

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
E CONTAS DE GERÊNCIA**

2018

CERCIESPINHO

ÍNDICE

	Convocatória	3
1.	Introdução	4
1.1	Órgãos Sociais 2017/2020	5
1.2	Princípios da ação	6
1.3	Lista de Siglas	8
1.4	Contexto	9
2.	Relatório de atividades	10
2.1	Destques	10
2.2	Análise resultados por objetivo	15
2.3	Recursos humanos e físicos	25
2.4	Valor acrescentado das parcerias	30
2.5	Impacto inovação e melhoria	31
2.6	Impacto dos programas e serviços na sociedade	34
2.7	Melhoria Contínua	36
3.	Relatório de Contas	39
3.1	Balanço	40
3.2	Demonstração de Resultados por Naturezas	41
3.3	Demonstração de Fluxos de Caixa	42
3.4	Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	43
3.5	Demonstração de Resultados por Serviço e desempenho global de rendimentos e gastos	45
3.6	Anexo às Demonstrações Financeiras	52
3.7	Proposta de Aplicação do Resultado do Período	69
4.	Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	70
5.	Anexos	73
	Propostas de votos do Conselho de Administração	74
	Relatório de Atividades do Centro de Formação Profissional	78
	Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais I e II	90
	Relatório de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta	103
	Relatório de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário	116
	Relatório de Atividades do Lar Residencial	129
	Relatório de Atividades da Residência Autónoma	140
	Relatório de Atividades do Contrato Local de Desenvolvimento Social	151
	Relatório de Atividades do Centro de Recursos para a Inclusão	156
	Relatório de Atividades da Intervenção Precoce	159

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA**Convocatória**

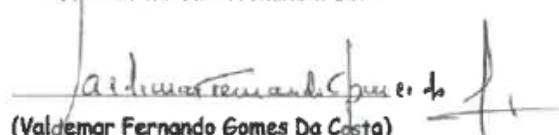
Em cumprimento do Art.º 36º do Código Cooperativo e Art.º 22.º dos Estatutos, da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na Rua 25 de Abril, nº 1496, na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 17 horas, no dia 29 de Março de 2019, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acta da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Atividades do ano de 2018;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2018 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. Apresentação e aprovação de novos cooperantes
5. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

Se à hora marcada não estiver presente a maioria dos membros, a Assembleia reunirá uma hora mais tarde, conforme o ponto 2 do Art.º 37º do Código Cooperativo.

Espinho, 12 de Março de 2019

O Presidente da Assembleia-Geral


(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

1. INTRODUÇÃO

O Conselho de Administração apresenta o Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2018, documento que evidencia o cumprimento da missão e da visão da Cerciespinho, salientando-se o alinhamento dos 14 serviços e dois projetos implementados que apoiaram 2856 pessoas com a finalidade última da organização - promover a cidadania e qualidade de vida dos clientes através do fornecimento de serviços de qualidade.

O ano de 2018 representa o atingir do equilíbrio desejado, resultante do Plano de reestruturação implementado, revelando bons resultados globais do funcionamento e financeiros. Salientamos o resultado líquido, de 32.832,68€, superior ao previsto, e que veio confirmar as decisões e opções tomadas.

Verificamos, ainda, uma melhoria no ambiente, participação e motivação dos colaboradores, patente no pequeno aumento da taxa de satisfação. No entanto, teremos que dar atenção a esta vertente nos próximos anos, encontrando mecanismos sustentáveis de compensação para os colaboradores de alguns serviços, fomentando a satisfação e a motivação.

O rigor na gestão, o acompanhamento do DAF e o empenho particular dos coordenadores e técnicos, monitores AAD e outro pessoal no desenvolvimento da qualidade, na implementação de atividades e projetos permitiu um resultado muito positivo, sendo necessário continuarmos a acompanhar muito atentamente as contas da organização principalmente considerando a instabilidade no funcionamento dos Fundos Sociais Europeus.

O Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2018 vem comprovar o espírito intrépido e de grande competência da nossa organização bem como a dinâmica e capacidade de encontrar soluções para os problemas ou dificuldades, sempre atentos aos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social.

O Conselho de Administração

[Handwritten signatures and names in blue ink]
Dra. Carla
Bessa
Margarida Kaminah
Carlos Oliveira
Julio Ferreira Teixeira Nunes
Delubra
D. Carlos A. Soares

1.1. ÓRGÃOS SOCIAIS 2017/2020**Mesa da Assembleia Geral**

Presidente - Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-Presidente - Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Secretário - Carlos José Oliveira Moreira

Conselho Fiscal

Presidente - Filipe da Volta Milheiro Lima

Secretário - Teresa Paula Gaspar Ramos

Relator - Rita Elisabete Gomes de Carvalho

Conselho de Administração

Presidente - Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-Presidente - Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário - Carlos de Oliveira Pereira

Segundo Secretário - Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro - Carminda de Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro - Ana Paula Pereira Belinha

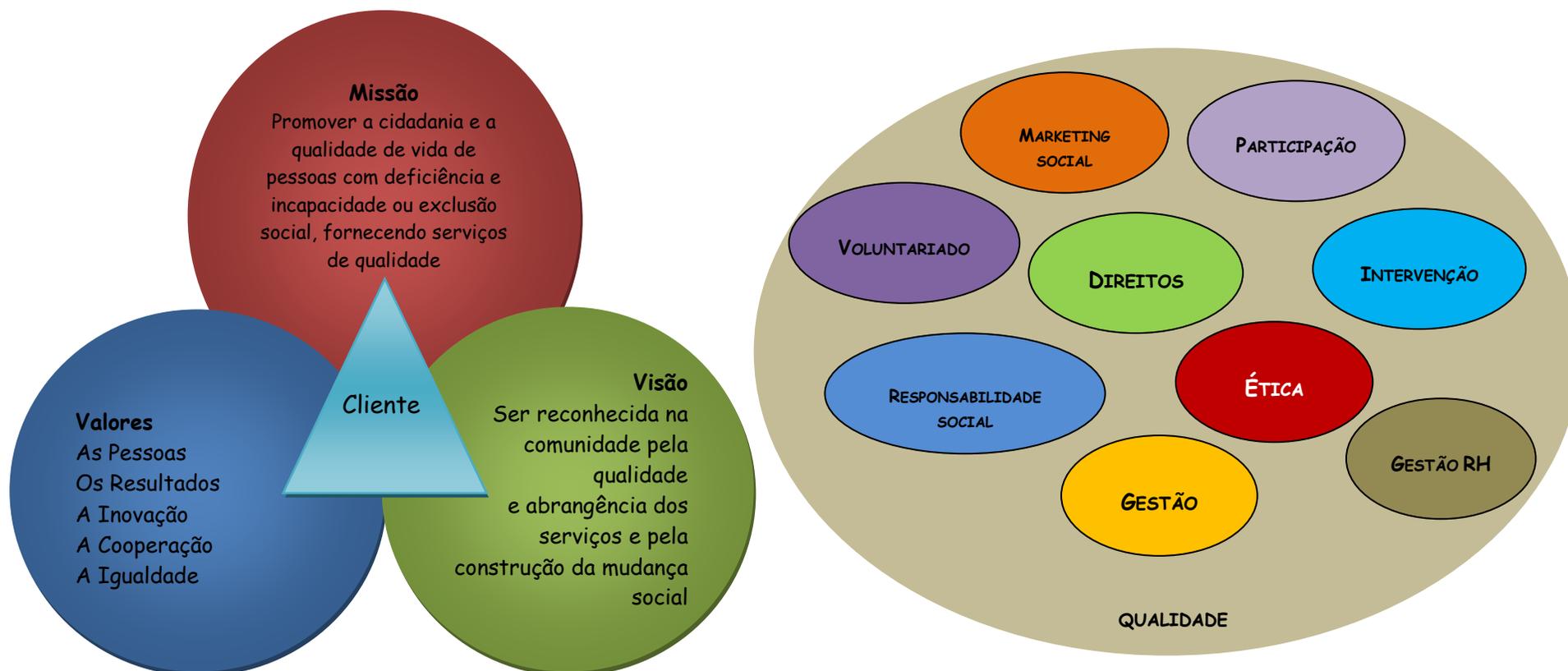
Primeiro Vogal - Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal - José Manuel Bessa da Rocha

Terceiro Vogal - Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

1.2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO

Os princípios de ação que condicionam a intervenção da Cerciespinho são a sua missão, a visão e os valores. Estes estão na base de todo o trabalho realizado em 2018, alinhando-se todos os serviços por estes referenciais. A atividade promovida durante o ano em todos os serviços visa cumprir a missão, promover a visão e observar a estrita e rigorosa prática das políticas e dos valores centrais da organização, que terão que ser evidentes em todos os comportamentos, decisões e atividades dos colaboradores e outras partes interessadas da organização.





O esquema conceitual representa a estrutura organizacional identificando os vários serviços, na intervenção, e as áreas da gestão, evidenciando a centralidade dos clientes, em toda a estrutura da organização, e demonstrando que a comunidade está inserida no sistema que é supervisionado pelos órgãos sociais, diretora geral e coordenadores, com base nos princípios da qualidade. A representação permite identificar a abrangência e complementaridade dos serviços promovidos pela organização bem como o reconhecimento claro dos nossos clientes e da comunidade, como elementos fundamentais para a definição, modelos, metodologias e estratégias de promoção missão e visão da Cerciespinho.

1.3. LISTA DE SIGLAS

AAD - Auxiliar de Ação Direta	FPCT - Formação Prática em Contexto de Trabalho
ACT - Autoridade para as condições do trabalho	FSE - Fornecimento e serviços externos
AEML - Agrupamento de Escolas Manuel Laranjeira	GAI - Gabinete de Atendimento Integrado
AEMGA - Agrupamento de Escolas Manuel Gomes de Almeida	GAM - Grupo de Ajuda Mútua
AFT - Ativos fixos tangíveis	IAOQE - Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação para o Emprego
AIVQ - Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana	IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional
ASCT - Ações sociais, culturais e técnicas	IHRU - Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana
ASG - Auxiliares Serviços Gerais	INR - Instituto Nacional para a Reabilitação
ASU - Atividades Socialmente Úteis	IP - Intervenção Precoce
AT - Autoridade Tributária	IPSS- Instituições particulares de solidariedade social
ATI - Atividades transversais de inclusão	IRC - Imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas
BPI - Banco Português de Investimento	IRS - Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares
CAO - Centro de atividades ocupacionais	ISS - Instituto de Segurança Social
CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente	IUC - Imposto Único de Circulação
CC- Centro comunitário	IVA - Imposto sobre o valor acrescentado
CCP - Código dos Contratos Públicos	HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
CDSS - Centro Distrital da Segurança Social	MAP - Medidas de Auto Proteção
CFP - Centro de Formação Profissional	MAVI - Modelo de Apoio à Vida Independente
CHVNG - Centro Hospitalar de V. N. Gaia/Espinho	MI - Manual de Indicadores
CGD - Caixa Geral de Depósitos	MTSS - Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
CIVMC - Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas	NLI - Núcleo Local de Intervenção
CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social	OMS - Organização Mundial de Saúde
CME - Câmara Municipal de Espinho	PAC - Programa de Apoio Complementar
CNQ - Catálogo Nacional de Qualificações	PAO - Plano de Atividades e Orçamento
CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
CRI - Centro de Recursos para a Inclusão	PCDI - Pessoas Com Deficiência e Incapacidade
CRO - Centro Residencial e Ocupacional	PDI/PI - Plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção
DAF - Departamento Administrativo-Financeiro	PE - Plano Estratégico
DGERT - Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho	PESES - Pessoas Em Situação de Exclusão Social
DR - Departamento residencial	PEST - Análise Política, Económica, Social e Tecnológica
DSRN - Direção de Serviços da Região Norte	PIT - Plano Individual de Transição
EAMA - Emprego Apoiado em Mercado Aberto de Trabalho	POAPMC - Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados
ELI - Equipa Local de Intervenção	
EQUASS - European Quality in Social Services	
ESNL - Entidades do Sector não Lucrativo	
FEAC - Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados	

POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego

PROCOOP - Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais

PNAR - Plataforma Nacional de Auto Representantes

QdV - Qualidade de Vida

RA-Residência autônoma

RH - Recursos Humanos

RGPD - Regime Geral de Proteção de Dados

RSI - Rendimento Social de Reinserção

SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

SAD - Serviço de apoio domiciliário

SGQ- Sistema de gestão da qualidade

SCIE - Sistema de Combate a Incêndios em Edifícios

SCPA - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio

SNC - Sistema de Normalização Contabilística

SWOT - Análise Forças (**S**trengths), Fraquezas (**W**eaknesses), Oportunidades (**O**pportunities) e Ameaças (**T**hreats)

TAEG- Taxa anual efetiva global

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

TSU - Taxa social única

1.4. CONTEXTO

A análise do contexto remete para a aferição das condicionantes previstas no Plano para 2018 e que efetivamente tiveram mais impacto no desenvolvimento do plano. A análise será realizada ao nível do Plano Estratégico (PE) 2017/2020, da análise PEST (política, económica, social e tecnológica), enquanto vertente mais externa à organização e da análise SWOT - pontos fortes, fracos, vulnerabilidade e oportunidades, num enquadramento mais interno em termos das condicionantes ao planeamento.

Ao nível do PE 2017/2020 verificamos que os eixos estratégicos estão a ser cumpridos com exceção do eixo A, naquilo que se refere às candidaturas para o Lar II e CAO III, uma vez que existiram obstáculos traduzidos no atraso da aprovação pelo PARES da reconversão do CAO em lar e na transferência do CAO I para Anta 3, limitando qualquer análise da possibilidade do CAO III. No entanto realizamos candidatura ao PROCOOP para aumento da capacidade do SAD, alteração da estrutura do CC (Centro comunitário e SAAS - serviço de atendimento e acompanhamento social), criação da ELI Espinho, sem resposta até à data. Foram realizadas ainda ações no sentido de encontrar uma solução para a transferência do CAO I, através da possibilidade de nos ser cedida outra escola - Anta2.

Ao nível da análise PEST verificamos que se manteve a incerteza do contexto, nomeadamente a legislação e regulamentação de alguns serviços tendo decorrido o ano de 2018 sem qualquer informação relativamente às alterações previstas para o SAD e Lar. Pese embora a realização de candidaturas ao PROCCOP - programa que permite o financiamento de acordos com a segurança social - não obtivemos aprovação das mesmas e continuamos a aguardar uma decisão.

Ao nível das condicionantes internas, verificamos que não foi possível resolver a maior parte dos pontos fracos, pese embora as múltiplas diligências no sentido da transferência do polo de Anta para a antiga escola Anta3. No entanto, foi implementado com sucesso o plano de reestruturação económica e conseguimos inverter o resultado negativo de 2016. Alcançamos, ainda, as oportunidades ao nível do MAVI - modelo de Apoio à Vida Independente, patente na candidatura submetida para um CAVI - centro de apoio à vida independente.

Ao nível das vulnerabilidades, verificamos que genericamente se mantém, quer pela dependência do financiamento público, quer pela dificuldade de geração de receitas quer pelo risco relativamente à revisão dos acordos com a segurança social, nomeadamente RA, SAD e CC, relativamente aos quais não obtivemos nenhum feedback da Segurança Social. Acrescem as vulnerabilidades dos nossos clientes e famílias, com baixos recursos económicos, culturais e sociais, grupo social em que a crise não está totalmente ultrapassada e onde verificamos um elevado nível de necessidade de apoios.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. DESTAQUES

 Em 2018 a missão da Cerciespinho foi operacionalizada através dos seus **14 serviços**, nomeadamente a formação profissional, centro de recursos do IEFP, oficinas de produção, centro de recursos para a inclusão, intervenção precoce, atividades ocupacionais, apoio domiciliário, lar residencial, residência autónoma, e serviço de cedência de produtos de apoio, para PDCI. Acresce a intervenção comunitária, o contrato local de desenvolvimento social, o banco de alimentos e recursos e os serviços de produção para os clientes PESES. Salientamos que funcionaram 2 projetos adicionais - Projeto Capacitar + e POAPMC. Os 10 serviços para PDCI e 4 Serviços para PESES forneceram estruturas, serviços e atividades a **1001 pessoas com deficiência e 1855 pessoas em situação de exclusão social**, representando um total de **2856 clientes**, denotando-se uma **aumento relativamente a 2017**. Destacamos, ainda, as **11.832 pessoas da comunidade abarcadas pelas 681 ações sociais, culturais e técnicas (ASCT)**. No suporte destes clientes e atividades estão 105 pessoas (86 colaboradores e 19 prestadores de serviços), 6 edifícios e 11 viaturas. A promoção da qualidade de vida e da cidadania dos clientes está patente na **execução dos objetivos do Plano individual de desenvolvimento** de cada cliente que obteve uma **taxa de 89%** e traduzida na taxa média de **satisfação dos clientes de 93%**. Acresce a taxa de **satisfação dos colaboradores de 69%**, que **aumenta relativamente a 2017 (68%)**. Acentuamos que a **execução do Plano de atividades é de 105%**, revelando que conseguimos ultrapassar os resultados e as metas previstas em vários objetivos, embora se verifique que o **Eixo estratégico D não foi atingido**. A intervenção foi realizada **entre 240 dias a 365 dias**, com **342 reuniões internas** de preparação, monitorização e avaliação realizadas e **123 reuniões externas** com parceiros e entidades, permitindo **uma taxa de concretização dos planos de atividade dos serviços de 107%**. Acrescem as **442 comunicações** sobre os serviços e atividades **no site** da Cerciespinho e **no facebook** e nos jornais locais que permitiram divulgar a nossa atividade, dar visibilidade aos direitos e necessidades das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social; Verificamos a realização de **82 atividades de responsabilidade social** da organização com retorno quer para clientes quer para entidades quer para a comunidade e a promoção da inclusão, em várias dimensões, salientando-se as **11 integrações no mercado de trabalho e a taxa de 91% de sucesso educativo**. A cultura da qualidade está patente nos resultados bem como na taxa de satisfação de **77%**, apresentada pelos colaboradores, na dimensão da qualidade.

 Os resultados foram obtidos com a participação ativa de **86 colaboradores internos e 19 prestadores de serviços perfazendo um total de 105 pessoas**. Foram cumpridos os planos de higiene, saúde e segurança no trabalho e o plano de formação e desenvolvimento dos **colaboradores**

que realizaram em média 29h cada durante este ano. A taxa de satisfação apurada de 69%, que associada à melhoria da avaliação e desempenho e aos resultados da intervenção junto dos clientes permite verificar a eficácia da formação e desenvolvimento promovidos. 76% dos colaboradores **tem contratos sem termo**, revelador da política de estabilidade oferecida pela organização. Estes beneficiam de estratégias de reforço da satisfação e motivação através do apoio psicossocial, dos 25 dias de férias, da estrutura dos horários, da cedência de carrinhas, do banco de horas e folgas. Estes recursos humanos trabalharam **122.178 horas com uma taxa de absentismo de 6.6% que aumentou relativamente aos 4.5%** de 2017, decorrente de baixas médicas e licenças parentais. Assegurou-se o envolvimento dos colaboradores através de 19 circulares internas, da participação em 19 iniciativas de angariação de fundos e das 342 reuniões de planeamento e monitorização das atividades. Acrescem os 92% de taxa de sugestões com provimento.

 Os serviços prestados basearam-se na igualdade de tratamento, de oportunidades e na liberdade de escolha. Destacam-se as **ações positivas no sentido da promoção dos direitos dos clientes através das 388 ATI realizadas e 681 ASCT** que permitiram a escolha e acesso a recursos culturais, sociais e económicos fomentando a inclusão social dos nossos clientes e a promoção de uma identidade social positiva. Ao nível do PDI todos os clientes e/ou significativos participaram quer na sua elaboração, monitorização quer na avaliação e foram **realizadas 39 ações de envolvimento** dos clientes na revisão dos programas e serviços, **99 ações para melhorar a intervenção** com os clientes e **91 ações para melhorar o rigor e transparência da informação envolvendo 360 clientes**. A autodeterminação foi continuamente reforçada através das sugestões, do comprometimento nas ATI e das 47 reuniões e atividades dos **grupos de autorrepresentantes do CAO e do Lar** que adquiriram uma dinâmica bastante significativa, em 2018. Acresce o impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida dos clientes, passível de aprofundamento nos relatórios de cada serviço, que claramente demonstra a defesa e promoção dos direitos dos clientes bem como a satisfação das suas necessidades e expectativas.

 Ao nível da ética salientamos que durante 2018 tivemos uma taxa de reclamações de 0.01% mas não tivemos reclamações relativa ao abuso ou quebra da confidencialidade. Salientamos que foram implementados procedimentos ao nível da prevenção e dos cuidados da saúde, ao nível da medicação e dos acidentes de trabalho. Destacamos, ainda, as medidas desenvolvidas para prevenir acidentes e problemas de saúde dos clientes e dos colaboradores. A taxa de satisfação dos clientes de 93% revela o ambiente seguro, o tratamento igualitário e não discriminatório e o cuidado e atenção dados às necessidades dos clientes e famílias patentes nas centenas de contatos e informações trocadas e reuniões realizadas.

 As **atividades realizadas beneficiaram de 166 parceiros** que proporcionaram contributos ao nível de recursos humanos, materiais e financeiros, acesso a serviços e contextos culturais e sociais, concretizando a efetiva inclusão social quer através de estágios, integração no mercado de trabalho, atuação e participação em eventos desportivos e culturais, acesso a informação e a atividades, etc. **As parcerias implicaram 123 reuniões** externas e uma verdadeira **intensificação do fornecimento de informação** ao público em geral através dos jornais, site e facebook mas igualmente através das **34 visitas recebidas** na organização, **12 participações em investigações**, **34 estagiários e 42 voluntários e 33 entidades apoiadas** que permitiram estreitar a relação com a comunidade e aprofundar as parcerias existentes. A avaliação da **satisfação dos parceiros revela uma taxa de 93%**, reveladora do trabalho em rede implementado ao longo dos anos. Foram possíveis as 681 ações sociais, culturais e técnicas e as 388 ATI porque a Organização investiu continuamente no trabalho em rede com entidades públicas e privadas possuindo vários serviços em sistema de consórcio e apresentando uma estreita articulação com a área da saúde, da justiça, da segurança social, do emprego e do mercado de trabalho, com outras Cercis, com as IPSS, Escolas, Centros de saúde, entre outras, que permite a realização de muitas das atividades regulares e também de caráter pontual.

 A participação e envolvimento dos clientes e colaboradores constata-se nos **360 clientes envolvidos na revisão dos programas, na definição e organização das 388 ATI**, na elaboração, avaliação e revisão dos PDI, nas **28 campanhas sociais realizadas, 16 espetáculos e nas atuações dos grupos artísticos**, que permitiram a inclusão dos clientes nos contextos sociais, culturais e lúdicos comuns aos restantes cidadãos. A ação dos grupos de autorrepresentantes incluiu a dinamização de atividades organizadas integralmente pelos membros que demonstraram uma maturidade e dinâmica, muito significativas. Salientamos ainda a **implicação dos colaboradores, parceiros, familiares e público em geral, na dinâmica de funcionamento dos serviços quer evidentes nas sugestões quer na participação ativa nas ações sociais, culturais e técnicas**. Neste âmbito a disseminação do conceito de empowerment, através da dinamização da capacitação e autodeterminação dos clientes permitiu identificar 278 comportamentos reveladores de empowerment e 152 atividades realizadas pela organização que fomentam o empowerment. Considerando os fatores de exclusão social que afetam a maior parte dos nossos clientes, as iniciativas de desenvolvimento de poder, do fomento da capacidade de decisão e de escolha e do reconhecimento externo deste direito, são fundamentais para atingirmos a nossa missão e defendermos adequadamente os direitos dos nossos clientes.

 O centro de todo o trabalho realizado em 2018 foram os **2856 clientes** apoiados, para os quais foram identificadas as necessidades e potenciais e monitorizados os planos de

desenvolvimento individual elaborados com a participação dos próprios. **Os PDI correspondem ao âmago da intervenção realizada constatando-se uma execução dos objetivos dos PDI de 89% e de concretização de 87%**, que revela que a quase totalidade das necessidades e potenciais dos clientes identificadas foram solucionadas. Estes resultados patenteiam o contributo da organização para a qualidade de vida dos clientes e para a sua efetiva cidadania, traduzidas nos **93% de satisfação dos clientes**. A concretização do Plano de atividades dos serviços, com uma taxa de 107%, revela o enfoque nos clientes e nos objetivos que cada serviço se propôs a atingir e que conseguiu ultrapassar. Neste sentido foram **realizadas 12 iniciativas de angariação de fundos e 19 pedidos de apoio financeiro** e material permitindo, entre outros resultados, fazer a manutenção necessária nas instalações e equipamentos para assegurar a dignidade do trabalho realizado e as condições de intervenção. Funcionaram os 14 serviços da organização e implementamos 2 projetos adicionais permitindo apoiar, adicionalmente, 158 idosos e 63 pessoas em apoio alimentar.

 Os serviços fornecidos pela Cerciespinho a 2856 clientes diretos e 11.832 pessoas da comunidade, abarcam um **contínuo de intervenção desde as crianças até aos idosos estruturado num modelo efetivamente holístico - alimentação, roupa, mobiliário, transportes, intervenção precoce, educação, formação, ocupacional, habitação, saúde, tempos livres, cultura, emprego, trabalho, intervenção comunitária, apoio domiciliário e ajudas técnicas**. Destaca-se a interligação entre múltiplos serviços que beneficiam os clientes, respondendo às suas necessidades e **proporcionando a continuidade de serviços a 80% dos clientes** e suas famílias. No entanto, estão identificadas algumas **barreiras nomeadamente as 284 pessoas em lista de espera**, destacando-se **151 para o serviço de Lar e 80 para CAO**. Por último, verifica-se uma **integração no mercado de trabalho de 11 clientes da formação profissional, centro comunitário e RA**.

 O impacto da intervenção realizada é evidente dado que foram atingidas e ultrapassadas as metas identificadas no planeamento com uma **taxa de execução dos planos dos serviços de 107% e do Plano de atividades da Cerciespinho de 105%**. A execução e concretização dos PDI revela taxas de 89% e 87%, respetivamente, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas, vertente patente na taxa de satisfação de 93%. **A taxa média de satisfação das partes interessadas é de 85%** reveladora da capacidade da organização de responder aos desafios da comunidade e promover a qualidade de vida dos clientes. Os clientes revelam, ainda, prazer na frequência dos serviços, valorizam o estabelecimento de relações de amizade com outros clientes e colaboradores e transmitem um sentimento positivo de pertença e alegria, visível a todos os colaboradores, parceiros, voluntários e visitantes.

 Entre 2016 e 2017 foi implementado um **plano de reestruturação económica**, com o objetivo de reequilíbrio das contas da organização e que permitiu o reequilíbrio em 2017, com um

pequeno resultado positivo e a melhoria das condições em 2018. No entanto, temos que analisar 3 vertentes, nomeadamente a vertente do desenvolvimento, a reestruturação e as iniciativas para assegurar a sustentabilidade e a gestão económico-financeira.

Ao nível do desenvolvimento, nomeadamente relativamente à ampliação dos serviços de Lar e CAO, que apresentam listas de espera de 151 e 80 clientes respetivamente foram efetuadas diversas atividades. O projeto do Lar II, a ser implantado no espaço não construído do CRO foi remetido para a Segurança Social para aprovação prévia, tendo obtido a aprovação do PARES que financiou o CRO, somente em dezembro. Relativamente ao CAO I a opção de transferência do polo de Anta para a Escola Anta3 foi abandonada dada a exigência de pagamento do IHRU pelo terreno da escola e adjacente. Foi solicitada à CME outra opção tendo sido proposta a Escola Anta2, que permite somente transferir o CAO I.

Ao nível da sustentabilidade o sistema de acompanhamento eficiente da gestão económico-financeira permitiu, mês a mês, analisar a previsão do resultado líquido e acionar os mecanismos e estratégias de compensação e correção de desvios. Foi possível encerrar 2018 com um **resultado líquido positivo de 32.839,68€**, aproveitando algumas condicionantes e oportunidades.

Salientamos, por fim, a manutenção da realização de iniciativas de angariação de fundos, pedidos de apoios e serviços complementares que permitiram a obtenção de mais de 72.000,00€, importantes quer para o funcionamento quer para as nossas reservas para investimento.

2.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores - 114%

Objetivo A1 - 128%

Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
A.1.1. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Formação Profissional	- N.º de Clientes = >2000	2856
A.1.2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Grau de execução objetivos do PDI=90%	89%
A.1.3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do	
A.1.4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	PDI=80%	87%
A.1.5. Implementação do Programa de Intervenção do Lar Residencial	- Taxa de reclamações por serviço <5%	100%
A.1.6. Implementação do Programa de Intervenção da Residência Autónoma	- Taxa de realização do Plano de reuniões	
A.1.7. Implementação do CLDS Contrato Local de Desenvolvimento Social	da equipa de gestão (28 reuniões) - 100%	33/118%
A.1.8. Implementação do Serviço de cedência de produtos de apoio	- Taxa de integrações socioprofissionais	
A.1.9. Implementação do Serviço de Banco Alimentar e de Recursos	(10)	13%
A.1.10. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção	- Taxa de sucesso escolar	91%
A.1.11. Implementação do Centro de Recursos do IEFP	- N.º de Ações por tipo - => 600	681
A.1.12. Implementação do Centro de Recursos para a Inclusão	- N.º de participantes - 11.000	11832
A.1.13. Implementação do Serviço de Produção	- Taxa média de satisfação => 85%	93%
A.1.14. Implementação da Intervenção Precoce	- Taxa de participação nas ATI/ N.º ATI	/388
A.1.15. Realização de 80 Ações sociais, culturais e técnicas	- N.º de clientes que participam	
A.1.16. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.	- N.º de pessoas apoiadas pelo POAPMC	63
A.1.17. Implementar as atividades transversais de inclusão	- N.º de pessoas apoiadas pelo Capacitar+	158
A.1.18. Implementar colónia de férias para os clientes do CAO/Lar	- Taxa de transferência para a Sociedade	
A.1.19 Implementação do POAPMC		
A.1.20 Implementação do Projeto Capacitar +		

Temos uma taxa de execução de 128% que ultrapassa o previsto patente na concretização dos 14 serviços e 2 projetos que tiveram mais 41% de clientes atingindo 2856 pessoas - 1001 com deficiência e 1855 excluídas. O CLDS terminou em novembro, com excelentes resultados destacando-se também o aumento exponencial do CRiefp, das ações sociais, culturais e técnicas e das reuniões de trabalho. Estas atividades permitiram a cidadania e qualidade de vida dos clientes através dos serviços, bens culturais, informação, concretização de direitos. Acrescem as 82 atividades de responsabilidade social que asseguraram direitos e contribuíram para o ambiente, a economia, o equilíbrio da organização e o bem-estar de clientes, colaboradores e comunidade patentes nos 1376 apoios complementares. A justiça social é evidente nas 11 integrações no mercado de trabalho e nos 91% de sucesso educativo.

Objetivo A2 - 108% - *Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento;*

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
A.2.1 Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação_ 3 grupo	4/grupo
A.2.2 Implementar um sistema de avaliação do impacto da formação	- Taxa de variação da avaliação de desempenho	na
A.2.3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e MAP executados	100%
A.2.4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5	
A.2.5. Fomentar a participação e motivação dos colaboradores	- Taxa média de participação dos colaboradores (reuniões, ASCT, ATI, formação, - Taxa de satisfação dos colaboradores = 75% Taxa de absentismo dos colaboradores = <3%	69% 69% 6.6% -220%

A taxa de execução de 108% evidencia a melhoria nas condições de trabalho através das 74 ações de formação frequentadas pelos colaboradores, das 342 reuniões com uma taxa de participação de 69% e do cumprimento dos planos de manutenção e MAP. A satisfação dos colaboradores, aumentou para 69%, sem atingirmos no absentismo a taxa de 3%, dado que por doença e maternidade tivemos 6.6%. Verificou-se uma redução dos acidentes de trabalho, área em que podemos atuar na redução dos riscos. Verificamos uma taxa de 92% de sugestões com provimento reveladoras da participação dos colaboradores e da abertura da organização. Ao nível da motivação crescem o apoio psicossocial, o banco de horas, a flexibilidade e folgas na elaboração e ajustes dos horários, os 25 dias de férias e a realização da formação dentro do horário de trabalho e numa modalidade de formação/ação.

