)
- Fundo Socorro social para ARA e LAR
- Grupo de Angariação de Fundos
- PARES 3.0 – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (Candidatura n.º 57504)
- Iniciativa Social Descentralizada (ARA)

2025: 7 projetos de melhoria

- Mobilidade Verde – Aquisição de Viaturas Elétricas
- PRR – Nova Geração de Equipamentos e Respostas Sociais
- Verão X'PRESS (INR)
- Mobilidade Verde – Aquisição de Viaturas Elétricas (PRR-RE-C03-I01-14-000458)
- Iniciativa Social Descentralizada
- Marca Entidade Empregadora Inclusiva
- PRR – Nova Geração de Equipamentos e Respostas Sociais (1 para OC e 1 para Sede)

Ações em curso e que transitam para 2026: 5 ações/projetos.

1.6. PROJETOS DE INOVAÇÃO

A metodologia de elaboração e formalização de projetos de inovação encontra-se em prática desde a certificação EQUASS tendo a APCV formalizado em:

2023 – 5 projetos de inovação (4 concluídos com sucesso)

- RIA NA QUINTA
- AMMA- À minha maneira (INR)
- MAVI
- Capacitação de negócios sociais (turismo rural inclusivo)
- Pontes para a inclusão

2024 – 4 projetos de inovação (3 concluídos com sucesso)

- OIR-Observatório ibérico
- Pontes Para a Inclusão
- À TUA MANEIRA
- BEM ME QUER

2025 –3 projetos de inovação (1 concluídos com sucesso)

- PRISMA – Rumo à Inclusão
- DECIDE POR TI (INR)
- Afirma-te Já 2025

Projetos em curso e que transitaram para 2026: 2 projetos

1.7. ATIVIDADES DE BENCHMARKING E BENCHLEARNING

As iniciativas de benchmarking e benchlearning tiveram um interregno entre 2020 e 2023, tendo havido uma pausa na participação em atividades que permitiram identificar áreas de melhoria através da comparação de resultados, abordagens e estratégias.

A APCV mantém a integração no grupo da FORMEM de benchmarking, que retomou as atividades em 2024.

Em 2025, para otimizar o processo de partilha de informações escolhemos uma organização para comparação mais concreta de abordagens e estratégias, foi selecionada a Associação 2000, com a qual fizemos visitas às instalações para partilha de práticas e efetuamos recolha de indicadores comparáveis. Temos tido bastante dificuldade na recolha de dados.

2. POLÍTICA DE ÉTICA E BEM-ESTAR

VALOR	PRINCÍPIO	INDICADORES
CONFIDENCIALIDADE A organização e todos os seus colaboradores devem proteger a dignidade, a privacidade e a confidencialidade dos indivíduos que apoiam, agindo de uma forma sigilosa no âmbito da ética profissional que lhes é devida.	Controlo da informação	Nº de reclamações relativas à confidencialidade: 0 reclamações 2023 0 reclamações 2024 0 reclamações 2025
PRIVACIDADE A organização e todos os seus colaboradores respeitam espaços e tempos afetos à fruição dos clientes.	Interação sensata	Nº de reclamações relativas à privacidade: 0 reclamações 2023 0 reclamações 2024 0 reclamações 2025
INTEGRIDADE A organização e todos os seus colaboradores devem respeitar os deveres e direitos de todas as partes interessadas e regras organizacionais de conduta.	Normalidade dos processos	Nº de reclamações relativas aos direitos e deveres e regras gerais de conduta: 0 reclamações 2023 0 reclamações 2024 0 reclamações 2025
RESPONSABILIDADE A organização e todos os seus colaboradores agem de acordo com a missão, políticas e requisitos do cargo, justificando as suas próprias ações.	Sustentabilidade da organização	Resultados do exercício: Exercício positivo/negativo em 2023 (180.516,48 euros) Exercício positivo/negativo em 2024 (262.154,60 euros) Exercício positivo/negativo em 2025 (221.361,46 euros)
RIGOR A organização e todos os seus colaboradores tomam decisões com base em factos e executam tarefas e registos, conforme definido nos procedimentos.	Alinhamento da conduta com a visão e missão	Nº de reclamações relativas à privacidade: 0 reclamações 2023 0 reclamações 2024 0 reclamações 2025
EQUIDADE A organização e todos os seus colaboradores deverão reger-se com isenção e respeito, desprovidos de preconceitos ou discriminações de qualquer natureza, tendo sempre uma conduta de acordo com os valores definidos pela Constituição da República Portuguesa e a Declaração Universal dos Direitos Humanos.	Não discriminação	Nº de reclamações relativas a discriminação: 0 reclamações 2023 0 reclamações 2024 0 reclamações 2025
SOLIDARIEDADE A organização e todos os seus colaboradores assumem a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços	Cooperação na resolução de problemas	Projetos comuns (várias respostas/sites) 7 projetos em curso em 2023 9 projetos em curso em 2024 10 projetos em curso em 2025

3. ANÁLISE DOS CRITÉRIOS EQUASS ASSURANCE 2018 E AUTOAVALIAÇÃO

1. LIDERANÇA

As organizações evidenciam boa governação, liderança e responsabilidade social. Promovem a justiça social pela inclusão na sociedade. Estabelecem objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos e fomentam as melhores práticas. As organizações estão comprometidas com a aprendizagem contínua e a inovação.

CRITÉRIO 1

A organização define e implementa a sua visão. Os seus valores institucionais nos serviços prestados através do estabelecimento de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos.

Indicadores:

- 1. A organização tem implementado a Missão, Visão e Valores da organização*
- 2. Os colaboradores demonstram a sua contribuição para a implementação da Missão, Visão e Valores da organização.*

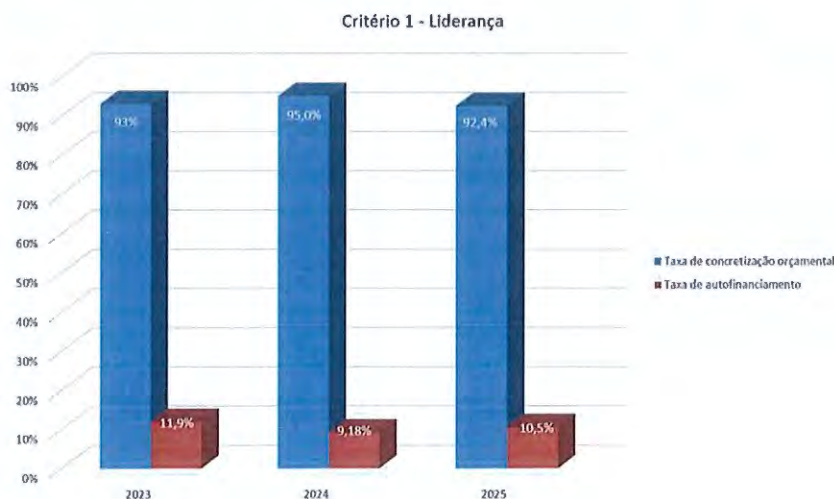
Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A nossa missão, visão e valores mantêm-se atuais. Vão ao encontro das necessidades das nossas partes interessadas e é feita uma análise periódica. Estes princípios organizacionais vão ao encontro do EQUASS2018: Preconizam a inclusão e a promoção do *empowerment*.

Estes temas são falados de forma contínua com os colaboradores. Foram identificados alguns indicadores associados à gestão e liderança para *benchmarking*



Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Foram implementados projetos de reforço da inclusão
- Foi dada formação temática em aspetos relacionados com a missão e visão

Ações de melhoria / Inovação	Local	Responsável	Prazo
Finalização da obra do novo lar residencial e passagem de colaboradores e clientes – acompanhamento do processo	Viseu	Direção	Out 2026
Análise da possibilidade de realização de obras na sede para acomodação da Formação Profissional-	Viseu	Direção	Jun 2027

CRITÉRIO 2

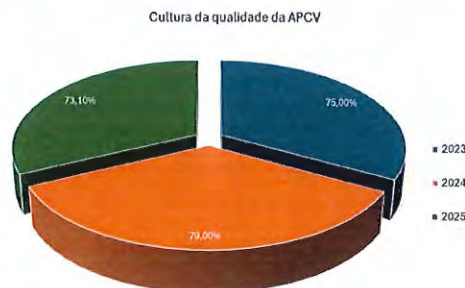
A organização define e implementa um sistema de gestão que promove uma cultura de qualidade.

Indicadores:

3. A organização tem implementado formas de trabalho que contribuem para a cultura de qualidade comum do prestador de serviço social.

Análise / Evidências / Documentação	Classificação
Temos procedimentos para que todos saibam de que forma devem trabalhar em todas as respostas. Todos os colaboradores são envolvidos em ações de formação e sensibilização (dinâmicas incluídas nas reuniões programadas e em sessões de formação/sensibilização). Estão definidas as atividades-chave de prestação do serviço. São analisados os resultados de avaliação da satisfação para garantir níveis de satisfação e motivação equilibrados. Os colaboradores foram questionados em relação à existência de uma cultura da qualidade:	3

Resultados da questão 6. "Cultura da qualidade da APCV"



Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Avaliação da satisfação dos colaboradores
- Estrutura forte e hierarquia clara
- Formação relacionada com RGPC
- Realização de reuniões de consultoria relativo a temas EQUASS
- Mentoria "Capacitação + Valor Social" – capacitação dos colaboradores

Ações de melhoria / inovação

Realização de ações de consultoria

Local

Sede

Responsável

Diretor
Executivo

Prazo

2026

CRITÉRIO 3

A organização demonstra o seu compromisso com os objetivos da qualidade a longo termo, a aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.

Indicadores:

4. A organização tem implementado a sua política da qualidade

5. A organização tem definido objetivos da qualidade a longo termo e demonstra medidas para a aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A nossa Política da Qualidade foi ajustada para garantir uma maior ligação com a identidade da organização e com os princípios enquadramentos do EQUASS 2018 (ex.: bem-estar organizacional, responsabilidade social, inclusão, inovação e melhoria contínua). Ficaram mais claros os objetivos da qualidade a longo prazo, definidos no Plano de Atividades, bem como a sua ligação aos princípios do sistema. Foi igualmente implementado um acompanhamento mais periódico da concretização desses objetivos. Estão definidas ações de formação e sensibilização para promover a aprendizagem contínua dos colaboradores, contribuindo para o desenvolvimento das suas competências e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Os colaboradores são incentivados a identificar e implementar formas inovadoras de trabalhar (ex.: em 2023 foram reaplicadas as escalas de qualidade de vida, num formato inovador para a APCV).

Em relação às novas tecnologias, estas encontram-se integradas na prestação dos serviços. Nas atividades com os clientes, sempre que possível, é privilegiada a utilização de recursos tecnológicos. Os técnicos possuem competências adequadas para a utilização de ferramentas informáticas aplicáveis e têm autonomia para integrar novas tecnologias, tanto informáticas como sociais, decorrentes da evolução da investigação nas ciências sociais. Os nossos eixos estratégicos refletem esta orientação:

- Eixo 1 – Sustentabilidade da Organização;
- Eixo 2 – Qualidade da Intervenção;

- Eixo 3 – Envolvimento com a Comunidade;
- Eixo 4 – Inovação e Desenvolvimento Organizacional.

Em relação à inovação e às novas tecnologias foram desenvolvidos alguns projetos, como por exemplo:

- Grupos de WhatsApp e Microsoft Teams;
- Recurso a novas tecnologias, com aquisição de novos equipamentos (tablets e webcams), para articulação entre colaboradores, parceiros, clientes e famílias;

Capacitação dos clientes e famílias para a utilização destes recursos.

Ações de melhoria / Inovação	Local	Responsável	Prazo
Recurso a uma nova plataforma de trabalho para elaboração dos Processos Individuais e dos registos de intervenção.	Todos	DT	2026

CRITÉRIO 4

A organização define e implementa um plano anual e um processo de revisão que reflete os objetivos da organização e o desempenho das atividades do serviço.

Indicadores:

6. A organização tem implementado um plano anual.

7. A organização realiza uma revisão dos objetivos e resultados dos serviços descritos no plano.

Análise / Evidências / Documentação	Classificação
	4

A organização elabora e implementa anualmente um Plano de Atividades, no qual são definidos os objetivos estratégicos e operacionais, bem como as atividades a desenvolver pelos diferentes serviços.

O Plano de Atividades é monitorizado semestralmente, permitindo acompanhar o grau de execução das atividades, avaliar o cumprimento dos objetivos definidos e analisar o desempenho dos serviços. No âmbito desta monitorização, é realizada a revisão dos objetivos e dos resultados alcançados, sendo identificadas oportunidades de melhoria e, sempre que necessário, definidas ações corretivas e de melhoria.

Os resultados da monitorização de 2025 foram os seguintes:

- Eixo 1 – Sustentabilidade da organização – 78% - ligeira redução face a 2024 (81%)
- Eixo 2 – Qualidade da Intervenção – 95% - aumento face a 2024 (92%)
- Eixo 3 – Envolvimento com a comunidade – 88% - aumento face a 2025 (85%)
- Eixo 4 – Inovação e envolvimento organizacional – 91% - aumento de 23% face a 2024 (68%)

Em função desta evolução consideramos que as ações implementadas para fomento da implementação do plano anual tiveram resultados positivos.

Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Acompanhamento trimestral do plano de atividades	Viseu	Direção	2026

CRITÉRIO 5

A organização demonstra o seu compromisso com a justiça social e a inclusão ativa das pessoas servidas/ clientes na sociedade.

Indicadores:

8. A organização demonstra um compromisso concreto com a justiça social e a inclusão ativa das pessoas servidas/ clientes.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

4

A organização demonstra o seu compromisso com a justiça social e a inclusão ativa através da sua Política da Qualidade, nomeadamente nos eixos Qualidade da Intervenção e Envolvimento com a Comunidade, promovendo a participação, a defesa dos direitos, a inclusão e a cooperação com parceiros para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva. A política mantém-se adequada, não tendo sido identificada a necessidade de revisão no último triénio. Encontra-se em implementação o procedimento para a promoção da inclusão, que define estratégias e indicadores de monitorização, incluindo o indicador de benchmarking "Taxa de clientes integrados na comunidade".



Desde 2018, a organização tem desenvolvido um conjunto de iniciativas com o objetivo de aumentar a participação dos clientes na comunidade e promover a sua inclusão social, reconhecendo que este processo depende também da receptividade e aceitação da própria comunidade.

Neste âmbito, foram implementadas, entre outras, as seguintes estratégias:

- Participação em mercados e exposições de produtos em centros comerciais;
- Visitas e realização de práticas simuladas em entidades e empresas;
- Organização e participação em feiras de formação abertas à comunidade.

Ações de melhoria / inovação

Local

Responsável

Prazo

Acompanhamento e implementação do Projeto IDIPD
– decide por ti

Todos os
equipamentos

GPIC

2026

CRITÉRIO 6

A organização demonstra Responsabilidade Social Institucional através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade.

