

[Handwritten signature]

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE PAIS E AMIGOS DO CIDADÃO DEFICIENTE MENTAL

RELATÓRIO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES CACI 2025



1. Análise da Execução dos Projetos

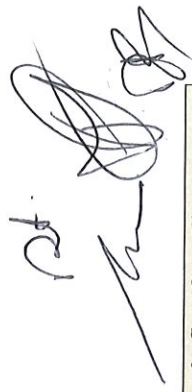
A APPACDM de Mirandela tem mantido, de forma consistente, uma estratégia de participação em programas de financiamento através da apresentação de candidaturas a diversos projetos em diferentes áreas de intervenção. Esta abordagem visa reforçar a capacidade de resposta da instituição, melhorar as condições de funcionamento e promover o desenvolvimento de novas iniciativas em benefício dos clientes. No decorrer do período em análise, foram submetidas várias candidaturas a entidades financiadoras, com os seguintes resultados: candidatura ao Programa de Recuperação (PRR), através da Instituto da Segurança Social, destinada à aquisição de uma viatura elétrica, tendo sido aprovada com um financiamento no valor de 30.000 euros; Duas candidaturas ao Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), das quais uma foi aprovada (hipoterapia), no montante de 8.268,82 euros; Candidatura ao programa BPI Fundação "la Caixa" – BPI Capacitar, que não obteve aprovação e candidatura ao programa Crédito Agrícola, que foi aprovada, com um financiamento de 1.200 euros. A participação nestes programas de financiamento constitui um importante instrumento de apoio ao desenvolvimento institucional, permitindo reforçar recursos, implementar melhorias estruturais e promover novas iniciativas que contribuem para a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

2. Análise dos Objetivos do Plano Anual de Atividades

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado		Justificação	Ações Correivas
			Cumprido	Não cumprido		
Avaliar a taxa de satisfação dos clientes	Aumento taxa de satisfação	≥ 85%	X		A taxa de satisfação de clientes de 2025 foi de 92,7%.	
Analisar e responder às reclamações	N.º de dias desde a receção da reclamação à resposta	≤ 5 dias úteis	X		Relativamente à gestão e tratamento das reclamações do CACI da APPACDM de Mirandela, não foram registadas reclamações no ano de 2025.	



Objetivo	Indicador	Meta	Resultado		Justificação	Ações Corretivas
			Cumprido	Não cumprido		
Implementar medidas de melhoria	Taxa de ações de melhoria implementadas	≥ 65%	X		Foram implementadas ações de melhoria, no CACI. No CACI foram instalados dois ares condicionados em salas e um no corredor. Foram arranjados os ares condicionados do refeitório. Aquisição da carrinha de 9 lugares Toyota. Remodelação da Lajinha do CACI. Selo de excelência - Saúde Pública/ULS Nordeste	
Avaliar a eficácia dos planos individuais dos clientes CACI	Taxa de cumprimento das atividades do PI CACI	≥ 90%		X	A taxa de cumprimento das atividades do PI anual foi de 75 %. Foi realizada a média dos dois semestres do ano 2025. Não foi atingida a taxa, devido a ser um ano atípico de muitas ausências dos utentes e também porque realizamos mais atividades sociais o que provoca ausência dos utentes nas atividades de Plano Individual.	
	Taxa de cumprimento dos objetivos do PI CACI	90%	X		A taxa de cumprimento dos objetivos dos Planos individuais foi superada e cumprida, tendo atingido o valor de 90% em 2025, com realização de média dos dois semestres. Foi atingido o objetivo.	
Participar em atividades de inclusão social no CACI	Número de atividades de inclusão social a participar no CACI	≥ 10	X		O CACI da APPACDM de Mirandela participou em diferentes eventos sendo que no 1º semestre realizaram-se 37 atividades e no 2º semestre realizaram-se 63 atividades, deste modo no ano de 2025 houve um total de 100 atividades de inclusão social junto da comunidade. A meta mais que superada.	
Realizar atividades sociais com os clientes CACI	Número de atividades sociais realizadas no CACI	≥ 50	X		O CACI da APPACDM de Mirandela participou em diferentes atividades sociais que contabilizaram um total de 243 atividades ao longo do ano, no 1º semestre 163 atividades e no 2º semestre 80 atividades. A meta foi mais do que superada.	