Objetivo A3 - 107% - *Ampliar a área de intervenção da Cerciespinho através da implementação de novos serviços;*

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
A.3.1. Desenvolver e submeter candidatura para CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente	- Elaboração do projeto;	100%
	- Aprovação	100%
A.3.2. Desenvolver e submeter candidatura - Projeto Trampol- <i>IN</i>	Identificação de um parceiro/financiador	0
	Submissão da candidatura ao Programa Parcerias para o impacto	0
A.3.3. Implementação do projeto FEAC /POAPMC	- N.º de clientes apoiados=40 pessoas	63
	- Distribuição dos alimentos	17.000 Kg
A.3.4. Implementação do BPI Sêniores - Capacitar +	- N.º de Programas psicoeducativos realizados - 3	4
	- N.º de idosos apoiados - 110	158

A taxa de execução de 107% revela a concretização de dois projetos durante 2018 e a elaboração e aprovação de um novo serviço - CAVI, pese embora que não conseguimos o financiador para a candidatura do Trampol'In. O CAVI irá ampliar a oferta de serviços a pessoas com deficiência, promovendo a vida independente destes clientes. O POAPMC apoiou 63 pessoas desfavorecidas que receberam mais de 17 toneladas de alimentos, assegurando uma necessidade básica. O BPI ultrapassou os clientes e as ações previstas, apoiando cuidadores e ampliando a área de intervenção da Cerciespinho. Verificamos, ainda, a ampliação e inovação da Cerciespinho no projeto de psiquiatria comunitária, na animação e na Vila Natal no Bairro da Ponte de Anta, nas jornadas sobre o envelhecimento, na participação na elaboração dos referenciais formativos de 12º para pessoas com deficiência.

B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos; - 119%/60%

Objetivo B1 - 119% - Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
B.1.1. Realizar 10 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas: => 10 iniciativas; 18.500€	12/
B.1.2. Obter patrocínios/financiamentos para os investimentos.	- N.º de pedidos = >8; - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	19;72.400€
B.1.3. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Financeira	11
B.1.4. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir os pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso	59 dias
B.1.5. Gerir a estrutura de custos e receitas da Cerciespinho	- Resultados líquidos do exercício: =€233,48	32.839,68€
B.1.6. Otimizar a estrutura de gastos e rendimentos	- Grau de Execução Orçamental	88.8%
B.1.7.- Reestruturar atividades e serviços;	- Autonomia Financeira	73%
	- Resultados líquidos da organização	32839.68
	- Liquidez imediata	1.78
	- Peso do financiamento público dos serviços	83.8%
	- Taxa de endividamento	27%
	- Peso dos gastos com colaboradores	70.9%

A taxa de execução de 119% revela que atingimos este difícil e instável objetivo, conseguindo um resultado líquido de 32.839,68€, muito superior ao previsto e revelador do impacto da reestruturação operada em 2016/17. Mantivemos a dinâmica nas 12 angariações de fundos e nos 19 pedidos de apoio que resultaram em 72.400€ e uma quantidade significativa de produtos, materiais e equipamentos obtidos para a organização e para a comunidade. Temos bons indicadores económicos patentes na autonomia financeira de 73%, liquidez imediata de 1.78, redução na taxa de endividamento para 27%. Salientamos que num orçamento superior 1.8 milhões os recursos humanos representam 70.9% dos custos e que o financiamento público é de 83.8%, somente para funcionamento, sendo que a organização tem que conseguir as receitas necessárias para o funcionamento e investimento. Transferimos para os clientes todo o financiamento em serviços e produtos, mas igualmente para os colaboradores em ordenados, fornecedores e comunidade.

Objetivo B2- 0% Realizar candidaturas para o financiamento do Lar II e para a readaptação das instalações da Escola Anta 3- transferência do CAO I

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
B.2.1. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial	- Aprovação do projeto de arquitetura na Segurança Social e na CME	0%; 0%
B.2.2. Elaborar as adaptações necessárias ao projeto e programa de intervenção do CAO I e CAO II	- Projeto adaptação da Escola Anta 3 para CAO I aprovado;	0%
	- Programa de intervenção revisto	100%

A taxa de execução de 0% revela que não foi possível obtermos a aprovação dos projetos de Lar II e CAO I, por motivos alheios à Cerciespinho. No Lar somente em dezembro obtivemos a aprovação da alteração do projeto pelo PARES e na CAO I o IHRU exigiu 280.000€ pelo terreno da Escola Anta3 e adjacente. Assim, os processos foram alvo de muitas atividades e reuniões mas perdemos oportunidade de financiamento por falta de aprovação dos projetos. Foi solicitado à CME a Escola Anta2, que somente permite a transferência do CAO I sem os restantes serviços e atividades.

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social - 143%
Objetivo C1 - 129%

Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
C.1.1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI...)	- N.º de reuniões presenciadas => 20	120% /24
C.1.2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações =>6	100%/ 6
C.1.3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros => 100; - N.º de reuniões com parceiros	166% / 166
C.1.4. Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações: =>350	126% /442

A execução de 129% representa o investimento no trabalho em rede nos vários serviços da organização que mantiveram parcerias com 166 entidades, que permitem a realização de múltiplas atividades com os clientes. Foram presenciadas 123 reuniões com parceiros para identificar necessidades e obter recursos nos âmbitos sociais, económicos, da saúde, educação, desporto, formação e emprego. Foram realizadas 442 comunicações no site, facebook, jornais, acrescidas de e-mails e outra informação trocada ou preenchida nas plataformas digitais. Avaliamos a satisfação dos parceiros no biénio 2017/18, de 93%, resultado muito positivo principalmente quando inclui empresas, IPSS, entidades públicas, fornecedores, escolas, revelando uma diversidade de entidades que cooperam com a Cerciespinho para garantir direitos das pessoas com deficiência e em situação de exclusão.

Objetivo C2 - 145% - Manter e ampliar a comunicação interna e externa e a sensibilização da comunidade como estratégia contínua de promoção dos direitos das pessoas em situação de exclusão social e do reconhecimento da organização;

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
C.2.1. Realizar ações sociais e técnicas	N.º de ações sociais e técnicas implementadas	681 - 114%
	Taxa de realização de reuniões internas - 100%	118%
C.2.2. Implementar novas modalidades de participação Clientes e famílias no planeamento da organização	- N.º de reuniões clientes e famílias => 2	5
	- N.º de sugestões integradas no PA	1

A taxa de 145% representa o investimento na comunicação e na participação de clientes, famílias e colaboradores nos processos de planeamento e implementação dos direitos de cada parte. As 342 reuniões de serviços, as 47 reuniões dos grupos de autorrepresentantes, os 360 clientes envolvidos na revisão dos programas, as 91 ações, para melhorar o rigor e transparência da informação, os milhares de telefonemas, orientações técnicas e informação fornecida aos familiares e comunidade revelam a estratégia de comunicação e implicação de todas as partes na vida da organização e principalmente na promoção dos direitos dos clientes.

Objetivo C3 - 155% - Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis na organização e na comunidade		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de execução
C.3.1. Elaborar política de responsabilidade social	Política elaborada e disseminada	100%
C.3.2. Identificar práticas socialmente responsáveis	Listagem de práticas socialmente responsáveis - 20	215% - 43
C.3.3. Elaborar plano de atividades a realizar	N.º de ações realizadas - 20	150% - 30
<p>Este objetivo teve uma taxa de 155% reveladora da responsabilidade social assumida pela organização. A natureza solidária e atividade social económica da Cerciespinho é já na sua essência demonstradora de responsabilidade social. Destacamos 82 práticas institucionais responsáveis na organização (48) e na comunidade (34) que revelam a política da responsabilidade social implementada e pré-existente na organização. No âmbito organizacional as ações integram atividades de angariação de fundos, de fomento da participação e de conhecimentos, de envolvimento, assegurando recursos de saúde, equipamentos, financeiros, materiais e informação necessária à realização da intervenção. Ao nível do âmbito da comunidade identificamos ações solidárias, ecológicas, de promoção dos direitos e de sensibilização, de apoio a outras entidades reveladoras do compromisso da organização com a comunidade.</p>		

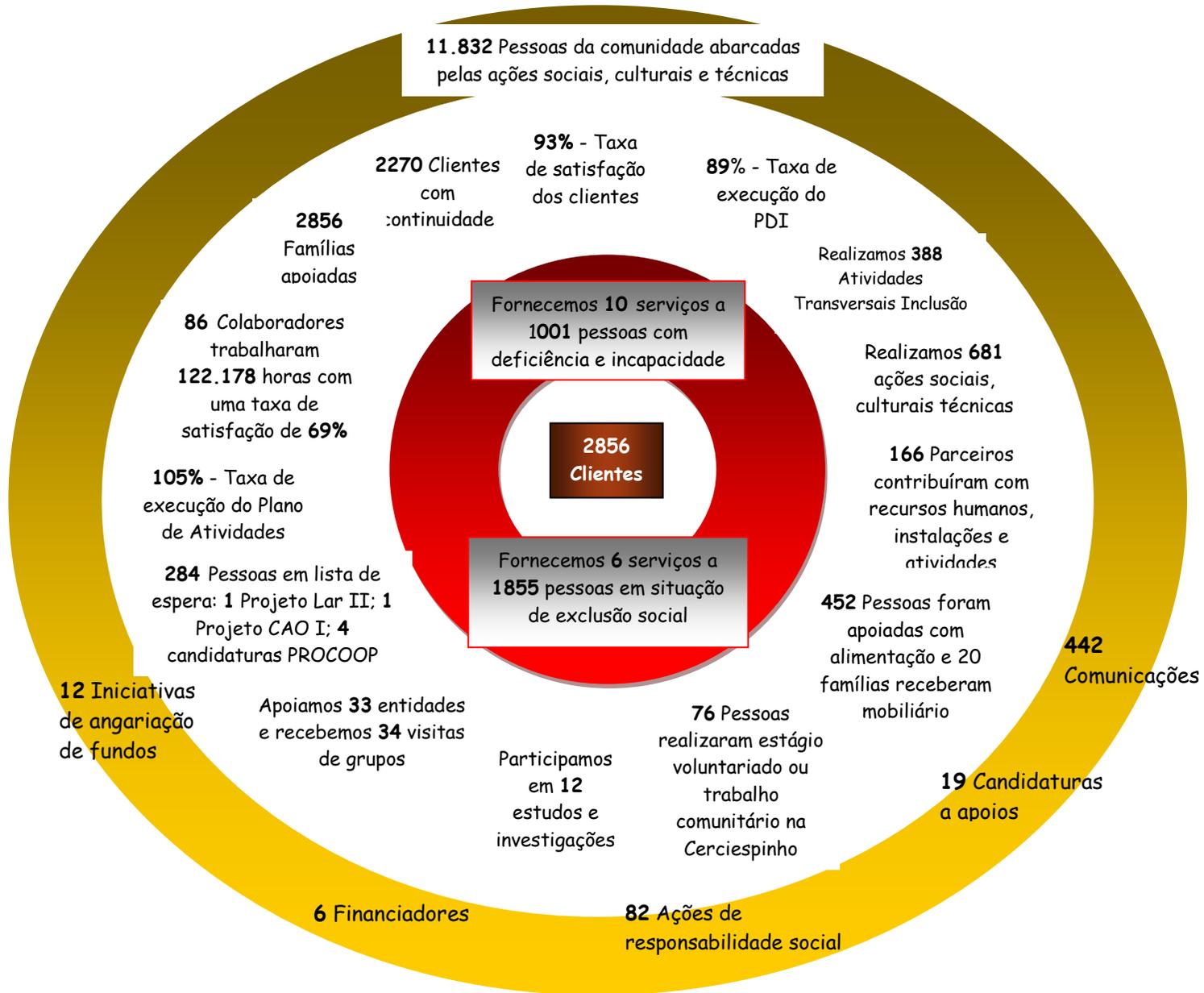
D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo - 88%		
Objetivo D1 - 86% - Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao sistema EQUASS 2018		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
D.1.1. Conceber e implementar um plano de desenvolvimento da qualidade para o nível de comprometimento com a excelência	- Definir e implementar o plano de desenvolvimento da qualidade - Taxa de cumprimento de 100%	100%
	- Implementação do Plano de disseminação e envolvimento	100%
	- Rever o sistema de indicadores: 100%	100%
D.1.2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dezembro	100%
	- Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro;	100%
	- Monitorização dos PDI por departamento	100%
D.1.3. Realizar 5 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do Pd01/2/3/4/5 - 0 inconformidades	0%
<p>A taxa de execução de 86% traduz a concretização de todos os indicadores com a exceção das auditorias internas. Assim, pese embora que a taxa é inferior a 100%, a dinâmica da revisão do SGQ e a adaptação ao EQUASS 2018 foi muito intensa e profícua, razão pela qual não foram realizadas as auditorias. Verificamos que o plano de desenvolvimento da qualidade se traduziu em 10 sessões, num total de 25h de reflexão e desenvolvimento dos documentos verificando-se crescimento e aperfeiçoamento do sistema. O nível de participação dos técnicos nestas sessões foi superior a 80%. Ao nível dos monitores e AAD realizaram-se 6 sessões, num total de 10h, com uma participação de 69%. Estas 16 sessões permitiram o desenvolvimento do Código de ética e do descritivo de funções nestes grupos, a disseminação do RGPD, do conflito de interesses e o desenvolvimento do conceito teórico e representação gráfica de cada serviço, melhorando a implementação e apresentação de cada serviço da organização.</p>		

Objetivo D2 - 100% - Aumentar o número e abrangência das publicações no site e no facebook;		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
D.2.1. Elaborar políticas de voluntariado, mecenato e marketing social e publicitar;	N.º de ações de melhoria do site - 1	100%
O Objetivo tem uma execução de 100% revelando a elaboração das políticas e a ação de melhoria realizada no site da Cerciespinho. As políticas integraram o Plano de atividades e orçamento para 2019, tendo sido publicitado este documento interna e externamente. No entanto, durante 2019 irão ser realizadas alterações mais significativas ao site, decorrentes da revisão do SGQ.		

Objetivo D3 - 82% - Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras na intervenção em vários serviços;		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
D.3.1. Elaborar 6 ações de melhoria 5 ações de inovação - 6+5	- Taxa de cumprimento das ações - 5+4	83%+80%
O objetivo não foi totalmente atingido, apresentando uma taxa de execução de 82%, representativa do esforço por cumprir 9 das 11 ações propostas. Ao nível da melhoria contínua foram executadas 5 ações não tendo sido possível implementar o projeto Trampoli'In por falta de financiador. Salientamos a ação 1 - desenvolvimento dos modelos teóricos dos serviços, amplamente participada e executada, patente no PAO 2019. Relativamente às ações de inovação foram realizadas 4 não sendo executada a ação relativa a um sistema de gestão dos RH em termos de envelhecimento. Neste grupo salientamos a ação 1 - implementação do plano de desenvolvimento da qualidade muito participado e desenvolvido o SGQ para além das expectativas iniciais.		

A avaliação global dos 4 eixos estratégicos é de 116%, contribuindo para a concretização do Plano estratégico 2017/2020. Destacamos o eixo 2 que tem um resultado excelente no objetivo B1 - sustentabilidade tendo sido obtido um resultado líquido muito superior ao esperado e bastante significativo. No entanto o objetivo B2 tem uma execução de 0%, uma vez que não conseguimos a aprovação dos projetos Lar II e remodelação CAO I, decorrente de entraves e obstáculos externos. Assim, aferição dos 11 objetivos apresenta uma média de execução de 105%, revelando a intensidade do trabalho, a maturação de novos serviços, o ultrapassar das metas definidas no plano de atividades representando mais apoios aos clientes, mais serviços e atividades e melhores condições de intervenção. Foram asseguradas a qualidade dos serviços e da gestão bem como o desenvolvimento e sustentabilidade da organização e reforçadas as parcerias e a motivação dos colaboradores, elementos fundamentais para garantir o cumprimento da nossa missão - promover a qualidade de vida e a cidadania dos nossos clientes. O impacto global das ações sociais culturais e técnicas, que integram as atividades de responsabilidade social, contribuíram decisivamente para a nossa visão: *Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social.*

ANÁLISE COMPLEMENTAR DOS RESULTADOS



2.3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

A Cerciespinho desenvolveu os 14 serviços e dois projetos adicionais em 2018 com 86 colaboradores, em média, verificando-se que destes, 4 são colaboradores para assegurar substituições por acidente de trabalho ou doença e alguns casos de licença de maternidade.

Analisando os colaboradores e colaboradoras ao serviço da organização verificamos que eram compostos por 16 homens (19%) e 70 mulheres (81%), situação típica considerando o setor dos serviços sociais. No entanto, verificamos que a política de contratação demonstra a promoção da igualdade de género, particularmente verificável nos serviços do CLDS, DAF, Lar Residencial e Residência Autónoma em que foram dadas oportunidades iguais aos dois géneros e em alguns casos existe uma representatividade semelhante. Ao nível das idades dos colaboradores temos 8% (7 pessoas) com idade inferior a 30 anos, 59% (51 pessoas) com idades compreendidas entre os 30 e os 50 anos e 33% (28 pessoas) com idades superiores a 50 anos. Assim, constatamos um envelhecimento do quadro de pessoal, principalmente evidente quando consideramos que, nos próximos 10 anos teremos que substituir 15 pessoas e que nos próximos 6 anos teremos que substituir 8 pessoas, correspondendo a quase 10% do nosso quadro de pessoal. Assim, podemos deduzir que terão que ser implementados planos de contingência para assegurar a realização das atividades, quer através da introdução de tecnologias, que permitam às pessoas manter a realização de todas as tarefas quer ao nível funcional. A este nível temos vindo a realizar algumas alterações, decorrentes das consequências dos acidentes de trabalho, que poderão ter que ser ampliadas considerando as limitações físicas que podem ocorrer com o envelhecimento. No entanto a gestão das necessidades tem que considerar este fator, dado que podemos ter que recolocar alguns colaboradores em serviços menos exigentes fisicamente, opção que nem sempre é possível considerando as qualificações dos colaboradores.

Ao nível das habilitações temos 42% dos colaboradores licenciados e 30% com o 9º ano, verificando-se também a existência de 16% com o 12º ano e 11% com o 1º ou o 2º ciclo. Salientamos que nestes 10 colaboradores com 1º e 2º ciclo temos maior dificuldade de motivar para a realização de formação profissional, sendo que em 2017 somente 2 dos 9 colaboradores realizaram formação. Os restantes participaram somente na disseminação. Ao nível da antiguidade verificamos uma grande diferença entre os serviços, confirmando-se que nos serviços CFP, CAO e CC, com 29, 26 e 22 anos de funcionamento, respetivamente encontramos uma antiguidade média de 16 a 20 anos. A antiguidade permite deduzir da significativa experiência dos colaboradores, que associada às habilitações permite aferir a existência de um quadro de pessoal bem preparado, competente e com bastante experiência.

Ao nível da avaliação da satisfação verificamos que esta aumentou 1 ponto percentual, de 68% para 69%. A análise por serviço evidencia que a satisfação diminuiu 1% no Centro de Formação Profissional (CFP), manteve-se no Lar e aumentou nos restantes serviços entre 1% a 6% - Centro Comunitário (CC), Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), Departamento Administrativo-financeiro (DAF), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Intervenção Precoce (IP) e Centro de Recursos para a Inclusão (CRI). No entanto, nos serviços CAO, Lar e DAF o valor médio da satisfação encontra-se, ainda, abaixo da média da organização. O quadro que se segue apresenta uma caracterização global e por serviço dos colaboradores nos vários indicadores, incluindo que 76% pertencem ao quadro e o investimento em termos de reciclagem, atualização e aprendizagem traduzidos na formação interna e externa.

Serviço	N.º colaboradores			Idade			Habilitações				Antiguidade	Taxa satisfação	Contrato		Formação	
	M	F	Total	<30	30/50	>50	Lic	12º	9º	6º/4º	(mín/máx-méd)		CT	ST	Ações 75	Formação 2519
CFP	3	6	9		6	3	4	3	2	0	8/38- 17	68%	0	9	26 ações formação interna e 49 ações de formação externa	351
CAO	4	17	21		10	11	5	4	8	4	1/38- 20	63%	2	19		534
CC	1	4	5		3	2	4	0	0	1	12/21 - 16	86%	0	5		496
SAD	0	8	8		7	1	1	2	4	1	6/20- 12	78%	0	8		133,5
Lar/RA	4	20	24	2	15	7	4	4	12	4	0/17 - 6	63%	6	18		227,5
CRI	1	3	4	2	2		4				0/2- 2	92%	4	0		33
IP	0	6	6	1	5		6				0/6 - 3	92%	5	1		340
CLDS	1	1	2	1	1		2				2		2	0		
DAF	2	3	5		2	3	4	1			6/21- 13	61%	0	5		404
BPI	0	2	2	1		1	2				1		2	0		
Total	16	70	86	7	51	28	36	14	26	10		69%	21	65		2519
															Média de H/pessoa	29

O quadro anterior e o que se segue permitem caracterizar globalmente os colaboradores e colaboradoras da Cerciespinho em 2018, sendo necessário analisar alguma informação adicional, por forma a obtermos uma imagem global dos recursos humanos. Verificamos, de acordo com o quadro que se segue, que 76% dos colaboradores pertence ao quadro, ou seja, a maioria tem uma situação de estabilidade com um vínculo superior a 3 anos. Constatamos que somente 24% está ainda a contrato a termo, sendo que parte está relacionada com projetos com duração temporal determinada (CLDS, BPI Séniores) e noutros caso resulta da necessidade de técnicos para áreas inconstantes tal como o CRI, cujo horário de trabalho muda anualmente, em função dos apoios aprovados pelo Ministério da Educação. Verificamos, ainda que possuímos 25 categorias profissionais distintas, destacando-se os AAD -23 (Iar, SAD) os Monitores - 13 (CAO e CFP) e os psicólogos -9 e os ASG - 8. A organização possui 36 técnicos, 43 monitores e AAD e 7 outro pessoal (motorista ASG e telefonista) correspondendo à estrutura fixa em 2018 sendo que por motivos de substituições e projetos podemos ter variações ao longo do ano e de um ano para outro.

Globalmente, os 86 colaboradores trabalharam 122.178 horas, durante 2018 (menos 2282 h que em 2017), e apresentaram uma taxa de absentismo de 6.62% (que sobre relativamente aos 4.5% de 2017), vetor com grande impacto na obrigação de substituições dado que constatamos 8656 h de faltas sendo 52% correspondem a faltas por baixa médica e 46% correspondem a licenças parentais. Os restantes 2% correspondem a faltas por morte, obrigações legais e baixa pelo seguro. O impacto é duplo uma vez que impõe grande implicação de tempo e esforço no planeamento das substituições mas igualmente no acompanhamento e qualidade da intervenção porque a integração de novos elementos traduz-se em falta de experiência e conhecimento sobre os modelos de intervenção e sobre algumas das atividades tendo ainda, implicação no esforço dos restantes colaboradores e equipas técnicas que realizam ou supervisionam a intervenção.

A taxa de acidentes de trabalho de 0.057% foi mais baixa que em 2017 (0.11%), mas voltou a ter impacto em termos do custo do seguro de acidentes de trabalho, que subiu ligeiramente em 2018. No entanto, o impacto em termos de faltas foi muito reduzido e em termos de limitações para a realização de tarefas também. Estas questões, pese embora que pouco significativas em 2018 tem levado a aumentar a formação em HST e identificar práticas preventivas em que a ginástica laboral, a manutenção das vias de acesso e passagem desimpedidas entre outras medidas tem sido alvo de atenção especial por forma a reduzir o risco de acidentes.

PLANO DE FORMAÇÃO E DISSEMINAÇÃO

Ao nível do Plano de formação e disseminação verificamos que foram realizadas 75 ações, integrando 20 ações de disseminação, 6 formação interna e 49 ações de formação externa. Globalmente, o total de colaboradores beneficiaram de 436 h de disseminação, 984 horas de

formação interna e 2083 horas de formação externa representando um total de 2519 horas de aprendizagem, reflexão e aquisição de competências e técnicas indispensáveis para a melhoria contínua da prestação dos serviços na organização. Em média os colaboradores frequentaram 29h. As ações de formação e disseminação interna abarcaram as temáticas da intervenção, SGQ, comunicação, saúde e Regulamento Geral de Proteção de Dados e MAP - medidas de autoproteção. A formação externa continua a ter maior expressividade e diversidade de áreas e temáticas, congruente com a diversidade de serviços - 16 áreas distintas - e com a diversidade de categorias profissionais - 25 - decorrente da natureza dos serviços. Esta formação incide em 3 dimensões- técnica, financeira e administrativa, sendo que responde a necessidades especializadas de atualização, principalmente dos técnicos, e que pelo número de cada grupo profissional não é funcional organizar estas temáticas internamente.

O quadro que se segue apresenta as variações entre alguns dos serviços, salientando-se que os serviços com maior número de horas de formação frequentadas (CC DAF, CFP e IP) decorrem principalmente da mais elevada incidência de técnicos que frequentam mais formação. Destacamos os serviços de CAO, SAD e Lar onde se pode verificar a implementação de sessões de formação específicas para os monitores e AAD, pensadas para responder a necessidades sentidas por estes ou para melhorar o funcionamento dos serviços com os clientes.

Nome	Reunião / Disseminação	Formação Interna	Formação Externa	Total Anual	Total c/ reu + Disseminação
Total Geral	436	984	1099	2083	2519
88 (incluiu 2 substituições)					
Nº medio Horas p/ colaborador	4,95	11,18	12,49	23,67	28,63

Total CAO	238	238	58	296	534
22					
Nº medio Horas p/ colaborador	10,82	10,82	2,64	13,45	24,27

Total CFP	36	153	162	315	351
8					
Nº medio Horas p/ colaborador	4,50	19,13	20,25	39,38	43,88

Total C.COM	0	125	371	496	496
8					
Nº medio Horas p/ colaborador	0,00	15,63	46,38	62,00	62,00

Total DAF	8	165	231	396	404
5					
Nº medio Horas p/ colaborador	1,60	33,00	46,20	79,20	80,80

Total LAR	110	65,5	52	117,5	227,5
25					

Nº medio Horas p/ colaborador	4,40	2,62	2,08	4,70	9,10
-------------------------------	------	------	------	------	------

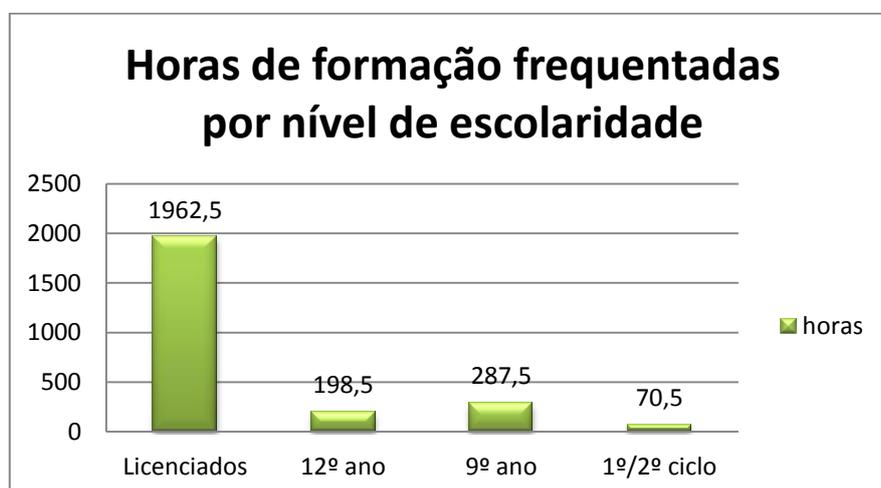
Total SAD	32	68,5	33	101,5	133,5
10					
Nº medio Horas p/ colaborador	3,20	6,85	3,30	10,15	13,35

Total CRI	0	33	0	33	33
2					
Nº medio Horas p/ colaborador	0,00	16,50	0,00	16,50	16,50

Total IP	12	136	192	328	340
8					
Nº medio Horas p/ colaborador	1,50	17	24	41	42,50

A análise da formação realizada mostra que o DAF já ultrapassou as horas legalmente obrigatórias, que 63% da IP, 50% do CC e 37,5% do CFP também ultrapassaram as 35h. Assim podemos verificar que os serviços de CAO, SAD e Lar necessitam de reforçar a formação frequentada, principalmente no que diz respeito às categorias de monitores e AAD e outro pessoal.

O gráfico que se segue mostra a distribuição da frequência de formação por nível de escolaridade permitindo identificar que 78% das horas de formação foram frequentadas por licenciados (que representam 43% dos colaboradores), 8% por colaboradores com o 12º ano, 11% por colaboradores com o 9º ano e 3% por colaboradores com o 1º/2º ciclo.



Esta realidade é essencial para a mudança operada ao nível da modalidade de formação. Assim, passamos a investir mais em disseminação, em formação interna de curta duração, em formação mais prática orientada para os serviços, pro forma a conseguir integrar os colaboradores com menores habilitações escolares e melhorar o seu desempenho e a qualidade dos serviços.

Ao nível da disseminação, este mecanismo de desenvolvimento de competências nos colaboradores e colaboradoras tem vindo a aumentar nos últimos anos, principalmente porque um conjunto de ações

de formação estruturante foram realizados repetidamente nos últimos 15 anos e porque a formação de duração maior (25 ou 50h) encontra muita resistência por parte de alguns colaboradores e produz efeitos inferiores ao investimento, com exceção de algumas temáticas. Assim, temos investido na formação dos técnicos, muito mais motivados e flexíveis para a realização da formação externa e efetuado sessões de disseminação e transferência de conhecimentos e práticas, aplicados ao contexto da organização e à rotina e atividades dos monitores, ajudantes de acção direta e auxiliares de serviços gerais.

A disseminação inclui sempre as temáticas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), nomeadamente a apresentação e reflexão sobre os documentos estruturantes - Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Processos e Manual de Gestão dos Recursos Humanos, devidamente enquadrados quer no âmbito geral e analisados mais especificamente ao nível das orientações para cada serviço. Foram disseminados, ainda, o Plano de Atividades e Orçamento para 2018 bem como o Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2017, mais uma vez desenvolvidos em cada serviço, os planos e relatórios específicos. Esta informação permite a participação dos colaboradores ao nível do planeamento e a transmissão de informação essencial para orientar as atividades para os objetivos gerais e de serviço. Acrescem as orientações técnicas, específicas de cada serviço e que são disseminadas numa lógica de desenvolvimento de competências dos colaboradores visando a melhoria contínua do desempenho e da qualidade do serviço.

Avaliação do Impacto

A avaliação do impacto da formação é uma componente muito importante para aferir dois âmbitos de resultados distintos:

- O cumprimento da legislação da formação dos colaboradores, verificada ao nível do Relatório único, preenchido anualmente e com avaliação em termos de triénio;
- A eficácia da formação ao nível do desempenho e da melhoria contínua dos serviços.

No primeiro nível, verificamos que 53% dos colaboradores (46), cumpriu em 2018 o mínimo de 105 horas de formação relativas ao triénio 2016/2018, existindo 47% dos colaboradores (40) que não cumpriram as 105 horas obrigatórias do triénio. A este nível importa salientar a dificuldade que temos em motivar parte dos colaboradores para a frequência de formação profissional, principalmente quando esta funciona fora do horário de trabalho, mesmo implicando direito à compensação financeira ou de horas para gozo de folgas. No entanto, a formação dentro do horário de trabalho, principalmente com duração de 25 ou 35 horas é impossível, considerando a consequência de termos que encerrar os serviços para realizarmos a formação. Este aspeto resultou na solução que favorece a formação em horário de trabalho, numa modalidade de muito curta

duração, associada ao encerramento de serviços, por forma a obtermos os resultados de frequência necessários ao cumprimento da legislação, solução testada em 2018 e que trouxe um aumento da frequência da formação. Teremos que manter esta modalidade para aumentar a frequência dos colaboradores na formação interna, considerando principalmente os grupo dos monitores e AAD e outro pessoal, uma vez que os técnicos normalmente ultrapassam a formação legalmente obrigatória.