Indicadores:

9. A organização desenvolve um compromisso concreto e práticas concretas de Responsabilidade Social Corporativa.

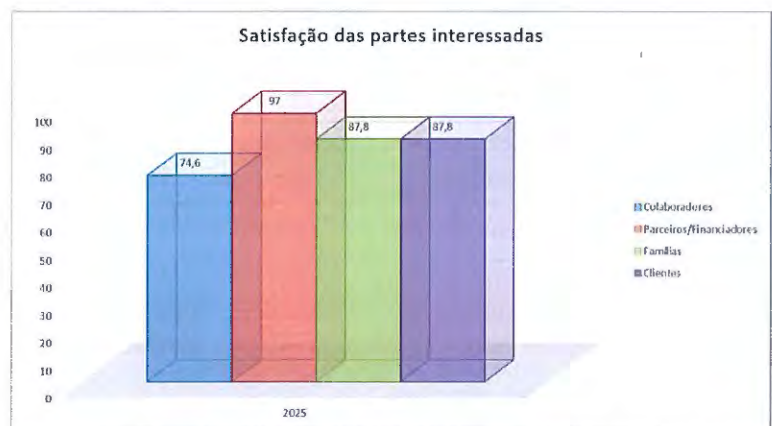
Análise / Evidências / Documentação

Classificação

O plano de atividades tem ações relacionadas com a responsabilidade social através do Eixo 3 – Envolvimento com a Comunidade
Atividades desenvolvidas em 2024/2025:

4

- Estabelecimento de novas parcerias na comunidade: 36
- Promoção da partilha interinstitucional, gerando sinergias mútuas: 195
- Garantia da satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas (parceiros, fornecedores e financiadores):



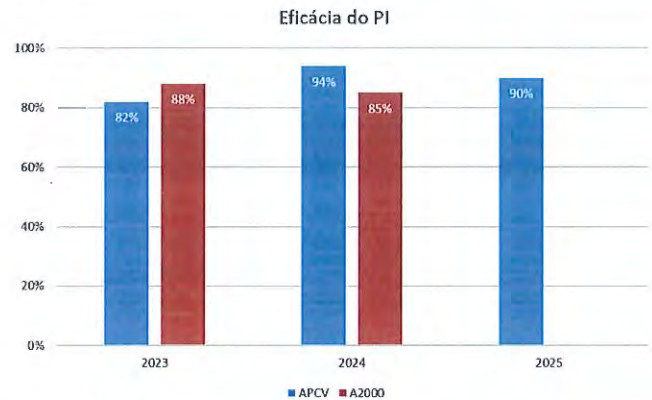
- Melhoria do contributo solidário da Instituição para a comunidade qualificando-a e sensibilizando-a para os direitos e deveres das pessoas com deficiência;
- Artigos em jornal;
- Podcasts;
- Reuniões com grupo de autorrepresentação;

Estas atividades são monitorizadas no Plano de atividades.

Os resultados tangíveis e as evidências do nosso valor acrescentado estão diretamente relacionados com:

- Resultados do Eixo estratégico 3 num dos objetivos:
"Realizar eventos que tenham impacto no âmbito da sociedade (responsabilidade social)."

- Resultados obtidos na melhoria da autonomia, bem-estar e qualidade de vida dos clientes
- Taxa de eficácia dos PI's:



Os colaboradores foram ainda questionados em relação à aposta na responsabilidade social corporativa da APCV.

- Resultados da questão “Iniciativas de responsabilidade social implementadas”



Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Disponibilização para participação em seminários e eventos temáticos como forma de influência da sociedade	Vários	Os designados	2026

2. RECURSOS HUMANOS

As organizações lideram e gerem os seus colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente. Estão comprometidas com o recrutamento de pessoal qualificado, baseando-se nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas. Promovem uma cultura de diversidade de colaboradores na equipa de trabalho. As organizações promovem uma cultura de envolvimento, bem-estar, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos colaboradores para benefício das pessoas servidas. As organizações cumprem com requisitos a nível de saúde, segurança e as condições de trabalho apropriadas das pessoas servidas e dos colaboradores (incluindo voluntários).

CRITÉRIO 7

A organização define e implementa uma política de recrutamento e retenção que promove a seleção de recursos humanos qualificados com base nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas.

Indicadores:

10. O prestador de serviço social tem implementado uma política e procedimentos de recrutamento e retenção de recursos humanos (A documentação da política e procedimentos de recrutamento e retenção de recursos humanos é necessária).

11. Os colaboradores da organização estão conscientes da política de recrutamento e retenção.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A organização dispõe de uma política de recrutamento e retenção de recursos humanos, a qual foi revista com o objetivo de reforçar as práticas de seleção, retenção e promoção do bem-estar dos colaboradores. Em conformidade, foram igualmente atualizados os procedimentos associados.

A política de recrutamento estabelece que a seleção de recursos humanos é efetuada com base nos conhecimentos, capacidades e competências exigidos para cada função, tendo sido também revisto e atualizado o procedimento de recrutamento para garantir a adequação dos processos de seleção.

No âmbito da retenção de colaboradores, a política contempla medidas de promoção do bem-estar, desenvolvimento e valorização dos recursos humanos.

Neste contexto, encontra-se em curso a reestruturação do procedimento de avaliação de desempenho, com o objetivo de implementar um modelo mais orientado para a gestão individual do desempenho, definição de objetivos individuais, desenvolvimento de competências e identificação de necessidades de formação.

Para assegurar a divulgação e compreensão da política, foram realizadas iniciativas de comunicação interna, nomeadamente reuniões de trabalho, comunicação por e-mail, afixação em pontos visíveis, garantindo que os colaboradores conhecem a política de recrutamento e retenção e os princípios que orientam a gestão de recursos humanos na organização.

3

No que concerne a rotatividade de colaboradores apresentamos os seguintes resultados:

	2023	2024	2025
Tx de Rotatividade	28%	34%	33%

Ações de melhoria / Inovação	Local	Responsável	Prazo
Implementação do processo de avaliação de desempenho dos RH	Viseu	Direção	2026
Revisão do procedimento de recrutamento, seleção e admissão de colaboradores – eventual formalização de um manual de acolhimento.	Viseu	Direção	2026

CRITÉRIO 8

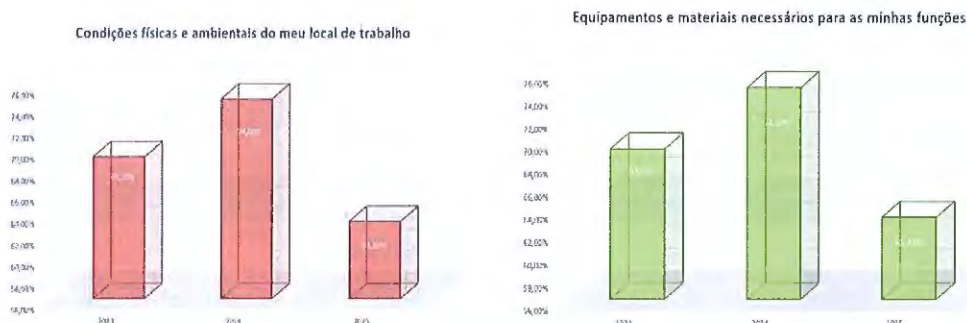
A organização desenvolve o seu serviço em conformidade com a legislação nacional obrigatória para a saúde e segurança, proporcionando condições de trabalho apropriadas, níveis e rácios de recursos humanos adequados e acordados, e medidas para premiar colaboradores e voluntários.

Indicadores:

12. A organização demonstra conformidade com os requisitos da legislação nacional para saúde e segurança, proporcionando condições de trabalho apropriadas, níveis e rácios de recursos humanos adequados e acordados.

13. A organização tem implementadas medidas para o reconhecimento dos colaboradores e voluntários.

Análise / Evidências / Documentação	Classificação
A APCV é acompanhada por uma entidade externa na área da SST que faz avaliações periódicas em relação a matérias legais e de cumprimento obrigatório. Destas visitas são definidas ações para melhoria. Os financiadores também têm em consideração a SST nas visitas de acompanhamento. Destas visitas também poderão resultar ações para melhoria. O questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores apresenta a questão "8- Condições físicas e ambientais do meu local de trabalho" para avaliação das instalações e equipamentos e é passado ainda um questionário de consulta aos trabalhadores. Resultados da questão "Equipamentos e materiais necessários para as minhas funções" e "Condições físicas e ambientais do meu local de trabalho":	3



As medidas de reconhecimento para colaboradores e voluntários são:

- Possibilidade de sugerir e efetuar formação profissional
- Possibilidade de teletrabalho em situações fundamentadas e com aplicabilidade na função
- Possibilidade de participação dos voluntários em eventos e formações da APCV

Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Implementação de novas medidas de reconhecimento	Todos	Direção	2026

CRITÉRIO 9

A organização implementa medidas de desenvolvimento dos recursos humanos com base num plano de crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento.

Indicadores:

14. A organização tem implementado um plano de desenvolvimento para os colaboradores com base nas necessidades.

15. A organização revê o plano de desenvolvimento com os colaboradores de forma regular.

16. A organização tem os resultados da eficácia do crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento dos colaboradores.

Análise / Evidências / Documentação	Classificação
A APCV enquadra no plano de formação a generalidade das medidas de desenvolvimento e aprendizagem. O plano de formação de 2025 teve como base um processo de levantamento de necessidades de formação abrangente através de questionário. Em 2026 foram identificadas necessidades adicionais e incluídas as formações não executadas em 2025. Este plano é revisto anualmente e sempre que necessário.	3

Por forma a analisar a abrangência e resultados do desenvolvimento de recursos humanos temos em conta os seguintes indicadores:

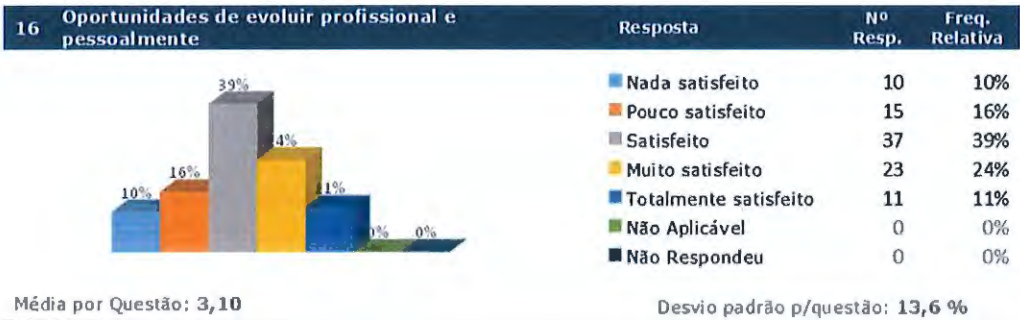
- Abrangência do plano de formação - % de colaboradores envolvidos no plano de formação:

2023 - 54%

2024 - 39% (dificuldades de agendamento, organização dos serviços)

2025 - 83%

- % de colaboradores que consideram que a APCV dá "Oportunidades para evoluir profissional e pessoalmente" (2025)



2023 (q16) = 62,1% Satisfeitos, Muito Satisfeitos e Totalmente Satisfeitos
2024 (q16) = 66,3% Satisfeitos, Muito Satisfeitos e Totalmente Satisfeitos
Consideramos que tem sido feito um esforço grande para incluir todos os colaboradores em dinâmicas de formação/sensibilização, que têm como objetivo o crescimento pessoal e aprendizagem contínua. Tem sido feito um esforço para o desenvolvimento de parcerias para realizar formação.

Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Pesquisa ativa de parceiros formativos para participação na implementação do plano de formação, nomeadamente em formação à medida, desenvolvida de acordo com as necessidades essenciais.	Viseu	FP	2026
Participação no projeto 500 miles	---	DE e DT	2026

CRITÉRIO 10

A organização define e implementa os requisitos de competência nas posições e funções identificadas dos colaboradores e avalia-os anualmente.

Indicadores:

17. A organização tem implementado requisitos de competência, funções e responsabilidades para cada posição na organização

18. A organização tem avaliado os requisitos de competência, funções e responsabilidades dos colaboradores anualmente.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV tem um manual de funções. Os conteúdos funcionais são analisados em sede de revisão do sistema e podem ser ajustados no decorrer da avaliação do desempenho se se verificar alguma necessidade de ajuste. Podem ainda ocorrer alterações decorrentes de novas estratégias e ações que identifiquem requisitos para as funções que ainda não estejam identificados. A esta altura consideramos que permanecem atuais.

Os conteúdos funcionais das funções em vigor até agora na APCV estão adaptados às necessidades de funcionamento e contribuem de forma adequada para a avaliação do desempenho, identificando de forma clara as competências para melhorar a qualidade de vida dos clientes.

A avaliação de desempenho está em fase de redefinição e implementação. Foi definido um novo procedimento e as grelhas de objetivos estão a ser revistas.

Ações de melhoria / inovação

Local

Responsável

Prazo

Formalização dos objetivos de avaliação de desempenho.

Todos

Responsáveis

2026

CRITÉRIO 11

A organização reconhece os colaboradores como um recurso para o feedback e envolve os colaboradores no planeamento, no desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade.

Indicadores:

19. A organização tem demonstrado medidas para o envolvimento dos colaboradores no planeamento, no desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

Os principais mecanismos para o envolvimento dos colaboradores no planeamento e desenvolvimento dos serviços e na melhoria da qualidade consistem nas Assembleias gerais; reuniões gerais (1x/ano), reuniões mensais e reuniões semanais, onde muitas vezes são trabalhadas dinâmicas de equipa, para o envolvimento de todos os colaboradores. Outros mecanismos de envolvimento e feedback consistem na realização de sugestões/ reclamações formais; feedback através dos questionários de avaliação da satisfação, consulta aos trabalhadores, avaliação de desempenho e identificação de necessidades de Formação. Relativamente ao envolvimento dos colaboradores, este é analisado nas vertentes seguintes.

- Participação dos colaboradores em assembleias-gerais - 38

Estes dados de participação são relevantes tendo em consideração que a APCV tem 3 polos que distam uma média de 20 km, com toda a logística de transportes a assumir aqui um papel importante.

- Nº médio de reuniões com os colaboradores - 6 (diretor executivo com diretores técnicos, coordenadores e chefias).
- Nº de sugestões + reclamações formalizadas por colaboradores - 0
- % de retorno dos inquéritos dos colaboradores: 71% (2025)

% de satisfação dos colaboradores com as suas oportunidades de participação e envolvimento.



Pensamos que à luz dos dados apresentados, a política de participação se encontra implementada e é eficaz.

Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Realização de dinâmicas com colaboradores, em reuniões
- Formação de mindfulness;
- Formação de inteligência emocional;
- Mentoria para gestão de equipas e de tempo

CRITÉRIO 12

A organização realiza medidas específicas que melhoram a motivação dos colaboradores.

Indicadores:

20. A organização tem demonstrado medidas para a satisfação e motivação dos colaboradores.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

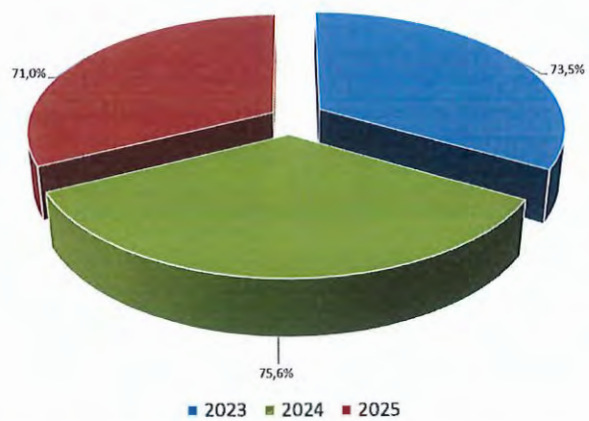
Medidas para a motivação dos colaboradores:

- Investimento nas condições físicas das instalações
- Preocupação de distribuição das férias ao longo do ano
- Aumento dos dias concedidos de férias anuais
- Possibilidade de sugerir formações
- Formalização dos ajustes salariais previstos por lei antes da extensão da portaria
- Atribuição de prémios de complemento para a função
- Aquisição e troca de material informático
- Eventos para colaboradores (arraial, ceia de Natal)

3



Motivação para o trabalho



Resultados de avaliação da satisfação - Apresenta valores estáveis ao longo dos anos

Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Análise de potenciais acordos para benefício dos colaboradores.	Todos	Direção	2026

3. DIREITOS

As organizações estão empenhadas em proteger, promover e respeitar os direitos das pessoas servidas em termos de igualdade de oportunidades e da igualdade de tratamento e a liberdade de escolha, autodeterminação e igualdade de participação. Este compromisso é visível nos valores organizacionais e em todos os elementos de desenvolvimento dos serviços, e na prestação do serviço. As organizações asseguram que as pessoas servidas compreendem e aprovam todas as suas intervenções individuais propostas.

CRITÉRIO 13

A organização garante os direitos das pessoas servidas e esses direitos estão descritos numa Carta de Direitos que se baseia nas convenções internacionais de direitos humanos.

Indicadores:

21. A organização tem implementado uma Carta de Direitos para as pessoas servidas com base em convenções internacionais em matéria de direitos humanos

22. Os colaboradores estão conscientes dos direitos das pessoas servidas e demonstram o respeito pelos direitos dos utilizadores de serviços.