Objetivo	Indicador	Meta	Resultado		Justificação	Ações Corretivas
			Cumprido	Não cumprido		
Detetar e corrigir situações anómalas no CACI	Número de não conformidades/situações anómalas detetadas	= 0 Abusos e maus tratos	X		Não existiram não conformidades/situações anómalas detetadas no ano de 2025 no CACI.	
Promover o contacto familiar e o vínculo com as famílias no CACI	Número de atividades que promovam a interação entre clientes e familiares do CACI	≥ 2	X		Em 2025 realizamos o Festival de Sopas em Janeiro, a festa do 27º Aniversário da APPACDM Mirandela para Caci e Lar onde juntamos 20 familiares e realizamos o Magusto Caci e Lar onde juntamos 21 familiares. Proporcionamos também visitas da mãe de um cliente de Lar que vem para o Caci duas vezes por semana.	
Capacitar os recursos humanos de forma a melhorar a prestação de serviços	Taxa de cumprimento do plano de formação	≥ 60%		X	No ano de 2025 o objetivo não foi atingido, o plano de formação não foi cumprido, havendo 83% de colaboradores sem as 40 horas anuais e 17% de colaboradores com as 40 horas anuais.	
Avaliar a satisfação dos colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores	70% colaboradores classificam a satisfação ≥ 3	X		No ano de 2025 a taxa de satisfação dos colaboradores foi de 85,1%. O objetivo foi totalmente atingido.	
Promover a comunicação dos colaboradores	Número de reuniões gerais realizadas entre Direção da APPACDM	≥ 1		X	Em 2025 não houve reunião geral entre Direção da APPACDM Mirandela e colaboradores do CACI. O objetivo não foi cumprido.	Apesar de não ter havido reunião entre Direção e Colaboradores, a Direção Técnica faz mensalmente a ponte com a Direção da



Objetivo	Indicador	Meta	Resultado		Justificação	Ações Corretivas
			Cumprido	Não cumprido		
Implementar ações de melhoria/sugestões por propostas dos colaboradores do CACI	Mirandela e colaboradores do CACI Taxa de implementação de ações de melhoria provenientes de colaboradores	≥ 50%	X		Durante o ano de 2025 existiu a implementação de 4 ações de melhoria por parte dos colaboradores de CACI nomeadamente a lojinha, no wc feminino das utentes a colocação de prateleiras para o calçado, existir um quadro dos clientes de sala, discriminação das limpezas do CACI e apresentação de objetivos de avaliação logo em janeiro.	Instituição sobre assuntos relacionados com os colaboradores.
Promover a participação ativa dos colaboradores CACI	Número sugestões apresentadas pelos colaboradores	≥ 15	X		Durante o ano de 2025 foram apresentadas 25 sugestões no primeiro semestre e 60 sugestões no segundo semestre por parte dos colaboradores do CACI mencionadas no relatório de gestão do sistema de participação das partes interessadas. Num total de 85 Sugestões no ano.	
Motivar os colaboradores para a participação e envolvimento nas atividades da instituição	Taxa de participação dos colaboradores na realização de atividades extra (eventos) CACI	≥ 16%	X		A taxa de participação dos colaboradores na realização de atividades extra do CACI foi de 73% no ano de 2025. O objetivo foi atingido. Sendo que no primeiro semestre a taxa foi de 26% e no segundo semestre foi 47%.	



Objetivo	Indicador	Meta	Resultado		Justificação	Ações Corretivas
			Cumprido	Não cumprido		
Desenvolver novas atividades na comunidade	Número de novas atividades junto da comunidade e/ou parceiros CACI	≥ 2		X	No ano de 2025 Implementaram-se 0 atividades novas junto da comunidade. Objetivo não foi cumprido.	Mantivemos as atividades de jardinagem inclusivas e o trabalho no Bar do IPB com os mesmos utentes, contudo este objetivo não está cumprido devido à não existência de mais locais de trabalho ocupacional, bem como utentes que o consigam realizar tarefas profissionais.
Assegurar a implementação eficaz de oportunidades de melhoria CACI	Taxa de implementação eficaz de oportunidades de melhoria	≥ 70%	X		As ações de melhoria no CACI em 2024 foram implementadas com base em contratos realizados e mantêm-se eficazes com a inspeção periódica das mesmas. Bem como implementamos ações de melhoria através de sugestões dadas à Direção ou até mesmo sugestão da Direção. A Taxa é de 100%	
Desenvolver meios de comunicação externa CACI	Taxa de divulgação dos eventos	=100%	X		A taxa de divulgação dos eventos foi de 100%.	
	Número de ações de sensibilização desenvolvidas na comunidade	≥ 2	X		No ano de 2025 apresentou-se 2 ações de sensibilização na comunidade. Uma delas foi a sensibilização junto da comunidade para a existência do dia da pessoa com deficiência e outra o "Saqueinho do Amor" na comunidade para desejarmos positividade e amor na época natalícia.	
Fomentar a proximidade e a participação na comunidade CACI	Número de participantes da comunidade nas iniciativas da instituição	≥ 10%	X		No ano de 2025 foi organizado pelo CACI a atividade de venda de castanhas "Olha o Bilhó", "Sopas" e venda de material na comunidade. Teve adesão superior a 100 pessoas. O objetivo foi totalmente cumprido.	