No segundo âmbito - eficácia da formação - temos um conjunto de indicadores que permitem aferir esta dimensão:

- Globalmente, verificamos o impacto da formação profissional em termos do cumprimento da legislação, nomeadamente ao nível fiscal, do trabalho, financeiro e técnico, patentes na ausência de erros e de pagamento de coimas bem como nas avaliações positivas de entidades supervisoras e reguladoras. Esta vertente demonstra, ainda, a disseminação eficiente das informações e orientações recebidas bem como a disponibilização da organização para os colaboradores frequentarem formação que permita obter informação essencial para assegurar o cumprimento das obrigações legais e das orientações técnicas.
- A taxa de participação a disseminação e formação internas é de 80% a 95%, reveladora da importância atribuída e do nível e participação dos colaboradores neste processo.
- A qualidade dos serviços patente na média das taxas de execução média dos objetivos chave do Plano de Atividades de 107%, associada à taxa média de execução dos objetivos dos PDI de 89%, vertente também decorrente da formação e disseminação realizada e que permite melhorar continuamente os serviços.
- A taxa de satisfação dos clientes de 93%, em 2018, associada a uma média de satisfação, superior a 90%; entre 2016 e 2018
- A taxa satisfação dos colaboradores em termos das questões do inquérito de avaliação da satisfação, associadas à oportunidade e impacto da formação. Assim, verificamos que os colaboradores estão bastantes satisfeitos relativamente às questões associadas à frequência de formação e de disseminação de informação: **P2** Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais - 70% satisfação; **P9** Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função - 74% de satisfação; **P22** Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização - 72% de satisfação. Podemos concluir que a maioria dos colaboradores está satisfeita com o plano de disseminação e formação implementado e com os resultados da partilha de informação e do impacto junto dos clientes dos serviços prestados.

- Por fim, verificamos o impacto da formação no aumento da participação dos colaboradores na vida da organização e na tomada de decisão, nos registos, avaliações e informação prestada, na aquisição de conhecimentos com impacto na vida familiar e na intervenção com os clientes. Exemplos destes aspetos são a utilização da linha saúde 24, atividade transferida para a vida privada dos colaboradores e que decorre da atuação nos serviços.

Globalmente, verificamos a eficácia da formação na manutenção de resultados dos serviços muito positivos, na capacidade de reduzir riscos profissionais patentes na redução da taxa de acidentes e na compensação obtida pela formação dos fatores do envelhecimento (33% tem mais de 50 anos) e baixas habilitações (42% tem o 1º/2º ciclo e o 9º ano), mantendo e melhorando a participação destes colaboradores nas várias atividades dos serviços, também garantido através do apoio psicossocial fornecido.

CARATERIZAÇÃO DOS RECURSOS FÍSICOS

POLOS		SERVIÇOS	CARACTERIZAÇÃO ESPAÇOS	MORADA
Anta Instalações cedidas pela Câmara Municipal de Espinho		<ul style="list-style-type: none"> ☐ Centro atividades ocupacionais I ☐ Serviço de Apoio Domiciliário ☐ Serv Cedência Produtos Apoio ☐ Banco de Alimentos e Recursos ☐ Dep. Administrativo/financeiro ☐ Centro de Recursos para a Inclusão ☐ Intervenção Precoce 	11 Salas de atividades; 1 Ginásio; 8 Gabinetes 10 WC; 5 Espaços de armazenamento Espaço de convívio e lúdico interno e externo 1 Refeitório 1 Lavandaria	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Complexo Idanha Propriedade da Cerci	Centro de Formação e Reabilitação	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Formação Profissional ☐ Serviços Produção e Formação ☐ Oficinas de Produção ☐ Centro de Recursos do IIEFP 	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaços de armazém Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
	Centro Residencial Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Lar Residencial ☐ Residência Autónoma ☐ Serviço de Apoio Domiciliário ☐ Centro de Atividades Ocupacionais II 	18 Quartos; 4 Gabinetes; 6 Salas de Ativ; 1 Ginásio; 17 WC; 3 Cozinhas; 1 Refeitório; 2 Salas de estar; 1 Sala de jantar	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Bairro da Ponte de Anta - Instalações alugadas/cedidas; TO propriedade		<ul style="list-style-type: none"> ☐ Centro Comunitário ☐ Contrato Local de Desenvolvimento Social 	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	Bairro da Ponte de Anta

2.4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

A intervenção holística, integrada e contínua que a Cerciespinho realiza está intrinsecamente associada à capacidade da organização de articular com um conjunto de entidades públicas e privadas e estabelecer um trabalho em rede com muitas destas entidades. Assim, identificamos 6 entidades financiadoras que fornecem financiamento e instalações, articulando, ainda, enquanto parceiros no funcionamento dos 14 serviços e 2 projetos que foram implementados em 2018. O desenvolvimento das atividades integrou 166 parceiros, 16 voluntários, 34 estagiários e 26 pessoas a realizar trabalho comunitário que juntamente com os nossos 86 colaboradores asseguraram a concretização dos serviços junto dos 2856 clientes que receberam múltiplos serviços. A organização devolveu à comunidade apoiando 33 entidades, mantendo atividade económica com 160 fornecedores e assegurando o seu papel social através do fornecimento de bens, ações de sensibilização e participação cívica nos múltiplos âmbitos da sociedade - cultura, educação, serviços sociais, desporto, defesa do ambiente, entre muitos outros.

Os 166 parceiros com que articulamos diferenciam-se por integrarem entidades públicas nas mais variadas áreas - educação, saúde, segurança social, autarquias, emprego, justiça, desporto e lazer. Sem uma efetiva articulação bidirecional com estas entidades e organismos públicos não seria possível ao Estado cumprir as suas obrigações e à Cerciespinho obter a informação, financiamento, encaminhamentos e soluções para as mais variadas necessidades dos clientes. Assim, temos instalações cedidas gratuitamente, a utilização gratuita da piscina, convites diversos para a inclusão dos nossos clientes em iniciativas culturais, desportivas e sociais, etc. Acrescem as entidades privadas - empresas, federações, IPSS e outras entidades culturais, desportivas e de lazer que fomentam o acesso ao emprego, o fornecimento de bens e serviços, o acesso à cultura, desporto e lazer bem como apoio e donativos essenciais para a sustentabilidade da organização. Temos 30 empresas a facilitar o estágio, 11 a contratar formandos e residentes no Bairro da Ponte de Anta, tratamento dentário gratuito, integração de clientes em atividades socialmente úteis, realização de campanhas, etc. Acrescem os particulares, nomeadamente 76 voluntários, estagiários e prestadores de trabalho comunitário que, neste último caso, realizaram 2555 horas de trabalho na organização equivalente 1.5 pessoas a trabalharem a tempo inteiro na organização. Os estagiários e voluntários trazem conhecimentos e especialização para dentro da organização, beneficiando significativamente os clientes e famílias seja através da oferta de atividades de música, da formação aos nossos colaboradores, etc. Sem estas entidades uma parte significativa dos resultados não seriam atingidos e os clientes teriam menos apoios, decorrentes das sinergias com os vários parceiros. Mas também essas entidades e os seus membros seriam mais "pobres" e teriam menos informação sobre os direitos e inclusão social das pessoas com deficiência e não conseguiriam contribuir de forma direta para a coesão social.

2.5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

N.º	AÇÕES DE INOVAÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS	RESPONS.
1	Elaboração e desenvolvimento dos modelos teóricos na base dos serviços prestados	Desenvolver o modelo de intervenção nos vários serviços; Reforçar a articulação com Universidades e outras entidades para atualizar a fundamentação teórica dos programas de intervenção	-Participação na reflexão sobre o modelo da formação profissional para pessoas com deficiência, na Fenacerci; -Reflexão interna e desenvolvimento do modelo de intervenção pedagógica do CRI, no decorrer da publicação da legislação sobre a educação inclusiva; -Sessões de desenvolvimento do modelo e representação de cada serviço, no âmbito das ações de desenvolvimento do SGQ	-Reflexão sobre o modelo de funcionamento e intervenção interno da Cerciespinho e apresentação de contributos à proposta de modelo de funcionamento da formação profissional apresentada pela Fenacerci; -Reflexão e adaptação do modelo de intervenção do CRI, alinhado com o paradigma da educação inclusiva; Realização de formação externa, interna e 1 ação de disseminação e partilha com outros CRI; Ações de sensibilização nas Escolas; -Reflexão sobre o impacto do EQUASS 2018 nos diferentes documentos do SGQ; análise e desenvolvimento dos programas de intervenção; Elaboração de novo modelo de PA, RA e da representação gráfica de cada serviço	DG; COORD TÉCN ICOS
2	Elaboração e reestruturação do mapa de indicadores para incluir indicadores de implementação do SGQ, de resultados e do impacto dos serviços	Identificar e elaborar indicadores de resultado e de impacto	Reuniões de coordenadores; Reuniões de técnicos Reflexão por serviço; Revisão do MI	Identificação de vários indicadores de resultado e alguns de impacto. Relativamente à qualidade de vida realizou-se formação para podermos integrar uma escala testada e validada para a população Portuguesa. Manteve-se a identificação de indicadores objetivos para avaliar a qualidade de vida como elemento comum.	DG; COORD TÉCN
3	Conceção de um modelo para projetos de vida independente	Elaborar um modelo de funcionamento de um CAVI na Cerciespinho	Participação nas sessões de esclarecimento e reflexão sobre o MAVI; Elaboração do modelo de projeto com 3 grupos de clientes distintos, submissão e aprovação da candidatura;	Foi elaborada uma candidatura ao POISE e submetida; Aprovação da candidatura e preparação da implementação.	DG; COORD \DO CAVI

N.º	AÇÕES DE INOVAÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS	RESPONS.
4	Desenvolvimento de projetos orientados para necessidades identificadas e em função de oportunidades de parceria ou financiamento	Analisar as oportunidades para a submissão de candidaturas para financiamento de atividades/serviços ; Analisar e acionar parcerias e atividades em consórcio	Candidatura ao CAVI A PIES A Tarifas de acesso rede MT A Turismo de Portugal/CME A Vila Natal A Animação cultural BPA A Psiquiatria comunitária A Candidatura INR AA Candidatura PROCOOP (4) AA INR - colónia de férias AA Fenacerci - Comunidades Vivas AA Candidatura Formação DLD NA Parcerias para o Impacto (CME) NA REN NA Candidatura SIC Esperança NA Candidatura Fidelidade - NA	Foram elaboradas 19 candidaturas e recebemos aprovação de 7 (A), sendo que 7 (AA) ainda estão a aguardar a decisão e 5 não foram aprovados (NA). Foram já implementados e concluídos os projetos com o Turismo de Portugal/CME, a Vila Natal, a Animação cultural BPA e o projeto de Psiquiatria comunitária, que infelizmente não teve continuidade;	DG Coord
5	Implementação do projeto Trampol'In	Implementar uma atividade duplamente económica e que permita responder a PCDI inativos	Pedido de financiador a 4 entidades	Submissão de pedido de apoio para a componente privada para esta candidatura não tendo sido possível assegurar o apoio necessário para efetuarmos a candidatura.	DG Téc CFP

Avaliação final - Implementamos 4 de 5 ações previstas, dado que não se obteve financiador para o projeto Trampol'In. Relativamente às ações 1 e 4 de continuidade exigindo-se que continuemos a reflexão e fundamentação teórica dos nossos serviços bem como aproveitarmos as oportunidades de apoios para desenvolvermos projetos identificados e melhorarmos as condições dos nossos serviços. A ação 5, que não obteve o apoio financeiro necessário poderá ser desenvolvida caso encontremos um parceiro.

N.	AÇÕES DE MELHORIA	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS	RESPONS
1	Implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade	Cumprir as propostas de melhoria da auditoria de 2015; Reflexão sobre o EQUASS 2018	Reuniões de coordenadores Reuniões de técnicos Reuniões de serviços	Desenvolveu-se a revisão do SGQ de forma alargada e participada; Elaborou-se o Manual de Gestão da Proteção de Dados e disseminou-se Identificaram-se indicadores para o EQUASS 2018	DG, Coord. Téc.
2	Elaboração e implementação do plano de Higiene, segurança e Saúde no Trabalho	Cumprir a legislação Assegurar as condições adequadas para clientes e colaboradores para a realização de atividades	Elaboração do relatório de HST, avaliação de riscos e implementação das medidas; Realização das consultas de medicina de trabalho	Foram implementadas medidas exequíveis; Foram realizadas as visitas e consultas legalmente obrigatórias.	DG, Coord. Téc.
3	Implementação do Plano de Manutenção	Realizar a manutenção preventiva e recuperativa das instalações e equipamentos	Manutenção do edificado; Manutenção dos equipamentos	Realizaram-se manutenções em vários edifícios Ao nível dos equipamentos foram reparados e substituídos os equipamentos necessários ao funcionamento dos serviços.	DG, Coord.
4	Reforço de ações de sensibilização e atividades promotoras do empowerment	Reforçar a disseminação e identificação de atividades e comportamentos reveladores de empowerment	Realização de atividades promotoras de empowerment Realização de ações de sensibilização de colaboradores e clientes	Verificamos um aumento na identificação de atividades promovidas pela organização, promotoras do empowerment dos clientes; Aumenta igualmente a identificação de comportamentos reveladores do empowerment nos clientes; Realizou-se a disseminação prevista.	Coord. Téc. Monitor es
5	Implementação do plano de ATI e ASU	Assegurar atividade promotoras da inclusão, justiça social e representativas da responsabilidade social	Implementação das ATI em cada serviço; Implementação das ASCT e abertura à comunidade para realizar novas atividades	Foram realizadas 681 ações sociais culturais e técnicas (ASCT) e 388 ATI. Estas implicaram articulação com pessoas e entidades públicas e privadas e permitiram a angariação de fundos, o conhecimento e experiências enriquecedoras para os clientes e público em geral	DG, Coord. Téc. Monitor es
6	Conceção e elaboração de um sistema de gestão dos RH envelhecimento.	Analisar e atuar preventivamente relativamente ao envelhecimento do RH	Verificaram-se 2 reformas de colaboradores; Alteração da legislação e análise do impacto	O Objetivo não foi executado.	DG, Coord.

Foram executadas todas as ações exceto a n.º 6. A ação 1 implicou 16 reuniões e a participação alargada dos colaboradores na revisão do SGQ, tendo-se revisto a maior parte dos documentos. A ação n.º 6 será mais profundamente analisada em 2019, dadas as alterações na legislação da reforma dos trabalhadores.

2.6. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

A Cerciespinho é uma Cooperativa de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e uma Entidade de Utilidade Pública cuja atuação na área dos serviços sociais se pauta pelos princípios da solidariedade e responsabilidade social. O impacto dos nossos serviços na sociedade pode ser analisado em 3 níveis fundamentais:

1. Impacto na qualidade de vida dos clientes
2. Impacto na sociedade
3. Responsabilidade e justiça social

A análise destes 3 vetores permite identificar os efeitos da atividade da organização em múltiplos níveis, oferecendo uma visão da importância e pertinência da nossa função social.

Ao nível do desempenho em termos de qualidade de vida dos clientes verificamos uma taxa de transferência de 89% para os clientes, do nosso financiamento, ou seja a Cerciespinho recebeu 1.888.000€ e transferiu 1.674.000€ diretamente para os clientes, na forma de serviços, atividades, materiais e infraestruturas onde se realizam as atividades. Esta transferência está alinhada com a missão da organização de promover a qualidade de vida dos clientes, assegurada através das 35.000 horas de atividades fornecidas aos 2856 clientes que frequentaram os nossos serviços em 2018. Globalmente, tivemos clientes a beneficiar de 80h/ano, no CRiefp, no SCPA, no BAR e no POAPMC, patentes em atividades realizadas pelo menos 2h por semana. Acresce as 560h/ano do CRI com uma média de 3h/dia; Os serviços CFP e IP, forneceram 1600h/ano numa atividade de 7h dia/5 dias por semana. O CAO, CC e CLDS forneceram 2400h /ano em serviços fornecidos 5 dias semana/10 h/ dia. O SAD forneceu 2800h/ano a funcionar 7 dias por semana e o Lar e RA forneceram 8760/h ano, com um funcionamento de 24h/ dia. Assim, podemos verificar que múltiplos serviços oferecem atividades aos clientes em horário alargado (10/11h) e alguns em 24h/dia, estando sempre presentes e a acompanhar os clientes. Outros serviços têm um funcionamento mais regular em 5 dias por semana, sendo que mesmo estes têm várias atividades ao fim-de-semana, por forma atuar nas áreas do acesso ao lazer, desporto e à cultura. Por fim só alguns serviços têm um funcionamento mais pontual, sendo frequentemente apoiados clientes de um dos outros serviços da organização.

Estas horas de serviços prestados asseguram transportes, alimentação, higiene, conforto, saúde, interação e relacionamento social, competências, capacidades, reconhecimento, imagem pública positiva, proteção, bens culturais, desportivos, religiosos e sociais. Estes serviços permitem o acesso a informação, a tomada de consciência, o empowerment, novas experiências e a sensibilização da comunidade, que permita a inclusão. Esta é obtida aos níveis escolar, patentes na taxa de sucesso educativo de 91%, ao nível do emprego, notória nas 11 integrações no mercado (2 pcdi e 9 excluídos). É ainda evidente na participação social em eventos culturais quer como público quer como artistas e no

acesso a bens culturais e desportivos evidente nas 388 atividades transversais de inclusão e nas 681 ações sociais, culturais e técnicas. As mais de 122.000 horas de trabalho dos colaboradores da Cerciespinho visam assegurar a qualidade de vida e a cidadania dos nossos clientes.

Ao nível do impacto na sociedade apresentamos uma análise da transferência para a sociedade das verbas de financiamento recebidas. Neste caso, os produtos desta transferência são para os colaboradores, fornecedores, estado e clientes, sendo que dos 1.855.000€ de gastos em 2018, 58% foi entregue aos colaboradores (remunerações, indemnizações, seguro acidentes de trabalho, fardamento, compensação de deslocações, medicina do trabalho), 19% aos fornecedores, 13% ao Estado (taxa social única e fundos), e os restantes 10% correspondem a verbas entregues a fornecedores e clientes. Desta forma, as verbas recebidas do estado e de particulares e empresas é devolvida à comunidade na forma de vencimento, pagamentos e impostos, salientando-se que o resultado líquido positivo de 32.839,68€ é reintegrado na Cerciespinho quer para financiar o funcionamento mas principalmente para financiar o investimento. A este nível é importante realçar que o nosso financiamento é somente para os custos de funcionamento, situação patente no empréstimo de 400.000,00€ para financiar a construção do CRO, uma vez que mesmo com financiamento do PARES e da Câmara a Cerciespinho teve que assegurar 65% do custo total do empreendimento. Este é o destino dos resultados líquidos acumulados - investimento em infraestruturas e viaturas e apoio ao funcionamento.

Importa realçar que o impacto na sociedade central são os 14 serviços fornecidos aos cidadãos, os 2 projetos que implementamos que apoiam outras pessoas com serviços inexistentes, as 33 entidades apoiadas com recursos, transportes e informação, os 76 cidadãos que beneficiaram de estágio, trabalho comunitário e realizaram voluntariado e a participação em 12 estudos e investigações, contribuindo com informação para o desenvolvimento do conhecimento.

Ao nível da responsabilidade e justiça social a realização de 82 ações de responsabilidade social evidenciam o impacto da organização na sociedade. Assim, identificamos 34 ações de responsabilidade social na organização que asseguram a divulgação de informação sobre os nossos serviços e a sensibilização do público em geral para os direitos e necessidades das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social. Acrescem as múltiplas iniciativas de angariação de fundos, que conjuntamente com uma gestão cuidadosa do financiamento obtido, asseguram s mais de 16% de receitas necessárias para garantir o orçamento necessário para fazer face às despesas de funcionamento dos serviços. Por fim, temos ações de complementaridade e ampliação dos serviços que garantem resposta às necessidades identificadas nos nossos clientes, famílias e outras pessoas da comunidade. As 48 ações de responsabilidade social na comunidade revelam o papel da organização aos níveis solidário, ecológico, económico e técnico, representando múltiplos contributos para outras entidades e em última instância para os cidadãos. As ações de responsabilidade social representam o nosso contributo para a promoção da justiça e coesão social quer para os nossos clientes quer para

outros cidadãos que necessitam de apoios específicos, assegurando as atividades e recursos mas igualmente alertando as consciências para as necessidades e direitos de todos.

Em suma, a existência e funcionamento, com qualidade, da Cerciespinho asseguram os serviços essenciais para a comunidade e o modelo de trabalho em rede permite aumentar as sinergias entre os nossos contributos em termos de serviços e atividades e os recursos que precisamos e que obtemos da comunidade. A abrangência e o modelo holístico de intervenção está patente nos 14 serviços e 2 projetos adicionais que enquadraram 2856 clientes, que incluiu também 158 idosos e cuidadores, sem serviços e resposta adequada, através de 3 polos de funcionamento, 86 colaboradores internos e 17 prestadores de serviços, 166 parceiros, cerca de 140 fornecedores, respondendo às exigências de 6 financiadores diferentes e no impacto de um aumento de 10% no número de clientes, 12% nos parceiros e 3% nos colaboradores.

2.7. MELHORIA CONTÍNUA

A promoção da qualidade de vida e da cidadania de pessoas com deficiência e em situação de exclusão social, missão central da Cerciespinho, implica a prestação de serviços numa lógica de aperfeiçoamento consistente, que garanta que as soluções executadas são as mais adequadas às pessoas, aos apoios existentes e às metodologias implementadas. Este aperfeiçoamento impõe a avaliação dos resultados numa lógica de análise diacrónica e a incorporação de novas metodologias, estratégias e atividades resultantes da aprendizagem contínua decorrente do trabalho com os parceiros, da análise da forma de realizar e concretizar os objetivos e dos novos modelos e conceções que vamos buscar à formação e trabalho em rede.

Ao nível da análise diacrónica, selecionamos um conjunto de indicadores que revelam a amplitude dos resultados obtidos e permitem uma apreciação global e da tendência, em função das condicionantes que afetaram a sua realização. O quadro que se segue apresenta os indicadores centrais dos resultados dos serviços com os clientes e da gestão, para a comparação dos últimos 3 anos.

INDICADORES	2016	2017	2018
N.º clientes	2427	2591	2856
N.º de serviços/serviços	14	17	16
Taxa de execução dos objetivos do PDI	90%	88%	89%
Taxa de satisfação dos clientes	94%	94%	93%
N.º ATI	265	444	388
N.º ASCT	283	277	681

Taxa de execução dos objetivos do PAO	130%	121%	105%
Taxa de satisfação dos colaboradores	66%	68%	69%
Total de gastos	1.950.865,42€	1.762.059,33€	1.855.314,48€
Total de rendimentos	1.901.879,11€	1.762.181,37€	1.888.154,16€
Resultado Líquido	-48.986,31€	122,04€	32.839,68€
Meios financeiros líquidos	337.871,21€	364.340,62€	445.275,38€
Peso dos subsídios públicos no financiamento	82.7%	84%	83.8%

A análise diacrónica permite verificar aumentos e reduções em cada indicador e interessa perceber os fundamentos dessas variações. Assim, o número de clientes tem-se mantido relativamente estável, verificando-se um aumento gradual decorrente da implementação de novos projetos - POAPMC e BPI Séniores, projetos que ampliaram a nossa oferta e abrangência, congruente com as nossas políticas de intervenção, responsabilidade social e participação.

Ao nível das taxas de execução dos objetivos do PDI e de satisfação dos clientes verificamos que estas apresentam valores muito próximos entre si e em valores bastante elevados (+-90%) representando que estamos a atingir os objetivos definidos para os clientes e a contribuir decisivamente para a qualidade de vida dos mesmos, uma vez que a elaboração do PDI é efetuada em função das dimensões de qualidade de vida do modelo Schalock e do modelo da OMS, o primeiro para os clientes com deficiência e o segundo para os restantes públicos. A satisfação revela, também a adequabilidade dos recursos, atividades, espaços e relacionamentos interpessoais, às expetativas e interesses dos clientes, salientando-se a elevada satisfação em todos os serviços. As 1069 atividades transversais de inclusão e ações sociais, culturais e técnicas realizadas anualmente revelam o dinamismo da organização e o aproveitamento dos recursos dos parceiros e das entidades públicas e privadas. Estas iniciativas fomentadoras de inclusão revestem-se de uma importância significativa, estando no entanto dependentes das oportunidades e do alinhamento com os objetivos a atingir com os clientes e tem apresentado um aumento anual de 30 a 45%, também decorrente da melhoria nos registos e na análise de fontes de informação.

Ao nível dos resultados globais da organização verificamos que a taxa de execução dos objetivos do PAO, sempre superior a 100%, com uma redução da taxa, entre 2016 e 2018, representa a concretização do previsto e a realização de atividades acima do previsto. Uma outra vertente da melhoria contínua é a incorporação de modelos e metodologias nos vários serviços em

funcionamento. Assim, verificamos que a transferência e ampliação do modelo de intervenção do projeto "Cuidar de quem cuida" para o projeto "Capacitar +", financiado pelo BPI Séniores. A metodologia da Intervenção Precoce, baseada na capacitação do contexto das crianças apoiadas, revelou-se extremamente útil na implementação da Educação Inclusiva, no âmbito do CRI, numa lógica de capacitação do contexto e transferência de competências. Permitiu, inclusive, a realização de ações de formação e reflexão dirigidas a técnicos do CRI de outras entidades, favorecendo a partilha de conhecimentos e a melhoria.

Ao nível da estrutura económica da Cerciespinho percebemos que a estrutura da organização se caracteriza por orçamentos perto de 1.9 milhões de euros, necessários para a manutenção das atividades em funcionamento. O peso dos subsídios públicos no financiamento deverá manter-se estável nos 83% a risco da organização ter que encontrar novas formas ou estratégias de se financiar. Por fim, os meios financeiros disponíveis revelam os montantes disponíveis para investimento, importantes quando consideramos que o financiamento regular é para o funcionamento. Acresce, a capacidade de reequilibrar a situação económica patente na superação do resultado líquido negativo de 2016.

Globalmente, verificamos que a organização mantém muito bons resultados ao nível dos clientes, finalidade última da nossa existência. Denota-se, igualmente, muito bons resultados ao nível do planeamento e melhoria contínua, patentes também na capacidade de inovar, transferir conhecimentos e metodologias melhorando progressivamente a qualidade dos serviços e os resultados obtidos.

11 de Março de 2019

O Conselho de Administração



Handwritten signatures of the Board of Directors, including names like António Pedro Pereira, João Carlos, Bessa, Catarina Ferreira, Carlos Oliveira, João Ferreira, and João Luís.

3. RELATÓRIO DE CONTAS

3.1. BALANÇO

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL

BALANÇO EM : 31 de dezembro de 2018

 NIF 500638870
 Moeda Euro (€)

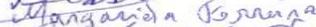
RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2018	31-12-2017
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	4	1.814.858,40	1.911.301,90
Ativos intangíveis	5	0,00	0,00
Investimentos financeiros	11	4.262,76	5.094,03
Outros créditos e ativos não correntes	4	6.823,80	6.823,80
		1.825.944,96	1.923.219,73
Ativo Corrente			
Inventários	7	5.797,96	6.080,68
Créditos a receber	11	16.718,28	11.946,12
Estado e outros entes públicos	15	2.659,82	5.840,77
Fundadores/benem./ patr./doadores/assoc./membros	11	474,00	170,00
Diferimentos		1.706,01	1.337,88
Outros ativos correntes	11	74.154,86	89.606,77
Caixa e depósitos bancários	14	445.275,38	364.340,62
		546.786,31	479.322,84
TOTAL DO ATIVO		2.372.731,27	2.402.542,57
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais			
Fundos		10.615,00	10.615,00
Reservas		1.038.605,02	1.038.482,98
Resultados transitados		56.694,10	56.694,10
Ajustamentos / out.variações nos fundos patrimoniais		592.615,54	636.155,89
Resultado líquido do período		32.839,68	122,04
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS		1.731.369,34	1.742.070,01
Passivo			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos	6	338.280,46	375.797,75
		338.280,46	375.797,75
Passivo corrente			
Fornecedores		17.938,82	11.395,30
Estado e outros entes públicos	15	33.714,21	34.386,06
Diferimentos		0,00	17.171,25
Outros passivos correntes	11	251.428,44	221.722,20
		303.081,47	284.674,81
TOTAL DO PASSIVO		641.361,93	660.472,56
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E DO PASSIVO		2.372.731,27	2.402.542,57

O Contabilista Certificado,



O Conselho de Administração,



41/163



3.2. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

NIF

500638870

PERÍODO FINDO EM : 31 de dezembro de 2018

Moeda

Euro (€)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2018	31-12-2017
Vendas e serviços prestados	8	181.631,63	166.859,73
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1.581.578,10	1.473.292,09
Variações nos inventários da produção		236,00	95,00
Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas	7	-27.535,67	-26.150,55
Fornecimentos e serviços externos	8	-351.767,48	-308.211,17
Gastos com o pessoal	12	-1.314.625,65	-1.259.122,02
Aumentos/reduções de justo valor	11	27,32	1,37
Outros rendimentos	15	124.115,90	121.617,83
Outros gastos	15	-44.830,66	-52.344,16
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		148.829,49	116.038,12
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4	-110.421,08	-108.779,99
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		38.408,41	7.258,13
Juros e rendimentos similares obtidos	14	565,21	315,35
Juros e gastos similares suportados	6	-6.133,94	-7.451,44
Resultado antes de impostos		32.839,68	122,04
Imposto sobre o rendimento do período	15	0,00	0,00
Resultado líquido do período		32.839,68	122,04

O Contabilista Certificado,

CAAR

O Conselho de Administração,

Jose Carlos

CAAR

Beata
Margarida Ferreira
Carla Ferreira

Belinda
Para Onda Ações

3.3. DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

 NIF
Moeda

 500638870
Euro (€)

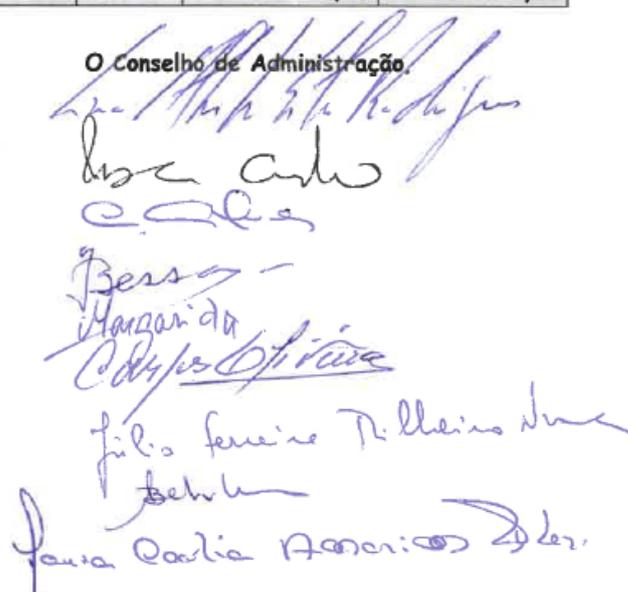
PERÍODO FINDO EM: 31 de dezembro de 2018

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2018	31-12-2017
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes e utentes		176.999,34	161.764,98
Pagamentos de bolsas		-25.683,44	-31.047,21
Pagamentos a fornecedores		-351.496,17	-287.587,46
Pagamentos ao pessoal		-873.173,10	-839.801,60
Caixa gerada pelas operações		-1.073.353,37	-996.671,29
Outros recebimentos/pagamentos		1.210.284,50	1.081.751,81
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		136.931,13	85.080,52
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamentos respeitantes a:		-15.689,22	-16.263,10
Ativos fixos tangíveis	4	-13.977,58	-14.886,65
Investimentos financeiros	11	-1.711,64	-1.376,45
Recebimentos provenientes de:		3.344,08	1.373,86
Ativos fixos tangíveis		0,00	750,00
Investimentos financeiros	11	2.557,11	501,58
Juros e rendimentos similares	14	786,97	122,28
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		-12.345,14	-14.889,24
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Pagamentos respeitantes a:		-43.651,23	-43.721,87
Financiamentos obtidos	6	-37.517,29	-36.270,43
Juros e gastos similares	6	-6.133,94	-7.451,44
Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)		-43.651,23	-43.721,87
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	14	80.934,76	26.469,41
Efeito das diferenças de câmbio		0,00	0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período		364.340,62	337.871,21
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14	445.275,38	364.340,62

O Contabilista Certificado,



O Conselho de Administração,



3.4. DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, GRU

Período: 2017

Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE										Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total				
1		10.615,00	0,00	1.038.482,98	104.426,86	0,00	678.581,10	-48.986,31	1.783.119,63	0,00	1.783.119,63		
ALTERAÇÕES NO PERÍODO													
Primeira adoção do novo referencial contabilístico									0,00			0,00	0,00
Alterações de políticas contabilísticas									0,00			0,00	0,00
Diferenças de conversão de demonstr. financeiras									0,00			0,00	0,00
Realização de excedentes de revalorização									0,00			0,00	0,00
Excedentes de revalorização									0,00			0,00	0,00
Ajustamentos por impostos diferidos									0,00			0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.					-47.732,76				-42.425,21			48.986,31	-41.171,66
	2	0,00	0,00	0,00	-47.732,76	0,00			-42.425,21			48.986,31	-41.171,66
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3											122,04	122,04
RESULTADO INTEGRAL	4 = 2+3											49.108,35	-41.049,62
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO													
Fundos												0,00	0,00
Subsídios, doações e legados												0,00	0,00
Distribuições												0,00	0,00
Outras operações												0,00	0,00
	5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00			0,00	0,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N-1	6 = 1+2+3+5	10.615,00	0,00	1.038.482,98	56.694,10	0,00	636.155,89	122,04	1.742.070,01	0,00		122,04	1.742.070,01

CERTESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL Período: 2018

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE							Total	Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período			
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N	6	10.615,00	0,00	1.038.482,98	56.694,10	0,00	636.155,89	122,04	1.742.070,01	0,00	1.742.070,01
ALTERAÇÕES NO PERÍODO											
Primeira adoção do novo referencial contábilístico									0,00		0,00
Alterações de políticas contábilísticas									0,00		0,00
Diferenças de conversão de demonstr. financeiras									0,00		0,00
Realização de excedentes de revalorização									0,00		0,00
Excedentes de revalorização									0,00		0,00
Ajustamentos por impostos diferidos									0,00		0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.	7	0,00	0,00	122,04	0,00	0,00	-43.540,35	-122,04	-43.540,35	0,00	-43.540,35
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8							32.839,68	32.839,68		32.839,68
RESULTADO INTEGRAL	9 = 7+8							32.717,64	-10.700,67		-10.700,67
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO											
Fundos									0,00		0,00
Subsídios, doações e legados									0,00		0,00
Distribuições									0,00		0,00
Outras operações	10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSICÃO NO FIM DO PERÍODO N	6+7-8+10	10.615,00	0,00	1.038.605,02	56.694,10	0,00	592.615,54	32.839,68	1.731.369,34	0,00	1.731.369,34

O Contabilista Certificado,

 O Conselho de Administração,

 filho Luísa N. de Almeida Nunes
 Beneditina Carla Almeida Nunes

3.5. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR SERVIÇO E DESEMPENHO GLOBAL DE RENDIMENTOS E GASTOS

O orçamento para 2018 contemplava um total de rendimentos de 2.086.423,16 euros e um total de gastos de 2.086.189,68 euros, prevendo assim um resultado líquido positivo de 233,48 euros.