Análise / Evidências / Documentação

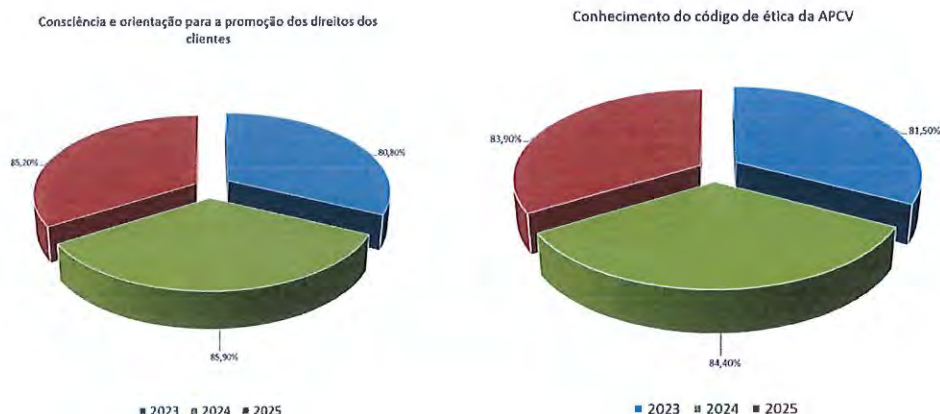
Classificação

3

A APCV dispõe de uma Carta de Direitos, fundamentada nos princípios das convenções internacionais de direitos humanos, a qual é divulgada às pessoas apoiadas, famílias e colaboradores.

Os colaboradores são sensibilizados para o respeito pelos direitos das pessoas apoiadas, encontrando-se este compromisso refletido no Código de Ética e nas práticas de intervenção. A avaliação da satisfação dos colaboradores de 2025 evidencia que 85,2% dos colaboradores demonstram consciência e orientação para a promoção dos direitos dos clientes e 83,9% referem conhecer o Código de Ética da APCV, reforçando a evidência de que os direitos das pessoas apoiadas são conhecidos e respeitados na prestação dos serviços.

Resultados de avaliação da satisfação - Apresenta valores estáveis ao longo dos anos:



Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Dinamização desta temática no grupo de autorepresentação	--	Resp GAR	2026
Participação em eventos organizados pelo IDiPD	--	Técnicos	2026

CRITÉRIO 14

A organização informa e apoia as pessoas servidas de forma a compreenderem os seus direitos de forma acessível.

Indicadores:

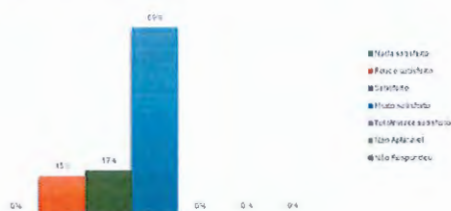
23. A organização assegura que as pessoas servidas estão conscientes dos seus direitos.

Análise / Evidências / Documentação	Classificação
São implementadas variadas estratégias na prática do dia-a-dia para que os clientes estejam conscientes dos seus direitos. É também nossa opinião que, fruto do trabalho dos técnicos de sensibilização e reforço desta questão, o grau de exigência dos clientes é também maior, o que demonstra a sua consciência e autodeterminação. Foram obtidos os resultados seguintes relativos às questões de avaliação da satisfação dos clientes:	3

% de satisfação dos clientes em relação à promoção e conhecimento dos direitos (2025)

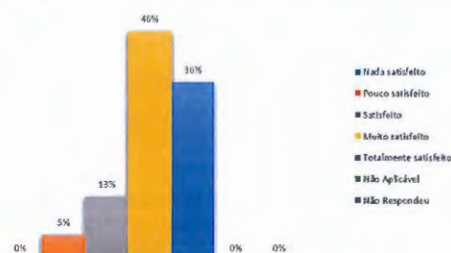
Formação Profissional

16 A APCV respeita os meus direitos



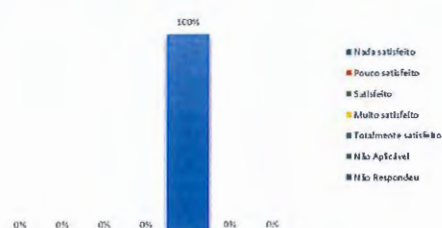
Apoio em Regime de Ambulatório

14 Promoção dos meus direitos pela APCV



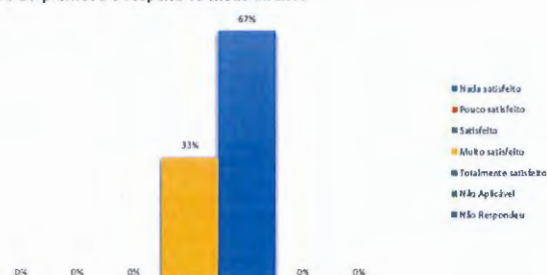
Lar Residencial Sede

19 A APCV promove e respeita os meus direitos



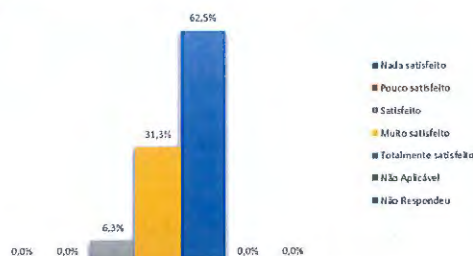
Lar Residencial Oliveira do Conde

19 A APCV promove e respeita os meus direitos



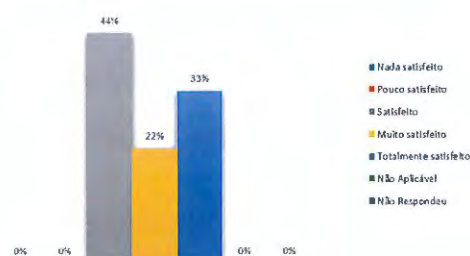
CACI-Sede

16 A APCV promove e respeita os meus direitos



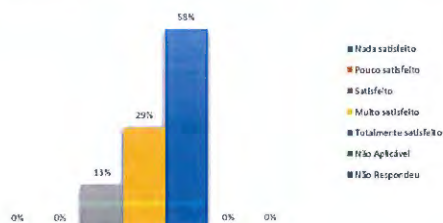
CACI- Oliveira do Conde

16 A APCV promove e respeita os meus direitos



Residência de autonomização para a inclusão

18 Os/As Colaboradores/as da Residência Autônoma respeitam e promovem os meus direitos e deveres.



Ações de melhoria / inovação

Local

Responsável

Prazo

Ações de melhoria descritas no Critério 16

-

-

-

CRITÉRIO 15

A organização respeita que as pessoas servidas atingem livremente as suas aspirações e objetivos pessoais em linha com as suas escolhas, necessidades e capacidades.

Indicadores:

24. A organização apoia as pessoas servidas a atingirem os seus objetivos pessoais.

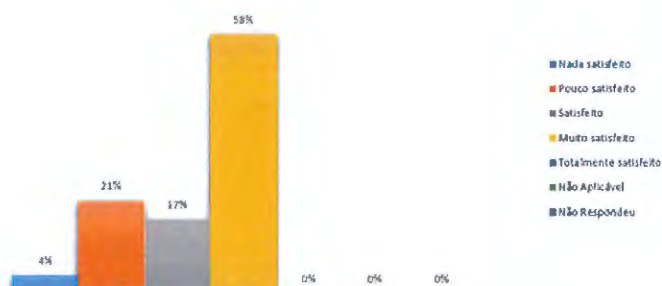
Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A organização encontra-se a reforçar a sua abordagem centrada na pessoa, através da implementação de práticas que promovem a participação ativa das pessoas servidas na definição dos seus objetivos e planos individuais. Estão a ser desenvolvidos mecanismos de auscultação regular das suas preferências e expectativas, bem como procedimentos para garantir que os apoios prestados respeitam as suas escolhas, necessidades e capacidades, favorecendo a autonomia e a autodeterminação.

3

2 A formação está a ajudar-me a conseguir aquilo que eu quero



Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Planos individuais elaborados com participação da pessoa.
- Registos de reuniões de definição/revisão de objetivos.
- Questionários de satisfação e auscultação de expectativas.
- Adaptação das atividades às preferências manifestadas.
- Ações de promoção da autonomia e tomada de decisão.
- Monitorização periódica dos objetivos definidos pela própria pessoa.

CRITÉRIO 16

A organização avalia o seu desempenho na promoção e na prática dos direitos das pessoas servidas em todas as áreas da organização.

Indicadores:

25. A organização tem resultados na promoção e no respeito pelos direitos das pessoas servidas.

Análise / Evidências / Documentação

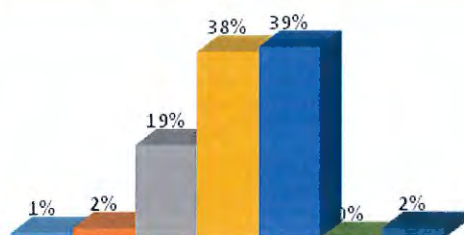
Classificação

Os direitos dos clientes estão definidos documentalmente e são objeto de análise por parte dos nossos colaboradores de forma contínua. Temos especial cuidado quando se tratam de colaboradores novos para que estes, na sua prática do dia-a-dia, possam demonstrar o entendimento e o respeito pelos direitos.

4

% de satisfação dos colaboradores em relação à Consciência e orientação para a promoção dos direitos dos clientes (2025)

27 Consciência e orientação para a promoção dos direitos dos clientes



Resposta	Nº Resp.	Freq. Relativa
Nada satisfeito	1	1%
Pouco satisfeito	2	2%
Satisfeito	18	19%
Muito satisfeito	36	38%
Totalmente satisfeito	37	39%
Não Aplicável	0	0%
Não Respondeu	2	2%

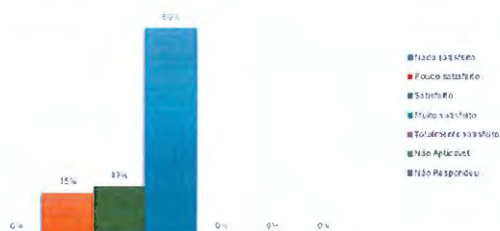
Média por Questão: **4,12**

Desvio padrão p/questão: **17,4 %**

% de satisfação dos clientes em relação à promoção e conhecimento dos direitos (2025)

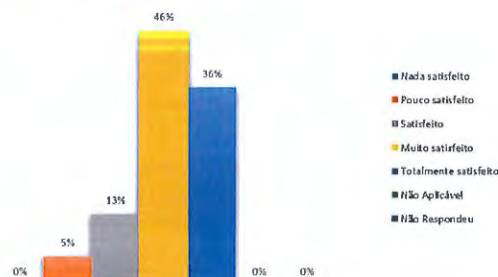
Formação Profissional

16 A APCV respeita os meus direitos



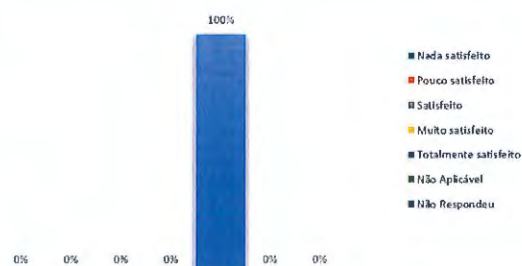
Apoio em Regime de Ambulatório

14 Promoção dos meus direitos pela APCV



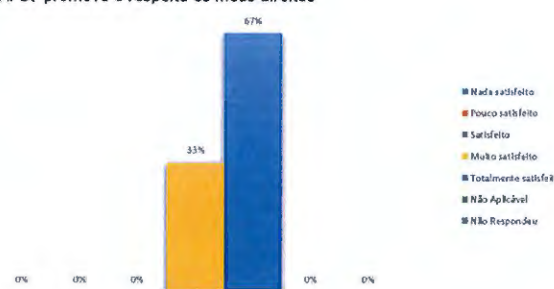
Lar Residencial Sede

19 A APCV promove e respeita os meus direitos



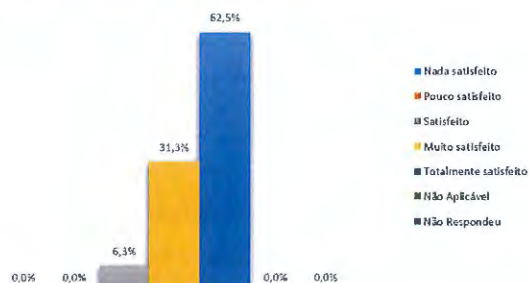
Lar Residencial Oliveira do Conde

19 A APCV promove e respeita os meus direitos



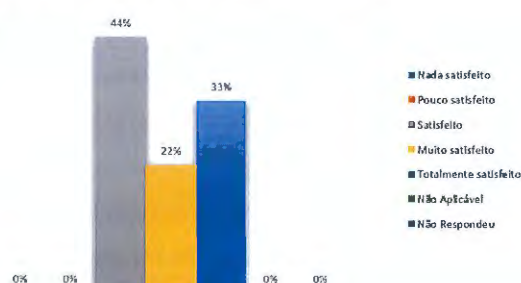
CACI-Sede

16 A APCV promove e respeita os meus direitos



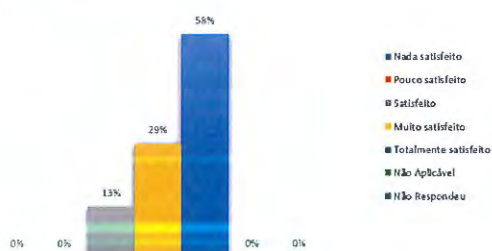
CACI- Oliveira do Conde

16 A APCV promove e respeita os meus direitos



Residência de autonomização para a inclusão

18 Os/As Colaboradores/as da Residência Autônoma respeitam e promovem os meus direitos e deveres.



Ações de melhoria / Inovação

Verificar a pertinência de uniformizar as questões relativas aos direitos para todas as respostas

Local

Todas as respostas sociais

Responsável

SGQ

Prazo

2026

Dinamização do grupo de autorrepresentação no formato atual

Todas as respostas sociais

Resp. GAR

2026

CRITÉRIO 17

A organização tem um sistema de gestão de reclamações acessível que regista e responde a reclamações das pessoas servidas, compradores e outras partes interessadas relevantes.

Indicadores:

26. A organização tem implementado um sistema de gestão de reclamações acessível.

27. O sistema de gestão de reclamações responde a todas as reclamações.

Análise / Evidências / Documentação

Existem várias formas das partes interessadas poderem reclamar:

Classificação

3



- Informação nos questionários de avaliação
- Caixas de sugestões
- Livro de reclamações
- Contactos da organização
- Formalização com técnicos da APCV
- Canal de denúncia

Consideramos que as partes interessadas podem participar de forma acessível.

Os dados das sugestões e reclamações foram apresentados no início desta revisão.

4. ÉTICA

As organizações funcionam na base de orientações éticas que respeitem a dignidade e o bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores. Fornecem serviços baseados na confiança, confidencialidade e honestidade. As organizações promovem a proteção das pessoas servidas contra abusos e má conduta.

CRITÉRIO 18

A organização promove o comportamento ético e bem-estar dos colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores.

Indicadores:

28. A organização tem implementado uma política de ética e de bem-estar para todos.

29. Colaboradores, pessoas servidas e suas famílias ou cuidadores demonstram como atuam de acordo com a política da organização sobre a ética e bem-estar para todos.

CRITÉRIO 19

A organização define e implementa as suas orientações em matéria de ética, que garantem que a dignidade das pessoas servidas é respeitada.

Indicadores:

30. A organização tem implementado um Código de Ética para assegurar a dignidade da pessoa servida e para orientar o comportamento dos colaboradores na prestação de serviços

31. A organização garante que os colaboradores, pessoas servidas e famílias estão conscientes do Código de Ética e atuam em conformidade.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

Foi ajustada a política de ética e foi alterado o questionário dos colaboradores por forma a incluir esta avaliação. A política inclui a necessidade de ter em consideração todas as partes interessadas.