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado		Justificação	Ações Corretivas
			Cumprido	Não cumprido		
Fomentar a participação interna dos colaboradores para a comunicação da sua atividade	Taxa de cumprimento das reuniões previstas no Procedimento do Sistema de Participação das Partes Interessadas	= 60%	X		As reuniões previstas no procedimento do sistema de participação das partes interessadas dividem-se pelas seguintes categorias: reuniões de direção, colaboradores, equipa técnica e de significativos. O objetivo foi cumprido a percentagem de cumprimento é de 124%.	
Implementar procedimentos de manutenção e conservação	Taxa de cumprimento do plano de manutenção	≥ 85%	X		No CACI o plano de manutenção foi cumprido sendo uma taxa de 100%.	
Celebrar parcerias de cooperação formais e informais com organizações públicas e entidades privadas	Número de parcerias realizadas	≥ 1	X		No ano de 2025 foram realizadas 2 parcerias novas. Foram realizadas a parceria com o Instituto Politécnico de Bragança e parceria com o Centro Hípico de Travancas.	
Aumentar os resultados do exercício no CACI	Autofinanciamento (donativos, sócios, venda de trabalhos, campanhas de angariação de fundos)	≥ 10.000,00€	X		No CACI, o valor de autofinanciamento do ano de 2025 entre donativos (16.112,98), quotas de sócios (10.45,00) e angariação de fundos (6.665,57), foi de 23823,55 euros. O Objetivo foi totalmente atingido.	

121.

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado		Justificação	Ações Corretivas
			Cumprido	Não cumprido		
Reduzir custos com prestadores de serviços/renegociar contratos	Taxa de redução dos custos nas faturas mensais dos prestadores de serviços	≥ 1%	X		No ano de 2025 houve redução dos custos nas faturas dos prestadores de serviços. Em 2024 o valor dos gastos com estes serviços foi de 14495,24€ e em 2025 foi de 13815,8€ o que perfaz uma taxa de diminuição de 4,69%. O objetivo foi cumprido. Neste objetivo informo que: 1-Controlo de pragas – Anual 2-Inspeção de extintores – Anual 3-Segurança, Higiene e medicina no trabalho- Anual 4-Inspeção de gás – 3 em 3 anos 5-Inspeção elevador-2 em 2 anos 6-Inspeção do sistema de Detecção de incêndio – levou uma central nova no ano de 2024. 7-Serviço de Limpeza (Samserv) – Mensal 8- Consultadoria - Esporádico	
Angariar receitas	Valor de fundos angariados no CACI	≥ 2.000€	X		No ano de 2025 realizamos três atividades de angariação de fundos Olha o Bilhó, venda de material na comunidade e o Festival de Sopas realizado nas salas e carpintaria com o valor de 6665,57€.	
Alargar os equipamentos necessários ao desenvolvimento institucional e da prestação de serviços	Taxa de realização de candidaturas de financiamento	=100%	X		Todas as candidaturas elegíveis que existiram, a APPACDM de Mirandela realizou candidatura com o objetivo de melhorar os seus serviços.	