A execução orçamental traduziu-se num total de rendimentos de 1.888.154,16 euros e um total de gastos de 1.855.314,48 euros, o que fez um resultado líquido de 32.839,68 euros.

Os quadros seguintes mostram o comparativo do orçamento de cada serviço/projeto com a respetiva execução e resultado líquido.

RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO APROVADO EM ASSEMBLEIA	2.086.189,68	2.086.423,16	233,48
ORÇAMENTO EM VIGOR NO ANO	2.089.602,47	2.090.272,72	670,25
EXECUÇÃO	1.855.314,48	1.888.154,16	32.839,68
% EXECUÇÃO	88,8%	90,3%	

SERVIÇOS/PROJETOS

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais I

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €520,72/Ciente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	218.003,86	236.204,08	18.200,22
EXECUÇÃO	207.026,49	242.830,40	35.803,91
% EXECUÇÃO	95,0%	102,8%	

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais II

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €520,72/Ciente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	190.875,53	199.174,96	8.299,43
EXECUÇÃO	186.076,80	205.113,20	19.036,40
% EXECUÇÃO	97,5%	103,0%	

Serviço: Apoio Domiciliário

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €390,77/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	190.664,71	200.310,72	9.646,01
EXECUÇÃO	187.988,68	193.008,93	5.020,25
% EXECUÇÃO	98,6%	96,4%	

Serviço: Centro Comunitário

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €9.229,25/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	136.454,09	110.392,48	-26.061,61
EXECUÇÃO	144.238,56	111.460,50	-32.778,06
% EXECUÇÃO	105,7%	101,0%	

Serviço: Lar Residencial

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €1.027,03/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	373.647,06	363.758,20	-9.888,86
EXECUÇÃO	369.314,72	370.475,45	1.160,73
% EXECUÇÃO	98,8%	101,8%	

Serviço: Residência Autônoma

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €1.164,21/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	64.124,86	56.800,00	-7.324,86
EXECUÇÃO	69.868,90	74.749,44	4.880,54
% EXECUÇÃO	109,0%	131,6%	

Serviço: Intervenção Precoce

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €8.881,15/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	106.480,69	105.843,84	-636,85
EXECUÇÃO	104.739,99	106.573,80	1.833,81
% EXECUÇÃO	98,4%	100,7%	

Serviço: PAC (Programa de Apoio Complementar ao POAPMC)

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €1.814,40

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	1.814,40	1.814,40	0,00
EXECUÇÃO	1.816,62	1.814,40	-2,22
% EXECUÇÃO	100,1%	100,0%	

Serviço: Formação Profissional

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: € 333.409,81

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	582.010,32	582.010,32	0,00
EXECUÇÃO	341.991,34	335.009,81	-6.981,53
% EXECUÇÃO	58,8%	57,6%	

Serviço: Centro de Recursos

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: € 16.957,71

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	24.379,18	24.379,18	0,00
EXECUÇÃO	16.957,71	16.957,71	0,00
% EXECUÇÃO	69,6%	69,6%	

Serviço: CLDS

Período de execução: Janeiro-Novembro

Valor do financiamento público: € 36.359,87

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	43.586,99	43.586,99	0,00
EXECUÇÃO	43.632,15	36.359,87	-7.272,28
% EXECUÇÃO	100,10%	83,42%	

Serviço: POAPMC

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: € 1.487,54

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	1.481,44	1.481,44	0,00
EXECUÇÃO	1.487,54	1.487,54	0,00
% EXECUÇÃO	100,4%	100,4%	

Serviço: CAVI

Período de execução: Dezembro

Valor do financiamento público: 568,47

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	0,00	0,00	0,00
EXECUÇÃO	568,47	568,47	0,00
% EXECUÇÃO	n.a.	n.a.	

Serviço: Projeto BPI Seniores

Período de execução: Janeiro-Outubro

Valor do financiamento público: € 17.171,25

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	17.610,11	17.610,11	0,00
EXECUÇÃO	18.045,97	17.171,25	-874,72
% EXECUÇÃO	102,5%	97,5%	

Serviço: Centro de Recursos para a Inclusão

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €35.155,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	34.719,23	35.156,00	436,77
EXECUÇÃO	35.090,26	35.155,00	64,74
% EXECUÇÃO	101,1%	100,0%	

Serviço: Atividades Complementares

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: € 0,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	10.900,00	33.550,00	22.650,00
EXECUÇÃO	10.072,29	31.305,03	21.232,74
% EXECUÇÃO	92,4%	93,3%	

Serviço: Outros gastos e rendimentos

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: € 21.530,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	85.750,00	77.600,00	-8.150,00
EXECUÇÃO	110.597,90	107.548,15	-3.049,75
% EXECUÇÃO	129,0%	138,6%	

Serviço: Resultados Financeiros

Período de execução: Janeiro-Dezembro

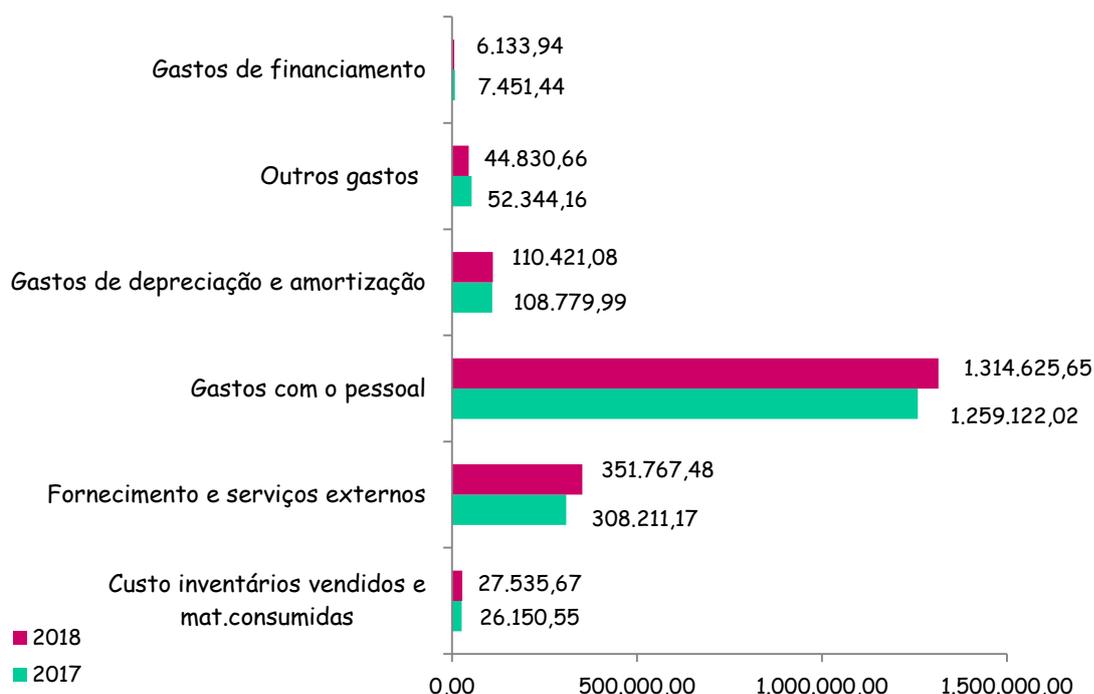
Valor do financiamento público: € 0,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	7.100,00	600,00	-6.500,00
EXECUÇÃO	5.800,09	565,21	-5.234,88
% EXECUÇÃO	81,7%	94,2%	

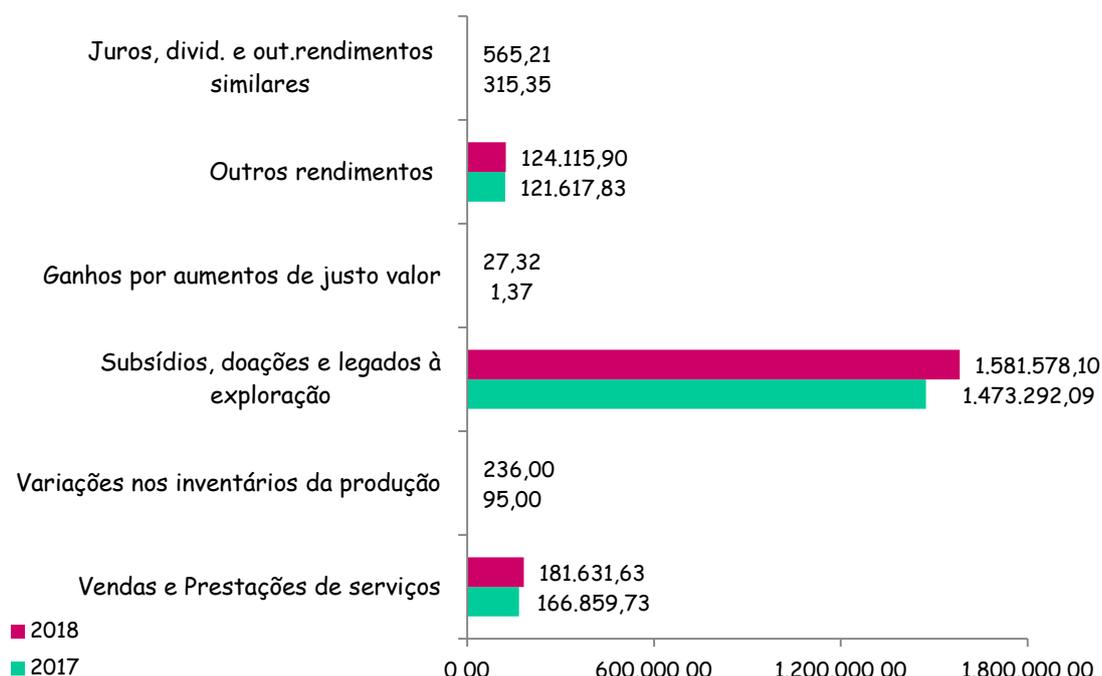
De seguida apresenta-se o comparativo anual de Gastos e Rendimentos:

VARIAÇÃO DE GASTOS E RENDIMENTOS 2017/2018

	2017	2018	% sobre o total de 2018	valor da variação 17/18	% da variação 17/18
Custo inventários vendidos e mat.cons.	26.150,55	27.535,67	1,48%	1.385,12	5,3%
Fornecimento e serviços externos	308.211,17	351.767,48	18,96%	43.556,31	14,1%
Gastos com o pessoal	1.259.122,02	1.314.625,65	70,86%	55.503,63	4,4%
Gastos de depreciação e amortização	108.779,99	110.421,08	5,95%	1.641,09	1,5%
Outros gastos	52.344,16	44.830,66	2,42%	-7.513,50	-14,4%
Gastos de financiamento	7.451,44	6.133,94	0,33%	-1.317,50	-17,7%
total	1.762.059,33	1.855.314,48	100,00%	93.255,15	5,3%
Vendas e Prestações de serviços	166.859,73	181.631,63	9,62%	14.771,90	8,9%
Variações nos inventários da produção	95,00	236,00	0,01%	141,00	148,4%
Subsídios, doações e legados à exploração	1.473.292,09	1.581.578,10	83,76%	108.286,01	7,3%
Ganhos por aumentos de justo valor	1,37	27,32	0,001%	25,95	1894,2%
Outros rendimentos	121.617,83	124.115,90	6,57%	2.498,07	2,1%
Juros, divid. e out.rendimentos similares	315,35	565,21	0,03%	249,86	79,2%
total	1.762.181,37	1.888.154,16	100,00%	125.972,79	7,1%
Resultado Líquido	122,04	32.839,68		32.717,64	

COMPARATIVO DE GASTOS 2017/2018


COMPARATIVO DE RENDIMENTOS 2017/2018



Em termos globais, 2018 trouxe um aumento nos gastos de 93.255 euros (+5,3%), incidindo especialmente nos "Fornecimentos e serviços externos", com um aumento de 43.556 euros (+14,1%) e em Gastos com Pessoal, com um aumento na ordem dos 55.500 euros (+4,4%).

Estes últimos representam já mais de 70% do total dos gastos anuais, enquanto os FSE situam-se nos 19%. Estes dois gastos principais (pessoal e funcionamento) totalizam em 2018 1.666.393 euros que, se compararmos ao valor do financiamento público (1.581.578), permite-nos concluir que este não é suficiente para os cobrir, tendo a todo o momento, a Organização de promover/manter medidas de geração de outro tipo de receitas que façam face à totalidade dos gastos.

Acrescem os serviços cujo financiamento acordado impõe uma percentagem de comparticipação privada que a entidade tem que assumir. Estes serviços podem gerar receitas de mensalidades dos clientes (como por exemplo a Residência Autónoma) ou, em último caso, na inexistência destas, tem a organização que cobrir ela própria este diferencial do financiamento (caso do Centro Comunitário).

Por seu lado, os Gastos de financiamento vão decrescendo, acompanhando assim o valor em débito pelos créditos contraídos. Em agosto de 2019 termina o pagamento dos créditos das duas viaturas adquiridas em 2015, mantendo-se somente o empréstimo de mútuo do CRO até janeiro de 2031.

Em termos do financiamento público contabilizado na conta de "Subsídios, doações e legados à exploração" subiu cerca de 108 mil euros (+7,3%). Continua a ser o principal recurso financeiro da organização, correspondendo a 83,8% do total dos Rendimentos.

Destaque-se também as "Vendas" e "Prestações de serviços" que registaram um aumento de 14.772 euros (+8.9%) em relação a 2017. O seu peso percentual relativamente ao total de rendimentos situa-se nos 9,6%.

O serviço de Formação Profissional para pessoas com Deficiência teve 2 projetos a funcionar ao mesmo tempo durante 6 meses do ano, voltando aos níveis habituais e desejáveis de execução deste serviço (aumento de 19 formandos em finais de 2017 para 68 formandos em 2018), após dois anos em que tinha descido significativamente por ausência de financiamento. Este serviço teve um aumento dos gastos de cerca de 69 mil euros. O Centro de Recursos também contribuiu para uma maior dinamização do serviço, uma vez que trabalhou com 14 destinatários em 2017 tendo atingido os 55 destinatários em 2018, com o conseqüente aumento do financiamento que se vinha situando abaixo dos patamar dos 5 mil euros nos últimos anos para uma execução de quase 17 mil euros em 2018.

No serviço residencial (Lar e Residência) deve ser destacado um aspeto importante relativo à execução do mesmo e respetivos resultados, que se prende com a ausência por um período de 9 meses de um técnico por motivo de baixa médica. Esta "poupança" gerada foi positiva em termos de resultados dos serviços de 2018, contudo não corresponde à normal estrutura em funcionamento.

O ano de 2018 caracterizou-se por ser um ano em que se atingiram bons resultados transversais a praticamente todos os serviços. No que toca à gestão existe um forte enfoque no acompanhamento muito próximo e permanente da evolução da execução dos vários serviços e projetos, seja na vertente do recebimento do financiamento, seja na vertente da execução do orçamento de gastos dos mesmos, o que permite uma gestão criteriosa e mais eficiente, atenta a potenciais desvios nessa mesma execução por forma a serem evitados, senão, minimizados.

3.6. ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

1. Identificação: CERCIESPINHO- Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.

Sede: Rua do Louredo, 90, 4500-071 Anta, Espinho

Natureza da atividade: prestação de serviços de educação, reabilitação, formação e residencial para pessoas com deficiência e intervenção comunitária e apoio para pessoas excluídas e dependentes.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras referentes a 2018 foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo (SNC-ESNL), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 98/2015 de 2 de junho e Portarias n.º 218/2015 de 23 de julho e 220/2015 de 24 de julho.

No presente exercício não foram derrogadas quaisquer disposições do SNC- ESNL.

De referir que as notas não indicadas neste Anexo não são aplicáveis, ou significativas para a compreensão das Demonstrações Financeiras em análise.

Todos os valores estão expressos em euros.

3. Principais políticas contabilísticas

📌 **PRINCÍPIO DA CONTINUIDADE:** as demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos registos contabilísticos, mantidos de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro.

📌 **REGIME DO ACRÉSCIMO** (periodização económica): os rendimentos e os gastos são reconhecidos e incluídos nas Demonstrações Financeiras, nos períodos a que dizem respeito, quando são obtidos ou incorridos independentemente do seu recebimento ou pagamento.

📌 **PRINCÍPIO DA CONSISTÊNCIA:** a apresentação e classificação de itens nas demonstrações financeiras é mantida de um período para outro por forma a ser prestada informação comparativa de um ano para outro.

📌 **PRINCÍPIO DA MATERIALIDADE E AGREGAÇÃO:** as demonstrações financeiras resultam do processamento de um elevado número de transações ou outros acontecimentos que, por sua vez, são agregados em classes de acordo com a sua natureza.

📌 **PRINCÍPIO DA NÃO COMPENSAÇÃO:** as rubricas do ativo e do passivo, bem como os rendimentos e gastos obedecem a este princípio, sendo separadamente relatados, isto é, cada um dos elementos das demonstrações financeiras são valorizados distintamente.

Na preparação das Demonstrações Financeiras fez-se um cálculo estimativo de valores a receber ou a pagar relativo a programas financiadores e que corresponderão ao acerto, em sede de saldo, das verbas gastas com a execução dos projetos e as verbas recebidas do organismo financiador durante o ano. Essas estimativas podem afetar as quantias reportadas em rendimentos e gastos, ativos e passivos. Contudo, à data de reporte destas informações financeiras, não se prevê qualquer alteração às estimativas.

4. Ativos Fixos Tangíveis

Os ativos fixos tangíveis foram mensurados ao custo histórico deduzidos de depreciações acumuladas. Os ganhos ou perdas provenientes de eventuais abates de ativos fixos tangíveis são reconhecidos pela quantia escriturada em balanço e considerados rendimentos ou gastos na demonstração de resultados.

Existe restrição na titularidade de bens relativamente ao edifício Centro Residencial e Ocupacional, desde 2010. A hipoteca sobre o bem é detida pelo Banco Popular desde 2016, por motivo de transferência do empréstimo de mútuo e, desde 2018 pelo Banco Santander por compra daquele.

Relativamente ao projeto do edifício Lar Residencial II, a construir na Idanha, em 2018 não houve qualquer investimento acrescido, sendo que o projeto está em fase de aprovação pelas entidades competentes.

Investimentos em Curso				
	Valor inicial a 1.1.18	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.18
Edifício Lar Residencial II (projeto)	6.823,80	0,00	0,00	6.823,80

As depreciações do ativo fixo tangível são calculadas pelo método das quotas constantes, durante a vida útil estimada:

ATIVO FIXO TANGÍVEL	Vida útil estimada
Terrenos e recursos naturais	Não aplicável
Edifícios e outras construções	10, 20 ou 50 anos
Equipamento Básico	6 a 8 anos
Equipamento de Transporte	4 anos
Equipamento Administrativo	3 a 8 anos
Outros Ativos Fixos Tangíveis	2 a 8 anos

A quantia escriturada, as depreciações, os aumentos e os abates estão desenvolvidos de acordo com o seguinte quadro:

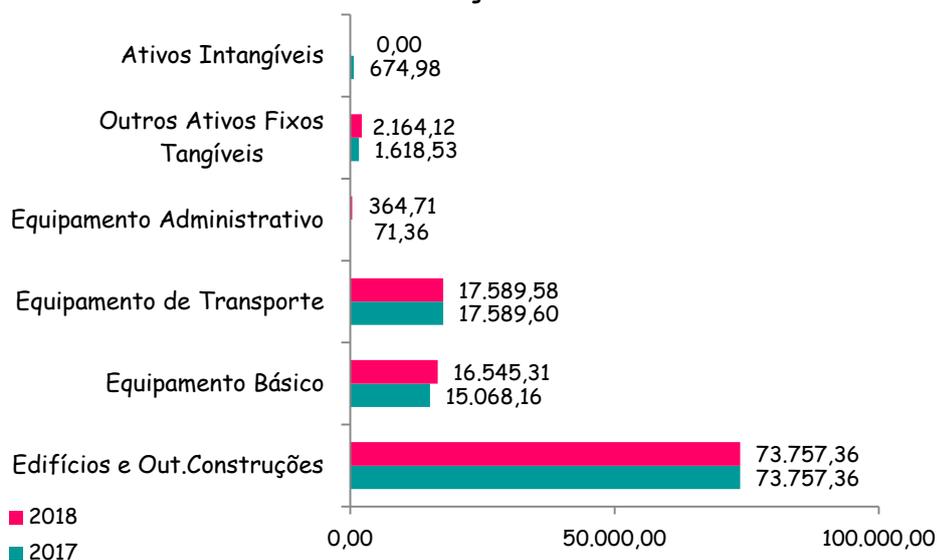
Terrenos/Edifícios/Equip. Básico/Equip. Transporte/Equip. Admin./Outros AFT				
	Valor inicial a 1.1.18	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.18
Ativo Bruto (1)	3.680.727,62	13.977,58	0,00	3.694.705,20
Depreciações (2)	1.769.425,72	110.421,08	0,00	1.879.846,80
Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis (1-2)	1.911.301,90	-96.443,50	0,00	1.814.858,40

As fontes de financiamento para aquisição destes ativos foram:

Fontes de Financiamento do Ativo Fixo Tangível	Valor
PAC (FEAC)	1.400,01
Cerciespinho	12.577,57
Total	13.977,58

O detalhe de Gastos de depreciação e amortização é apresentado no gráfico:

COMPARATIVO DE GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO 2017/2018



5. Ativos Intangíveis

Os ativos intangíveis estão mensurados ao custo histórico deduzidos de amortizações acumuladas. Os ganhos ou perdas provenientes de eventuais abates de ativos intangíveis são reconhecidos pela quantia escriturada em balanço e considerados rendimentos ou gastos na demonstração de resultados. As depreciações são calculadas pelo método das quotas constantes, durante a vida útil estimada.

Neste período os ativos intangíveis encontram-se totalmente amortizados.

Programas de computador				
	Valor inicial a 1.1.18	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.18
Ativo Bruto (1)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Amortizações (2)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Valor Líquido dos Ativos Intangíveis (1-2)	0,00	0,00	0,00	0,00

6. Custos de Empréstimos Obtidos

Locações

Em 2015 foi contratualizado um financiamento a 4 anos para aquisição de uma viatura mista de 5 lugares em sistema de leasing, tendo a viatura no final do contrato, o valor residual de 320 euros, com opção de compra. O valor do financiamento corresponde na totalidade ao valor da compra. A prestação é de 377,83 euros mensais.

Créditos

O crédito com a Mercedes-Benz Financial Services para aquisição da viatura Mercedes de 9 lugares, em 2015, foi de 32.858,38 euros. A prestação mensal é de 784 euros.

A prestação mensal relativa ao empréstimo de mútuo do Centro Residencial e Ocupacional de 400.000 euros, ronda os 2.500 euros.

Os juros suportados são contabilizados como gastos de financiamento do período e totalizaram 6.133,94 euros. O total de amortizações ao financiamento foi de 37.517,29 euros.

O detalhe do financiamento obtido é o seguinte:

Leasing							
	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.17	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.18	Juros suportados	Taxa
Viatura Ford Courier 5 lugares	2015 48 meses	16.000,00	7.002,12	4.141,07	2.861,05	333,85	TAE = 8,6%

Financiamento a longo prazo							
	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.17	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.18	Juros suportados	Taxa
Crédito veículo Mercedes-Benz	2015 48 meses	32.858,38	14.779,09	8.669,26	6.109,83	727,29	TAEG= 7,7371%
Empréstimo de mútuo B.Santander	2016 15 anos	400.000,00	354.016,54	24.706,96	329.309,58	5.072,80	TAEG= 1,48%

7. Inventários

Os inventários de matérias-primas correspondem ao armazenamento de bens destinados às oficinas de formação profissional, nas áreas de carpintaria, serralharia, tapeçaria e gestão de serviços domésticos. Os inventários de produtos acabados correspondem ao armazenamento dos bens produzidos nas oficinas dessas mesmas áreas. Note-se que, todo o ganho gerado com estas vendas, no âmbito de ações financiadas por fundos comunitários, é considerado como receita pelas entidades financiadoras e são deduzidas, em sede de saldo, à totalidade do financiamento recebido.

Os inventários são mensurados, à data de 31 de dezembro, pelo seu custo de aquisição.

O custo dos inventários vendidos e matérias consumidas (CIVMC) engloba, além do inventário de matérias-primas atrás descrito, o custo com compra de géneros alimentares para serviços como o departamento residencial, centro de atividades ocupacionais, centro comunitário ou o apoio domiciliário.

O detalhe dos inventários é o seguinte:

Inventários			
	Valor inicial a 1.1.18	Valor final a 31.12.18	Variação no inventário
Matérias primas	4.915,18	4.396,46	-518,72
Produtos Acabados	1.165,50	1.401,50	236,00
Total	6.080,68	5.797,96	-282,72

8. Rendimentos e gastos

Vendas e Prestações de serviços

O rédito é entendido como o rendimento proveniente das atividades ordinárias de uma entidade. No decorrer da atividade dos vários serviços são reconhecidos rendimentos que são contabilizados no período e que decorrem de:

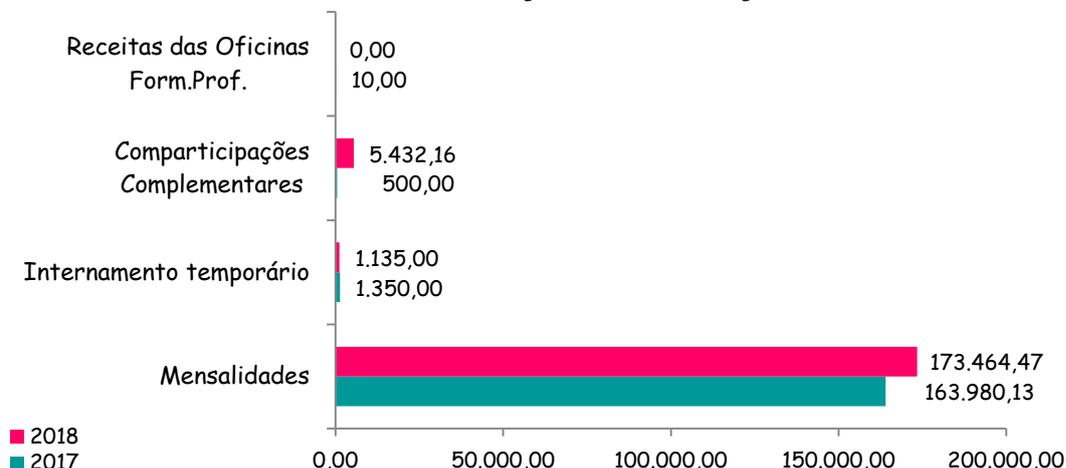
»» vendas de produtos acabados produzidos nas oficinas de formação profissional;

»» prestação de serviços relativa a receitas das oficinas de formação profissional, as mensalidades dos clientes, ou outras participações complementares exigíveis decorrentes do serviço.

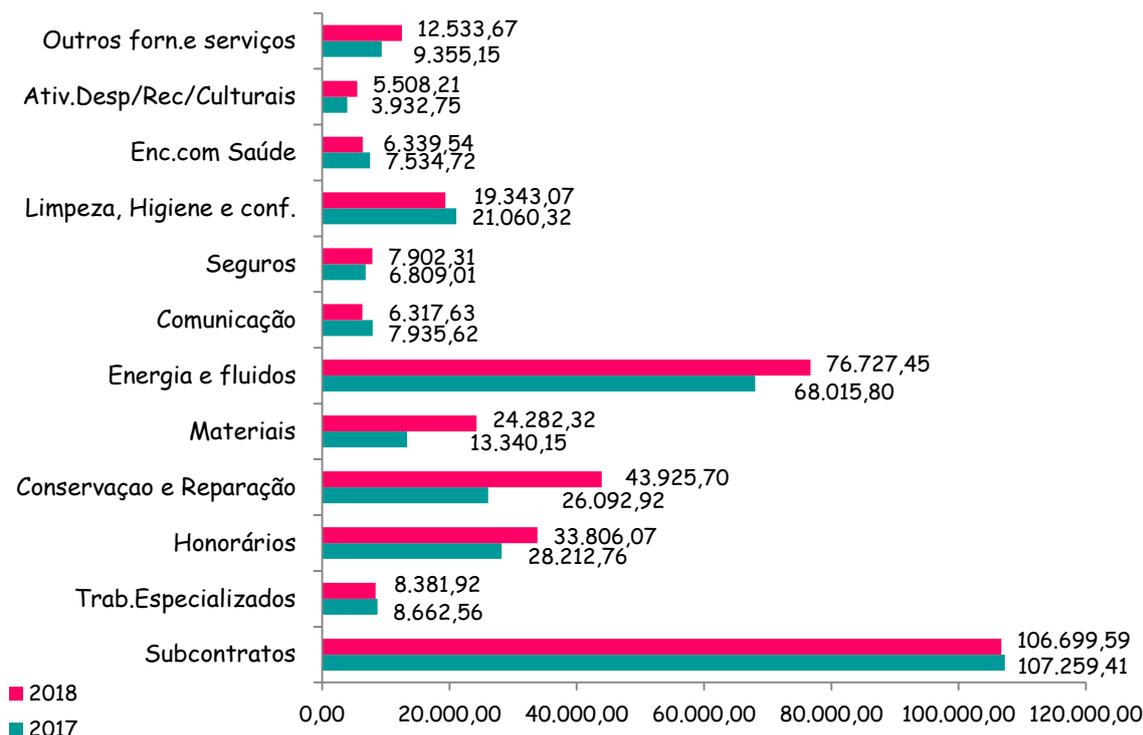
O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber e é reconhecido no momento da emissão da fatura e não no momento da sua cobrança.