3 / 3

O código de ética permanece atual. Têm sido feitas diversas dinâmicas de apresentação para partes interessadas já em contacto com a APCV, quer quando há renovação de contributos (novas famílias, novos colaboradores, novos parceiros)

Não foram identificadas não conformidades em assuntos relacionados com a promoção da ética.

A política foi comunicada e analisada de seguida:

VALOR	PRINCÍPIO	INDICADORES
CONFIDENCIALIDADE A organização e todos os seus colaboradores devem proteger a dignidade, a privacidade e a confidencialidade dos indivíduos que apoiam, agindo de uma forma sigilosa no âmbito da	Controlo da informação	Nº de reclamações relativas à confidencialidade: 0 reclamações 2023 0 reclamações 2024 0 reclamações 2025

ética profissional que lhes é devida.

PRIVACIDADE

A organização e todos os seus colaboradores respeitam espaços e tempos afetos à fruição dos clientes.

Interação sensata

Nº de reclamações relativas à privacidade:

0 reclamações 2023

0 reclamações 2024

0 reclamações 2025

INTEGRIDADE

A organização e todos os seus colaboradores devem respeitar os deveres e direitos de todas as partes interessadas e regras organizacionais de conduta.

Normalidade dos processos

Nº de reclamações relativas aos direitos e deveres e regras gerais de conduta:

0 reclamações 2023

0 reclamações 2024

0 reclamações 2025

RESPONSABILIDADE

A organização e todos os seus colaboradores agem de acordo com a missão, políticas e requisitos do cargo, justificando as suas próprias ações.

Sustentabilidade da organização

Resultados do exercício:

Exercício positivo/negativo em 2023 (180.516,48 euros)

Exercício positivo/negativo em 2024

(262.154,60 euros)

Exercício positivo/negativo em 2025

(221.361,46 euros)

RIGOR

A organização e todos os seus colaboradores tomam decisões com base em factos e executam tarefas e registos, conforme definido nos procedimentos.

Alinhamento da conduta com a visão e missão

Nº de reclamações relativas à privacidade:

0 reclamações 2023

0 reclamações 2024

0 reclamações 2025

EQUIDADE

A organização e todos os seus colaboradores deverão reger-se com isenção e respeito, desprovidos de preconceitos ou discriminações de qualquer natureza, tendo sempre uma conduta de acordo com os valores definidos pela Constituição da República Portuguesa e a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Não discriminação

Nº de reclamações relativas a discriminação:

0 reclamações 2023

0 reclamações 2024

0 reclamações 2025

SOLIDARIEDADE

A organização e todos os seus colaboradores assumem a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços

Cooperação na resolução de problemas

Projetos comuns (várias respostas/sites)

7 projetos em curso em 2023

9 projetos em curso em 2024

10 projetos em curso em 2025

Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Tratamento do tema em reuniões internas de equipa
- Formação em relação à corrupção
- Livro de reclamações eletrónico

Ações de melhoria / inovação

Local

Responsável

Prazo

Formação sobre a temática da ética (incluída na formação de abordagem centrada no cliente).

-

Formador

2026

CRITÉRIO 20

A organização facilita o acesso a serviços e a recursos de uma forma não discriminatória e transparente.

Indicadores:

32. A organização assegura acesso a defensores e/ou pessoal de apoio.

33. A organização demonstra não discriminação sobre o acesso aos serviços.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV garante o acesso aos seus serviços e recursos de forma transparente, equitativa e não discriminatória, assegurando que todas as pessoas têm igualdade de oportunidades independentemente da sua condição pessoal, social, cultural, económica, religiosa, étnica ou de outra natureza. Os critérios de admissão e acesso aos serviços encontram-se definidos, inclusivamente por lei, e são comunicados de forma clara aos clientes, famílias e demais partes interessadas.

A APCV disponibiliza apoio e orientação durante todo o processo de acesso aos serviços, assegurando que os clientes podem recorrer a familiares, representantes legais, defensores ou outros elementos de apoio da sua escolha para a defesa dos seus direitos e interesses. Destes elementos faz parte o gestor de caso que é quem tem a missão de apoio, defesa e acompanhamento da intervenção ao cliente.

São monitorizadas situações de potencial discriminação ou barreiras ao acesso, sendo implementadas medidas corretivas sempre que necessário para garantir a igualdade de tratamento e o respeito pelos direitos de todas os clientes.

A APCV apoia no contacto com entidades externas, nomeadamente segurança social, ministério da justiça, ministério da saúde para tratar de atribuição de benefícios sociais, ajudas técnicas, apoio judiciário, processos de interdição, processos de partilhas, acompanhamento a consultas e exames, isenção de taxas moderadoras, vacinação, internamentos, tratamentos, etc.

Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Regulamento interno que prevê a participação de famílias e representantes, se necessário.
- Participação de familiares e representantes em reuniões.
- Informação fornecida aos clientes sobre os seus direitos e mecanismos de apoio – trabalho realizado pela área do serviço social
- Procedimento de gestão de reclamações que garante reposta aos clientes.
- Manual de prevenção de abusos
- Critérios de admissão transparentes e documentados
- Divulgação pública dos serviços e condições de acesso
- Ausência de reclamações relacionadas com discriminação ou registo das medidas corretivas adotadas

CRITÉRIO 21

A organização garante serviços que operam num ambiente de trabalho seguro de forma a garantir a segurança física das pessoas servidas/ clientes, suas famílias e cuidadores.

Indicadores:

34. A organização tem implementado um plano de saúde e segurança.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

Existe acompanhamento das questões de SST por uma equipa externa.

3

A APCV assegura a prestação dos seus serviços num ambiente de trabalho seguro, promovendo a proteção e o bem-estar das pessoas servidas, clientes, familiares, cuidadores e colaboradores. Para o efeito, são identificados e avaliados os riscos associados às atividades desenvolvidas, sendo implementadas medidas preventivas adequadas para minimizar situações de perigo – relatórios de 2024.

As instalações são monitorizadas e mantidas de forma a garantir condições de segurança, acessibilidade, higiene e conforto. A organização dispõe de regras para a gestão de emergências, primeiros socorros e comunicação de incidentes, assegurando uma resposta rápida e eficaz sempre que necessário.

A APCV encontra-se a reforçar os seus mecanismos de gestão da segurança, através da revisão das avaliações de risco, da atualização dos procedimentos de emergência e do reforço da formação dos colaboradores, com o objetivo de garantir ambientes cada vez mais seguros para as pessoas servidas, clientes, famílias e cuidadores.

Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Formação de extintores
- Realização de simulacros com a empresa externa de acompanhamento
- Implementação das medidas de autoproteção

Ações de melhoria / inovação

Local

Responsável

Prazo

Implementação da consulta aos trabalhadores e avaliação de riscos psicossociais.

-

Ent.
Externa

2026

CRITÉRIO 22

A organização desenvolve mecanismos que previnem o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas.

Indicadores:

35. A organização tem implementado procedimentos que previnem o abuso físico, mental e financeiro das pessoas servidas.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A APCV forma os seus colaboradores no sentido de prevenir a ocorrência de abusos e maus-tratos. Tem um manual de prevenção de abusos e maus-tratos onde são identificados sinais de alerta de:

3

- Maus-tratos físicos;
- Maus-tratos psicológicos;
- Maus-tratos financeiros;
- Negligência;
- Abuso sexual.

O manual indica também como se deve proceder em caso de deteção de abuso, maus-tratos e negligência e tem um conteúdo pedagógico orientado para a prevenção.

Foram implementadas as seguintes estratégias:

- Reunião anual de colaboradores para abordar a temática de abusos e maus tratos.

CRITÉRIO 23

A organização define, monitoriza e avalia um conjunto de princípios, valores e procedimentos que regem o comportamento na prestação do serviço contendo os aspetos de confidencialidade, exatidão, privacidade e integridade.

Indicadores:

36. *A organização tem implementados procedimentos para garantir a confidencialidade das informações sensíveis, a exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física da pessoa servida.*

37. *O prestador de serviços sociais revê os seus procedimentos para a confidencialidade das informações, exatidão dos registos, a privacidade, a dignidade e a integridade física da pessoa servida de forma regular.*

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

Existem procedimentos e práticas concretas de promoção da confidencialidade que vão deste a formação dos colaboradores e influência a outras partes interessadas até a práticas efetivas (regras para receber as famílias, guardas informação sensível, etc).

3

Foram implementadas algumas ações referentes ao RGPD e RGPC (aditamentos aos contratos, alteração de regras associadas).

É pedido o consentimento para a divulgação de imagens para promover a privacidade.

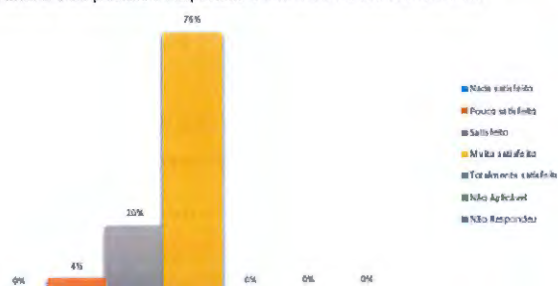
A privacidade é um dos nossos valores: são desenvolvidas dinâmicas para promoção desta cultura.

O Rigor é também um dos nossos valores que vai ao encontro da exatidão dos registos e da necessidade passada a todos os técnicos para que os registos sejam efetivamente o espelho das intervenções.

Na assembleia geral não foram identificadas necessidades de alteração aos procedimentos implementados. Os resultados do indicador (confidencialidade) e das reclamações/ocorrências também sugerem uma prática adequada por parte da APCV.

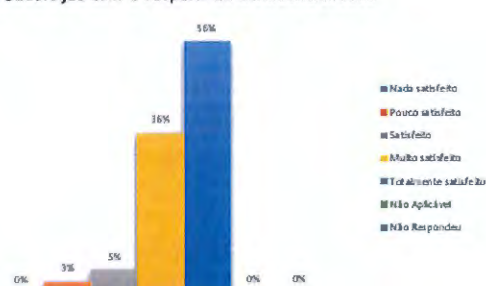
Formação Profissional

18 A minha vida pessoal é respeitada e é mantida a confidencialidade



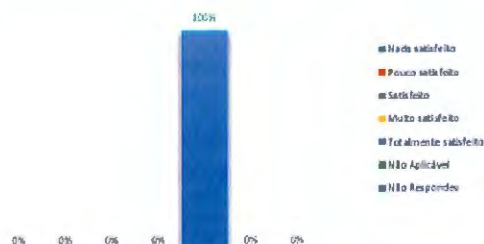
Apoio em Regime de Ambulatório

16 Satisfação com o respeito da confidencialidade



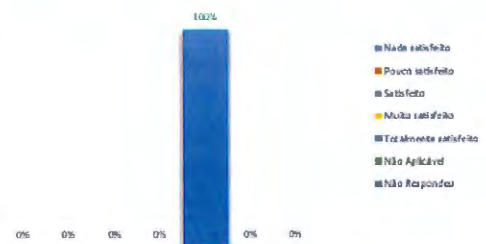
Lar Residencial Sede

16 Sinto que a minha vida pessoal é respeitada e é mantida a confidencialidade



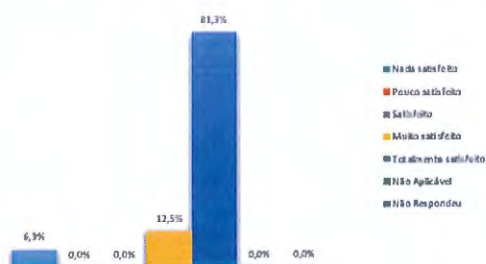
Lar Residencial Oliveira do Conde

16 Sinto que a minha vida pessoal é respeitada e é mantida a confidencialidade



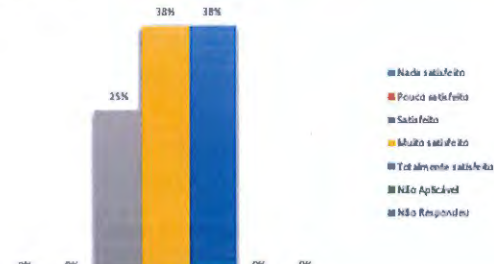
CACI-Sede

19 Sinto que minha vida pessoal é respeitada e a confidencialidade é respeitada



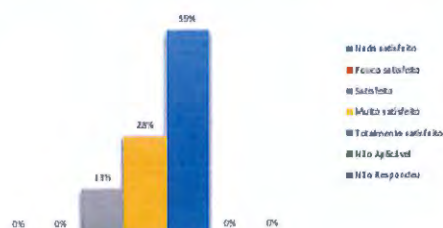
CACI- Oliveira do Conde

19 Sinto que minha vida pessoal é respeitada e a confidencialidade é respeitada



Residência de autonomização para a inclusão

20 Os/As Colaboradores/as da Residência Autônoma respeitam a privacidade e a confidencialidade da minha vida pessoal.



5. PARCERIAS

As organizações atuam em parceria com as partes interessadas relevantes para apoiar a organização a atingir a sua visão e missão. As parcerias apoiam a continuidade de serviços abrangentes e dos resultados centrados na pessoa. As parcerias contribuem para a inclusão das pessoas servidas na sociedade.

CRITÉRIO 24

A organização trabalha em parceria com as partes interessadas relevantes para garantir uma continuidade de serviços abrangentes e a inclusão das pessoas servidas.

Indicadores:

38. A organização demonstra o uso de parcerias para garantir uma continuidade de serviços abrangentes e a inclusão das pessoas servidas.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

As parcerias são avaliadas anualmente por forma a analisar a sua mais-valia e a necessidade de reformular, extinguir ou renegociar protocolos.

Estas parcerias são analisadas para garantir que são promotoras da inclusão e que funcionam no sentido de proporcionar um contínuo de serviços e a abrangência necessária para potenciar a qualidade de vida dos clientes.

Parceiros para a inclusão (exemplo):

- HUF Portuguesa Lda;
- ISS.IP
- Câmara Municipal de Viseu
- Camara Municipal de Mangualde
- Escola Superior Agrária de Viseu
- Surdisol
- Escola Secundária de Castro Daire
- SAAS Viseu
- AvisPT21
- Junta de Freguesia Rio de Loba
- Freguesia de Repeses e São Salvador
- Centro Social e Paroquial de Rio de Loba
- Casa de Saúde São Mateus
- Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, I.P.
- Instituto Nacional Para a Reabilitação (INR);
- Direção Regional de Agricultura e Pesca do Centro – Estação Agrária de Viseu
- Agrupamento de Escolas de Carregal do Sal
- Câmara Municipal de Penalva do Castelo
- Agrupamento de escolas de Penalva do Castelo
- Escola Secundária de São Pedro Sul
- Escola Secundária Emídio Navarro
- IEFP

Parceiros para garantir continuidade e abrangência de serviços (exemplos):

- AHPV
- ESJean Piaget
- Escola Superior de Saúde de Leiria
- Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Instituto Politécnico de Coimbra
- Banco Local de voluntariado de Viseu
- Adamastor AC
- Associação Nacional de Espondilite Anquilosante
- Escola Secundária Viriato
- Escola Superior de Educação

CRITÉRIO 25

A organização avalia os resultados e benefícios das suas parcerias para as pessoas servidas e para a organização.

Indicadores:

39. A organização tem resultados tangíveis e benefícios relevantes das suas parcerias para as pessoas servidas e para a organização.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A monitorização das parcerias de 2025 encontra-se realizada e inclui a avaliação das mais valias.