RF



DS

3. Recursos

3.1 Recursos Físicos

A APPACDM de Mirandela dispõe de duas respostas sociais: um Centro de Atividades e Capacitação para a inclusão (CACI) para 30 clientes em edifício autónomo e um Lar Residencial para 24 clientes, a funcionar, desde dezembro de 2013, em instalações próprias. O CACI, tem em funcionamento 3 salas de atividades e um polivalente onde são desenvolvidas atividades desportivas. Dispõe ainda de uma sala de snoezelen para desenvolver sessões de estimulação sensorial com a terapeuta Ocupacional. Os equipamentos em falta serão alvo de possíveis candidaturas a projetos financiados, sempre e quando os mesmos existam.

3.2 Recursos Humanos

O CACI da APPACDM contou com a colaboração de 19 colaboradores durante o ano de 2025.

O CACI tem o quadro de pessoal que cumpre os requisitos exigidos nos normativos vigentes da Segurança Social.

3.2.1. Plano Anual de Formação a Colaboradores

A APPACDM de Mirandela considera que a formação é uma área importante a desenvolver porque garante a melhoria da qualificação dos seus recursos humanos, dada a sua importância na capacitação e qualificação das IPSS's. No ano de 2025 o plano de Formação não foi concluído, contudo já temos uma medida corretiva a decorrer (Fundo de Compensação do trabalho-Plano de Resgate)

3.2.2. Parcerias

É prioridade desta instituição reforçar os laços com a comunidade, promovendo sinergias através da formalização de parcerias que respondam às necessidades identificadas. A realização de parcerias tem sido, desde sempre, um dos objetivos institucionais, na medida em que estas constituem um meio eficaz e eficiente de partilha de experiências,



permitindo elevar padrões de qualidade e trocar informações relevantes entre as partes envolvidas.

De forma global, as parcerias representam uma mais-valia para a organização. Este valor acrescentado reflete-se no número e na diversidade de atividades que a instituição desenvolve, muitas delas possíveis graças às parcerias estabelecidas, como a hidroterapia, atividades socialmente úteis como a jardinagem e o Bar do IPB, consultas de especialidade a preços mais acessíveis e a recolha de papel para reciclagem. Sem estas colaborações, muitas destas iniciativas não seriam possíveis de proporcionar aos clientes. As parcerias permitem igualmente o envolvimento dos clientes em atividades da comunidade, promovendo a sua participação e interação com o meio envolvente. Em 2025, foi também estabelecida uma parceria com o Instituto Politécnico de Bragança. A continuidade destas colaborações contribui para enriquecer a multidisciplinaridade dos serviços prestados e ampliar a oferta disponibilizada pela instituição. As parcerias estabelecidas assumem-se, assim, como uma mais-valia estratégica, uma vez que representam uma aliança baseada na igualdade e na complementaridade de competências entre os parceiros, promovendo uma relação de confiança mútua. Neste sentido, constituem uma estratégia que aposta na identificação, desenvolvimento e concretização de novas oportunidades, capazes de gerar benefícios tanto para as entidades envolvidas como para os próprios clientes. Considera-se, por isso, fundamental que a organização continue a trabalhar em conjunto com os seus parceiros, potenciando vantagens e construindo vínculos sólidos que permitam, em conjunto, alcançar novos desafios e oportunidades.



Handwritten initials and signatures in the top right corner.

4. Projetos de Inovação/Novos Serviços

Realizamos candidaturas a projetos e fomos bem-sucedidos em alguns no ano de 2025. Para o ano seguinte queremos criar uma diversificação de dinâmicas ainda mais alargada com os técnicos para consequentemente termos um aumento de aprovações dos projetos do CACI.

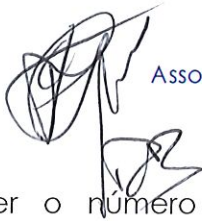
5. Continuidade dos Serviços e Impacto da Organização

A APPACDM de Mirandela assenta a sua atuação num conjunto de políticas orientadoras fundamentais para o bom e eficaz funcionamento dos serviços que presta. Assume como política central de qualidade a garantia da plena satisfação dos clientes, assegurando o cumprimento dos requisitos aplicáveis e promovendo simultaneamente o desenvolvimento organizacional. Neste contexto, a instituição procura garantir serviços de qualidade, ajustados às necessidades, expectativas e características individuais de cada cliente. Desta forma, estabelece como objetivo orientador assegurar a continuidade e melhoria dos serviços prestados, através da implementação de um conjunto de ações estratégicas centradas, sobretudo, nos clientes, sem descurar a valorização dos colaboradores e o envolvimento das restantes partes interessadas.