Em 2018 as mensalidades e as participações complementares tiveram uma evolução muito positiva com um aumento de 9.484 euros (+5,78%) para as primeiras e um aumento de 4.932 euros (+9,9%) para as segundas. O motivo prende-se com duas situações: por um lado foi resultado da revisão de mensalidades efetuada ao longo de 2017 e também no início de 2018 e, por outro lado, deve-se ao

desbloqueamento da situação de alguns clientes de Lar que, junto do Centro Nacional de Pensões, viram finalmente resolvida a atribuição das pensões a que tinham direito, gerando assim, conseqüentemente receita para a própria organização que pôde faturar e cobrar verbas de mensalidades a que tinha direito. O gráfico seguinte apresenta o detalhe de "Prestações de serviços":

COMPARATIVO DE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS 2017/2018

Fornecimentos e serviços externos

Relativamente a gastos, os "Fornecimentos e serviços externos" (FSE) mostram o custo decorrente do funcionamento da organização. Em 2018 o valor gasto aumentou 43.556 euros, cerca de 14% relativamente ao ano anterior. Segue o gráfico:

COMPARATIVO DE FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS


No gráfico, destacam-se as rubricas de gastos com maior expressão em termos de despesa:

- "Subcontratos" diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes de CAO, Centro de Formação Profissional, SAD e Serviço Residencial. Teve uma variação mínima em relação ao ano anterior (menos 559 euros). A variabilidade deste gasto está maioritariamente ligada ao nº de formandos a frequentar o CFP em cada ano e que estejam em formação em sala, uma vez que recebem a refeição em géneros; aqueles que se encontrem em estágio (formação em contexto de trabalho) recebem subsídio de alimentação, contabilizado noutra rubrica;

- "Honorários" registou uma variação positiva de 5.593 euros (+19,8%) motivada, basicamente, pelo acréscimo no volume de formação profissional, no âmbito das ações do POISE (+9.214 euros) e também pela diminuição no valor pago de avenças (-1.920 euros) e serviços de higiene e saúde no Lar pago a profissionais especializados (-1.380 euros);

- "Conservação, manutenção e reparação" registou um acréscimo muito considerável este ano correspondente a mais 17.833 euros (+68,3%). Refletiu-se no aumento de gastos com viaturas (+4.674 euros), em equipamentos (+2.409 euros) e também em edifícios (+10.749 euros). Este último prende-se essencialmente com a intervenção realizada na reparação do telhado do edifício administrativo e de CAO no polo de Anta, assim como na manutenção do sistema de aquecimento realizada no CRO;

- "Energia e fluídos" tiveram um aumento de 8.711 euros (+12,8%) que incidiu essencialmente na eletricidade (+3.195 euros), combustíveis (+3.876 euros) e gás (+2.526 euros);

- O gasto com "Comunicações" diminuiu cerca de 1.519 euros (-19,4%), com especial incidência no custo das comunicações do polo de Anta e também nas comunicações do CRO/CFP, relacionado com a negociação de novos contratos mais vantajosos, assim como a otimização na gestão interna da rede de comunicações fixas e de telemóvel;

- "Materiais" registou um acréscimo muito considerável, com mais 10.942 euros de despesa realizada (+82%). A variação registou-se na rubrica ferramentas (+1.527 euros), material de escritório (+4.675 euros) e material pedagógico (+5.029 euros);

- "Limpeza, Higiene e Conforto" registou um pequeno decréscimo de 1.717 euros (-8,2%), com ligeiros aumentos de despesa na maior parte dos serviços, mas por sua vez, com uma diminuição mais expressiva no SAD (-418 euros) e Lar (-3.793 euros);

- "Encargos com saúde" registou, no seu cômputo geral, um decréscimo de 1.196 euros (-15,9%), contudo há que realçar a variação na despesa realizada pelo Lar uma vez que decresceu de 7.532 euros em 2017 para 1.433 euros em 2018 (-6.099 euros), motivado pela reformulação das mensalidades em que muitos clientes assumiram o pagamento das suas despesas de saúde, sendo-lhes a despesa faturada diretamente pelos fornecedores.

9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

À data de 31 de dezembro, não existe informação relevante referente a este item.

10. Subsídios e outros apoios das entidades públicas

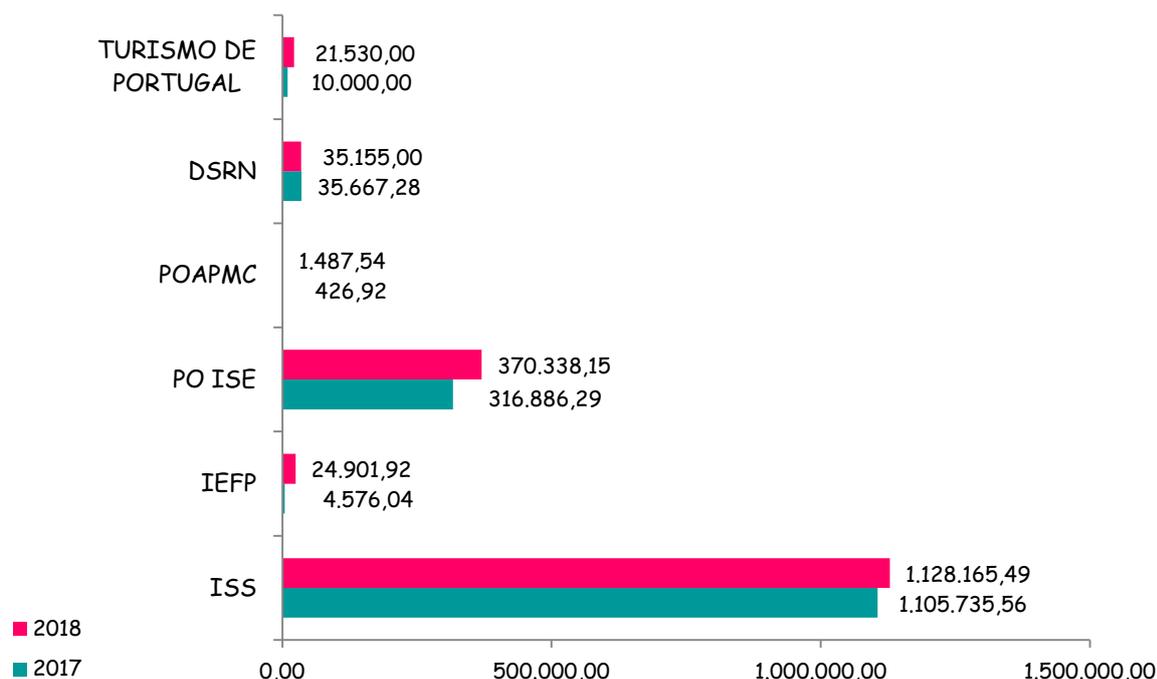
Os subsídios recebidos correspondem a subsídios à exploração ou para investimento, conforme a sua natureza e o fim a que se destinam.

Os subsídios ao investimento são afetos a Fundos e contabilizados na conta 593- Subsídios ou 594- Doações. Em 2018 não se registaram subsídios ao investimento. Contudo, o valor de 2.000 euros atribuído para a aquisição de equipamento de frio pelo PAC em 2017, correspondeu à aquisição de uma arca congeladora nesse ano (599,99 euros) e um armário de frio em 2018 (1.564,61 euros).

O detalhe segue abaixo no quadro:

Subsídios/Doações ao Investimento			
		2017	2018
Programa de apoio complementar (PAC)	Equipamento de frio	2.000,00	0,00
Total		2.000,00	0,00

Os subsídios à exploração são contabilizados como rendimentos do período e destinam-se a financiar os vários serviços ou projetos:

COMPARATIVO DE SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO 2017/2018


Os Subsídios à Exploração tiveram um acréscimo de 108.286 euros (+7,3%).

O valor mensal da comparticipação da Segurança Social para os vários acordos- CAO, SAD, Intervenção Precoce, Centro Comunitário, Lar e Residência Autónoma- teve um aumento de 2,2% em relação ao ano anterior. Este aumento acrescido da verba do PAC correspondeu ao recebimento de mais 22.430 euros no ano. A percentagem correspondente ao rácio do subsídio da segurança social relativamente ao total dos subsídios recebidos é de 71,3%, demonstrativo do considerável peso deste financiador.

As verbas recebidas do IEFP correspondem ao financiamento para o Centro de Recursos e a valores de Medidas de Apoio à Contratação. De assinalar o aumento substancial na execução do projeto de Centro de Recursos que subiu de 4.576 euros em 2017 para 16.958 euros em 2018.

Quanto ao POISE teve um acréscimo de 53.452 euros. O programa financiou o projeto CLDS com valores equivalentes ao ano anterior, enquanto a formação para pessoas com deficiência ou incapacidades foi objeto de financiamento acrescido uma vez que uma nova candidatura foi aprovada em 2018, com as ações a iniciar em abril. Essas mesmas ações contemplaram 50 formandos novos, que juntamente com os formandos transitados das ações da candidatura anterior (e que terminaram em outubro) resultaram numa intervenção do CFP junto de 68 formandos.

O valor recebido do Turismo de Portugal respeitante às verbas do jogo aumentou significativamente (+11.530 euros). Esta verba acrescida destinou-se a financiar um conjunto de materiais e equipamentos para atividades específicas que foram realizadas pelo Centro Comunitário.

11. Instrumentos financeiros

As dívidas de e a terceiros encontram-se registadas pelo seu valor nominal.

O detalhe dos ativos e passivos financeiros é apresentado nos quadros seguintes:

Ativos Financeiros		
Ativo não corrente	2017	2018
Investimentos Financeiros	5.094,03	4.262,76
Fund./Patroc./Doadores/Assoc./Membros	0,00	0,00
Ativo corrente		
Caixa e depósitos à ordem	264.340,62	295.275,38
Outros depósitos bancários	100.000,00	150.000,00
Clientes	11.946,12	16.718,28
Fornecedores	100,00	0,00
Fund./Patroc./Doadores/Assoc./Membros	170,00	474,00
Outras contas a receber	89.506,77	74.154,86
• Devedores por acréscimo de rendimentos		68.856,28
• Outros devedores		5.298,58
Total	471.157,54	540.885,28

A rubrica de "Investimentos Financeiros" diz respeito ao pagamento para o Fundo de compensação do trabalho, calculado em 0,925% sobre a retribuição base e diuturnidades de todos os novos contratos celebrados após outubro de 2013. Durante o ano obteve-se o reembolso relativo a 17 pedidos ao fundo, num total de 2.557,11 euros, decorrentes de rescisões ou alterações de contrato.

A rubrica de "Outras contas a receber", decompõe-se:

- Devedores por acréscimo de rendimentos, dos quais o POISE, IEFP e POAPMC+PAC, em dívida com os reembolsos dos projetos, bem como outros rendimentos reportados a 2018 mas somente recebidos em 2019.

- O valor de "Outros devedores" diz respeito, na sua maior parte, à Segurança Social (subsídios eventuais), e a dívidas da seguradora relativa a despesas incorridas com sinistros.

Passivos Financeiros		
Passivo não corrente	2017	2018
Financiamentos obtidos	375.797,75	338.280,46
Passivo corrente		
Clientes	671,12	2.651,70
Fornecedores	11.395,30	17.938,82
Outras contas a pagar	221.051,08	248.776,74
• Credores por acréscimo de gastos		169.677,75
• Outros credores		79.098,99
Total	608.244,13	607.647,72

Os "credores por acréscimos de gastos" respeitam ao cálculo de férias +subsídio de férias+ encargos, considerado um gasto de 2018 que será pago em 2019.

O saldo de "Outros credores", tem a ver maioritariamente com a devolução de saldos de projetos já terminados, em que foi apurada verba remanescente a ser devolvida à entidade financiadora e que não foi concretizada até final de 2018:

- Centro de Recursos, saldo de 2015= 188,20 euros;
- Intervenção Precoce, saldo de 2015: 6.447,09 euros;
- Formação Profissional, saldo de 2008: 46.161,02 euros. Relativamente a este valor, após novas diligências efetuadas durante o ano para regularizar a situação, obtivemos a resposta do IEFP a validar o pedido de pagamento em 12 prestações com início em 2019.

Outra verba incluída em "Outros credores", também muito significativa, tem a ver com um valor de dívida à Segurança Social que se foi acumulando desde abril de 2018 pelo facto daquele organismo, todos os meses, transferir erradamente para a organização valores de pensões de clientes que não eram devidas. A dívida ascendeu a mais de 26 mil euros. O erro foi reportado na altura aquando do 1º pagamento, tendo havido insistência em mais que uma ocasião, mas só se conseguiu resolver a devolução da verba em janeiro de 2019.

12. Benefícios dos empregados

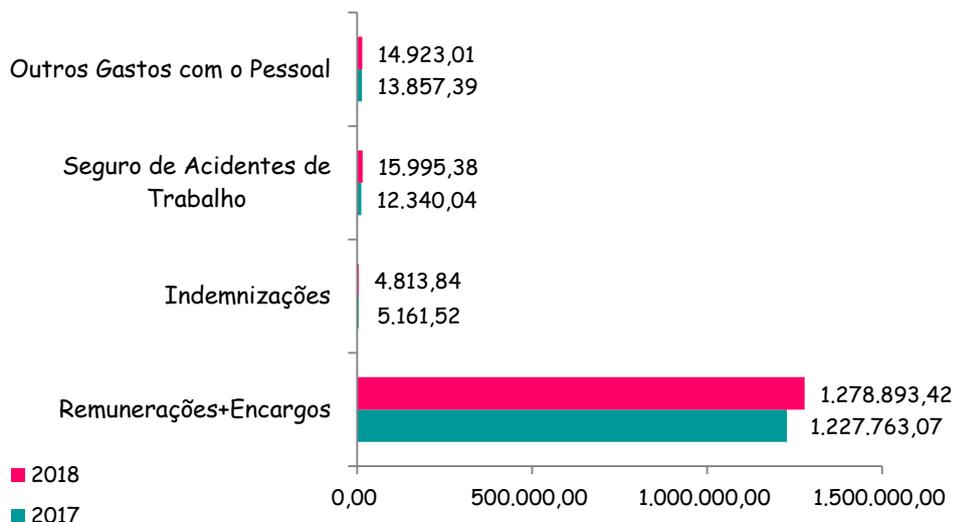
As remunerações do pessoal englobam: vencimentos, diuturnidades, subsídio de férias, subsídio de natal, subsídio de trabalho noturno e subsídio de alimentação. Eventualmente podem ser atribuídos prémios que podem ter razões diversas, sejam prémios de coordenação, de prevenção, de manutenção ou outros. A rubrica de outros gastos com pessoal refere-se a: formação profissional, fardamentos, medicina no trabalho e compensação por deslocação em viatura própria.

O primeiro aumento salarial ocorreu em janeiro aquando da atualização do ordenado mínimo para 580 euros. Nesta altura houve 5 categorias profissionais que ficaram englobadas neste nível uma vez que se encontravam com valores inferiores (18 pessoas).

Houve, posteriormente, outro aumento salarial que se situou nos 0,8% para a maior parte das categorias, reportado a julho de 2018. Este aumento só não teve aplicação nos colaboradores que auferiam o ordenado mínimo (5 pessoas).

O detalhe de Gastos com Pessoal apresenta-se seguidamente:

Pessoas ao serviço		
	2017	2018
Nº médio de pessoas a tempo completo	77	80
Nº médio de pessoas a tempo parcial	6	6
Homens	16	13
Mulheres	67	73
Nº médio de pessoas ao serviço	83	86
Total de pessoas ao serviço a 31.12	84	85
Total de horas trabalhadas	124.460 H	122.178 H

COMPARATIVO DE GASTOS COM PESSOAL 2017/2018


Os Gastos com Pessoal registaram um aumento de 55.504 euros (+4,4%) para um quadro de pessoal que contemplou, em média, 86 pessoas, mais 3 que no ano anterior.

Da rubrica de "Outros gastos com pessoal" salienta-se a verba despendida com deslocações que correspondeu a 10.825 euros (menos 1.373 euros), relativa à compensação pelo uso de viatura própria dos colaboradores. 95% deste valor é um gasto do serviço de Intervenção Precoce, cuja natureza obriga a deslocações regulares da equipa aos concelhos de Santa Maria da Feira e de Arouca para prestação do serviço aos clientes. O valor pago é de 0,33 euros ao km, valor que não ultrapassa o limite legal e portanto não é objeto de tributação em termos de IRS e TSU.

13. Acontecimentos após a data do balanço

À data de elaboração deste relatório a organização não tem informação de qualquer evento material que, financeiramente, pudesse alterar os elementos de prestação de contas.

14. Fluxos de Caixa

A Demonstração de Fluxos de Caixa é preparada pelo método direto e está classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

São incluídas nas atividades operacionais os recebimentos de clientes, pagamento de bolsas, pagamentos a fornecedores e ao pessoal, assim como todos os restantes recebimentos e pagamentos relativos à atividade operacional da organização; são incluídas nas atividades de investimento todos os pagamentos e recebimentos respeitantes a investimento relacionado com ativos financeiros ou não financeiros e incluem, neste caso, os pagamentos referentes à aquisição de ativos fixos tangíveis e investimentos financeiros (fundos de compensação), assim como o recebimento do valor do resgate de

fundos de compensação para o trabalho e juros de depósitos a prazo (aplicação no Montepio Geral); os fluxos de caixa referentes a atividades de financiamento incluem a amortização de capital referente aos três créditos contraídos: empréstimo bancário do Banco Popular, crédito da Mercedes-Benz e o leasing da viatura Ford bem como o respetivo pagamento dos juros.

Verificou-se uma variação positiva nos meios financeiros que correspondeu a um aumento de 80.935 euros (+22,2%).

O rácio da liquidez imediata (capacidade de assumir os compromissos de curto prazo) revela uma boa performance, tendo aumentado de 1,28 em 2017 para 1,78 em 2018. A taxa de endividamento global é de 27% (baixou 0,5%) indicadora que não é excessivo o endividamento da organização.

Em 2019 notar-se-á, porventura, uma descida nos meios financeiros uma vez que já iniciámos o pagamento da dívida ao IEFP no montante de 46.161,02 euros, que decorrerá até final do ano.

O quadro seguinte mostra a variação da situação patrimonial financeira de caixa e seus equivalentes:

VARIAÇÃO 2017/18

MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS	31.DEZ.2017	31.DEZ.2018	VARIAÇÃO
CAIXA	4.786,78	4.933,49	146,71
DEPÓSITOS À ORDEM	259.553,84	290.341,89	30.788,05
DEPÓSITOS A PRAZO	100.000,00	150.000,00	50.000,00
TOTAL	364.340,62	445.275,38	80.934,76
			VARIAÇÃO 2017/2018 (%)
			22,2%

15. Outras divulgações

A Cerciespinho, como cooperativa de solidariedade social, na prossecução dos seus fins estatutários, está isenta de imposto sobre o rendimento (IRC), ao abrigo do disposto no artigo 10º nº 1 b) do Código do IRC.

Os 15 membros dos órgãos sociais, compostos por Conselho Fiscal (3), Conselho de Administração (9) e Mesa da Assembleia (3), foram eleitos em dezembro de 2016 para o quadriénio 2017-2020.

Em 31 de dezembro o número de cooperantes é de 147 e associados 284.

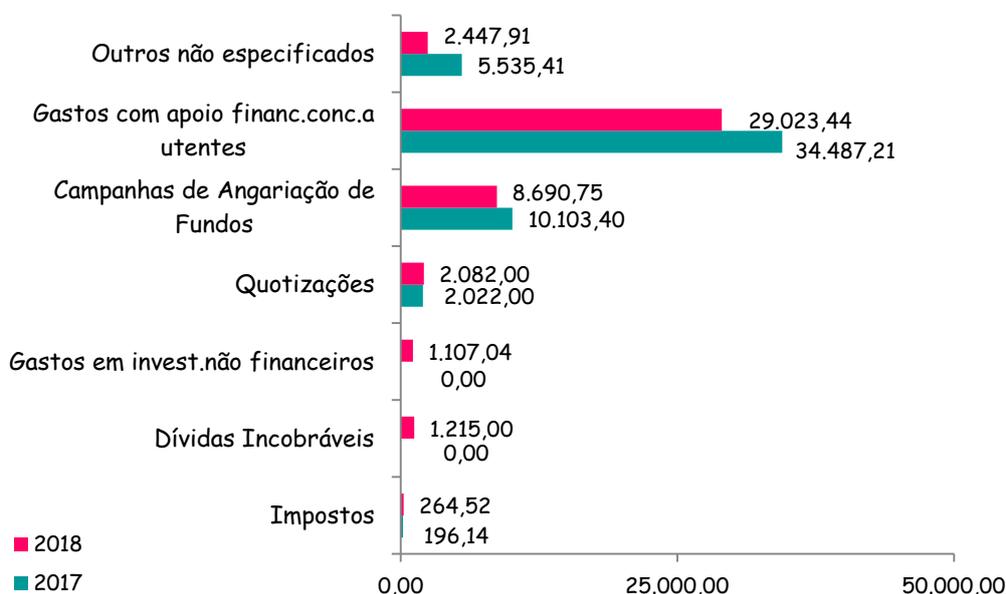
À data de 31 de Dezembro de 2018 a organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças, a segurança social e os Fundos de Garantia Salarial, não possuindo dívidas em mora.

Relativamente aos itens apresentados no balanço apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica "Estado e outros entes públicos":

Estado e outros entes públicos		
Ativo corrente	2017	2018
IVA- Reembolsos pedidos	5.825,14	2.644,19
Retenção IRC	15,63	15,63
Total	5.840,77	2.659,82
Passivo corrente		
Retenção IRS/IRC	7.652,57	7.857,50
Contribuições para a Segurança Social	26.600,91	25.708,72
Outras Tributações- Fundos de Compensação	132,58	147,99
Total	34.386,06	33.714,21

Relativamente aos itens apresentados na demonstração de resultados apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica "Outros Gastos", e "Outros Rendimentos":

COMPARATIVO DE OUTROS GASTOS 2017/2018

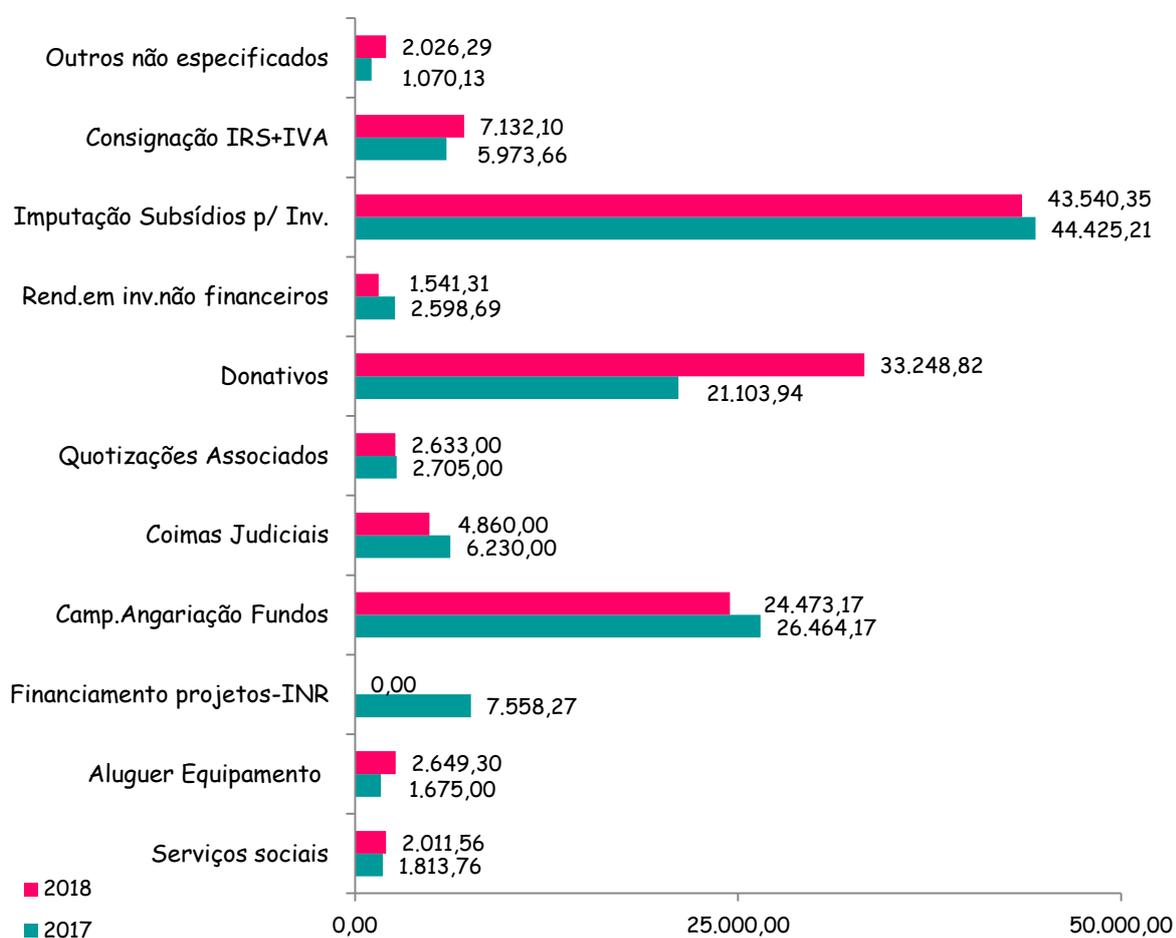


A rubrica de "Impostos" diz respeito ao pagamento de taxas municipais devidas pelo pedido de inspeção aos elevadores no edifício do CRO e uma taxa de registo paga à Agencia Portuguesa do Ambiente.

As "Dívidas incobráveis" respeitam à anulação de dívidas de mensalidades de um cliente de CAO e um ex-cliente de Lar.

No gráfico destaca-se a rubrica de "Gastos com apoio financeiro concedido a utentes" com um decréscimo de 5.464 euros, que se deve essencialmente à diminuição da despesa com o pagamento de subsídio de alimentação aos formandos do CFP uma vez que em 2018, na sua maioria, frequentavam ações em sala e por isso recebiam a refeição em géneros. Em 2017 havia uma percentagem elevada de formandos em estágio em diversas entidades e recebiam, por isso, o subsídio de alimentação. O valor da bolsa paga aos formandos também diminuiu ligeiramente em 2018.

COMPARATIVO DE OUTROS RENDIMENTOS



Relativamente a "Campanhas de Angariação de Fundos" há que ressaltar o facto da campanha pirilampo mágico 2018 não ter sido muito eficiente por motivos alheios às entidades, uma vez que os atrasos na entrega da mercadoria da campanha trouxeram sérios constrangimentos na venda, só minimizados pelo lançamento de uma segunda fase de venda no final do ano.

O acréscimo significativo em "Donativos" (12.155 euros) prende-se, sobretudo, com o valor recebido do BPI, em finais de 2017, para o desenvolvimento do projeto BPI Seniores. O projeto funcionou de

outubro de 2017 a outubro de 2018 e o valor de 17.171,25 euros foi considerado como rendimento em 2018 para fazer face à respetiva execução do ano.

Os "Rendimentos em investimentos não financeiros" (1.541,31 euros) respeitam, em 2018, à receita gerada pela renda associada à produção da energia fotovoltaica durante o ano, valor pago pela cooperativa Coopérnico.

O Contabilista Certificado,



O Conselho de Administração,



Jose Carlos
Carlos
Jesús
Margarida Ferraz
Carlos
Júlio Luís Ribeiro Nunes
Belinda
Ana Paula Amorim Dias

3.7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DO RESULTADO DO PERÍODO

O exercício de 2018 apresenta um resultado positivo de 32.839,68 euros.

De acordo com o art. 29º dos Estatutos, o Conselho de Administração da Cerciespinho, propõe a seguinte aplicação do resultado:

»» Fundo de Reserva	10%	3.283,97
»» Fundo de Educação e Formação Cooperativa	5%	1.641,98
»» Fundo de Investimento	85%	27.913,73
Total	100,00%	32.839,68

Espinho, 11 de março de 2019

O Conselho de Administração,
José Luís Pereira
Presidente
Carlos António
Fidelis
Fidelis
para o Conselho de Administração

4. RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2018

1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL, emitir Parecer sobre o Relatório de Atividades e Contas apresentados pelo Conselho de Administração relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

2) Durante o ano de 2018, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contactos com o Conselho de Administração e com o Departamento Administrativo e Financeiro, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal não pode deixar de realçar os efeitos positivos verificados nas Contas de 2018, resultantes, em grande medida, das ações implementadas pela Organização desde 2016 no âmbito de um Plano de Reestruturação Económico elaborado tendo em vista o reequilíbrio e o reforço da sua sustentabilidade.

4) No ano de 2018, foi obtida uma taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividade da Cerciespinho de 105% e uma concretização dos Planos de Atividades dos Serviços de 107%, revelando que foram ultrapassadas as metas previstas. De realçar o acréscimo registado nos Clientes que foram abrangidos pelas atividades desenvolvidas, ascendendo a 2856 Pessoas, das quais 1001 com deficiência e 1855 com exclusão social.

5) Não obstante as diversas diligências efetuadas pela Administração, não foi possível concretizar os objetivos de ampliação dos serviços de Lar e do CAO, que apresentam listas de espera. O projeto Lar II foi remetido para a Segurança Social para aprovação prévia tendo sido obtida a aprovação do Pares, somente em dezembro. A eventual adaptação das instalações da antiga Escola do Bairro da Ponte de Anta, para uma possível transferência do CAO I e do DAF e para instalação de um CAO III, estará fora de questão, conforme explicitado no Relatório da Cerciespinho.

6) Examinando as Contas de 2018 apresentadas pelo Conselho de Administração, verificamos que o valor do Ativo ascende a 2.372.731,27 euros, os Fundos Patrimoniais a 1.731.369,34 euros, tendo sido apurado um Resultado Líquido positivo de 32.839,68 euros.

Relativamente ao Orçamento de 2018, verificamos que a sua execução correspondeu a 88,8% em termos de Gastos e a 90,3% no que respeita a Rendimentos. Face ao exercício de 2017, assistiu-se a um acréscimo de 5,3% nos Gastos, nomeadamente em Fornecimentos e Serviços Externos e Gastos com Pessoal, e de 7,1% nos Rendimentos, com especial ênfase no valor da rubrica de Subsídios.

7) O Resultado Líquido em 2018, como acima referido, foi positivo e ascendeu a 32.839,68 euros, para o qual O Conselho de Administração de acordo a legislação aplicável, propõe a seguinte afetação:

Fundo de Reserva legal (10%)	3.283,97 €
Fundo de Educação e Formação Cooperativa (5)%	1.641,98 €
Fundo de Investimento (85%)	27.913,73 €
Total	32.839,68 €

8) Assim, e tendo em conta o texto acima, somos de PARECER e propomos:

a) Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pelo Conselho de Administração referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, bem como a proposta do Conselho de Administração para a aplicação dos Resultados Líquidos apurados.

b) Que seja emitido um voto de louvor ao Conselho de Administração bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIESPINHO, ao longo do ano de 2018;

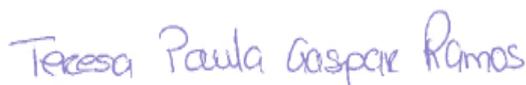
c) Que seja manifestado, através da Imprensa Local, agradecimento a Membros, Entidades Publicas, Privadas e Particulares que, de qualquer forma, auxiliaram a CERCIESPINHO ao longo do exercício findo.

ESPINHO, 15 de março de 2019

O CONSELHO FISCAL



Filipe da Volta Milheiro Lima (Dr.) - Presidente



Teresa Paula Gaspar Ramos (Dra.) - Secretário



Rita Elisabete Gomes de Carvalho (Dra.) - Relatora

5. ANEXOS

PROPOSTAS DE VOTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Face ao que foi dito, O Conselho de Administração propõe à Assembleia-Geral:

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito à saúde patente no profissionalismo e rigor, no apoio atento e cuidadoso, na estreita articulação, prestada aos clientes do Lar e Residência Autónoma pelos profissionais de saúde e dos serviços sociais e do CHVNG e da USF de Anta;

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito ao emprego, patente no acolhimento em formação real em contexto de trabalho e da integração laboral de jovens com deficiência dos serviços da Cerciespinho à empresa:

- Salvador Soares, pela integração de um cliente da RA;

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito à educação, patente na estreita articulação, envolvimento e encaminhamentos, efetivado para crianças e jovens com deficiência, jovens encaminhados para a formação profissional e crianças e jovens residentes no Bairro da Ponte de Anta, pelos profissionais dos agrupamentos:

Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira

Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida,

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito à cultura e lazer, patente nos convites e incentivo à participação nas iniciativas culturais, desportivas e de ocupação dos tempos livres e na inclusão dos nossos clientes também na promoção cultural, por entidades públicas e privadas

Grupo Cultural e Recreativo Semente

FCAPE

Cooperativa Nascente

Academia de Música de Espinho

Voto de louvor pela responsabilidade social, solidariedade e inclusão enquanto mecanismos de garante de direitos e promotores da qualidade de vida e cidadania dos nossos clientes, patentes no

acolhimento em atividade socialmente útil, atividades ocupacionais, na realização de voluntariado artístico, na área da saúde oral e da estética.