3

Desta análise consta:

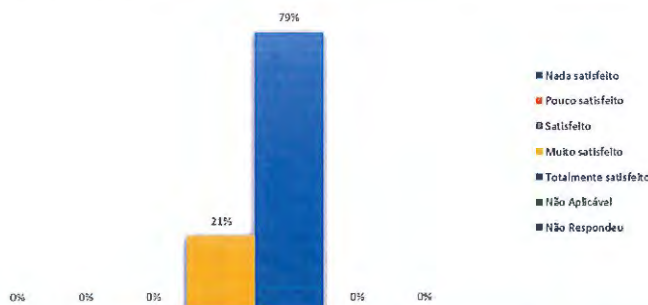
- O nome do parceiro;
- Interlocutores;
- Tipo de parceiro;
- Existência de protocolo;
- Valor acrescentado;
- Continuidade;

Dos parceiros identificados em 2025:

- Novos parceiros: 36
- Parceiros para a inclusão: 127 (inclui parceiros associados à prática em contexto de trabalho na formação profissional)
- Parceiros para a continuidade de serviços e terapêuticos: 11
- Todas as parcerias mantiveram continuidade

Questão colocada a parceiros e financiadores (2025)

10 A APCV atua em parceria com instituições da comunidade para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes



Ações de melhoria / inovação

Separar, na listagem de 2026, os parceiros por resposta.

Local

Responsável

Prazo

Todas

SGQ

2026

Formalização da parceria com o Instituto Piaget

Todas

Direção

2026

6. PARTICIPAÇÃO

As organizações promovem a plena participação e a inclusão ativa das pessoas servidas e a sua representação a todos os níveis da organização e dentro da comunidade. As organizações envolvem as pessoas servidas como membros ativos no processo de tomada de decisão na sua própria equipa de trabalho. Com vista a uma maior igualdade de participação e inclusão, as organizações apoiam o empowerment das pessoas servidas. As organizações apoiam a defesa da promoção da igualdade de oportunidades e da participação das pessoas servidas.

CRITÉRIO 26

A organização é responsiva e apoia as pessoas servidas a exprimirem contribuições individuais, opiniões e pontos de vista.

Indicadores:

40. A organização proporciona oportunidades às pessoas servidas para poderem exprimir as suas opiniões e pontos de vista.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

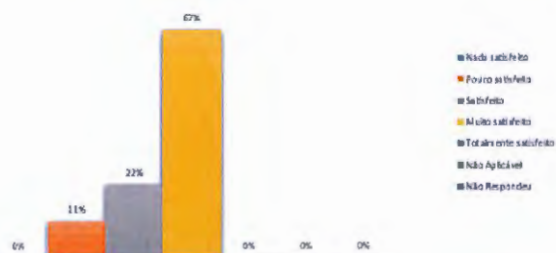
O Procedimento e as estratégias de participação foram levados à assembleia geral (onde participam clientes, colaboradores e famílias). Este tema foi amplamente debatido, excedendo as nossas expetativas.

A participação na organização é potenciada através da disponibilização de meios de participação, nomeadamente as sugestões e reclamações, inquéritos de satisfação, necessidades e expetativas, reuniões regulares com os clientes para que as suas opiniões sejam ouvidas, reuniões para definição, planeamento e avaliação dos PI's (clientes, colaboradores de referência e famílias). Existem ainda reuniões do grupo de autorrepresentação.

Os clientes podem ir à assembleia geral e participar de acordo com a sua vontade.

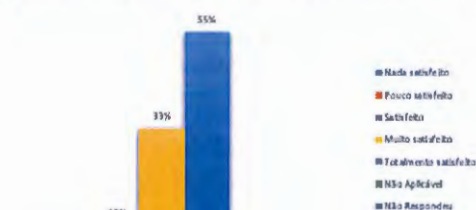
Formação Profissional

12 Fui ouvido(a) nas decisões que me dizem respeito



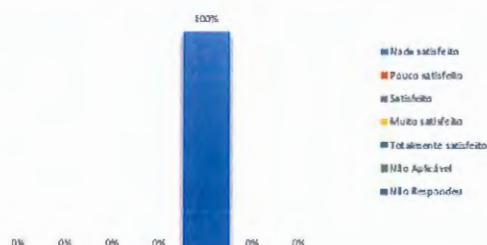
Apoio em Regime de Ambulatório

10 Oportunidade de dar sugestões para a melhoria dos serviços



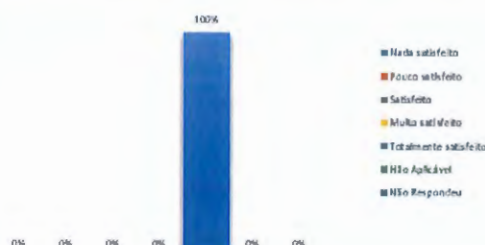
Lar Residencial Sede

17 Quando tenho dúvidas ou questões sei a quem me devo dirigir



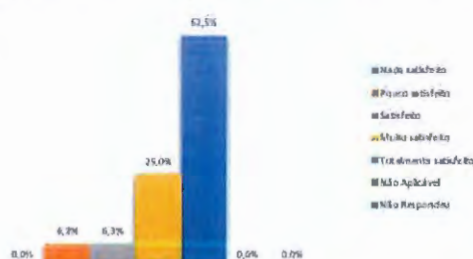
Lar Residencial Oliveira do Conde

17 Quando tenho dúvidas ou questões sei a quem me devo dirigir



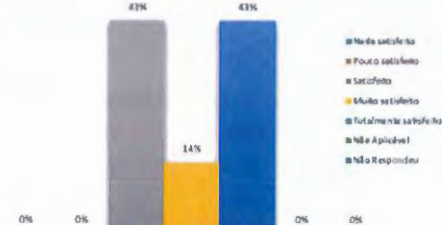
CACI-Sede

9 No C.A.O posso dar sugestões e opiniões e as mesmas são respeitadas



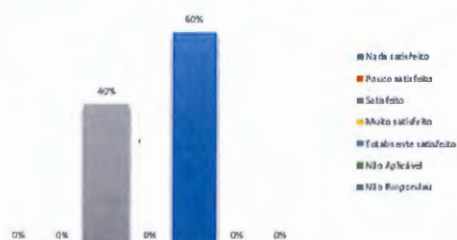
CACI- Oliveira do Conde

9 No C.A.O posso dar sugestões e opiniões e as mesmas são respeitadas



Residência de autonomização para a inclusão

12 Sou envolvido nas decisões que são tomadas e tenho oportunidade de dar a minha opinião.



CRITÉRIO 27

A organização inclui as pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços.

Indicadores:

41. A organização tem implementado uma política e procedimentos para a inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços.

42. A organização tem resultados da inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV considera que, promover a inclusão dos seus clientes cria condições para que todas as pessoas possam participar de forma autónoma, digna e plena. Para além do cumprimento da legislação, a inclusão contribui para uma sociedade mais justa, democrática e solidária, onde a diversidade é reconhecida como uma riqueza e não como uma limitação.

Para verificar o nosso desempenho em relação à inclusão das pessoas servidas como participantes ativos no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços, temos os seguintes indicadores:

- Nº de clientes integrados nas atividades de interação instituição e na comunidade (PA):

2023: --

2024: 305 (21%)

2025: 272 (23%)

- Resultados dos planos individuais na dimensão da inclusão social:

2023: 70,63%

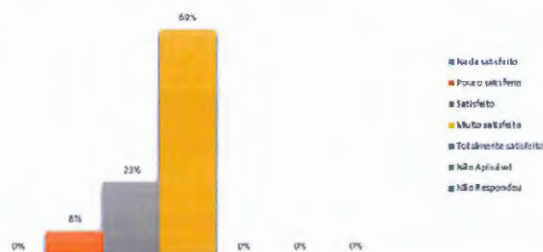
2024: 88,8%

2025: 72,8%.

% de satisfação dos clientes com a inclusão na sociedade (2025)

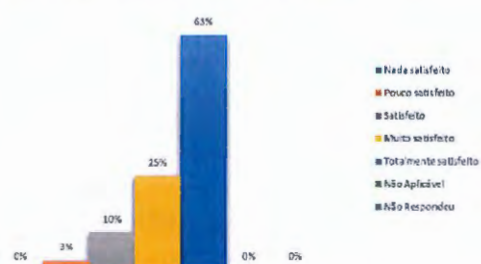
Formação Profissional

17 A APCV promove a minha inclusão na sociedade



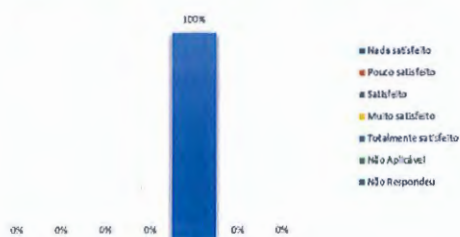
Apoio em Regime de Ambulatório

15 Promoção de Inclusão na sociedade pela APCV



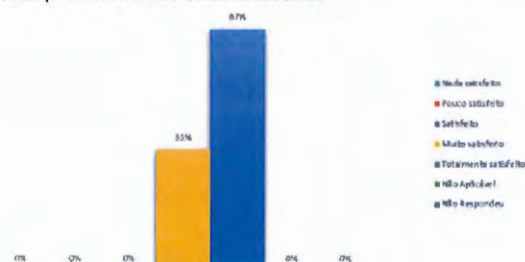
Lar Residencial Sede

20 A APCV promove a minha inclusão na sociedade



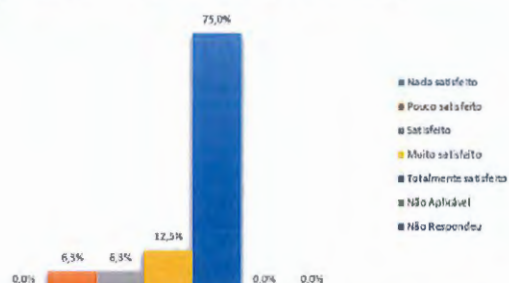
Lar Residencial Oliveira do Conde

20 A APCV promove a minha inclusão na sociedade



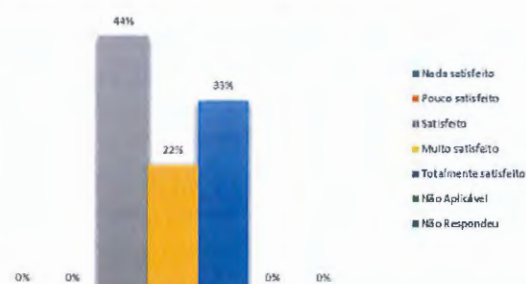
CACI-Sede

17 A APCV promove a minha inclusão na sociedade



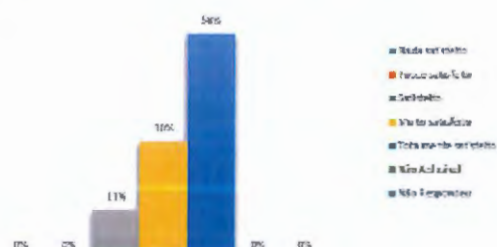
CACI- Oliveira do Conde

17 A APCV promove a minha inclusão na sociedade



Residência de autonomização para a inclusão

19 Os/As Colaboradores/as da Residência Autônoma promovem a minha inclusão na comunidade.



Ações de melhoria / inovação

Implementação e acompanhamento do grupo de autorrepresentação

Local

Todas as respostas

Responsável

Resp. GAR

Prazo

2026

CRITÉRIO 28

A organização revê e reflete anualmente sobre a participação das pessoas servidas, com base nas suas opiniões.

Indicadores:

43. A organização demonstra como reviu e refletiu sobre a participação das pessoas servidas.

Análise / Evidências / Documentação

Para além de todas as oportunidades dadas à participação, onde podem surgir aspetos relacionados com necessidade de revisão de políticas e procedimentos, foi feita a revisão dos documentos e com base da nossa análise dos resultados da participação, consideramos necessária a alteração e ajuste do procedimento por forma a reforçar as questões relacionadas com a promoção do empowerment e inclusão.

Classificação

3

CRITÉRIO 29

A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e utilizadores do serviço compreenderem, aumentarem e melhorarem o empowerment das pessoas servidas.

Indicadores:

44. A organização tem definido e implementado o conceito de empowerment das pessoas servidas.

45. A organização consegue demonstrar resultados tangíveis do empowerment da pessoa servida.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

Por empowerment entende-se um processo intencional e contínuo, centrado na comunidade local e na APCV, abrangendo o respeito mútuo, a reflexão crítica, a atenção e a participação, por meio do qual as pessoas a quem falta o acesso a uma parcela dos recursos/aspetos da vida diária possam ter maior acesso e controle sobre eles, ou ainda como um processo pelo qual as pessoas ganham controlo sobre suas vidas, a participação na vida da comunidade/APCV e uma compreensão crítica do meio que as rodeia. Visa, pois, a constituição de pessoas responsáveis, com maior controlo sobre as suas vidas e maior participação tendo em conta o seu contexto. Na APCV, o empowerment é entendido como um método de trabalho de desenvolvimento social em que os seus clientes desenvolvem competências que lhes permitem melhorar a sua qualidade de vida e a sua inclusão social. Algumas atividades desenvolvidas para a promoção do empowerment:

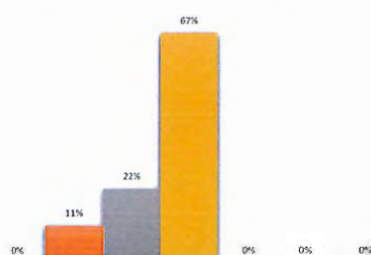
- Debate de assuntos de interesse das pessoas servidas (conceito de autodeterminação, conceito de empowerment, melhoria da educação sexual);
- Atividades dentro e fora da organização;
- Podcasts;
- Artigos de jornais escritos pelas pessoas servidas

Por forma a avaliar o nosso desempenho na promoção do empowerment foram identificados os seguintes indicadores:

% de satisfação dos clientes com aspetos relacionados com empowerment (2025):

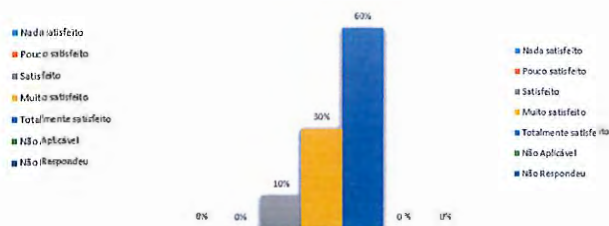
Formação Profissional

12 Ful ouviu(a) nas decisões que me dizem respeito



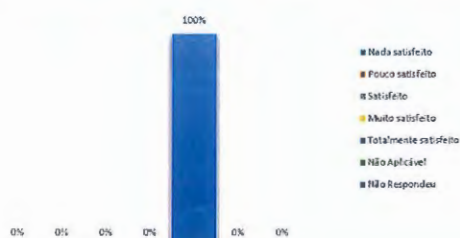
Apoio em Regime de Ambulatório

9 Oportunidade de escolher os serviços disponíveis na Resposta Social Ambulatório



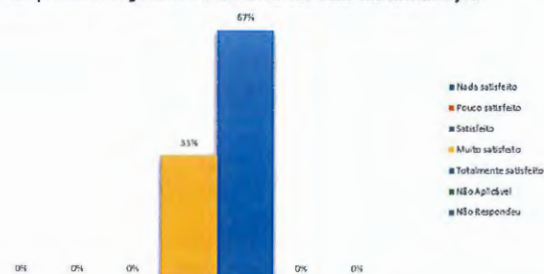
Lar Residencial Sede

7 No Lar posso dar sugestões e as mesmas são tidas em consideração



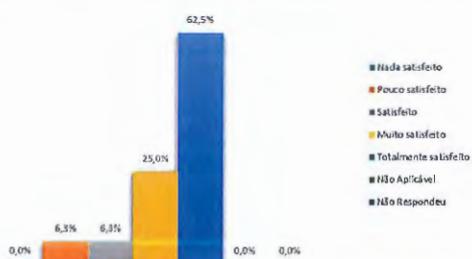
Lar Residencial Oliveira do Conde

7 No Lar posso dar sugestões e as mesmas são tidas em consideração



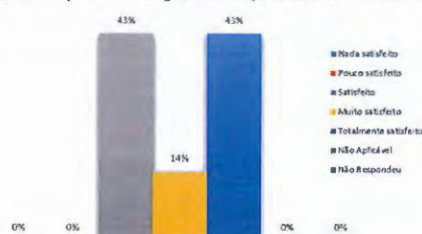
CACI-Sede

9 No C.A.O posso dar sugestões e opiniões e as mesmas são respeitadas



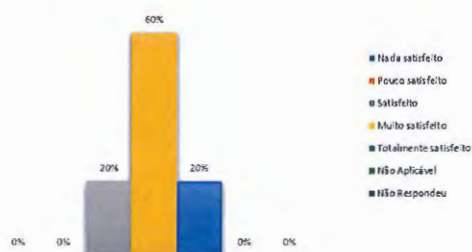
CACI- Oliveira do Conde

9 No C.A.O posso dar sugestões e opiniões e as mesmas são respeitadas



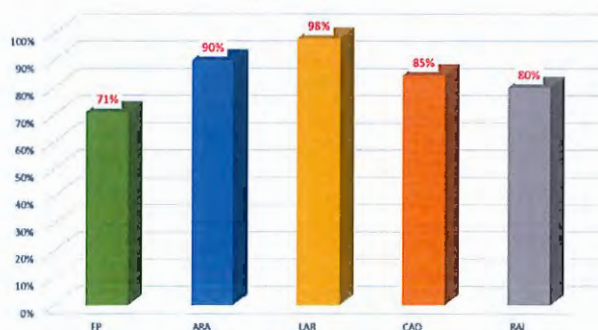
Residência de autonomização para a inclusão

14 Respeitam e procuram satisfazer as minhas decisões/opiniões.



Consideramos os resultados em linha com o esperado, sendo que os resultados da FP e da RAI demonstram maior capacitação dos clientes para avaliar este aspeto e uma maior exigência da sua parte. Verificamos que à medida que os clientes envelhecem, as estratégias têm de ser ajustadas, assim como os indicadores de avaliação. O envolvimento das famílias também é essencial uma vez que a sua expectativa em relação à capacitação dos seus familiares também é essencial.