Assim, a instituição propõe-se:

- Continuar a garantir o apoio aos 30 clientes integrados no CACI, assegurando respostas adequadas que promovam a sua inclusão social, desenvolvimento pessoal e bem-estar;
- Reduzir as barreiras identificadas, de acordo com as prioridades e necessidades dos clientes, através da elaboração e submissão de candidaturas a projetos financiados por programas comunitários, potenciando assim a melhoria das condições de funcionamento e de acessibilidade;
- Dar continuidade às campanhas de angariação de fundos, com o objetivo de assegurar a manutenção e melhoria de algumas atividades desenvolvidas com os clientes, nomeadamente através da aquisição de novos equipamentos e materiais de desgaste, bem como da melhoria das condições de conforto das instalações, designadamente através da instalação de sistemas de ar condicionado e aquecimento nas casas de banho;

Rk



- Manter o número de clientes integrados em atividades socialmente úteis e, simultaneamente, promover o estabelecimento de novas parcerias institucionais que possam, a médio prazo, permitir o aumento das oportunidades de participação dos clientes neste tipo de atividades, reforçando a sua integração na comunidade;
- Promover a abertura da instituição à comunidade, proporcionando a alunos de escolas, crianças de infantários, formandos de diversas entidades e outros grupos a possibilidade de realizar visitas de estudo, workshops e ações de formação nas instalações da instituição, com o objetivo de divulgar o trabalho desenvolvido com os clientes e sensibilizar a sociedade para a inclusão e valorização da pessoa com deficiência.

Paralelamente, a instituição compromete-se a continuar a apostar na melhoria contínua da qualidade dos serviços, através da avaliação sistemática das práticas implementadas, da promoção de momentos de reflexão interna e da participação ativa de clientes, colaboradores e parceiros institucionais no processo de desenvolvimento organizacional. Esta abordagem pretende reforçar uma cultura institucional baseada na responsabilidade social, na inovação e na promoção da igualdade de oportunidades, contribuindo para uma resposta cada vez mais adequada às necessidades da comunidade.



6. Responsabilidade Social

A responsabilidade social constitui um princípio orientador da atuação da APPACDM de Mirandela, traduzindo-se numa forma de gestão baseada numa relação ética, transparente e responsável com a sociedade. Esta abordagem visa contribuir para o desenvolvimento sustentável, promovendo simultaneamente a preservação de recursos e a redução das desigualdades sociais.

Assente em valores como a ética, a inclusão, a inovação e a solidariedade, a responsabilidade social desenvolve-se através de um processo contínuo que envolve toda a organização. Neste sentido, entende-se que a valorização dos colaboradores e o seu grau de satisfação têm impacto direto na qualidade dos serviços prestados. Colaboradores motivados e valorizados tendem a traduzir essa satisfação em maior produtividade e numa prestação de serviços de elevada qualidade. Da mesma forma, clientes satisfeitos com os serviços prestados demonstram maior confiança na instituição, mantendo a sua ligação à mesma e recomendando-a a potenciais novos clientes, contribuindo assim para o reconhecimento do trabalho desenvolvido e da competência das equipas.

Para alcançar estes resultados, a instituição procura desenvolver um conjunto de ações consistentes que, ao longo do tempo, se integram na cultura organizacional. As iniciativas de responsabilidade social abrangem diferentes áreas de intervenção, nomeadamente a comunidade, o meio ambiente, o Estado, a própria instituição e o mercado envolvente. Durante o ano de 2025, a instituição desenvolveu diversas ações neste âmbito, destacando-se:

- Promoção da transparência nos processos de tomada de decisão;
- Divulgação dos valores monetários obtidos nas campanhas de angariação de fundos;
- Cumprimento rigoroso dos normativos legais e regulamentares em vigor;
- Valorização das iniciativas dos colaboradores, incluindo o reconhecimento dessas iniciativas no âmbito da avaliação de desempenho;
- Desenvolvimento de atividades recreativas, formativas e lúdico-terapêuticas dirigidas aos clientes;
- Implementação de programas que incentivam a participação dos clientes na



comunidade, promovendo o princípio da igualdade de oportunidades;

- Estabelecimento de parcerias com empresas e entidades socialmente responsáveis;
- Implementação de práticas de separação de resíduos para reciclagem;
- Promoção de medidas de utilização responsável de recursos, nomeadamente energia, água e papel;
- Comemoração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, envolvendo parceiros institucionais e a comunidade;
- Celebração de datas festivas relevantes, como o Carnaval, a Páscoa, o Magusto e o Natal, promovendo o envolvimento, das famílias e a participação conjunta das diferentes valências da instituição.