Câmara Municipal de Espinho

Bombeiros Voluntários dos Carvalhos

Clínica Dentária Longo, Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo

Cabeleireira, D. Conceição

Professor Jonas Pinho

Jornal Defesa de Espinho,

Jornal Maré Viva,

Gazeta de Espinho

Espinho TV

Voto de louvor pelo apoio excecional na prossecução dos objetivos da Cerciespinho e pela promoção ativa da inclusão de pessoas com deficiência e incapacidades e pessoas em situação de exclusão social

- Dr. Fernando Mendonça, Dr. Hélder Santos, Dra. Fátima Lancha, Dr.ª Cristina Vasconcelos e Dra. Paula Beleza, do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro
- À Camara Municipal de Espinho, na pessoa do Sr. Presidente, Dr. Pinto Moreira, do Sr. Vice-Presidente, Dr. Vicente Pinto, do Sr. Vereador, Dr. Quirino de Jesus, Sra. Vereadora, Eng. Lurdes Ganicho, pelos apoios financeiros, pela disponibilização e utilização de instalações e recursos e pela inclusão dos nossos clientes em múltiplas iniciativas públicas
- À Fenacerci pela defesa intransigente dos direitos das pessoas com deficiência e das organizações e pela promoção de um mundo mais justo, mais igualitário e inclusivo.
- Dra. Lídia Sousa, pela concretização do Projeto Piloto de Psiquiatria Comunitária, proposta do serviço de psiquiatria e saúde mental do CHVNG/Espinho;

Voto de louvor pelos excelentes donativos e apoio contínuo à Cerciespinho à/ao/aos:

- Ao Eng.º Edgar Ferreira e sua esposa Sr.ª Otília Violas, ao Sr. Manuel Alves Correia, a Sr.ª Dalila Cândida Calijão, ao Sr. Domingos Vieira Peixoto, à Sr.ª Maria José Pereira e à Sr.ª Maria Celisa Moreira Brito pelos donativos concedidos em 2018 e ao longo dos anos;
- À Clínica Dentária Longo, Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo, pelos tratamentos dentários e melhoria da qualidade de vida dos clientes do Centro Comunitário, Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial da Cerciespinho;
- À empresa Inspecentro, SA pelo donativo, em espécie, de inspeção às viaturas da Cerciespinho;

-
- À Escola de Bailado e Artes Adriana Domingues;
 - À empresa Unipress - Centro gráfico, Lda.,
 - À empresa Fábrica de Papel Ponte Redonda, SA;
 - À Agencia do Banco BPI em Espinho;
 - À Academia de Música de Espinho;
 - À Associação Rusga de S. Pedro;
 - Às empresas Bi-Silque, SA, Solverde SA, Manuel Moutinho, Lda, pela disponibilização de material para a execução das atividades, de carácter ocupacional, desenvolvidas pelos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais; e a Paulo Silva Tavares, Unipessoal, Lda, Monte Lirio - Hotéis, SA, Prodite Zeelandia, Lda e Serralharia J. Rocha Unipessoal, Lda por terem permitido, com a sua ajuda financeira, que um grupo de jovens, dos serviços de CAO e Lar, participasse numa colonia de férias.
 - E a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários e ofertas de alimentos e materiais bem como voluntariado e solidariedade;

Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade no acolhimento dos formandos/as do Centro de Formação Profissional em Formação Prática em Contexto de Trabalho no âmbito do curso de Operador/a de Jardinagem:

Estágio

- Junta de Freguesia de Fiães
- Junta de Freguesia de Paramos
- Junta de Freguesia de Sanguedo
- Junta de Freguesia de Silvalde
- Lar Adventista para Pessoas Idosas - LAPI Norte
- Parque Biológico de Vila Nova de Gaia

Voto de agradecimento pelas ofertas ou disponibilização a baixo custo de bens alimentares e de artigos para oferta em épocas específicas:

- AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação
- Pingo de Mel - Padaria & Pastelaria
- Pão Quente Central dos Carvalhos
- Café/Churrasqueira Divisão
- Padaria/Pastelaria Jardim - São João da Madeira
- Horto da Ju e Viveiros Feira Norte pela disponibilização de plantas e ramos fúnebres

Voto de agradecimento pelo apoio e articulação, recursos, materiais, disponibilidade e carinho, que têm demonstrado pela Cerciespinho à/ao/aos:

- Aces de Espinho, USF de Anta, USF de S. João de Ovar, UCSP de Paramos, de Silvalde Centro Hospital de Baixo Vouga- Aveiro, Centro Hospital Gaia/Espinho, pela disponibilidade de informações e orientações para além das consultas.
- À professora Nádia Oliveira, pela integração de duas clientes do lar nas aulas de zumba de forma gratuita.
- Às catequistas do Crisma da Paróquia de Anta - Sr.ª Maria João e Gracinda.
- Ao grupo de teatro do Centro Comunitário que tem vindo a colaborar com a RA para a ocupação do Carlos Simões.
- Ao Dr. Jorge Vinagre, médico da USF de Espinho e Dra. Isabel Breda, médica e coordenadora da USF de Anta, pela disponibilidade e apoio manifestado aos seus utentes afetos aos SAD, Lar e RA;
- À equipa da RLIS de Paramos pela estreita articulação em situações de emergência social;
- À Enfermeira Ana Rita Lopes pela voluntária disponibilidade na dinamização de sessões sobre "Cuidados especiais" no âmbito do Programa Psicoeducativo "Cuidar na Dependência", dirigido a cuidadores informais de pessoas com dependência;
- Aos preditores especializados que voluntariamente acrescentaram valor às Jornadas do Cuidador: médicos de família (Dr. Jorge Vinagre e Dra. Isabel Breda); psiquiatra (Dra. Lídia Sousa) e nutricionista (Dra. Fátima Viana) das USF's de Espinho e de Anta e do Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/Espinho; Enfermeira Selena Rocha - da UCC Arcozelo/Espinho; José Tiago Couto - Animador Sociocultural da ERPI S. Francisco de Assis; Dra. Paula Cristina Faria - Terapeuta da Fala da ESS do Porto, Dr. Bruno Russo, Psicólogo da Universidade de Aveiro; Dra. Carmem Moreira - Técnica Superior de Serviço Social do ACES de Vila Nova de Gaia/Espinho; Dr. Rubem Amorim - Educador Social (Formador nas áreas da Educação social, Envelhecimento e Empreendedorismo); Dra. Glória Rocha da Universidade Sénior de Espinho; Dra. Manuela Avelar - Chefe da divisão da Ação social, Intergeracional e Saúde da Câmara Municipal de Espinho; Carminda Carvalho - Terapeuta do Riso; Prof. Marta Dias - do Centro de Convívio da Junta de Freguesia de Espinho, entre outros.
- À equipa técnica da área sénior do Centro Social de Grijó, Centro Social de S. Félix da Marinha, Centro Social de Paramos, ao Centro Social e Paroquial de Silvalde, à Cruz Vermelha de Espinho, à ERPI São Francisco de Assis de Anta e à Santa Casa da Misericórdia de Espinho, pela parceria estabelecida no projeto "Capacitar Mais", no âmbito do Projeto BPI Seniores 2017, ao nível de sinalizações e envolvimento ativo;

-
- À Marcelle Gutierrez e Elisabete Cardoso, da Associação Missionária Cristo é solução pelo nobre voluntariado que realizam para apoio e promoção do descanso de cuidadora informal;
 - Às entidades que possibilitaram através de entradas gratuitas, a participação de clientes e cuidadores informais do SAD em atividades culturais e recreativas (Museu do calçado em S. João da Madeira, Museu Convento dos Loios em Santa Maria da Feira e ao Sporting Clube de Espinho);
 - Eng.º Sá, à Dr.ª Ana Loureiro e ao Dr. Armando Bouçon da Câmara Municipal de Espinho;
 - À ADCE; Ao Multimeios; À AMB, Núcleo de Modelismo de Espinho, Academia de Música de Espinho, Centro Social de Paramos e Santa Casa da Misericórdia de Espinho pelos convites e inclusão em atividades aos nossos clientes e pela disponibilidade e parceria; aos Lions Clube de Espinho, pelo convite para participar nas atividades e aos Leos Clube de Espinho e os Leo Clube Nossa Senhora da Hora pela dinamização de atividades e oferta de prendas de natal e Livros;
 - Funcionários da Piscina Municipal de Espinho;
 - Centro de Emprego de Espinho - Dr. Armando Costa
 - Instituto de Emprego e Formação Profissional de Vila Nova de Gaia
 - Ministério Público de Espinho - Tribunal Judicial de Espinho - pela identificação da Cerciespinho, como entidade beneficiária de bens materiais e monetários;
 - Ao Padre João de Deus, ao Diácono Vieira, ao Sr. Comandante da PSP de Espinho, ao Filipe Couto, ao Nuno Esteves e à Sandra Poupinha, pelos diversos apoios e disponibilidade demonstrada com a Cerciespinho;
 - Ao Grupo desportivo da Idanha pela integração e apoio contínuo ao Carlos Simões ed o Ricardo Oliveira da Residência Autónoma e pela participação dos clientes do lar e Residência Autónoma no Carnaval e outras atividades da associação;
 - Às Voluntários/as, Maria Natália dos Santos Machado Silva, Mª Filomena da Conceição Faria, Mª Judite Sá Ribeiro, Ana Maria Silva Rodrigues Amorim Cruz, Graça Maria Leite Carvalho Pinto, Maria da Conceição Santos Moreira, Maria Rosa Costa Silva Moreira, Maria Pereira Ferreira Fontoura, Dorinda Henriques M. Ribeiro, Lídia Maria R. Sousa Moreira, Joaquim Salvador de Oliveira Coelho, Maria José Alves S. Ferreira, José Fernando de Sousa e Silva, Nuno Filipe Vieira Gonçalves, Ana Marisa de Oliveira Cruz de Sousa, Augusto José da Fonseca Pinto Pereira, Eva Alice do Couto Ribeiro, pela disponibilidade e apoio nas atividades da organização;
 - Departamento de Desporto da Camara Municipal de Espinho e ao Sporting Clube de Espinho pela integração do Paulo Almeida no Boccia,
 - À Câmara Municipal de Ovar (Carnaval Sénior), à Cooperativa Nascente (Magusto) Santa Casa da Misericórdia de Espinho (S. João), Igreja de Anta (Dia dos Idosos e doentes), pelos convites endereçados para participação em convívios interinstitucionais;
-

- Aos Bombeiros Voluntários de Espinho pelo apoio regular e cuidadoso aos clientes dos serviços da Cerciespinho;
- AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação, Centro Social de Lourosa, Centro Social de Paramos, Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Santa Maria da Feira, Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Espinho, Escola E.B. 2/3 Argoncilhe, Colégio Liceal de Santa Maria de Lamas, Instituto do Emprego e da Formação Profissional de Vila Nova de Gaia, Câmara Municipal da Murtosa, Centro Hospitalar Gaia/Espinho-EPE, Centro de Reabilitação da Granja, Clube Nortada Aventura, Centro Social da Paróquia S. Salvador de Grijó, Centro de Solidariedade Cristã Maranatha, pela articulação com o Centro de formação e pelos encaminhamentos, apoios e atividades em parceria.
- À Polícia de Segurança Pública de Espinho (PSP) pelo acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social bem como o apoio a situações de emergência e de acompanhamento.

ANDDI - Associação Nacional de Desporto para a Deficiência Intelectual, pela organização de atividades de carácter desportivo para pessoas com deficiência e incapacidade;

Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade na "Campanha Pirilampo Mágico 2018" à/ao/aos:

A todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho, às escolas do Município de Espinho, à Escola Preparatória e Secundária de Castelo de Paiva e a todos os comerciantes do Município de Espinho.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL
2018

1. Introdução

O Centro de Formação Profissional (CFP) tem como principal objetivo promover ações de certificação escolar e de qualificação profissional, contribuindo para a integração económica e social dos/as seus/suas clientes, baseando toda a sua intervenção numa perspetiva holística, atendendo ao desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos de todos/as os/as seus/suas clientes.

As atividades disponibilizadas pelo centro de formação ao longo do ano de 2018 foram as que se apresentam:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) - Tipologia 3.01

POISE

- Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ): *Tapeçaria e Gestão de Serviços Domésticos*
- Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ: *Operador/a de Jardinagem, Serralheiro/a Civil, Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário e Empregado/a de Andares.*

Centro de Recursos (IEFP)

- Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE);
- Apoio à colocação (AC);
- Apoio pós-colocação (APC);
- Produtos de Apoio (PA);
- Avaliação da capacidade de trabalho (ACT);

Centro de recursos para a inclusão;

Oficinas de produção.

2. Contexto

Ao longo do ano de 2018, o CFP apresentou um papel ativo no cumprimento do Plano de Atividades (PA) da Cerciespinho, com o qual se comprometeu.

No sentido de clarificar a atividade do CFP ao longo do ano, torna-se importante referir os principais fatores que condicionaram o serviço em questão.

 Conclusão do Projeto POISE-03-4229-FSE-000062 - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade - ao abrigo Tipologia 3.01 do POISE de 2016-2018, com a conclusão dos cursos de *Tapeçaria III e Operador/a de Jardinagem II*;

📌 Aprovação e início de execução do Projeto POISE-03-4229-FSE-000192 - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade - ao abrigo Tipologia 3.01 do POISE de 2018-2020, com o início dos cursos de *Operador de Acabamentos de Madeira e Mobiliário IV, Empregado/a de Andares III, Serralheiro/a Civil III, Tapeçaria IV, Gestão de Serviços Domésticos III*.

📌 Atraso verificado no que respeita à aprovação do Projeto POISE-03-4229-FSE-000192. Assim, o início de execução estava previsto para Janeiro de 2018 e apenas foi concretizado em Abril do mesmo ano.

Ao longo do ano em questão, o CFP teve possibilidade de iniciar cinco ações formativas, que possibilitou dar resposta às 50 inscrições efetuadas no serviço.

Perante a dependência financeira face a fundos comunitários e/ou nacionais o CFP apresentou duas candidaturas no âmbito da *Medida Vida Ativa - Qualifica +* para as áreas de Empregado/a de Andares e Serralheiro/a Civil, que apesar de obterem pontuação positiva não foram elegíveis por falta de dotação financeira do programa financiador.

3. Destaques

O ano de 2018 apresenta-se com o maior número de clientes para o triénio 2016-2018 (2016 - 141; 2017 - 114; 2018 - 151). Esta situação é facilmente clarificada, se tivermos em consideração que no ano de 2018 decorreram em paralelo dois projetos financiados pelo POISE. Finalizaram-se duas ações formativas (Tapeçaria III e OJ II) do projeto anterior, e iniciaram-se cinco ações formativas do novo projeto (OAMM IV, SC III, EA III, Tapeçaria IV e GSD III).

Foi um ano bastante exigente ao nível do recrutamento e seleção de clientes, no entanto, bastante motivador para todos os colaboradores. Convém ainda salientar o acréscimo bastante significativo de clientes do Centro de Recursos no que respeita à resposta IAOQE. (2017-10 clientes; 2018-50 clientes).

4. Análise Resultados por Objetivo PA

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de inscrições/avaliação	50	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 103%.
	N.º Clientes (Formação Profissional PCDI)	69	
	N.º Clientes Centro de Recursos	55	

	N.º Clientes CRI	10	
	N.º Clientes OP	17	
	N.º de ações de formação	7	
	N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)	8	
	N.º de integrações em mercado de trabalho	1	
	Taxa de execução PDI	98%	
	Taxa de execução dos objetivos do PDI	98%	
	N.º certificados emitidos	18	
	Taxa de satisfação dos clientes	92,13%	
	Volume de Formação	45.954	
	Nº da atividades complementares à formação profissional	12	
	N.º de entidades parceiras	25	
2. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do CFP, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantido assim a continuidade dos serviços	N.º de candidaturas efetuadas	2	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 50%.
	N.º de novas ações implementadas	0	
3. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da Cerciespinho como entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)	Manutenção do processo de acreditação por parte da DGERT	100%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
4. Obter financiamento para o Projeto Trampol'In	Elaboração de candidatura e implementação do projeto	0	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 0%.
5. Melhorar o sistema de comunicação do CFP com os stakeholders	Elaboração de um plano de comunicação do CFP com os Stakeholders	0	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 0%.
6. Adaptar o Sistema de Gestão	N.º de ações de disseminação com colaboradores/as	4	Este objetivo

da Qualidade ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS	N.º de ações de disseminação com clientes	4	estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de monitorizações/avaliação TB	2	
	N.º de monitorizações/avaliação Mapa de Indicadores	1	
3. Implementar respostas inovadoras para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social	N.º de participações em ações inovadoras	100%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 64,7%.

No ano de 2018 o CFP deu resposta a 151 clientes distribuídos pelos vários serviços. O número de inscrições aumentou significativamente em 2018, pelo facto dos parceiros do CFP terem conhecimento do início do novo projeto formativo e encaminharem clientes (Escolas, CPCJ, Rede Social de Espinho, Centros Comunitários, ...) para o serviço. Assistiu-se também a um reforço adicional ao nível da divulgação do serviço na comunidade local e limítrofe.

Todos os objetivos do CFP foram concretizados em média em 100% exceto os seguintes objetivos:

"2. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do CFP, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantido assim a continuidade dos serviços" que apenas foi concretizado em 50%, dado que as candidaturas foram efetuadas e obtiveram pontuação positiva, no entanto não foram aprovados por insuficiente dotação financeira.

"5. Obter financiamento para o Projeto Trampol'In" que não foi concretizado pela não abertura de candidaturas que se adequassem ao projeto.

"6. Melhorar o sistema de comunicação do CFP com os stakeholders" que não foi concretizado pela falta de disponibilidade do serviço dado o esforço adicional ao nível do recrutamento e seleção de clientes.

Foram elaborados todos os PDI's ao longo de 2018 (50 PDI's), Grau de execução dos objetivos do PDI e Grau médio de concretização do PDI/PI foram de 98% dado que desistiram 2 clientes ao longo do ano.

Quanto à satisfação dos formandos, o inquérito foi aplicado a 53 formandos que apresentam 92.13% de satisfação.

Os resultados gerais apontam para uma taxa da satisfação para cada dimensão acima dos 85%, ou seja, não se verifica nenhum ponto fraco. Os valores mais elevados são na dimensão da empatia 94%. A variável Capacidade de Resposta apresenta a satisfação mais baixa com 89%.

O grau de satisfação dos colaboradores do serviço foi de 68%.

5. Recursos Humanos e Físicos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/a;- 3 Técnicos/as (comuns a outros Serviços);- 4 Formadores/as Internos;- 1 Motoristas (comum a outros Serviços);- Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros serviços).
Instalações	<ul style="list-style-type: none">- 4 Salas de Prática Simulada (Lavandaria, Tapeçaria, Serralharia, Carpintaria);- 1 Estufa de Jardinagem;- 1 Sala TIC;- 4 Salas de Formação Teórica;- 1 Gabinete de Coordenação;- 1 Sala de Reuniões;- 1 Gabinete de Psicologia;- 1 Armazém (armazenamento de matérias-primas e produtos acabados);- 1 Refeitório/Sala de Convívio;- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas;- 1 Autocarro.

Relativamente aos **Recursos Humanos**, é importante analisar o nível de satisfação no CFP. A taxa de satisfação dos colaboradores do CFP revela uma redução de 1% na taxa média, baixando de 69% para 68%. Verificamos, ainda a redução de 4 a 7 pontos percentuais nas dimensões V3 - Cooperação e comunicação e V5 - Reconhecimento e recompensa, relativamente ao ano anterior. Constatamos ainda um aumento de 5% na dimensão V7 - Política e estratégia que atinge os 76%.

Neste âmbito verificamos que o contexto melhora significativamente em 2018 passando de 2 cursos para 5 novos cursos, mas ainda verificamos o impacto do período de 2016/2017, quase sem formação e que causou grande insegurança nos colaboradores.

A análise dos dados das respostas permite identificar 1 pessoa situada no nível 1 - totalmente insatisfeita (45 pontos de 175); somente apresenta satisfação relativamente à questão 28 - "conhecimento da sua função e do que a organização espera de si".

Ao nível das questões que se destacam

Nível 1 - Totalmente insatisfeito -

P16 Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector - 4 pessoas, correspondendo a 50%

Nível 5 - totalmente satisfeitos

P3 Oportunidades para a sua progressão na carreira - 3 pessoas, correspondendo a 38%.

Convém salientar que os colaboradores do CFP frequentaram em média 44 horas ao longo do ano de 2019.

Quanto aos **Recursos Físicos**, o CFP teve que adaptar as suas instalações, dado o aumento da oferta formativa, sendo que se procedeu à reconversão da antiga oficina de costura numa sala de formação teórica, à pintura das salas de formação teóricas e reestruturação da sala de TIC.

Relativamente aos transportes, o CFP disponibilizou transportes adicionais a 14 clientes, no sentido de potenciar a frequência da formação por parte dos mesmos e melhorar a sua qualidade de vida.

6. Valor Acrescentado Parcerias

O CFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2018 desenvolveram-se 25 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o CFP se propõe. Pode mesmo afirmar-se que sem a existência das mesmas algumas das atividades ficariam comprometidas. Como exemplo temos as atividades desportivas que só se tornam possíveis com a parceria estabelecida com a Piscina Municipal de Espinho e a Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) que só é possível com os protocolos efetuados com as empresas. Os Centros de Emprego, e as Escolas apresentam-se também parceiros de grande importância relativamente ao encaminhamento de clientes para este centro de formação.

Convém salientar que 32% das parcerias são empresas sem as quais tornar-se-ia impossível concretizar o plano formativo, mais especificamente o módulo de Formação Prática em Contexto de Trabalho.

O número de parcerias decresceu em 2018 pelo facto de apenas 8 clientes frequentarem FPCT. As restantes parcerias têm-se mantido estáveis, o que leva a concluir e excelente relação que o serviço tem com as mesmas. Salienta-se a intensificação ao nível da articulação com as entidades parceiras dado número de clientes que foram encaminhados para o serviço.

7. Impacto Inovação e Melhoria

Ações de Inovação

 Autonomização do serviço "Centro de Recursos";

O Centro de Recursos do CFP deu resposta a 55 clientes, sendo que 50 foram avaliados ao nível do IAQOE no sentido de se obterem as Declarações de Elegibilidade emitidas pelo IEFP com base

nas avaliações efetuadas pelo serviço, critério de elegibilidade para a integração na formação profissional para PCDI. Assim, por questões de transparência e de volume de trabalho associado o serviço foi autonomizado.

 Participação do CFP no Subgrupo de Trabalho liderado pelo IEFP (Cerciespinho, CEFPI, APACI, CSSM Sardoura) para a construção do Referencial de Formação - Formação Tecnológica do Curso/ Saída Profissional Técnico/a de Jardinagem e Espaços Verdes (Nível 4). O CFP considera o projeto inovador e de uma importância relevante no que respeita às respostas formativas para PCDI, e para a manutenção da continuidade dos serviços. Acredita na importância do projeto para a defesa dos direitos das PCDI ao nível da sua educação/formação.

Ações de Melhoria

Melhorias ao nível das infraestruturas

- Reconversão da antiga oficina de costura numa sala de formação teórica;
- Pintura das salas de formação teóricas;
- Reestruturação da sala de TIC.

Melhorias ao nível dos equipamentos

- Aquisição de equipamento informático;
- Aquisição de um equipamento de ar condicionado para a sala de TIC.

8. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

Em 2018 o CFP deu resposta a **151 clientes** distribuídos da seguinte forma:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade			
Tipologia Formativa	Ações Formativas	N.º Clientes	
Formação profissional inicial	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	Tapeçaria	10
		Tapeçaria	11
		GSD	10
	Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Serralheiro/a Civil	10
		Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário	10
		Empregado/a de Andares	10
	Operador/a de Jardinagem	8	
Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)		50	
Apoio à Colocação		5	
Apoio Pós-Colocação		0	
Centro de Recursos para a Inclusão		10	
Oficinas de Produção		17	
Total		151	

O CFP apresenta-se como a única resposta no Concelho de Espinho para pessoas com deficiência e incapacidade que pretendam frequentar formação profissional.

Como grandes resultados do CFP para 2018 apontam-se a taxa de satisfação dos/as clientes (92,13%) e o grau médio de concretização dos PDI's (98%).

Como grandes impactos da formação ministrada em 2018, pode referir-se que:

- 📌 69 Clientes (PCDI) frequentaram ações de formação profissional;
- 📌 Foi integrado 1 cliente (PCDI) no mercado de trabalho;
- 📌 Foram apoiados/as 151 clientes (PCDI) e 151 famílias;
- 📌 Foram emitidos 8 certificados de qualificações e 8 diplomas, 10 certificados de formação profissional e 2 declaração de frequência sem conclusão do percurso formativo;
- 📌 Foram realizadas 50 avaliações no âmbito do IAOQE;
- 📌 17 Clientes em oficinas de produção;
- 📌 10 Clientes no centro de recursos para a inclusão;
- 📌 Realização de 12 ATI's;
- 📌 Volume de formação - 45.954 horas;
- 📌 10 Colaboradores internos a tempo completo;
- 📌 9 Colaboradores internos a tempo parcial;
- 📌 8 Colaboradores/as Externos;
- 📌 3 Entidades apoiadas;
- 📌 Participação num projeto: integração no Subgrupo de Trabalho liderado pelo IEFP para a construção do Referencial de Formação - Formação Tecnológica do Curso/ Saída Profissional Técnico/a de Jardinagem e Espaços Verdes (Nível 4);
- 📌 Participação num projeto de investigação;
- 📌 90 % de sucesso educativo;
- 📌 Cuidados de saúde a 4 clientes;
- 📌 Transporte adicional a 14 clientes;
- 📌 Apoio a alimentar a 4 clientes.

O CFP prestou cuidados de saúde a 4 clientes, apoiou ao nível alimentar 4 clientes e disponibilizou transporte adicionais a 14 clientes, no sentido de potenciar a frequência da formação por parte dos mesmos e melhorar a sua qualidade de vida.

Relativamente ao impacto do serviço na Qualidade de Vida dos/as clientes, o CFP encontra-se a implementar um novo instrumento para avaliação do impacto do serviço na qualidade de vida dos clientes - "Escala Pessoal de Resultados". O psicólogo do CFP frequentou a ação de formação

relativamente ao instrumento em Julho de 2018, sendo que apenas aplicou os inquéritos iniciais às novas ações formativas.

No entanto, com o quadro que se segue pretende-se demonstrar que toda a intervenção do serviço vai de encontro com o modelo de qualidade de vida adotado caracterizado por uma abordagem holística baseada no modelo de qualidade de vida dos/as clientes (dimensão bio-psico-social) procurando abranger os seguintes domínios: Desenvolvimento Pessoal (A - Relacionamento Interpessoal; B - Autodeterminação), Bem-estar (C - Emocional; D - Físico; E - Material) e Inclusão Social (F- Empregabilidade; G - Cidadania; H - Direitos).

Serviços disponibilizados	Domínios da Qualidade de Vida		
	Desenvolvimento Pessoal	Bem-estar	Inclusão Social
Formação Profissional	51	51	51
Centro de Recursos (IEFP)	-	-	55
Centro de Recursos para a Inclusão	10	10	10
Oficinas de Produção	10	10	10
Ação Social/ Intervenção psicológica	11	11	
Apoio Alimentar		4	
Apoio na Higiene		5	
Apoio Saúde Oral			
Apoio ministração de medicação		4	
Transportes adicionais		14	
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	82	109	126

O Centro de Formação Profissional da Cerciespinho (CFP) promove a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade (empowerment/empoderamento), envolvendo-os/as e capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Convém salientar que promovemos o empoderamento dos/as clientes desde o 1.º momento em que são admitidos/as no departamento, bem como durante todo o processo formativo proporcionando, sempre que possível, a empregabilidade dos/as mesmos/as. Desta forma, os percursos formativos são definidos de acordo com o perfil individual de cada formando/a, com os

seus estádios de desenvolvimento e ritmos de aprendizagem, promovendo oportunidades de integração profissional e/ou social. Para tal, os programas formativos incluem módulos que reforçam a apropriação do conceito de empowerment, tais como, **Cidadania e Empregabilidade, Igualdade de Oportunidades, Balanço de Competências, Legislação Laboral, Procura Ativa de Emprego**, entre outros. Todos os cursos preveem também **Formação Prática em Contexto de Trabalho**, o que permitiu aos/às formandos/as colocarem em prática muitos dos conceitos adquiridos ao longo do processo formativo. Além disso, estes módulos concorrem também para a defesa dos direitos dos/as clientes (advocacy) e para a promoção da igualdade de oportunidades, da autodeterminação e da inclusão social.

No sentido de reforçar esta dimensão, realizaram-se **2 reuniões de delegados/as de curso** com o objetivo de incentivar todos os/as clientes a participarem ativamente na vida organizacional do departamento. **Os/as clientes participam na escolha das atividades complementares à formação profissional (ATI's), e organizam, de forma autónoma, festas temáticas.**

A proximidade com os/as clientes é uma boa prática do DFP, promovendo a **participação ativa dos formandos na definição dos seus Planos de Desenvolvimento Individual (PDI).**

O CFP aposta na **formação dos/as colaboradores/as**, no que respeita a esta temática, através das reuniões de colaboradores bem como ações formativas levadas a cabo pela organização.

Ao longo de 2018 os formandos apresentaram comportamentos reveladores de empowerment que se passam a descrever.

- 📌 Participação no processo de inscrição recrutamento e seleção no CFP;
- 📌 Recolha e organização de documentação necessária à integração no CFP;
- 📌 Participação na elaboração e revisão dos PDI's;
- 📌 Sugestões para as ATI's,
- 📌 Organização de festas temáticas e ATI's;
- 📌 Participação ativa na atividade do serviço através de sugestões e reclamações;
- 📌 Denúncias de casos de violência;
- 📌 Denúncias de casos de emergência social;
- 📌 Participação e escolha do local de estágio;
- 📌 Participação em reuniões com delegados de curso.

9. Melhoria Contínua

A melhoria contínua apresenta-se como objetivo primordial do CFP. É um serviço que tenta adaptar-se às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do serviço. Utiliza os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. Valoriza também a formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as, a avaliação dos/as clientes, financiadores e outras partes interessadas.

No ano de 2018, o CFP participou na construção do Referencial de Formação - Formação Tecnológica do Curso/ Saída Profissional Técnico/a de Jardinagem e Espaços Verdes (Nível 4), no sentido de alargar a resposta formativa do CFP em futuros projetos a desenvolver.

No mesmo sentido encontra-se também integrado num grupo de trabalho liderado pela Câmara Municipal de Espinho "Projetos Inovadores" que se encontra a trabalhar a área da empregabilidade no Concelho de Espinho. Este projeto é também bastante pertinente, na tentativa de diagnosticar a situação ao nível concelhio e desenvolver novas práticas de promoção do aumento da empregabilidade local.

Como se pode verificar no quadro que se segue, apesar da incerteza vivenciada pelo CFP ao nível de financiamento, o serviço tem-se mantido estável, quer no que respeita ao número de clientes abrangidos, quer ao nível da qualidade de serviço prestado, requerendo um esforço adicional, no desenvolvimento de novas estratégias que garantam a continuidade do mesmo.

INDICADORES	2016	2017	2018
N.º clientes	141	114	151
Taxa de execução dos objetivos do PDI	97%	90%	98%
Taxa de satisfação dos clientes	96%	95%	92.13%
N.º ATI	18	7	12
Taxa de execução dos objetivos do PAO	54,8	108.8%	64,7%
Taxa de satisfação dos colaboradores	53%	69%	68%

Ao longo do ano de 2018 o CFP contou com o empenho, colaboração e aposta do Conselho de Administração da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora
Rita Carvalho

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS
I E II
2018

1. Introdução

O presente Relatório de Atividades (RA), constitui um importante documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2018 do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho. Trata-se portanto, de um documento que pretende sintetizar o percurso efetuado ao longo do ano, clarificar os desvios, avaliar os resultados e estruturar informação relevante para a tomada de decisões futuras.

A gestão do CAO da Cerciespinho, tal como qualquer outra resposta social, tem desafios constantes e diários, desde o cumprimento da legislação em vigor, até à manutenção de um equilíbrio financeiro, garantido sempre a resposta mais adequada e oportuna aos seus clientes.