Satisfação dos clientes com aspetos relacionados com Empowerment (2025)



Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Pesquisar formação/projetos relacionados com a promoção do empowerment para colaboradores e clientes	Todas	GPIC	2026
Comunicação e envolvimento das famílias na definição de estratégias individuais e coletivas para promover o empowerment	Todas	Diretores técnicos	2026
Promoção da recolha de sugestões com os clientes para PAO e identificação no plano	Todas	Direção	Novembro 2026

CRITÉRIO 30

A organização implementa medidas específicas para os colaboradores e pessoas servidas compreenderem e estabelecerem um ambiente de empowerment.

Indicadores:

46. A organização tem estabelecidas as condições para a criação de um ambiente de empowerment.

47. Os colaboradores e pessoas servidas compreendem como o ambiente de empowerment é facilitado.

Análise / Evidências / Documentação	Classificação
Medidas implementadas no sentido de melhorar o ambiente que potencie o empowerment na organização: - Realização de reuniões e ações específicas com os clientes para levantamento de necessidades de formação/informação que permitam aos clientes a escolha consciente em questões relacionadas por exemplo com: utilização segura da internet, sexualidade, direitos e deveres da vida em sociedade, utilização do dinheiro, cuidados de saúde e vida saudável, etc; - Plano de formação contém aspetos específicos sobre a autodeterminação dos clientes na formação dos colaboradores; - Reuniões de formação com cliente e colaboradores onde a temática da participação, empowerment e qualidade de vida é debatida. - Reforço de objetivos e metas na dimensão da Autodeterminação nos PI's - Continuação do trabalho realizado ao nível da autodeterminação e o empowerment dos clientes.	3

Promoção do empowerment dos clientes – estratégias:

Participação na APCV

A APCV fomenta o empowerment dos clientes promovendo a sua participação na vida da organização. Assim, encontram-se disponíveis e são divulgados meios de participação, nomeadamente:

- Sistema de sugestões e reclamações;
- Inquéritos de necessidades e expetativas e de satisfação;
- Reuniões regulares com os clientes para que as suas opiniões sejam ouvidas;



- Reuniões previstas para definição, planeamento e avaliação dos PI's (clientes, colaboradores de referência e famílias);
- Reuniões do grupo de autorrepresentação;

Participação na comunidade

São desenvolvidas competências específicas relacionadas com a autodeterminação e a autonomia e estabelecidas em sede de PI. A APCV promove, incentiva e apoia, através do acompanhamento dos seus técnicos, a autonomia dos seus clientes para que eles se sintam indivíduos verdadeiramente independentes, de forma que esta atitude se possa refletir na sua qualidade de vida. É encorajada e trabalhada diretamente com cada cliente, à medida das suas necessidades e expectativas concretas, a possibilidade de:

- Participar em saídas;
- Efetuar compras pessoais;
- Recorrer autonomamente aos serviços da comunidade;
- Desenvolver atividades socialmente úteis na comunidade;
- Manter uma vida social ativa e independente (ida a concertos, cinema, restaurantes, etc);
- Decidir de forma autónoma as atividades em que participa na comunidade.

7. ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

As organizações prestam serviços que são motivados pelas necessidades, expectativas e capacidade das pessoas servidas. Os serviços prestados têm consideração o ambiente físico e social das pessoas servidas. Estes serviços visam melhorar a qualidade de vida das pessoas servidas. As organizações respeitam a contribuição dos indivíduos pelo envolvimento das pessoas servidas na autoavaliação, planeamento, na prestação do serviço, no feedback e avaliação.

CRITÉRIO 31

A organização oferece serviços que são responsivos à escolha do indivíduo, necessidades e capacidades das pessoas servidas em linha com a missão, visão e valores da organização.

Indicadores:

48. A organização apoia as pessoas servidas para serem capazes de exprimirem as suas necessidades, expectativas e escolhas.

49. A organização presta serviços com base nas necessidades e expectativas das pessoas servidas.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A política de participação e os procedimentos associados à prestação do serviço estão a ser implementados com o pressuposto de que a visão dos clientes sobre o que é mais importante para si são tidos em consideração. As escolhas, opções e pontos de vista são recolhidos em diversos momentos, entre outros:

3

- Sistema de sugestões e reclamações;
- Inquéritos de satisfação;
- Reuniões regulares com os clientes para que as suas opiniões sejam ouvidas;
- Reuniões previstas para definição, planeamento e avaliação dos PI's (clientes, colaboradores de referência e famílias);
- Reuniões do grupo de autorrepresentação;
- Assembleias gerais.

Os principais documentos estratégicos estão em linha com as necessidades identificadas dos clientes, tal como se pode verificar na análise seguinte:

Face às suas necessidades dependem da tipologia do cliente e a análise é efetuada com base na regulamentação em vigor e com a informação enviada pelos reguladores e financiadores. Parece-nos interessante reunir em sede de revisão do sistema as principais necessidades dos clientes atuais.

Os resultados da avaliação das necessidades e expectativas identificam também as necessidades dos clientes atuais e as expectativas remetem para outras necessidades que poderão vir a ser importantes no futuro.

Para ir ao encontro destas necessidades, a APCV adapta e desenvolve os seus serviços de forma individualizada (nos planos individuais) e orienta a sua estratégia para estar preparada para novas necessidades ou reforço da abrangência de

necessidades existentes (ex.: planos para construção de uma nova unidade residencial).

Os planos individuais foram revistos por forma a incluir o modelo de qualidade de vida. Este modelo avalia as necessidades e expectativas de forma holística e os serviços são implementados com base nestas indicações e na avaliação dos técnicos, família e clientes.

CRITÉRIO 32

A organização tem uma definição clara do conceito de Qualidade de Vida para as pessoas servidas e implementa atividades que são baseadas numa análise de necessidades das pessoas servidas, com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida.

Indicadores:

50. A organização tem definido e implementado o conceito de Qualidade de Vida para as pessoas servidas

51. A organização tem resultados tangíveis das atividades que melhoram a qualidade de vida das pessoas servidas.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV entende a Qualidade de Vida como um conceito multidimensional, dinâmico e centrado na pessoa, que resulta da perceção individual do seu bem-estar e da sua participação ativa nos contextos sociais ao longo do ciclo de vida. Este conceito reconhece a diversidade, a singularidade e os direitos das pessoas servidas, promovendo a sua autonomia e autodeterminação. A intervenção da APCV baseia-se no Modelo Heurístico de Qualidade de Vida de Schalock e Verdugo, que integra oito domínios essenciais: bem-estar emocional, desenvolvimento pessoal, autodeterminação, relações interpessoais, inclusão social, direitos (incluindo empowerment), bem-estar material e bem-estar físico. Estes domínios orientam o planeamento, a prestação e a avaliação dos serviços, assegurando uma abordagem holística e personalizada.

Foi considerado pela equipa técnica, após cuidada reflexão, que as iniciativas que visam a qualidade de vida de cada cliente se encontram espelhadas nos PI's uma vez que nestes são registadas as intervenções particulares em cada um dos domínios da qualidade de vida do modelo escolhido e que permitem ir ao encontro do que é a qualidade de vida para o cliente e as suas famílias e o que é considerado mais adequado por parte dos técnicos. Assim, a eficácia das iniciativas que visam a qualidade de vida está diretamente relacionada com o cumprimento dos objetivos de cada PI.

Para verificar o nosso desempenho em relação à melhoria da qualidade de vida dos clientes, temos os seguintes indicadores:

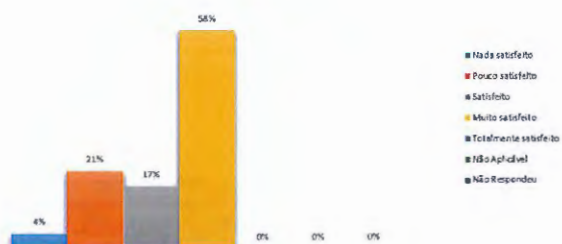
% dos objetivos cumpridos nos planos individuais (2025):

- 2023: 82,4%
- 2024: 94,0%
- 2025: 90,3%

% de satisfação dos clientes com aspetos relacionados com a promoção da qualidade de vida (2025)

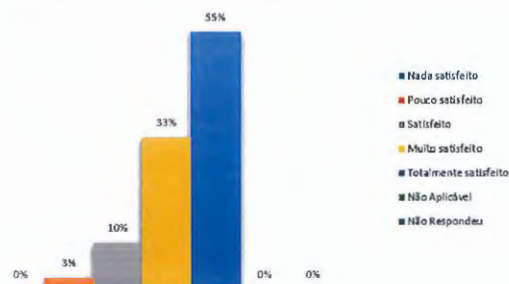
Formação Profissional

2 A formação está a ajudar-me a conseguir aquilo que eu quero



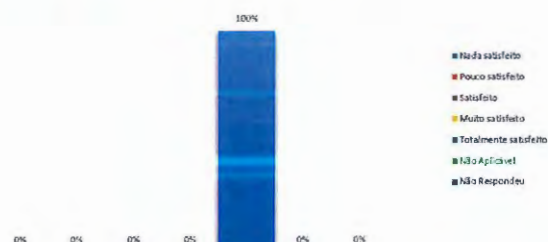
Apoio em Regime de Ambulatório

17 Satisfação com a promoção da Qualidade de vida



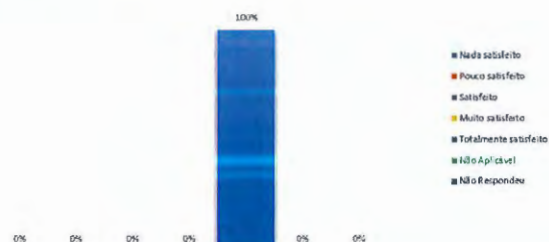
Lar Residencial Sede

12 Considero as atividades que faço importantes para mim



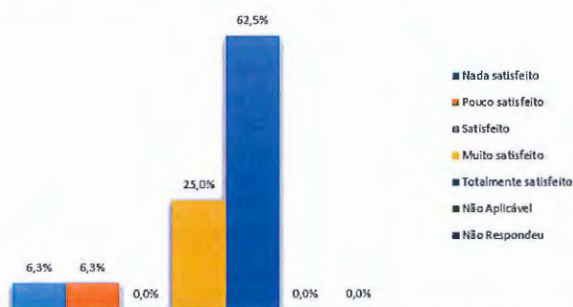
Lar Residencial Oliveira do Conde

12 Considero as atividades que faço importantes para mim



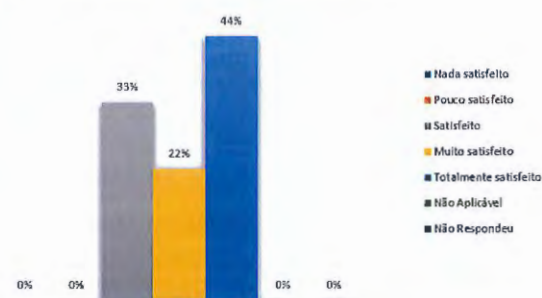
CACI-Sede

18 O CAO melhorou a minha qualidade de vida



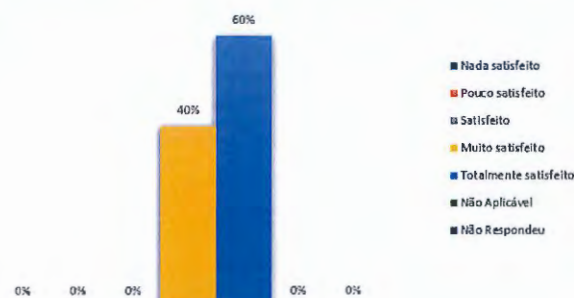
CACI- Oliveira do Conde

18 O CAO melhorou a minha qualidade de vida



Residência de autonomização para a inclusão

5 O Plano Individual contribui para melhorar a minha vida.



O resultado associado à satisfação pela contribuição para a qualidade de vida tem tido valores em linha com o esperado. Este facto pode dever-se a um trabalho mais intensivo dos técnicos de desenvolvimento e aplicação das escalas para focalização da intervenção.

Ações de melhoria / inovação

Local

Responsável

Prazo

Análise da adequabilidade da escala EPR

CACI,
LAR, RAI

Diretores
técnicos

2026

CRITÉRIO 33

A organização tem em conta o ambiente físico e social das pessoas servidas aquando do desenvolvimento, prestação e avaliação dos serviços prestados às pessoas servidas.

Indicadores:

54. A organização presta serviços que se dirigem às necessidades físicas e sociais das pessoas servidas.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

Os nossos serviços são desenvolvidos por forma a ir ao encontro do contexto físico e social dos clientes:

3

- As nossas infraestruturas e ambiente estão adaptadas às necessidades físicas dos clientes
 - Ajudas técnicas adequadas (plataformas elevatórias, casas de banho adaptadas, salas sensoriais, camas articuladas e colchões anti escaras, cadeiras de rodas para mobilidade interna)
 - Acessos aos edifícios e a viaturas (rampas)
 - Viaturas adaptadas
 - Condições térmicas adequadas
- Existem espaços de convívio onde são desenvolvidas atividades sociais, nas salas sensoriais são também trabalhados aspetos sociais.
- É dado apoio para a melhoria das condições sociais através do pedido de prestações sociais. A APCV participa ainda na carta social do concelho onde é feito o levantamento de necessidades, que depois poderão conhecer os casos a intervir que eventualmente serão integrados nas outras estruturas. Todas as valências concorrem umas para as outras.

O nível etário médio dos nossos clientes é cada vez mais elevado o que faz com que haja implicações diferentes quer a nível físico (menor mobilidade, maiores problemas de saúde e maior sedentarismo) que a nível social (o apoio da família fica mais escasso). É evidente que teremos que apostar no reforço de competências nesta área.

CRITÉRIO 35

A organização envolve as pessoas servidas na conceção e revisão do plano individual para garantir que a sua contribuição individual é parte do plano.

Indicadores:

55. A organização tem implementados procedimentos para o envolvimento das pessoas servidas na criação e revisão do seu plano individual.

56. A organização tem resultados tangíveis das suas ações para envolver as pessoas servidas no seu plano individual

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV trabalha individualmente com cada cliente na identificação de necessidades, planeamento de atividades e avaliação dos serviços que a cada cliente são prestados. Apesar destas informações individuais terem obviamente repercussão nos serviços prestados a cada cliente de forma única, poderão também ser entradas valiosas como contributo para a vida da Instituição como um todo.