7. Reclamações

Durante o ano de 2025 não foram registadas reclamações formais relativamente aos serviços prestados pela instituição. Ainda assim, a organização manteve o compromisso de divulgar e reforçar o conhecimento do sistema de gestão de reclamações junto de todas as partes interessadas, com especial enfoque nos clientes e respetivos familiares ou significativos.

A instituição disponibiliza o livro de reclamações em formato eletrónico, sem prejuízo da existência do respetivo suporte em papel, que se encontra acessível na secretaria. Este mecanismo constitui uma ferramenta importante para a recolha de sugestões, reclamações ou elogios, permitindo à instituição avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades de melhoria.

8. Recomendações para Melhoria

Ao longo do ano de 2025 registaram-se diversos aspetos positivos, bem como alguns desafios que contribuíram para o crescimento e aprendizagem da instituição enquanto organização. A análise global das atividades desenvolvidas pelas diferentes valências permite concluir que, de forma geral, os objetivos definidos no Plano de Atividades foram alcançados.



A instituição tem procurado consolidar um percurso orientado para a melhoria contínua, procurando garantir serviços cada vez mais adequados às necessidades dos clientes e das suas famílias. Neste sentido, torna-se fundamental continuar a rever práticas, reforçar metodologias de trabalho e identificar novas estratégias que permitam aprimorar a qualidade das respostas sociais prestadas.

Um dos principais objetivos da instituição consiste em reforçar a sua dinâmica de integração na comunidade, promovendo iniciativas que contribuam para uma participação cada vez mais ativa das pessoas com deficiência na sociedade.

Considerando que os clientes constituem a prioridade central da instituição, continuará a ser fundamental dinamizar e desenvolver novas atividades que promovam o seu desenvolvimento biopsicossocial, favorecendo a sua autonomia, participação social e qualidade de vida.

9. Conclusões

A APPACDM de Mirandela reconhece que o ano de 2025 foi marcado por diversos desafios, particularmente associados ao aumento significativo dos custos relacionados com alimentação, combustível e serviços essenciais ao funcionamento da instituição. Apesar destas dificuldades, foi também um período marcado pela implementação de mudanças positivas e pelo reforço de várias dinâmicas institucionais.

A experiência adquirida ao longo deste percurso evidencia a importância de continuar a investir na seleção criteriosa e na formação especializada dos recursos humanos, assegurando que o projeto institucional evolua de forma consistente, com elevados níveis de qualidade e eficácia.

Paralelamente, torna-se essencial manter e reforçar estratégias diversificadas de angariação de fundos, bem como promover iniciativas que contribuam para a sustentabilidade financeira da instituição.

Importa igualmente destacar o papel determinante da polivalência e flexibilidade demonstradas por vários colaboradores, que se revelaram fundamentais para garantir a estabilidade organizacional. O trabalho desenvolvido junto das famílias, bem como o acompanhamento dos clientes em consultas médicas e outras necessidades específicas, revelou-se igualmente de grande relevância.



A melhoria do apoio e da orientação prestados às famílias permitiu um conhecimento mais aprofundado das suas realidades, contribuindo para uma compreensão mais clara das dinâmicas individuais de cada cliente. Este conhecimento revelou-se essencial para a definição e implementação de planos individuais mais ajustados às necessidades de cada pessoa.

O percurso de desenvolvimento desta instituição tem sido igualmente sustentado por uma liderança caracterizada pela capacidade de adaptação à mudança, pela determinação perante os desafios e pela organização do trabalho de forma estruturada e produtiva. A tomada de decisões fundamentadas, imparciais e responsáveis, mesmo em contextos exigentes, tem permitido alcançar resultados positivos e promover mudanças reconhecidas por todos os envolvidos.

Apesar das dificuldades inerentes à atividade desenvolvida, a instituição encara os desafios não como obstáculos, mas como oportunidades de crescimento e melhoria contínua, mantendo o compromisso de reforçar a qualidade das respostas sociais e o impacto positivo junto da comunidade.