1.1. Contexto

Em 2018 foram prosseguidos objetivos como equilíbrio e melhoria, tendo em conta a missão e visão da Cerciespinho, o CAO pretendeu com o seu contributo desenvolver a sua atividade de forma sustentada e eficiente, com o foco, na qualidade dos serviços prestados e na satisfação das partes interessadas.

Presentemente o maior constrangimento ao desenvolvimento do CAO, prende-se com questões do campo financeiro, com implicações na concretização de determinados projetos, nomeadamente no que diz respeito ao alargamento do serviço, de forma a possibilitar uma resposta à extensa lista de espera. **Respeitante a 80 candidatos, dos quais 38 residentes no concelho de Espinho, inclusivamente os 10 últimos candidatados foram inscritos no ano transato.**

Simultaneamente, outra das preocupações, reporta-se com o polo de Anta| CAO I, que atualmente não tem as condições mais adequadas para o funcionamento do serviço. O exposto impõe uma resolução urgente, designadamente a transferência para um equipamento mais ajustado e atual, ou a necessidade de investimentos consideráveis de adequação e melhoramento do edificado, a título de exemplo refere-se a substituição do telhado. Contudo, a última opção acaba por ser pouco consistente, dado que as instalações do CAO I, são propriedade da Câmara Municipal, e não da Cerciespinho, e acresce ainda a inexistência do direito de superfície, pelo que todos os investimentos futuros ou os realizados até à data, não terão ou tiveram qualquer apoio público, exigindo grande esforço por parte da organização que já canalizou muitas das suas receitas para este polo.

2. Relatório de Atividades

2.1 Destaques

O ano 2018 fica marcado, por um conjunto de ações que procuraram garantir o desenvolvimento e melhoria da resposta social, tanto a nível da intervenção direta como a nível dos processos de gestão. Destaca-se a seguir, os resultados da implementação dos princípios da Norma EQUASS no serviço.

Os serviços prestados, são motivados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos seus clientes, tendo sempre em consideração o ambiente físico e social dos mesmos. O CAO para além dos **65 clientes** abrangidos pelos acordos de tutela, disponibilizou também uma resposta a **12 alunos**, especificamente solicitações de planos individuais de transição para vida ativa de escolas do concelho, e uma **1** situação em modalidade de oficina de produção. Em relação aos clientes abrangidos pelos acordos, a **média de idades situa-se nos 42 anos**, o ano 2018 foi um reflexo do envelhecimento dos clientes, e naturalmente o agravamentos de questões associadas a esta condição, nomeadamente complicações de saúde e intensificação de quadros do foro psiquiátrico. A tabela seguinte caracteriza de forma concreta os clientes:

Caracterização Clientes - 2018 (clientes acordos de tutela -65)	Idade	Grau de Dependência			Totais
		Parcialmente Dependente	Dependente	Grande Dependente	
Género Masculino 37	25 aos 34 anos	1	3	4	8
	35 aos 49 anos	7	8	3	18
	50 aos 59 anos	4	2	1	7
	60 aos 64 anos	0	1	2	3
	65 aos 69 anos	0	1	0	1
Género Feminino 28	23/24 anos	1	0	0	1
	25 aos 34 anos	2	2	3	7
	35 aos 49 anos	7	5	4	16
	50 aos 59 anos	2	0	2	4
	Totais	24	22	19	65

Igualmente no âmbito da abordagem centrada da pessoa, o serviço teve a oportunidade de participar na concretização de um projeto temporário, entre outubro a dezembro, **Projeto Piloto de Psiquiatria Comunitária**, proposto pelo serviço de psiquiatria e saúde mental do CHVNG/Espinho. Foi sem dúvida, uma mais-valia para todos envolvidos, particularmente em relação à proximidade da especialidade com o utente/família; à articulação estreita entre a equipa técnica e a psiquiatra; à facilitação de processos como encaminhamentos e de diagnósticos; à redução de internamentos e urgências; o apoio adicional às famílias, e entre outros aspetos. Distingue-se os seguintes resultados: **8 clientes foram consultados; 10 consultas presencias das quais 2 de continuidade/reavaliação; 4 encaminhamentos para especialidades; e 10 ajustes clínicos.**

Com vista a uma maior igualdade de participação e inclusão, o serviço realizou **107 atividades promotoras do empowerment** junto dos seus clientes ao longo do ano, apoiando na

defesa e promoção da igualdade de oportunidades e de participação da pessoa com deficiência intelectual. Enfatiza-se as **31 reuniões do grupo de autorrepresentantes; 5 reuniões do grupo de pais; 74 informações enviadas para o domicílio; 354 contatos significativos; 2 atividades relacionadas com a Plataforma Internacional de Autorrepresentantes; 64 Atividades Transversais de Inclusão (ATI's); 5 ações de formação/sensibilização dirigida aos clientes; e a participação de 15 clientes em colónias de férias, no Centro de Férias Quinta da Fonte Quente - Tocha.**

 No sentido da melhoria dos serviços e dos resultados, dando continuidade a ações já iniciadas, como a revisão e atualização de documentos estruturantes. O serviço atualizou o seu o Programa de Intervenção (PI), um documento estruturante da intervenção do CAO da Cerciespinho, uma vez que reúne um vasto leque de informações relevantes e orientadoras da intervenção disponibilizada. O modelo de intervenção do serviço foi estruturado com base nos seguintes pressupostos, "*Qualidade de Vida e Cidadania*" e como estratégia, **as 29 atividades disponibilizadas pela resposta, foram organizadas em três modalidades de apoio, compostas por 8 metodologias.**

 Para concluir, no campo de ação de orientação para os resultados, como na monitorização dos impactos, sendo estes procedimentos essenciais à melhoria continua, à transparência e à responsabilização. Em maio, o serviço foi sujeito a uma **visita de acompanhamento técnico por parte da entidade financiadora e reguladora da resposta - Centro Distrital de Aveiro - Segurança Social, da qual não resultaram irregularidades.** A apreciação geral da visita, mencionou inclusive que "*...as metodologias adotadas no desenvolvimento da resposta social, são adequadas, garantido que as condições de bem-estar e de qualidade de vida dos seus utentes sejam ajustadas às suas reais necessidades, promovendo estratégias de reforço de autoestima e de autonomia pessoal e social e privilegiando a interação com a família e comunidade, no sentido da integração social,...*".

2.2. Análise de Resultados por Objetivos

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa de execução	Análise
1. Implementação do programa de intervenção do serviço	Implementação:		Taxa obtida: 123%
	1.1. N.º de clientes:	35	
	1.1.1. CAO I		
	1.1.2. CAO II	31	
	1.1.3. Oficinas de Produção + Centro de Recursos para a Inclusão	1 +12=13	
	1.2. N.º de dias de funcionamento	247	

	1.3. N.º de atividades promovidas	29	
	1.3.1. N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	1	
	1.4. Monitorização/avaliação dos PDI´s	87%	
	1.4.1. Grau médio de concretização		
	1.4.2. Grau de execução	99%	
	1.4.3. Taxa de PDI´s revistos	52%	
	1.5. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade		
	1.5.1. N.º de ATI´s	64	
	1.5.2. N.º de famílias apoiadas	79	
	1.5.3. N.º de agregados apoiados por programas de apoio alimentar	14	
	1.5.4. N.º de postos de trabalho afetos ao serviço:		
	1.5.4.1. Tempo completo	21	
	1.5.4.2. Tempo percentual	3	
	1.6. Abertura à comunidade:		
	1.6.1. Estágios	15	
	1.6.2. Trabalho comunitário	1	
	1.6.3. Visitas	15	
	1.6.4. Participação em estudos/trabalhos	10	
	1.6.5. Entidades apoiadas	19	
	1.7. Medida do valor acrescentado das parcerias no serviço:		
	1.7.1. N.º de parcerias	21	
	1.7.2. Taxa de clientes envolvidos em serviços dependentes de parcerias operacionais, nomeadamente:		
	Atividades Ocupacionais	66%	
	Natação adaptada	32%	
	1.8. Serviço de Nutrição e Alimentação:		
	1.8.1 N.º de refeições servidas	16.055	
	1.8.2. N.º de refeições adequadas às necessidades individuais	5665	
	1.9. Serviço de Transportes		
	1.9.1 Taxa de clientes que beneficiam de transporte diário	83%	
	1.10. Serviço de Saúde		
	1.10.1 Taxa de clientes com medicação regular	35%	
	1.10.2 Taxa de cuidados prestados de acordo com os objetivos do PDI´s	187%	
	1.11. Taxa de satisfação dos clientes	87%	
2. Promoção de uma dinâmica mais eficiente e funcional da resposta social, através da valorização e da melhor adequação dos recursos	2.1. N.º de reuniões de trabalho:		Taxa obtida: 154%
	2.1.1. Equipa de gestão	11	
	2.1.2. Equipa técnica	24	
	2.1.3. Gerais do serviço	11	
	2.2. N.º de ações formativas colaboradores	10	
2.3. N.º de orientações técnicas	77		

humanos necessidades serviço	às do	2.4. N.º de sugestões de colaboradores	48	
		2.5. Taxa de satisfação dos colaboradores	63%	
		2.6. N.º de ações de melhoria	3	
		2.7. N.º de ações de inovação	1	
3. Revisão do sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial Equass 2018		3.1. N.º de ações de disseminação dirigida aos colaboradores	6	Taxa obtida: 130%
		3.1.1. Especificas do serviço		
		3.1.2. Gerais - Reuniões Qualidade (dinamizadas pela DG)	14	
		3.2. Monitorização e avaliação do desempenho do serviço	130	
		3.2.1. Planos de Desenvolvimento Individual		
		3.2.2. Tableau de Bord	2	
		3.2.3. Mapa de Indicadores	1	
3.3. Ação de acompanhamento técnico - Centro Distrital Segurança Social de Aveiro	1			
3.3.1 N.º de irregularidades	0			

Análise dos indicadores:

O serviço reconhece que por um melhor planeamento e controlo das atividades desenvolvidas, a definição de metas é um fator decisivo para uma gestão mais eficaz e eficiente, o quadro acima apresenta os resultados alcançados, tendo como base três objetivos estratégicos, monitorizados por vários indicadores subsidiários.

O balanço das atividades desenvolvidas em 2018 é bastante positivo, na medida que o **grau de execução dos objetivos chave é de 136%**. Reconhecendo a existência de indicadores, que por diferentes circunstâncias não atingiram os resultados esperados na íntegra, a título de exemplo a satisfação dos colaboradores e o cumprimento do plano de manutenção, sendo que no essencial todos concorreram e contribuíram para o cumprimento do planeamento da Cerciespinho/ CAO.

Importa salientar em relação ao 1º objetivo operacional (**123%**), que os resultados dos indicadores estão em linha com os esperados, tendo sido ultrapassados ligeiramente, **devido por exemplo às 64 ATI's concretizadas** (24 previstas). Destaca-se ainda um total de **79 clientes apoiados; 79 famílias apoiadas; 247 dias de funcionamento; 16.055 refeições servidas; 83% dos clientes usufruíram de transporte diário; e 35% dos clientes beneficiaram de serviços de saúde**. Em termos de abertura à comunidade, o serviço ao longo do ano, **recebeu 15 estagiários; 1 situação de trabalho comunitário; 15 visitas o que corresponde a 53 visitantes; e participou em 10 estudos/investigação**.

Em relação à análise dos resultados do 2º objetivo (**154%**), verifica-se uma taxa de concretização acima do esperado. As áreas onde se verificam resultados superiores, deve-se essencialmente aos seguintes indicadores: **10 ações formativas; 77 orientações técnicas; 48 sugestões por parte dos colaboradores, e um total de 46 reuniões concretizadas**.

O 3º objetivo (130%), está interligado essencialmente com os processos internos do funcionamento da Cerciespinho/CAO, alicerçados no sistema de gestão da qualidade - Norma Equass, referencial pelo qual vários serviços da organização foram certificados. A taxa de execução, reflete as ações realizadas, que concorreram para a revisão do sistema de gestão da qualidade, designadamente **20 ações de disseminação; 130 avaliações dos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI's); e 52% dos PDI's foram revistos.**

2.3. Recursos Humanos e Físicos

A equipa do CAO caracteriza-se por ser uma equipa experiente - **média de 21 anos de serviço**, responsável e empenhada, e com uma **média de idades superior a 49 anos**. Associadamente a questões de envelhecimento do quadro de pessoal, vai sendo manifesta, em certos elementos, sinais de desgaste físico e emocional em relação à exigência das suas tarefas. O exposto relaciona-se diretamente com questões assiduidade, que dificultam significativamente a intervenção diária.

Ao longo do ano, contamos com um total de **24** colaboradores (21 previstos), dos quais 3 a tempo percentual (técnicos comuns a outros serviços). Analisando os referidos valores, depara-se com um desvio ao planeado, atendendo que 3 colaboradores, foram contratos de substituição temporária, motivados por situações de ausências prolongadas, nomeadamente 2 licenças de maternidade e 2 situações de baixa médica.

No âmbito de ações de desenvolvimento, capacitação e envolvimento dos colaboradores, ressalta-se os seguintes valores: **média anual de 534 horas de formativas**, que resulta em cerca de **25 horas** por colaborador.

Continua-se a promover ações que contribuam para elevar os níveis de motivação, envolvimento e satisfação de colaboradores, nomeadamente o serviço teve **46 sugestões de colaboradores**, com uma taxa de provimento de **71%**; e **35 reuniões de serviço** (24 equipa técnica + 11 gerais do serviço).

No que diz respeito à análise da satisfação do serviço, **revela um aumento de 4% na taxa média, que aumenta para 63%** em relação ao ano anterior. Verifica-se um aumento de 7% na dimensão "**V4 - Mudança e inovação**" e de 6% na "**V6 - Relações com a chefia**" e na "**V7 - Política e estratégia**". Globalmente, verifica-se melhorias em todas as dimensões analisadas pelo questionário. Considera-se que os resultados, revelam o reconhecimento da mudança operada na equipa de monitores entre os dois CAO's, que implicou alguma resistência inicial, em 2017, mas que se veio mostrar importante em termos de mudança de rotinas, dinamismo e em termos relacionais.

Para concluir, em relação aos recursos físicos, permanecem as preocupações relativamente, ao polo de Anta, atendendo ao seu estado atual, nomeadamente questões de desgaste, o que tem vindo a exigir financeiramente mais atenção por parte da Cerciespinho. Importa salientar, que o conselho de Administração da Cerciespinho, nos últimos anos, tem realizado vários esforços junto da CME dada necessidade, inclusive a última diligência foi em fevereiro de 2019, onde se formaliza um pedido de cedência gratuita, com a constituição de direito de superfície da escola *E.B.1/JI Anta 2, Edifício C* e apoio financeiro para adaptações a realizar no referido edifício.

Particularmente em relação à **taxa de cumprimento do plano de manutenção das instalações e equipamentos foi de 42%**.

2.4. Valor Acrescentado das Parcerias

As parcerias são determinantes para a continuidade do serviço e para uma sociedade mais inclusiva, portanto a manutenção de uma rede parceria (**21 entidades/serviços**), torna-se um objetivo fundamental. Da análise dos indicadores relacionados com a gestão dos parceiros, distingue-se os seguintes resultados.

Designação dos parceiros	Impactos
Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro	- Acordos de cooperação - comparticipação mensal de 65 clientes (35 + 30). Assim como apoio em diversos assuntos da resposta, nomeadamente apoio técnico;
Empresa Bi-silque, Lda. + Empresa Manuel Moutinho - Injeção Plásticos Unipessoal, Lda.	- Disponibilização de matérias, que possibilitam atividades de carácter ocupacional - <i>Montagem e Embalamento</i> - 43 clientes ;
ANDDI - Associação Nacional de desporto para a deficiência intelectual	- Organização/convite para atividades de carácter desportivo - 10 iniciativas ;
Camara Municipal de Espinho e Juntas de Freguesia do concelho	- Disponibilização de espaços gratuitamente, designadamente a piscina municipal, permitindo a concretização da atividade de natação adaptada - 21 clientes - e disponibilização do auditório FACE para concretização da festa de natal do serviço - 150 pessoas ; - Organização/convite para atividades de carácter lúdico e recreativo ou atuações públicas - 6 iniciativas
Escolas, associação de pais e instituições congéneres	- Organização/convite para atividades de carácter lúdico /recreativo ou atuações públicas - 15 iniciativas ; - Apoio à intervenção do Centro de Recursos para a Inclusão da organização - resposta a 12 alunos (planos individuais de transição para vida ativa);
FENACERCI - Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social	- Organização/convite de atividades de carácter sociocultural e de sensibilização - 3 iniciativas ; - Dinamização de um conjunto de ações de sensibilização, para a promoção da defesa dos direitos das pessoas com deficiência e/ou incapacidades e de boas práticas para a inclusão; - Apoio na angariação de fundos.
Clinica Dentaria - LOGODENTE	- Disponibilização de serviços dentários gratuitos - 2 clientes ;
Banco Alimentar de Aveiro (BA) + Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas	- Programas de apoio alimentar - 14 agregados, o que correspondente a 38 pessoas ;

Serviço de Cedência de Produtos de Apoio	- Disponibilização de produtos de apoio (ajudas técnicas) - 15 clientes ;
Banco de Roupas	- Disponibilização de vestuário - 17 clientes ;

2.5. Impacto da Inovação e Melhoria

Ao longo de 2018, distinguiram-se **3 ações de melhoria, 1 ação de inovação e 3 ações específicas do empowerment.**

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Impactos
Revisão de documento estruturante da intervenção do serviço	Melhoria	Coordenadora e equipa técnica	2º semestre	- Programa de Intervenção do serviço revisto. Trata-se de um documento estruturante do CAO da Cerciespinho, uma vez que reúne um vasto leque de informações relevantes e orientadoras da intervenção disponibilizada.
Melhoria do sistema informático da rede interna - Cerciespinho/CAO	Melhoria	Coordenadora e técnico de informático	anual	Planeamento e elaboração: - Perfis móveis para todos monitores e clientes; - Contato email - monitores CAO; - Pastas partilhas - entre monitores e monitores/equipa técnica; - Formação: 1. Sistema informático da rede interna - Cerciespinho 2. Diploma de competências básicas em tecnologias de informação.
Reinício da atividade de Colónia de férias, (suspensa por questões financeiras - cerca de 10 anos)	Melhoria	Diretora Geral, coordenadora e equipa técnica	2º semestre	- Participação de 15 clientes em colónias de férias, entre 9 a 13 de Julho de 2018, no <i>Centro de Férias Quinta da Fonte Quente - Tocha</i> ; - Finalidades: diminuição do desgaste dos cuidadores informais; garantir o acesso e fruição de bens de lazer; e envolvimento/participação dos clientes no planeamento e gestão do serviço.
Adesão ao Projeto Piloto de Psiquiatria Comunitária - proposta do serviço de psiquiatria e saúde mental do CHVNG/Espinho	Inovação	Coordenadora e equipa técnica	Outubro a Dezembro	- Concretização do projeto temporário, nas instalações do CRO - Idanha, nomeadamente consultas da especialidade uma vez por semana (2ª feiras manhãs) - 8 clientes consultados pela especialidade; 10 consultas presenciais das quais 2 de continuidade/reavaliação; 4 encaminhamentos para especialidades; e 10 ajustes clínicos.
Encontro de autorrepresentantes	Empowerment	Cerci_Lamas, clientes e equipa técnica	Maio	- Participação de clientes no encontro com o tema Inclusão Social. Finalidade, fomentar a reflexão acerca de temas que são pertinentes para a vida de pessoas com deficiência.
Envolvimento em ações da PNAR - Plataforma Nacional de Auto Representantes.	Empowerment	PNAR, clientes e equipa técnica	Anual	- Participação de clientes em duas atividades: Encontro Nacional da PNAR/Águeda + Sessão PNAR - Projeto dar Voz.
Ação de sensibilização	Empowerment	Clientes e equipa técnica	Dezembro	- Concretização de uma ação de sensibilização dinamizada pelos elementos do grupo de autorrepresentantes do serviço, dirigida aos colegas e colaboradores no âmbito do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência

2.6. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

O serviço estrutura a intervenção junto do cliente, com base no *Modelo de Qualidade de Vida de Schalock (2004)*. O modelo defende que qualidade de vida, é um conceito amplo e complexo, que depende da forma como as condições da vida são percebidas pelo indivíduo, em 3 domínios fundamentais. Com intuito de favorecer a compreensão, e adequar o modelo à intervenção atual do CAO, apresenta-se o seguinte quadro, que estabelece a relação entre os domínios da Qualidade de Vida (QdV) e as modalidades| metodologias do serviço, com as taxas de participação de clientes nas atividades disponibilizadas.

	Domínios QdV	Modalidades Metodologias de Intervenção	% de clientes	Impactos	
Modelo de Qualidade de Vida - Schalock	Desenvolvimento Pessoal Relações interpessoais Autodeterminação	APOIO OCUPACIONAL		Atividades promotoras de aprendizagem, desenvolvimento psicossocial, psicomotor e funcionalidade.	
		Metodologia Cognitiva			
		1. Atividades de Vida Diária (AVD)	52%		
		2. Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	49%		
		3. Independência Pessoal e Social	35%		
		4. Grupo de Autorrepresentantes	23%		
		5. Atividade Oficinal	18%		
		Metodologia Intervenção Técnica			
		6. Atividade Física Adaptada	77%		
		7. Natação Adaptada	32%		
		8. Fisioterapia			
	9. Terapia Ocupacional	n.a.			
	10. Psicologia				
	11. Serviço Social				
	Bem-Estar Emocional Físico Material	APOIO LÚDICO- TERAPÊUTICO		Atividades promotoras de bem-estar, nomeadamente atividades de higiene pessoal, alimentação e cuidados de saúde. As artes como estratégia de desenvolvimento e de competências e cidadania.	
		Metodologia Sensorial			
		12. Snoezelen	15%		
		13. Bem-Estar (I, II, III)	58%		
		14. Estimulação (I, II)	42%		
		Metodologia Expressiva			
		15. Rancho Folclórico	32%		
		16. Dança Expressiva	14%		
		17. Bombos	12%		
		18. Expressão Dramática	31%		
	19. Expressão Plástica	62%			
20. Expressões	54%				
21. Cinema de Animação	23%				
Metodologia de suporte Refeições, Transporte, Administração terapêutica, Apoio de 3ª pessoa, Serviço de cedência de produtos de apoio, Banco alimentos e de recursos		n.a.			
Inclusão Social Direitos Cidadania Ocupacional	APOIO À INCLUSÃO		Atividades promotoras de participação cívica, equiparação de oportunidades. Sensibilização da comunidade		
	Metodologia Estritamente Ocupacional				
	22. Montagem e Embalagem	66%			
	23. Serviços Gerais	38%			
	Metodologia Socialmente Útil				
24. Serviços Gerais	3%				
25. Atendimento ao Público					
Metodologia de Atividades Transversais de Inclusão:		n.º ações			

	26. Festas Tradicionais e Ações Recreativas	25
	27. Espetáculos e Atuações Públicas	10
	28. Atividades Desportivas	13
	29. Ações de Sensibilização e Socioculturais	16

A planificação da intervenção direta do CAO da Cerciespinho, tem sempre como alicerce o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI's) de cada cliente. Este planeamento acredita fielmente no potencial de cada um dos clientes, tendo sempre em conta as suas necessidades e expectativas, para assim, ir de encontro à sua Qualidade de Vida.

Considerando que a QdV, é uma "medida" que varia ao longo do tempo, subjetiva, dependente do contexto de pessoal, social e de saúde do ser humano e que deve ser observada em diferentes níveis, desde o bem - estar global até questões de interação em diferentes âmbitos da vida, para analisar os impactos que o serviço têm na QdV dos seus clientes, reúne-se um conjunto de resultados que a seguir desenvolve.

Os resultados dos PDI's dos clientes são muito satisfatórios, designadamente uma taxa de 99% como grau de execução dos objetivos e uma taxa 87% de grau médio de concretização dos PDI's. Estes resultados indicam que o planeamento individual é ajustado ao perfil dos clientes, na medida, que cada cliente é avaliado e reavaliado, e o planeamento/ revisão desta ferramenta é essencialmente concretizado com base nessa monitorização/avaliação, levando sempre em consideração as capacidades e necessidades dos clientes. Por conseguinte, o PDI é uma ferramenta que facilita o desenvolvimento dos seus clientes.

A autorrepresentação dos clientes, mantem-se como um fator determinante da ação do serviço, assente na disponibilização de "*informação, poder, e liberdade*" aos seus clientes, que lhes permita tomar decisões e participar ativamente na sua vida pessoal e comunidade. Resulta de **31 reuniões executadas, das quais 20 reuniões específicas de empowerment; 23% dos clientes participaram por opção própria; de 7 temáticas desenvolvidas junto dos clientes; e de 4 iniciativas dinamizadas pelo grupo.**

Ainda no âmbito, participação efetiva, o serviço realizou **107 oportunidades promotoras de empowerment** (descritas no item 2.1) e distingue **34 comportamentos reveladores de empoderamento dos clientes, dos quais 25 direcionados para o desenvolvimento pessoal; 4 comportamentos do direcionados o bem-estar e por último 5 comportamentos de inclusão social.**

Relativamente à satisfação dos clientes a taxa obtida foi de **87%**. O resultado é mais uma vez bastante satisfatório, contudo, comparativamente ao ano anterior, desce 1 ponto percentual. Participaram apenas 32 clientes, o que **corresponde a 49% da totalidade dos clientes apoiados**, devido as limitações intelectuais que impossibilitam o preenchimento deste género de questionários.

No que diz respeito à análise das variáveis (V) em avaliação, verifica-se que a "**V Fatores tangíveis**" - **91%** (instalações e transportes) e a "**V Empatia**" - **90%** (relação com os colaboradores do CAO), representam os níveis mais altos de satisfação por parte dos clientes. As restantes variáveis, "**V Fiabilidade**" - **85%** (conhecimento das regras de funcionamento do CAO, assim como do PDI), a "**V Capacidade de respostas**" - **85%** (desempenho dos colaboradores, horários de transporte e alimentação), e por fim, a "**V Confiança e Segurança**" - **85%** (confiança nos colaboradores e no serviço, medicação, segurança e conforto), registam a mesma taxa percentual, e mais baixa em comparação às restantes.

Quanto à "**V Satisfação Geral**", o balanço do ano em análise foi positivo, sendo o valor percentual de **90%**. Portanto, os resultados apresentados comprovam o contentamento dos clientes em relação ao serviço, colaboradores, atividades, serviços e tudo o que envolve o Centro de Atividades Ocupacionais.

Em forma de conclusão, depreende-se que todos os indicadores de resultados apresentados neste item têm impreterivelmente impactos na qualidade de vida dos seus clientes.

2.7. Melhoria Contínua

O CAO ao longo de 2018 procurou garantir a utilização eficaz e eficiente dos diferentes recursos disponíveis, atingindo os objetivos e metas estabelecidas, contribuindo dessa forma para melhoria dos serviços e conseqüentemente para a valorização e desenvolvimento dos seus clientes.

O quadro a seguir apresenta, um conjunto de resultados dos indicadores, num horizonte temporal, que a resposta considera essências no âmbito de melhoria e de continuidade da resposta.

Indicadores	2016	2017	2018
Taxa de execução do PA - CAO	105%	102%	136%
N.º de clientes apoiados	84	83	79
Taxa de execução dos PDI's	97%	99%	99%
Taxa de satisfação dos clientes	86%	88%	87%
Taxa de satisfação dos colaboradores	62%	59%	63%
N.º de ATI's	50	51	64
N.º de candidatos em lista de espera	64	69	80

Estes resultados, constituem-se numa ferramenta essencial de gestão e de estratégia, de monitorização e de controlo do desempenho do serviço, permitindo uma apreciação global e tendencial, do desempenho do CAO. Portanto, realizando uma apreciação sumária, em termos operacionais a resposta tem conseguido agir de modo eficaz e estável em relação aos seus impactos. Por outras palavras, tem conseguido atingir os objetivos definidos e conseqüentemente a continuidade do serviço, destaca-se em relação à taxa de concretização do Plano de Atividades, tal como já foi referido neste documento, o desvio positivo prende-se com a concretização de mais

atividades ou ações das que se encontravam previstas (a título de exemplo, n.º de ATI's, ações formativas, sugestões das partes interessadas).

Em termos da satisfação das partes interessadas e da execução dos PDI's, os resultados obtidos estão dentro do planeado, sem significativas variações, distingue-se no entanto que estes resultados são bastante satisfatórios. Porém, especificamente em relação à satisfação dos colaboradores, que revelou um desvio positivo em 2018, o serviço continua a ambicionar e a realizar esforços para que este resultado progrida.

Importa, por último salientar a tendência do número de candidatos em lista de espera, e o aumento significativo no ano transato (+11 pessoas), um indicador concreto da urgência e necessidades de várias famílias, que apenas reforça a necessidade de criação e/ou alargamento de respostas neste âmbito.

Em suma, o CAO da Cerciespinho tem a sua intervenção orientada para o cliente e restantes partes interessadas, com total respeito pelos princípios da responsabilidade social e na defesa dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade. É da responsabilidade do serviço manter uma atitude mobilizadora da comunidade, encarando a comunidade como um parceiro na resolução de possíveis dificuldades. Através de uma comunicação mais adequada, bem como as atividades que desenvolve na sociedade, são condições fundamentais para conseguir um envolvimento mais ativo de todos.

Embora nos encontremos num período de alguma indefinição, é fundamental manter o sentido de perspetiva e abraçar oportunidades que possam surgir. O Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho continuará a fazer sempre o melhor que sabe, em prol do desenvolvimento contínuo dos seus serviços. Salientando o esforço e empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, financiadores, colaboradores e Conselho de Administração da Cerciespinho, que ficaram evidenciados nesta avaliação, sem os quais não seria possível responder aos desafios e resultados alcançados.

A coordenadora,
Sara Martins Freitas

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA
2018

1. Introdução

O Centro Comunitário (CC) é uma resposta social atípica, cujo objetivo principal consiste em contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos, o exercício pleno do seu direito de cidadania e apoiar as famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades, reforçando a sua capacidade de integração e participação social.

Esta resposta constitui um importante e único recurso local que possibilita o acompanhamento da população do Bairro da Ponte de Anta na promoção da coesão social (pilar fundamental para a construção de uma sociedade mais inclusiva e equitativa), adotando medidas assertivas neste domínio, em áreas como a cidadania, a educação, a ação social, a saúde, a animação sociocultural, e a solidariedade intergeracional.

Em alinhamento com o plano estratégico 2017/2020 da Cerciespinho, e com as três orientações políticas, implementaram-se metodologias e estratégias para fazer cumprir e tornar cada vez mais efetivos os direitos que defendemos e acreditamos ser possível serem reais e verdadeiros para as pessoas em situação de exclusão social; procurou-se assegurar a satisfação das necessidades e a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e de qualidade e através da continuidade dos serviços em funcionamento; dinamizar as sinergias do trabalho em rede com outras entidades, potenciando o impacto da intervenção e ao mesmo tempo fomentar uma relação de empatia e a imagem da organização; e aplicar medidas de melhoria e inovação ao serviço.

1.1. Contexto

O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário consiste numa intervenção direcionada para grupos etários específicos como crianças, jovens, adultos e idosos, procurando-se fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade em geral, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente. A zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, contando atualmente com 584 fogos. Em 2018 foram apoiados 994 clientes registados na Carta Social, verificando-se um aumento no número de crianças e a continuidade no aumento do número pessoas idosas.

Tão diversificado como os clientes, são as atividades e serviços desenvolvidos no CC, com os quais procuramos abranger as diferentes necessidades, potencialidades e expectativas, faixas etárias, transformações sociais, inovação tecnológica, com o objetivo geral de potenciar a cidadania e a qualidade de vida dos clientes e outras partes interessadas.

Começamos o ano de 2018 com a conjuntura sócio económica ainda em recuperação, refletindo nas dificuldades sociais e familiares dos nossos clientes. Ao mesmo tempo, os meios necessários para trabalhar com a população da Ponte de Anta são ainda escassos, onde se destaca a falta de recursos humanos, materiais, financeiros, ampliação, renovação e/ou modernização de instalações e equipamentos. Estando tudo isto identificado nas necessidades (clientes, colaboradores, recursos, outros) da análise Swot, efetuada nos últimos anos.

Destacamos a candidatura ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP) para a revisão do acordo do Centro, prevendo-se a divisão em 2 serviços: Centro Comunitário e Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social. Estamos ainda a aguardar decisão do Centro Regional.

Ao nível interno aferimos um conjunto de áreas fortes e fracas do Centro Comunitário:

Oportunidades - Os 4 projetos desenvolvidos.

Vulnerabilidades - Ausência de alargamento do acordo atípico.