No acolhimento aos clientes é feito o levantamento de necessidades inicial. O acolhimento serve de enquadramento para a definição do primeiro plano de desenvolvimento individual onde são identificadas as necessidades e expectativas e questões associadas com a sua perceção individual do que é Qualidade de Vida.

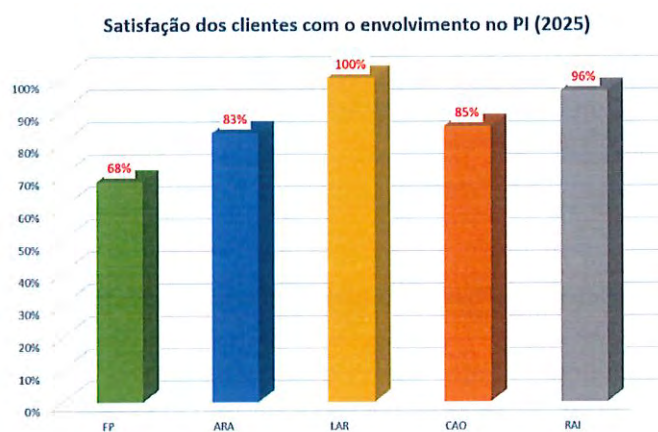
O planeamento das atividades específicas de cada cliente é efetuado com esse próprio cliente, tendo em conta a sua opinião, gostos pessoais e necessidades demonstradas e integra o PI, validado por este. A participação do cliente na definição é sempre fomentada pelo técnico de referência ou pela equipa. Dependendo do cliente, as estratégias diferem, tendo em comum a necessidade de compreensão da importância do momento e da influência nos resultados finais. Os técnicos poderão recorrer a estratégias lúdicas ou na desmaterialização/desconstrução do plano individual para obter uma maior compreensão. Podem ainda ser definidas estratégias ou objetivos da responsabilidade do cliente que o comprometam de forma mais concreta, dependendo da análise da equipa técnica da pertinência destas ações e da vontade expressa do cliente ou da sua família.

A avaliação dos serviços é sempre efetuada em sede de revisão periódica e final do PI ou ainda através do inquérito de satisfação dos clientes, que obviamente recolhe de forma muito objetiva a avaliação pessoal que cada cliente faz do serviço que lhe é prestado, não só na vertente técnica, mas de logística, infraestruturas, serviços de apoio e colaboradores. Decorrente da avaliação poderá ser atualizado o PI, reformulado o planeamento das atividades ou ajustada alguma questão relevante para a qualidade de vida dos clientes e para a sua satisfação.

Por forma a avaliar os resultados das nossas estratégias para envolver os clientes na definição e avaliação dos planos individuais são analisados os seguintes indicadores:

% dos objetivos cumpridos nos planos individuais

- 2025: 90,3%



8. ABRANGÊNCIA

As organizações asseguram que as pessoas servidas têm um acesso contínuo a serviços holísticos e com base na comunidade. As organizações estão empenhadas em prestar serviços que abrangem desde a intervenção precoce até ao apoio e acompanhamento. Os serviços deverão ser prestados de forma coordenada e através de uma equipa multidisciplinar ou numa configuração multiparcerias.

CRITÉRIO 36

A organização garante que as pessoas servidas podem ter acesso contínuo a serviços que abrangem desde a intervenção precoce até ao apoio e acompanhamento, respondendo às exigências de mudança ao longo do tempo.

Indicadores:

57. A organização presta um acesso contínuo a serviços.

58. A organização tem resultados da avaliação do acesso contínuo a serviços.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A APCV sempre que identifica uma situação em que seja aplicável a intervenção de uma entidade / organização externa ou se verifique ser necessário um representante, atua em conformidade. Nomeadamente:

3

- Encaminhamento para apoio jurídico (diretamente da APCV) - Não foram identificadas quaisquer situações;
- Quando é regulamentada a interdição de um cliente, a APCV através de um dos seus técnicos /Direção pode ser tutor ou fazer parte do conselho de família atuando como representante legal (atualmente existem 11 casos de maior acompanhado);
- Apoio no contacto com entidades externas, nomeadamente segurança social, ministério da justiça, ministério da saúde para tratar de atribuição de benefícios sociais, ajudas técnicas, apoio judiciário, processos de interdição, processos de partilhas, acompanhamento a consultas e exames, isenção de taxas moderadoras, vacinação, internamentos, tratamentos, etc.

Não foram detetados quaisquer casos em que por falha de resposta atempada dos colaboradores da APCV, não tenha sido proporcionada a ajuda adequada no encaminhamento das várias situações apresentadas.

A APCV complementa as suas áreas técnicas com parceiros e/ou fornecedores nomeadamente:

- Hipoterapia
- Acompanhamento médico e de enfermagem
- Organizações de acolhimento de estágios na FP
- Cabeleireiro e estética
- Desporto adaptado
- Dança adaptada (Grito Livre)

Resultados relativos relevantes para avaliar o contínuo de serviços no ano de 2025:

- 5 clientes da RAI transitaram da FP, evidenciando a existência de percursos evolutivos entre respostas da própria instituição.
- 1 cliente da RAI foi inserido na família, demonstrando a promoção da integração em contexto familiar quando tal é adequado e possível.
- 2 clientes da RAI frequentam o CACI, revelando a articulação entre respostas para responder às necessidades específicas dos clientes.
- 2 clientes da RAI trabalham numa entidade externa, constituindo um indicador de inclusão profissional e de ligação à comunidade.
- 1 cliente do CACI beneficia de apoio de LRE noutra entidade, o que demonstra flexibilidade e complementaridade na prestação de serviços.
- 27 clientes de LRE beneficiam de apoio nos CACI da APCV, representando o maior fluxo identificado e evidenciando uma forte articulação entre as respostas de emprego e os centros de atividades e capacitação para a inclusão.

Ações de melhoria / inovação	Local	Responsável	Prazo
Reforço de parceiros na área da continuidade dos serviços	Todas as respostas	Diretores técnicos	2026

CRITÉRIO 37

A organização desenvolve serviços numa abordagem holística baseada nas necessidades e expectativas das pessoas servidas, da sua família ou de cuidadores.

Indicadores:

59. Os serviços são baseados na avaliação holística das necessidades e expectativas das pessoas servidas, familiares e cuidadores que levam em conta a situação da vida das pessoas e do ambiente em que vivem.

Análise / Evidências / Documentação	Classificação
APCV desenvolve a sua intervenção através de uma abordagem holística e centrada na pessoa, assegurando que os serviços são planeados com base numa avaliação multidimensional das necessidades, potencialidades, expectativas e objetivos de vida de cada pessoa servida. Esta avaliação é realizada pela equipa técnica, envolvendo sempre a própria pessoa, a família e/ou cuidadores, promovendo a sua participação ativa na definição do percurso de intervenção. A avaliação considera as diferentes dimensões da vida da pessoa, os interesses, preferências e expectativas. São aplicadas escalas de avaliação e de qualidade de vida, selecionadas pela equipa técnica em função das características e necessidades da pessoa, garantindo uma avaliação ajustada e individualizada.	3

Com base nesta informação é elaborado o Plano Individual, onde são definidos objetivos, ações, recursos, responsabilidades e formas de monitorização, sendo este revisto semestralmente (ou quando se verifique necessidade) para assegurar que a intervenção acompanha a evolução das necessidades e expectativas da pessoa servida.

Evidências / Documentação

- Planos Individuais e respetivas revisões;
- Escalas de avaliação e de Qualidade de Vida (selecionadas de acordo com a avaliação da equipa técnica);
- Modelo de qualidade de vida;
- Procedimento Planos Individuais

CRITÉRIO 38

A organização identifica e analisa as atividades de prestação de serviços e monitoriza e mantém o controlo sobre a sua qualidade.

Indicadores:

60. A organização tem implementadas as suas principais atividades de prestação de serviços.

61. A organização monitoriza o desempenho das principais atividades de prestação de serviços regularmente.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

As atividades de prestação do serviço estão formalizadas em procedimentos que definem a forma mais correta de trabalhar e garantem uma cultura de qualidade equilibrada e abrangente.

3

De uma forma geral são estas as atividades:

- Formalização e análise da candidatura
- Admissão do cliente
- Acolhimento do cliente
- Gestão da Intervenção com o cliente
- Avaliação
- Transporte do cliente
- Gestão da Nutrição do cliente
- Cuidados em situação de emergência
- Administração terapêutica

A monitorização dos processos/atividades-chave é também levada a efeito, de forma contínua, pelos diretores técnicos de cada uma das respostas pelo acompanhamento das atividades, ocorrências e reclamações.

Auditoria às atividades:

Consideramos ainda as visitas de acompanhamento segurança social enquanto auditoria à prestação do serviço.

CRITÉRIO 39

A organização presta serviços às pessoas servidas com base na comunidade em linha com sua a visão e missão.

Indicadores:

62. A organização demonstra que presta serviços com base na comunidade.

63. A organização demonstra que as atividades principais do serviço são prestadas em linha com a sua visão e missão.

CRITÉRIO 40

A organização presta serviços às pessoas servidas de uma forma coordenada.

Indicadores:

64. A organização mostra evidências de que as atividades são coordenadas e são prestadas de forma contínua.

CRITÉRIO 41

A organização presta serviços às pessoas servidas num ambiente multidisciplinar ou em multiparcerias.

Indicadores:

65. O prestador de serviço social demonstra que os serviços são prestados de uma forma multidisciplinar.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A APCV está inserida na comunidade e usufrui de todos os serviços possíveis para tornar a sua prestação de serviços mais multidisciplinar e para que haja uma gestão sustentável de recursos à disposição dos seus clientes. Estes serviços são prestados de forma holística para promoção do empowerment e inclusão dos clientes (preconizado na missão).

3 / 3 / 3

Exemplos de alguns serviços utilizados na comunidade:

- Serviços de saúde
- Hipoterapia
- Interprete de língua gestual
- Espaços comerciais da comunidade
- Rede de transportes públicos
- Habitação social

A multidisciplinariedade promovida através de uma identificação de necessidades abrangente em todos os aspetos relevantes e depois na avaliação do que é prioritário, das áreas em que a APCV é autónoma e das áreas em que são efetuadas parcerias.

Áreas para garantir a multidisciplinaridade:

- Psicologia
- Terapia da Fala
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia
- Assistentes Sociais
- Educação Social
- Reabilitação
- Animação Sociocultural
- Desporto
- Informática

É possível verificar na generalidade dos planos individuais que as áreas intervenientes englobam a participação de variadas áreas técnicas consoante o considerado necessário.

9. ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

As organizações procuram atingir os resultados previstos, benefícios e o maior valor para as pessoas servidas e partes interessadas relevantes (incluindo financiadores). As organizações demonstram os resultados alcançados da organização e das pessoas servidas, em linha com a sua missão e as suas atividades principais. Os impactos dos serviços são medidos e monitorizados e são um elemento importante dos processos de melhoria contínua, da transparência e da responsabilização.

CRITÉRIO 42

A organização identifica os seus resultados de negócio e de serviços e tem revisões formais periódicas e independentes.

Indicadores:

66. A organização tem identificados e registados os seus resultados de negócio e de serviços.

67. Os resultados financeiros têm sido periodicamente validados por uma revisão independente para assegurar a continuidade e sustentabilidade financeira.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV identifica, monitoriza e regista de forma sistemática os resultados da sua atividade, garantindo o acompanhamento do desempenho organizacional, da qualidade dos serviços prestados e da sustentabilidade financeira. Os resultados dos serviços são avaliados através da monitorização dos indicadores definidos no Sistema de Gestão da Qualidade, dos objetivos estratégicos e operacionais, dos resultados dos Planos Individuais, das avaliações de satisfação, das taxas de execução das atividades e dos resultados alcançados pelas pessoas servidas.

Os resultados são compilados em relatórios periódicos, analisados pela Direção e pelas equipas de coordenação e utilizados como suporte à tomada de decisão, à melhoria contínua dos serviços e ao planeamento das atividades futuras.

Relativamente à gestão financeira, a APCV assegura um acompanhamento permanente da execução orçamental, da tesouraria e dos indicadores financeiros, sendo as demonstrações financeiras objeto de validação independente, através da fiscalização legal aplicável e da certificação efetuada por entidades competentes, garantindo a fiabilidade da informação financeira, a transparência da gestão e a sustentabilidade da organização.

Evidências / Documentação

- Plano Estratégico;
- Plano de Atividades;
- Relatório de Atividades;
- Relatório de Gestão;
- Relatórios de monitorização dos indicadores do SGQ;
- Relatórios de execução física e financeira dos projetos;
- Relatórios de avaliação de satisfação das partes interessadas;

- Atas das reuniões;
- Relatório do Revisor Oficial de Contas (ROC);
- Orçamento anual e respetiva execução;
- Atas da Assembleia Geral de aprovação das contas;
- Relatórios financeiros apresentados aos financiadores (IEFP, Segurança Social, PESSOAS 2030, entre outros).

CRITÉRIO 43

A organização regista os resultados, efeitos e benefícios dos serviços para as pessoas servidas numa base individual e coletiva.

Indicadores:

68. A organização identifica os resultados e os benefícios para as pessoas servidas numa base individual e coletiva.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

Os resultados alcançados no que diz respeito aos objetivos individuais estabelecidos em cada PI encontram-se no formato definido. Relativamente aos benefícios individuais, estes encontram-se na avaliação dos PI's transpostos para os objetivos atingidos individualmente e nos comentários dos técnicos.

Individualmente, pensamos que o indicador que mais contribui para o desenvolvimento individual está relacionado com o trabalho desenvolvido nos PI's para ir ao encontro das expetativas e necessidades manifestadas pelos clientes.



Os resultados alcançados a nível individual e coletivo são analisados em áreas distintas:

- Resultados relativos à organização no seu conjunto, espelhados na avaliação do planeamento de atividades operacionais;
- Resultados relativos à concretização média dos PI's;
- Resultados associados à melhoria da qualidade de vida;
- Resultados médios de satisfação das partes interessadas,

	% média de obj. alcançados em PI	% de satisfação	% média de obj. alcançados em PI
Clientes	2023: 82,4% 2024: 94,0% 2025: 90,3%	87,8%	Apresentados no indicador 32
Famílias	-	87,0%	-
Colaboradores	-	74,6%	-
Parceiros	-	97,0%	-

CRITÉRIO 44

A organização avalia resultados e benefícios para as pessoas servidas, em linha com a sua missão, a fim de determinar as formas de melhoria e proporcionar melhor valor para as pessoas servidas, financiadores e outras partes interessadas relevantes.

Indicadores:

69. A organização tem implementado ações para a melhoria dos serviços após a avaliação dos resultados e benefícios.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV monitoriza e avalia regularmente os resultados alcançados pelas pessoas servidas, em alinhamento com a sua missão e com os objetivos definidos nos Planos Individuais. A avaliação é realizada através da monitorização dos indicadores de, da monitorização dos Planos Individuais, da aplicação de escalas de qualidade de vida, da avaliação da satisfação das pessoas servidas e famílias, da análise de reclamações e sugestões e da monitorização dos resultados das atividades e intervenções desenvolvidas.

A informação recolhida é analisada pelas equipas e pela Direção, permitindo identificar oportunidades de melhoria e definir ações concretas para otimizar a qualidade dos serviços. As melhorias implementadas podem traduzir-se na revisão de metodologias de intervenção, adequação das atividades às necessidades identificadas, atualização dos Planos Individuais, reforço de recursos, melhoria dos processos internos, definição de novas respostas (através de projetos ou parcerias) e reforço das competências dos colaboradores através de ações de formação.

Evidências / Documentação:

- Planos Individuais e respetivas monitorizações;
- Escalas de Qualidade de Vida;
- Relatórios de monitorização dos indicadores;
- Relatórios de avaliação dos resultados de satisfação das pessoas servidas;
- Questionários de satisfação das pessoas servidas e famílias;
- Registo de reclamações, sugestões e oportunidades de melhoria;
- Atas das reuniões;
- Plano de Ação;
- Plano de Formação;
- Relatórios anuais do plano de atividades

CRITÉRIO 45

A organização mede a satisfação das pessoas servidas e todas as partes interessadas relevantes pela avaliação interna e/ou externa.

Indicadores:

70. A organização tem registado uma visão geral da satisfação das pessoas servidas e das outras partes interessadas relevantes.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

A APCV implementa anualmente um questionário de avaliação de satisfação às partes interessadas (famílias, clientes, colaboradores, parceiros/financiadores) nos quais se obtiveram os seguintes resultados:

3

Colaboradores

A satisfação dos colaboradores foi medida através de um questionário. As principais conclusões são:

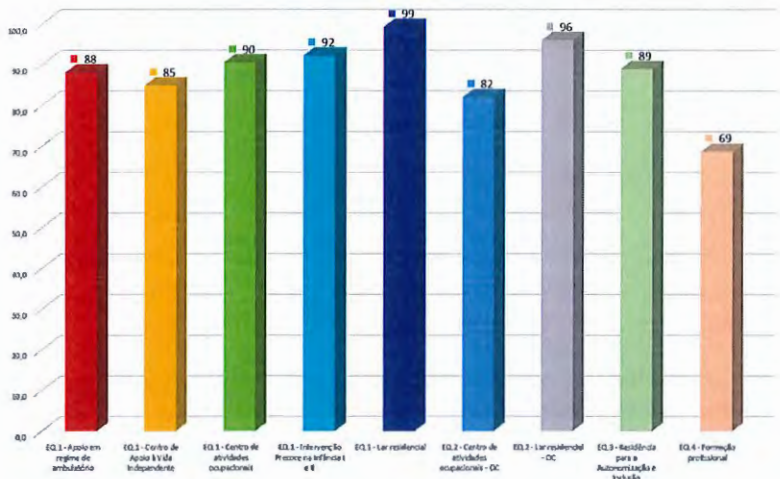
% de retorno 2025: 71%, considerada uma taxa bastante relevante

% satisfação 2025: 74,6% (acima da meta do plano e do resultado de 2024)

Parceiros/Financiadores: % de satisfação 2025: 97,0%

Famílias: % de satisfação 2025: 87,8 %

Clientes: % de satisfação 2025: 87,8 %



Ações de melhoria / Inovação

Local

Responsável

Prazo

Analisar a possibilidade de mudança das instalações da FP

FP

Coordenadora e Diretor Executivo

2026

Reforço das saídas para o exterior para CACI e Lares

CACI/Lares

Diretores Técnicos

2026

CRITÉRIO 46

A organização disponibiliza informação facilmente compreensível e acessível dos registos dos resultados e efeitos, incluindo os resultados de inquéritos.

Indicadores:

71. A organização demonstra que as informações sobre os resultados são compreendidas pelas pessoas servidas, pelos colaboradores e pelas outras partes interessadas relevantes.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

Efetivamente, a divulgação de resultados de forma compreensível (garantindo que são compreendidos) é um dos principais desafios da nossa gestão. É importante para a APCV que seja perceptível e evidente o benefício dos nossos serviços para todas as partes interessadas. Isto leva-nos a questionar quais são os resultados relevantes para cada uma das partes interessadas e quais são os resultados que estão mais relacionados com as suas necessidades e expetativas.

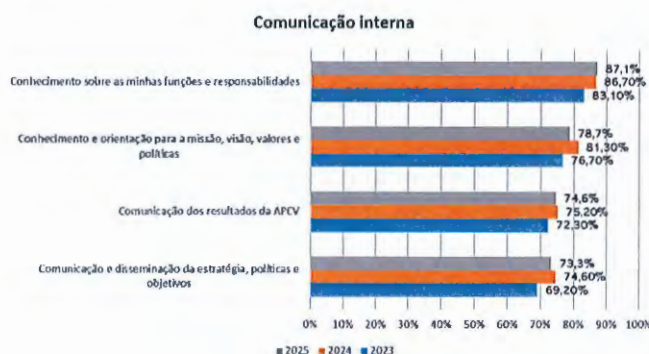
Os resultados pertinentes para os clientes e que eles valorizam, estão em linha com a % de satisfação de clientes. Estes resultados são apresentados em assembleias gerais e nos grupos de autorrepresentação. São ainda afixados em espaços públicos da APCV, divulgados no site e enviados eletronicamente.

Não foram registadas reclamações de clientes onde tenha sido identificada insatisfação em relação à qualidade de informação e passagem de resultados.

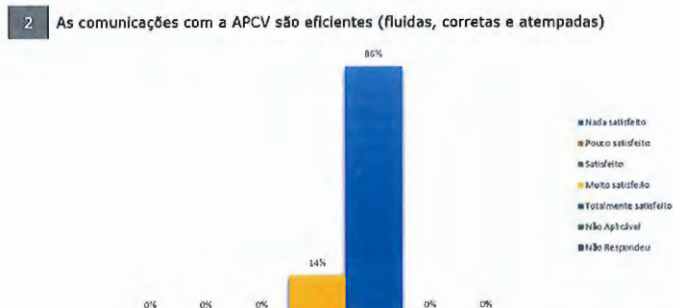
Em relação à família, temos estes resultados de 2025:



Os colaboradores são questionados em relação à sua satisfação com a comunicação interna. Estes são os resultados de 2025:



Em relação aos parceiros, os resultados de 2025 são os seguintes:



Ações de melhoria / inovação

Inclusão de questão concreta sobre comunicação de resultados no questionário de avaliação de satisfação dos clientes

Local

todas

Responsável

Diretores
Técnicos;
gestora
da
qualidade

Prazo

2026

CRITÉRIO 47

A organização define e implementa a sua visão. Os seus valores institucionais nos serviços prestados através do estabelecimento de objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos.

Indicadores:

72. A organização demonstra formas de disseminar informação sobre o desempenho da organização.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

Parceiros:

- Reuniões presenciais
- Envio de documentação/informação por email
- Assembleias gerais

3

Financiadores:

- Disponibilização de informação nas visitas de acompanhamento
- Envio de documentação/informação por email, nomeadamente relatório de atividades e contas e outra informação relevante
- Assembleias gerais

Famílias:

- Reuniões presenciais
- Envio de documentação/informação por email
- Assembleias gerais

Colaboradores:

- Reuniões individuais (avaliação de desempenho)



- Reuniões de serviço
- Envio de documentação/informação por email
- Dropbox
- Assembleias gerais

Clientes:

- Reuniões individuais (plano individual)
- Reuniões em grupo (autorepresentantes)
- Assembleias gerais

Geral:

- Documentação e informação no site da APCV
- Informação afixada em vários locais da instituição

10. MELHORIA CONTÍNUA

As organizações estão empenhadas na aprendizagem contínua e na melhoria contínua dos seus serviços e dos seus resultados. As organizações são proactivas em ir ao encontro das necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas, com informações baseadas em evidências para o desenvolvimento e melhoria dos serviços sociais prestados. As organizações utilizam sistemas para comparar o desempenho do serviço e melhoria contínua.

CRITÉRIO 48

A A organização define e implementa um sistema de melhoria contínua dos resultados dos serviços, formas de trabalho e de aprendizagem.

Indicadores:

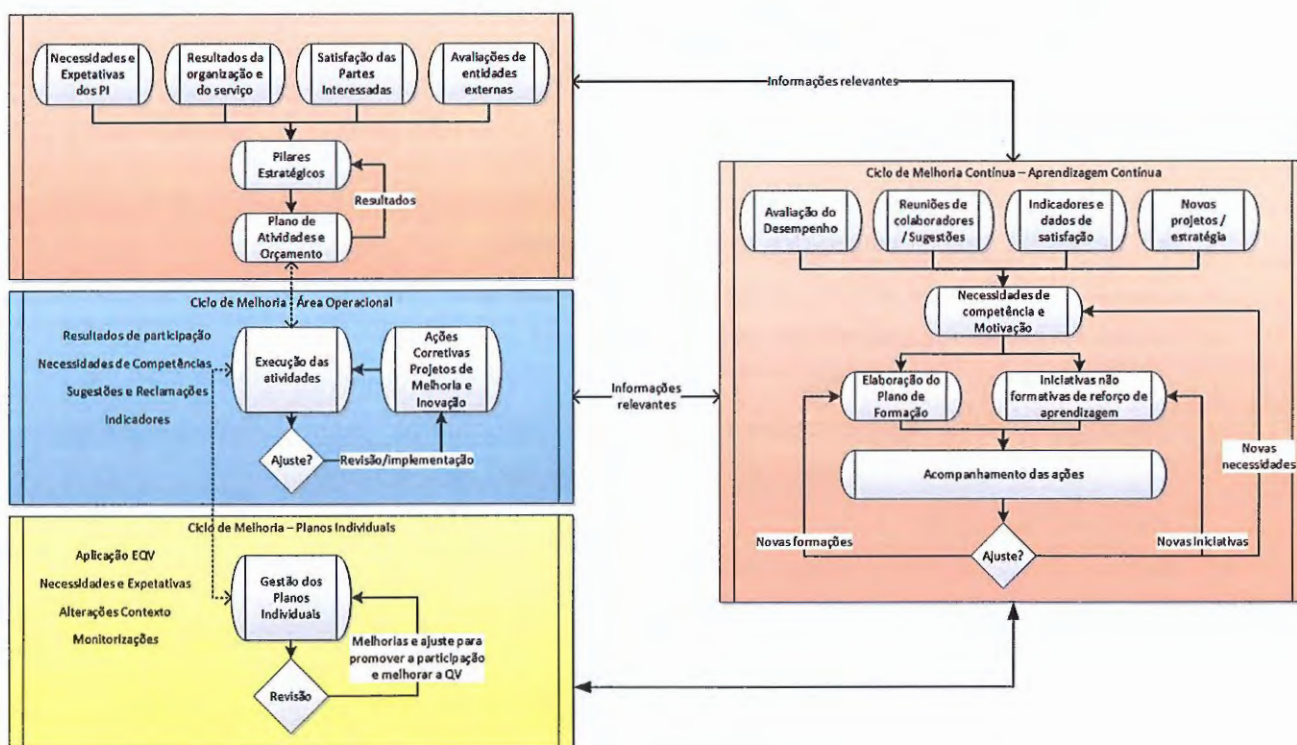
73. A organização tem implementado um sistema de melhoria contínua e aprendizagem.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

Suportada por procedimentos operacionais e registos, o sistema de melhoria e aprendizagem da APCV pode ser esquematizado da seguinte forma simplificada:



CRITÉRIO 49

A organização utiliza mecanismos que fornecem informações para compreender as necessidades futuras das pessoas servidas, colaboradores, financiadores e partes interessadas.

Indicadores:

74. A organização demonstra que usa informações sobre as necessidades futuras das pessoas servidas e partes interessadas para desenvolver e melhorar os seus serviços.

Análise / Evidências / Documentação

Classificação

3

A APCV analisa regularmente a informação recolhida junto das pessoas servidas, famílias, colaboradores, financiadores e restantes partes interessadas, com o objetivo de identificar necessidades emergentes e antecipar desafios futuros. Esta análise resulta da monitorização dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade, da avaliação dos Planos Individuais, das escalas de qualidade de vida, dos questionários de satisfação, das reclamações e sugestões, das reuniões de equipa, bem como da análise do contexto interno e externo e das orientações dos organismos financiadores.

A informação recolhida é discutida em reuniões técnicas, sendo utilizada para apoiar a tomada de decisão, definir ações de melhoria, atualizar procedimentos, planejar a formação dos colaboradores, ajustar os serviços existentes e desenvolver novas respostas de acordo com as necessidades identificadas.

Evidências/documentação:

- Plano Estratégico da APCV;
- Plano de Atividades;
- Relatórios de monitorização dos indicadores do SGQ;
- Atas das reuniões de equipa, coordenação e Revisão pela Gestão;
- Planos Individuais e respetivas revisões;
- Escalas de Qualidade de Vida;
- Questionários de satisfação (clientes, famílias, colaboradores, parceiros e financiadores);
- Relatórios de análise de satisfação e identificação de necessidades;
- Plano de Formação;
- Registo de reclamações, sugestões e ações de melhoria (plano de ação);

CRITÉRIO 50

A organização inicia iniciativas de melhoria ao comparar e trocar desempenhos nas abordagens, resultados dos serviços, atividades e resultados das pessoas servidas.

Indicadores:

75. A organização demonstra que comparou abordagens, métodos de implementação e de resultados com outras organizações de serviço social.

Análise / Evidências / Documentação

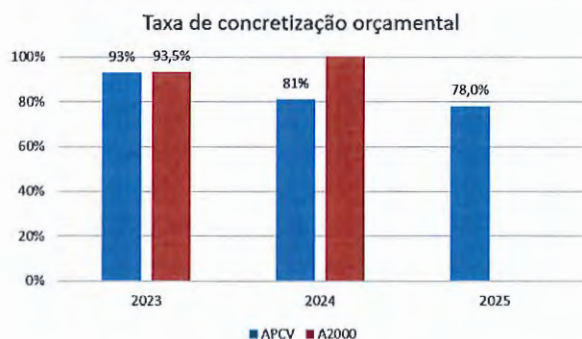
Classificação

3

A APCV realizou uma análise comparativa dos seus resultados, abordagens, atividades e desempenho global com os dados disponibilizados pela Associação 2000, procurando identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e boas práticas. Esta comparação (anos 2023 e 2024) permitiu avaliar o posicionamento da APCV relativamente a uma entidade de referência, contribuindo para uma melhor compreensão dos resultados alcançados e para o reforço da eficácia das suas intervenções.

Seguem alguns resultados de acordo com os princípios.

Princípio da Liderança



Princípio dos Recursos Humanos



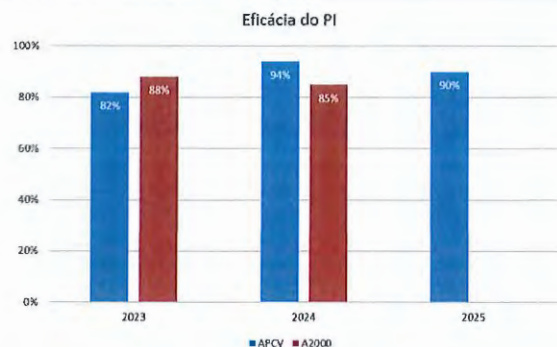
Princípio dos Direitos



Princípio da Participação



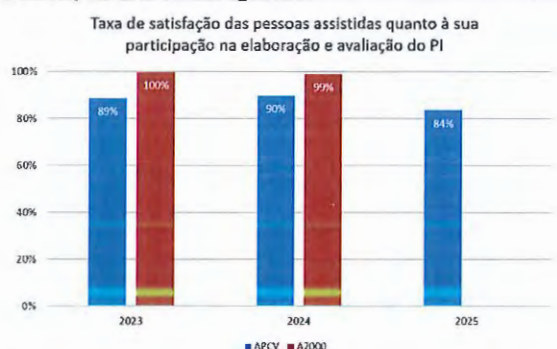
Princípio da Participação



Princípio da Participação



Princípio da Abrangência



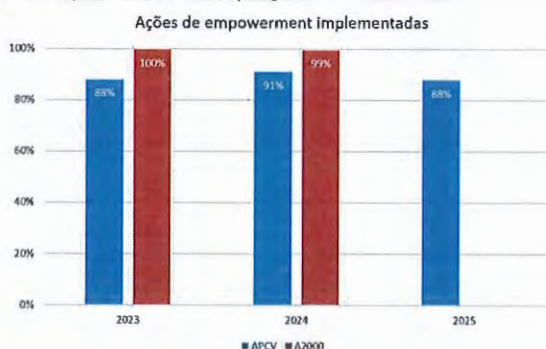
Princípio da orientação para os resultados



Princípio da Participação



Princípio da Participação



Ações de melhoria / inovação

Realização de benchmarking com pelo menos duas entidades congêneres

Local

Todos

Responsável

Gestora qualidade

Prazo

2026

Realização de benchmarking para apurar resultados por princípio (comparar)

Todos

Gestora qualidade

2026

Elaboração do relatório
Gestora da Qualidade

Cátia Faria

Aprovação pela Direção a 29/06/2026
Presidente da Direção

A.S.