Pontos Fortes - A proximidade da resposta social.

Pontos Fracos - Falta de recursos humanos.

2. Relatório de atividades

2.1. Destaques

 Em 2018 o Programa de Intervenção do Centro Comunitário foi operacionalizado através das suas 17 atividades, sendo elas o Gabinete de Atendimento Integrado, o Gabinete de Apoio

Psicossocial, a Mediateca e Esp@ço Internet, a Sala de Apoio e Orientação ao Estudo, o Grupo de Pais, Vidas em Partilha, o Espaço de Mediação, o Espaço de Convívio, o Espaço de Mediação, o Clube de Artes Decorativas, o Atelier de Modelismo, a Higiene e Saúde Oral, as Colónias de Férias, o Atelier de Música, o Atelier de Teatro, o Banco de Ajudas Técnicas e, o Banco de Alimentos e Recursos, com um total de 994 clientes, verificando-se uma estabilização no número de destinatários do serviço.

O Centro Comunitário operacionalizou a missão e contribuiu para a visão da Cerciespinho através dos serviços e atividades disponibilizados e que totalizaram 2151 ações executadas. Salientamos ainda, as 2350 presenças nas nossas 42 atividades transversais para a inclusão. Não podemos deixar de referir que no suporte destes clientes, serviços e atividades esteve um quadro de 5 funcionários, 5 prestadores de serviços e 12 voluntários. Disponibilizou-se 3 espaços físicos e transporte para assegurar o funcionamento das diversas atividades do Centro.

Uma das características que tem vindo a ser emblemática na atividade do CC é a sua capacidade de organizar uma intervenção multicultural, procurando integrar, responder às necessidades e empoderar indivíduos e famílias de diferentes origens, ideais ou valores, com diferentes problemáticas ou inclusive diferentes patologias. Toda esta variedade apresenta-se como um desafio difícil de superar, especialmente quando os recursos disponíveis no CC e na própria sociedade são escassos. A intervenção multidisciplinar e com recurso a parcerias têm sido uma mais-valia na descoberta de soluções.

A promoção da qualidade de vida e da cidadania dos clientes está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 49% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 75% no Gabinete de Apoio Psicossocial e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 95,6%. Junta-se a taxa de satisfação dos colaboradores de 86%, registando-se um aumento de 1 ponto percentual na satisfação entre 2017 e 2018.

A execução do Plano de atividades é de 100%, revelando que conseguimos atingir as metas previstas. A intervenção foi realizada em 240 dias, com 23 reuniões internas de preparação monitorização e avaliação realizadas e 82 reuniões externas com parceiros e entidades permitindo uma taxa de concretização dos objetivos chave definidos em 100%.

Acrescem as 235 comunicações sobre o serviço e atividades no facebook do Centro Comunitário, no site e facebook da Cerciespinho e nos jornais locais que possibilitaram divulgar o trabalho realizado, dar visibilidade aos direitos e necessidades dos clientes do Centro Comunitário. Se multiplicarmos estas comunicações pelas partilhas teremos o número de 3525 comunicações.

 Os planos de higiene, saúde, segurança no trabalho e formação e desenvolvimento foram cumpridos. Os colaboradores realizaram uma média de 62 horas de formação. Entre os benefícios que advêm do investimento na formação, é importante destacar o aumento da produtividade e rentabilidade, e a validação, a atualização e a reciclagem de conhecimentos, assegurando uma equipa mais qualificada e empenhada.

A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 86%, registando-se um aumento de 1 ponto percentual na satisfação entre 2017 e 2018.

No CC responderam 100% (5) dos colaboradores do serviço revelando uma taxa de satisfação de 86%, bastante superior à média de satisfação dos colaboradores (69%). Verificamos um aumento de 8% na dimensão V1 Contexto organizacional de 4% na V8 Qualidade. Nas restantes dimensões mantêm-se os valores iguais ou muito próximos. 2018 correspondeu a um ano com grandes desafios em termos de projetos adicionais implementados - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, Bairro com Alegria e Vila Natal - que impactaram o serviço e os colaboradores.

As dimensões com menor satisfação correspondem ao reconhecimento e recompensa com 74%, cooperação e comunicação e contexto organizacional com 85%. Para o Centro Comunitário, o processo de avaliação de desempenho é importante, pois, permite o ajuste de falhas, promove o aproveitamento do capital humano e dá a oportunidade para o desenvolvimento de novas competências dos colaboradores.

■ O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário garante os direitos dos seus clientes, informando-os e apoiando-os, consciencializando-os. De forma a respeitar que os mesmos atinjam livremente as suas aspirações e objetivos pessoais em linha com as suas escolhas, necessidades e capacidades. O CC surge essencialmente para promover a compreensão e aplicação dos direitos, com uma população que se encontra em risco e/ou situação exclusão, de uma forma concertada com os princípios da autonomia e da autodeterminação.

A intervenção realizada incluiu: informar os clientes dos seus direitos e "empoderá-los" para o exercício da sua cidadania (1160 atendimentos de atendimento/acompanhamento social, 1 ação de promoção do empowerment); encaminhar para os serviços internos ou externos que possam responder às suas necessidades (469 encaminhamentos); fornecer serviços e atividades aos quais de outra forma não teriam acesso devido às carências económicas (240 dias de atividades lúdico-pedagógicas; 372 acompanhamentos psicológicos, 195 horas de apoio ao estudo e à aprendizagem, 33 consultas dentárias gratuitas); criar um ambiente de direitos e deveres igualitário para todos os clientes (regulamento interno e carta dos direitos e deveres dos clientes afixados, 0 reclamações); defender os direitos dos clientes perante a sociedade (82 reuniões externas, 25 parceiros).

Destacamos as 42 ATI's realizadas que permitiram a escolha e o acesso a recursos culturais, sociais e económicos estimulando a inclusão social dos nossos clientes. Na categoria do Programa de Intervenção (PI), no âmbito do Gabinete de Atendimento Integrado, estiveram envolvidos 538 clientes que participaram na sua elaboração, monitorização e avaliação. Foram também realizadas 1 atividade e 1 ação de formação/desenvolvimento sobre o empowerment para apropriação e utilização por parte dos clientes.

■ No que concerne à ética salientamos que no ano de 2018 não existiram reclamações relativas aos serviços prestados aos clientes. Junta-se ainda a inexistência de reclamações relativamente ao abuso ou quebra da confidencialidade. Foram divulgadas junto dos clientes as recomendações recebidas do ministério da saúde no que diz respeito à onda de calor e à vaga de frio.

■ O Centro Comunitário no decurso do ano de 2018 interagiu com 25 parceiros que proporcionaram contributos ao nível de recursos humanos, materiais, financeiros, acesso a informação, a serviços, e contextos culturais, desportivos, recreativos e sociais. As parcerias implicaram 82 reuniões externas. Verifica-se que as parcerias formais e informais são uma mais-valia na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços para a qualidade de vida, uma vez que os parceiros contribuem ativamente para todas as dimensões da vida dos clientes sendo ao nível físico, psicológico, ambiental e social, possibilitando a diversidade de atividades e os encaminhamentos para serviços aos quais o centro comunitário não pode dar resposta. Acresce a este nível o número de 9 entidades apoiadas, 9 estagiários, 12 voluntários e 1 pessoa de serviços a favor da comunidade desenvolvidos no CC que funcionam como fator de promoção da aprendizagem, do desenvolvimento de competências, da integração profissional dos mesmos e, da satisfação de necessidades da sociedade, enquanto asseguram a possibilidade de se desenvolver uma intervenção mais alargada.

■ A intervenção realizada no Centro Comunitário aposta na proximidade de toda a equipa com os clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais. Assenta também nos princípios éticos definidos pelo Código de Ética da Cerciespinho, nomeadamente equidade, participação informada, autodeterminação, respeito, entre outros. Como resultado do empowerment dos clientes identificamos 191 comportamentos reveladores da tomada de decisão, do exercício dos direitos e da cidadania, nomeadamente na procura de emprego, preenchimento de formulários, requerimento de prestações, contactos com outros serviços e 9 integrações profissionais.

O envolvimento e participação dos clientes e colaboradores constatam-se nos 538 clientes envolvidos na revisão do PI, na aceção e planeamento das 42 ATI's que lhes permitiu viverem novas experiências. O envolvimento dos colaboradores foi significativo e reflete-se nos 4 novos projetos desenvolvidos durante o ano e na continuidade do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais

Carenciadas, e nomeadamente o Bairro com Alegria, o Torneio Concelhio de Futebol de Rua, a Leitura refrescante! e a Vila Natal.

■ No Centro Comunitário existem várias atividades disponíveis para a comunidade do bairro da Ponte de Anta. A intervenção realizada no CC é contínua, intervindo desde a infância até aos idosos. Os clientes do CC são acompanhados desde a alimentação, habitação, saúde, educação, à cultura e à ocupação dos tempos livres, entre outros, havendo assim uma interligação entre as várias atividades que o centro comunitário disponibiliza. No entanto, a barreira identificada são os 3 clientes em lista de espera no GAP, realçando que conseguiu-se reduzir em 50% a lista em relação a 2017.

Ao longo de 2018, o GAI atendeu/acompanhou 360 famílias, num total de 673 clientes, dos quais, 101 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 148 processos de Ação Social. Terminamos o ano com 208 processos em acompanhamento, correspondentes a 538 clientes (93 de RSI e 115 de AS), 172 contratualizações e com 33 processos encerrados. No que concerne ao atendimento, foram efetuados 1160 atendimentos, 469 encaminhamentos e, 46 visitas domiciliárias. Foram aprovados 221 subsídios eventuais, dos 242 elaborados à Segurança Social. De salientar a continuidade do trabalho exigido aos técnicos do GAI no âmbito da atualização da Plataforma ASIP (Interface dos Parceiros) que implicou um aumento significativo do trabalho burocrático associado e, a continuidade do POAPMC (FEAC) que se traduz também no aumento da carga de trabalho devido às exigências do Programa implicando que o GAI dedique, exclusivamente, a esta atividade cerca de uma semana por mês.

Durante 2018 foram acompanhadas 26 pessoas em consulta psicológica, 7 adultos ou idosos e 19 crianças e jovens, tendo sido realizadas 372 consultas. Deu-se o início do acompanhamento de 7 casos novos, retomou-se o acompanhamento de uma situação previamente apoiada, tiveram alta terapêutica 3 clientes, desistiram 3 clientes e faleceu uma cliente.

Realizamos 12 sessões de intervenção familiar com uma família de 3 elementos (pai e duas filhas), com seguintes os objetivos: potenciar competências pessoais e familiares, organizar a dinâmica familiar e gerir crises familiares.

Em 2018 funcionou um grupo de pais, constituído por 8 elementos, tendo sido realizadas 13 sessões sobre temas relacionados com o desenvolvimento dos filhos e da família, com as competências parentais e com os desafios de crescer em família.

Participaram nas atividades Espaço de Mediação 16 clientes e foram desenvolvidas 23 sessões sobre temas diversificados propostos pelos participantes.

Foram realizadas 33 consultas, no âmbito da Higiene e saúde oral, com 6 crianças e jovens, entre os 9 e os 20 anos. As consultas incluíram o treino de competências de higiene oral e o tratamento de patologias orais (tratamento de cáries, extração e desvitalização).

Na sala de apoio ao estudo, no período de janeiro a junho e de setembro a dezembro de 2018 frequentaram a atividade 34 crianças e jovens, os quais se encontravam matriculados no 1.º, 2.º, 3.º ciclo e secundário. No final do ano letivo 2017-2018 tivemos uma taxa de sucesso escolar 91% das crianças e jovens que frequentaram assiduamente a SAE, um valor que nos permite atestar a importância desta atividade que é realizada no CC desde o seu início.

O Ateliê de Teatro funciona às sextas-feiras, das 18h00 às 19h30, com a presença de 10 crianças e jovens e 2 monitoras. Os clientes têm idades entre os 7 e os 19 anos. Em 2018 foi desenvolvida e trabalhada uma peça com os clientes. A peça foi apresentada no "Bairro com Alegria" do Centro Comunitário, onde as crianças e jovens tiveram a oportunidade de interagir com a população do Bairro da Ponte de Anta e com o responsável pelo atelier de música. Participaram também com a mesma peça na Mostra concelhia de Artes performativas - EncontrArtes, promovida pela Cooperativa de Ação Cultural - Nascente. As duas monitoras participaram ainda numa ação de formação de teatro, para atualização dos seus conhecimentos nesta área.

Durante o ano de 2018, frequentaram a Mediateca e o Espaço Internet 160 clientes. O número anual de presenças, atingiu o valor de 6909, dando uma média diária de 31 presenças, neste espaço.

O Clube de Artes Decorativas, teve 12 clientes e desenvolveu diversos trabalhos em tela e em cerâmica.

O Ateliê de Modelismo é desenvolvido em parceria com o Núcleo de Modelismo de Espinho, e contou com a participação de 10 clientes, funciona ao sábado de tarde, das 15.00 às 17.00 horas.

O Espaço de Convívio é dinamizado, semanalmente, por 1 voluntária e surge no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O grupo é constituído por 12 adultos/idosos e funciona enquanto espaço de partilha de saberes e de convívio. Ao longo de 2018, foram desenvolvidas 43 sessões (semanais) e realizaram-se dois passeios.

Vidas em partilha, esta atividade caracteriza-se por uma rede de visitantes que consiste na deslocação, por parte de voluntários (4 elementos), à residência de 23 idosos em situação de isolamento e/ou que se encontram limitados do ponto de vista da locomoção. Foram realizadas 529 visitas. Nestas, foram auscultadas necessidades, expectativas e gostos dos clientes.

O Banco de Alimentos e Recursos é um importante serviço disponibilizado à população do bairro da ponte de Anta, enquanto contributo para a melhoria da qualidade de vida da população. Foram distribuídas 87 refeições, distribuiu-se também roupa, calçado e mobiliário a 21 pessoas, e material escolar a 36 crianças e jovens. Foram, ainda, distribuídos 7458 lanches nas atividades Atelier de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca que apoiam na colmatação de algumas necessidades alimentares dos clientes. No âmbito do Programa Operacional de Apoio para as Pessoas Mais Carenciadas apoiamos em bens alimentares 21 famílias (63 clientes). A distribuição é mensal e a participação no programa obriga à participação em sessões semanais de informação/esclarecimento sobre nutrição e alimentação. Foram desenvolvidas 23 sessões de esclarecimento e 15 ações de acompanhamento.

As 42 atividades Transversais de Inclusão foram desenvolvidas com os clientes do Centro Comunitário. Estas atividades tiveram como objetivos, envolver ativamente a comunidade, reforçar as atividades do CC, enriquecer a ação do centro, fornecer ferramentas para a autodeterminação, melhorar da qualidade de vida, entre outros. Algumas destas ações foram desenvolvidas em conjunto com alguns dos nossos parceiros.

📊 Os resultados da intervenção do Centro Comunitário, mostram que foram atingidas e ultrapassadas as metas traçadas no planeamento, com uma taxa de 100% na execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades e de 100% na concretização dos objetivos chave definidos.

No ano de 2018, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (73,5%) e do grau de execução dos objetivos do PI (62%), que a taxa de execução foi condicionada por fatores externos relacionados com o contexto de crise económica, a elevada taxa de desemprego no concelho, com a ausência de ofertas de emprego e de formação profissional, entre outras. Apesar das condicionantes externas, os resultados obtidos ao nível do PI são considerados positivos, entendendo-se que a intervenção contribuiu para promover a autodeterminação e o empowerment dos clientes, percecionando se um aumento da sua autonomia ao nível da procura de emprego, formação ou mesmo do exercício dos seus direitos e obrigações.

A taxa média de satisfação dos clientes foi de 95,6%, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas.

A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 86%, registando-se um aumento de 1 ponto percentual na satisfação entre 2017 e 2018.

O Centro Comunitário no seu todo acaba por funcionar como um mecanismo que proporciona um ambiente de empowerment e de participação dos seus clientes.

Dentro das nossas limitações, conseguimos cumprir o orçamentado e o plano de atividades e dar resposta ao maior número de solicitações dos clientes.

2.2. Análise dos resultados dos objetivos do plano de atividades

Objetivos	Atividades	Indicadores	Taxa de Execução	Resultados
- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	- Gabinete de Atendimento Integrado - Gabinete de Apoio Psicossocial - Mediateca e Esp@ço Internet - Espaço de Mediação - Grupo de Pais - Espaço de Convívio - Vidas em Partilha - Clube de Artes Decorativas - Sala de Apoio ao Estudo - Ateliê de Teatro - Ateliê de Música - Ateliê de Modelismo - Higiene e Saúde Oral - Atividades Socioculturais - Colônias de Férias - Banco de Ajudas Técnicas - Banco de Alimentos e Recursos	- N.º total de clientes;	994	Este objetivo tem uma taxa de execução de 106%, tendo-se ultrapassado os resultados previstos através dos 994 clientes acompanhados, com uma taxa de satisfação de 95,6%. Podemos afirmar que tivemos impacto na qualidade de vida dos clientes pelo grau de execução dos objetivos do PI (62%) quer pelo grau de execução do PI (73,5%), resultados, estes, também superiores ao previsto. Nos 240 dias de funcionamento, promovemos os direitos, o empowerment e o bem-estar dos nossos clientes através da implementação de 2151 ações. Salientamos o n.º de atendimentos do GAI (1160) que implicaram maior disponibilidade de tempo da equipa técnica para o acompanhamento das 360 famílias e que se traduziram na promoção da capacitação dos clientes em todas as dimensões da sua vida, nomeadamente, no exercício dos seus direitos, na participação informada e na autodeterminação. Realçamos a importância dos parceiros na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços que contribuem ativamente para a promoção da qualidade de vida do cliente possibilitando a diversidade de atividades e o encaminhamento para serviços para as quais o CC não tem resposta. Os técnicos do CC integram vários grupos de trabalho intra e intermunicipais, contando-se que tenham participado em 82 reuniões externas ao longo do ano. Não existiram reclamações de clientes ou outras partes interessadas.
		- N.º de dias de funcionamento;	240	
		- N.º de processos do GAI ativos;	208	
		- N.º de contratualizações do GAI (AS/RSI);	172	
		- N.º de processos do GAI encerrados;	33	
		- N.º de atendimentos;	1532	
		- N.º de processos do GAP ativos;	26	
		- N.º de processos do GAP encerrados;	7	
		- N.º de subsídios eventuais elaborados/aprovados;	242/221	
		- N.º de clientes em lista de espera - GAP;	3	
		- N.º de ações previstas e executadas;	2200/2151	
		- Grau de execução do PI;	73,5%	
		- Grau de execução dos objetivos do PI;	62%	
		- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI;	175	
		- Grau de execução dos objetivos do PA;	100%	
		- Grau de satisfação dos clientes;	95,6%	
		- N.º de famílias acompanhadas;	360	
		- N.º de visitas domiciliárias;	575	
		- N.º de casos em articulação com CPCJ/Tribunal/DGR;	17	
		- N.º de reclamações/sugestões;	0	
- N.º de reuniões da equipa técnica;	23			
- N.º de novas atividades não previstas;	4			
- N.º de parceiros;	25			
- N.º de reuniões externas;	82			
- N.º de encaminhamentos;	469			
- Tratamento/Seguimento sugestões/reclamações.	0			

- Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão	- Disseminação - Monitorização - Avaliação - Revisão	- N.º de reuniões com clientes/técnicos/colaboradores;	10	Este objetivo tem uma taxa de execução de 120% evidenciando o cumprimento de todas as ações previstas para a manutenção do SGQ e para a garantia da qualidade do serviço e intervenção. Salientamos a taxa de execução dos objetivos do PA que se situa nos 100% e o envolvimento de 175 clientes na revisão do PI e 100 na avaliação da satisfação. Foram implementadas 11 ações de melhoria/ inovação.
		- N.º de ações de disseminação: colaboradores/clientes;	7	
		- TB: Junho e Dezembro;	2	
		- Avaliação global do PI: anualmente;	1	
		- Mapa de Indicadores: Dezembro;	1	
		- Satisfação dos clientes: Dezembro;	96,5%	
		- N.º de ações de melhoria e inovação.	11	
- Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes	- Atividades Socioculturais - Grupo de Pais - Espaço de Mediação - Ações de formação - Ações de disseminação	- N.º de atividades desenvolvidas com os clientes no âmbito do desenvolvimento do Empowerment;	1	Este objetivo tem uma taxa de execução de 50%, revelando a falta de recursos humanos para poder concretizar o que estava planeado. Mesmo assim foram desenvolvidas ações que contribuem para o empowerment dos clientes. Tendo-se identificado 191 comportamentos reveladores da tomada de decisão, do exercício dos direitos e da cidadania, bem como do empowerment, nomeadamente na procura de emprego, preenchimento de formulários, requerimento de prestações, contactos com outros serviços e 9 integrações profissionais.
		- N.º de ações de formação/desenvolvimento para colaboradores, subordinadas ao tema Empowerment.	0	
- Promover a qualidade de vida dos idosos isolados e/ou a viver com outro idoso.	- Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAI - Mediateca	- N.º de sessões do Espaço de convívio;	43	Este objetivo tem uma taxa de execução de 116% e reforça o objetivo do CC de combater o isolamento social e promover o envelhecimento ativo, permitindo uma intervenção imediata de 1.ª linha junto da população mais idosa. A sua importância verifica-se no aumento exponencial do n.º de visitas efetuadas pela Rede de Visitadores (529) e na garantia da participação e envolvimento dos clientes. Salientam-se os clientes em situação de tutoria (1) que constituem sobrecarga para o técnico tutor.
		- N.º de idosos acompanhados no GAI;	85	
		- N.º de idosos a frequentar atividades;	35	
		- N.º de visitas de acompanhamento aos idosos;	529	
		- N.º de voluntários da Rede de visitadores;	4	
		- N.º de pedidos de integração em ERPI;	2	
		- N.º de pedidos de interdição/inabilitação;	0	
		- N.º de idosos em situação de tutoria.	1	

- Atualizar o diagnóstico de necessidades do envelhecimento, através do recenseamento dos idosos residentes no bairro	- Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAI - Mediateca	- N.º de questionários realizados;	0	Este objetivo situa-se abaixo do previsto uma vez que não foi possível realizar o Diagnóstico de necessidades por falta de recursos humanos. Salienta-se, no entanto, a identificação de novos idosos a ser acompanhados.
		- N.º de novos idosos identificados;	0	
		- N.º de novos idosos/as em acompanhamento;	0	
		- N.º de voluntários envolvidos	0	
- Reestruturação do CCPA	- Reuniões de Trabalho	- N.º de reuniões.		Este objetivo tem uma taxa de execução de 100%, Existe a necessidade de reestruturar o CC nomeadamente ao nível das funções desempenhadas por cada elemento da equipa uma vez que a mesma é bastante reduzida para as necessidades apresentadas. Assim, e com a introdução do ASIP (Interface dos parceiros, que prevê a informatização de todos os processo de AS e RSI) para o GAI e o início do POAPMC, com distribuições alimentares mensais e sessões semanais, foi necessário mais uma vez repensar e redistribuir tarefas no sentido de garantir a execução de todas as ações.

Da análise dos resultados obtidos no final de 2018 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 100% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades foi de 100%. Destacam-se os seguintes resultados: o número de clientes; o número de ações executadas; o número de processos ativos; o número de atendimentos; o número de visitas domiciliárias; o número de encaminhamentos; o número de reuniões com parceiros, números que são muito demonstrativos dos tempos que vivemos e do excelente trabalho que a equipa do centro comunitário fez.

2.3. Recursos humanos e físicos

Recursos Internos	
Humanos	<p>Coordenador: Animador Sociocultural (100%); Diretora Geral (5%); Assistente social (100%); Psicóloga (100%); Psicóloga Social (100%); Socióloga (25%); Escriturário Principal (5%); TOC (5%); Escriturária (5%); Contabilista (5%); Auxiliar de serviços gerais (100%); Auxiliar de serviços gerais (100%) - protocolo atividades sociais úteis; Monitor (Reparações) (5%); Monitor (5%).</p> <p>Em regime de prestação de serviços, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- 2 Monitores de Arte e Design; Monitora de Português e Francês; Monitora de Inglês; Monitora de Matemática/Físico-química. <p>Em regime de voluntariado, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 Monitor de Modelismo; 1 Monitoras do Espaço de Convívio; 1 Monitor de Música; 1 Monitora de Teatro. <p>Em regime de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none">- 4 na atividade Vidas em Partilha; 1 na Sala de Apoio ao Estudo; 2 na Mediateca; 1 em manutenção e serviços gerais.
Instalações	<p>O Centro Comunitário dispõe de quatro espaços, situados no Bairro da Ponte de Anta:</p> <ol style="list-style-type: none">1. O Gabinete de Atendimento Integrado funciona no Bloco G, Entrada 2, R/c Dtº.2. A Mediateca, o Esp@ço Internet, Ateliê de Modelismo, Ateliê de Música, Vidas em Partilha, Colónias de Férias, Grupo de Pais e o Gabinete de Apoio Psicossocial funcionam no Bloco G, Entrada 3, R/C;3. O Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio, Espaço de Mediação, Atelier de Teatro e Sala de Apoio ao estudo funcionam no Bloco 1, Sala de condomínio;4. O espaço do Bloco A, Ent. 1, Cave é utilizado como arrumos.
Recursos Externos	
<p>São utilizados os espaços exteriores para as atividades ligadas ao desporto, ocupação dos tempos livres e ao ambiente, como a construção e preservação do jardim construído em parceria com a Junta de Freguesia de Anta, a Câmara Municipal de Espinho e a população do Bairro da Ponte de Anta. Algumas atividades pressupõem saídas do Bairro como é o caso das visitas, passeios ou mesmo espetáculos. O Centro Comunitário recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2018 desenvolveram-se 25 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.</p>	

A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 86%, registando-se um aumento de 1 ponto percentual na satisfação entre 2017 e 2018.

No CC responderam 100% (5) dos colaboradores do serviço revelando uma taxa de satisfação de 86%, bastante superior à média de satisfação dos colaboradores (69%). Verificamos um aumento de 8% na dimensão V1 Contexto organizacional de 4% na V8 Qualidade. Nas restantes dimensões mantêm-se os valores iguais ou muito próximos. 2018 correspondeu a um ano com grandes desafios em termos de projetos adicionais implementados - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, Bairro com Alegria e Vila Natal - que impactaram o serviço e os colaboradores.

As dimensões com menor satisfação correspondem ao reconhecimento e recompensa com 74%, cooperação e comunicação e contexto organizacional com 85%. Para o Centro Comunitário, o processo de

avaliação de desempenho é importante, pois, permite o ajuste de falhas, promove o aproveitamento do capital humano e dá a oportunidade para o desenvolvimento de novas competências dos colaboradores.

2.4. Valor acrescentado das parcerias

A intervenção com recurso a parcerias implica a construção de relações de confiança com os parceiros e entre os parceiros e os clientes, através de protocolos, reuniões, contactos telefónicos, correio eletrónico, entre outros.

Com as escolas do concelho e de concelhos adjacentes procurou-se promover a assiduidade e o rendimento escolar, mediar conflitos e prevenir outros tipos de problemas. Com os tribunais, DGRS, CPCJ e entidades policiais procurou-se mediar e estreitar as relações entre os clientes e as referidas entidades. Com os serviços de saúde procurou-se fazer encaminhamentos, partilhar informação pertinente e desenvolver relações de confiança. Com a Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, Rede Social e Segurança Social procurou-se encontrar estratégias e soluções para os problemas das pessoas. Com a Academia de Música, Cooperativa Nascente, ADCE, Centro Social de Paramos, entre outros, criamos momentos, pedagógicos, culturais, lúdicos e recreativos.

No decurso de 2018 o Centro beneficiou do contributo dos 25 parceiros que possibilitaram a realização de várias iniciativas, para isso efetuaram-se 82 reuniões, concretizaram-se 42 ATI's, acresce ainda o número de 9 entidades apoiadas, 9 estagiários, 12 voluntários e 1 pessoa de serviços a favor da comunidade desenvolvido no CC. Articulamos também com a CPJCR em 9 casos, 2 casos com o Tribunal e 6 com a DGRS. Os 469 encaminhamentos, refletem o trabalho desenvolvido.

2.5. Impacto inovação e melhoria

Foram consideradas nesta análise 9 ações de melhoria e 2 ações de inovação:

- Ações de melhoria:

- Substituição da iluminação na Mediateca.
- Instalação de sistema de aquecimento no Bloco 1.
- Colocação de 3 Armários para Arquivo no Gabinete de Atendimento Integrado.
- Aquisição de aparelhagem sonora para atividades.
- Aquisição de mesas para atividades.
- Aquisição de cadeiras para atividades.
- Aquisição de vídeo projetor para atividades.
- Renovação dos sofás da Mediateca.
- Integração de nove Estagiários.

- Ação de inovação:

- Bairro com Alegria.
- Vila de Natal.

As ações de melhoria e de inovação permitiram melhorar as condições de trabalho e a capacidade de resposta do centro, de envolver todos os intervenientes e de desenvolver novas e melhores formas de intervenção. Sendo mais eficientes e adequadas às expectativas e necessidades dos nossos clientes.

Com o projeto "Bairro com Alegria" pretendeu-se dinamizar cultural e recreativamente o Bairro da Ponte de Anta, entre 14 de junho a 15 de julho, com um conjunto de atividades agrupadas em áreas específicas, nomeadamente, música, cinema, teatro, dança e recreação. Com esta iniciativa pretendeu-se também promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas em situação de exclusão social, permitindo o acesso a bens culturais e a momentos recreativos e de convívio entre a comunidade. Promovendo, assim, a igualdade de oportunidades não só entre a comunidade do Bairro da Ponte de Anta, mas também em relação à comunidade em geral. Participaram neste projeto 1500 pessoas, sinónimo do valor e importância do trabalho desenvolvido pelo Centro.

"Vila de Natal - Construções em Lego", pretendeu-se com este projeto desenvolver as aptidões intelectuais, sociais e criativas de um grupo de crianças do Bairro da Ponte de Anta. E ao mesmo tempo promover o espírito natalício no Bairro da Ponte de Anta, levando as crianças e jovens a participarem ativamente no projeto. Teve também o intuito de dinamizar a comunidade e atrair visitantes ao Bairro, como forma de combater a falsa imagem e discriminação das pessoas que vivem no Bairro da Ponte de Anta. Promoveu-se uma exposição do trabalho final na Tenda de Natal de 10 de dezembro de 2018 a 10 de janeiro de 2019. Participaram neste projeto 35 crianças e jovens e tivemos cerca de 300 visitantes.

2.6. Impacto dos programas e serviços na sociedade

Como impacto do Centro Comunitário da Ponte de Anta na sociedade gostaríamos de referir que trabalhamos no Bairro da Ponte de Anta, onde vivem quase três mil pessoas e que representam por exemplo três quartos da população da Freguesia de Paramos e mais que a população de Guetim.

A principal importância deste impacto está nos 17 serviços e atividades executados em 2018 e que abrangeram 994 clientes. Salientamos alguns indicadores importantes da intervenção, as 2151 ações executadas, os 115 processos de Ação Social e 93 de RSI, os 1532 atendimentos do GAI/GAP, os 469 encaminhamentos, os 221 subsídios eventuais, as 46 visitas domiciliárias, as 529 visitas a 23 dos 85 idosos acompanhados pelo Centro.

Acresce ainda as 122 famílias apoiadas em alimentação que representam 358 clientes e as 87 refeições distribuídas. Distribuíram-se, ainda, 7458 lanches nas atividades Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca. Salientamos, também, a distribuição de roupa, calçado e mobiliário a 21 pessoas e material escolar a 36 crianças e jovens.

Evidenciamos, ainda a taxa de sucesso escolar de 91% decorrente da Sala de Apoio ao Estudo e as 9 integrações no mercado de trabalho.

Outra vertente do impacto corresponde aos resultados de algumas atividades com abrangência externa, as 9 entidades apoiadas pelos nossos serviços, os 9 estágios curriculares, 1 trabalho a favor da comunidade, as 2 visitas ao Centro Comunitário, os 100 clientes que participaram no Jantar Solidário de Natal, promovido pelos Lions.

Uma outra perspetiva do impacto é a satisfação dos clientes, cujo valor é de 95,6%, indicador revelador da eficácia na satisfação das necessidades dos nossos clientes.

Em termos de responsabilidade social do Centro Comunitário, temos sempre presente às nossas preocupações ambientais, dando continuidade à separação do lixo, recolha de papel, recolha de pilhas e recolha de tampinhas. Contamos com a colaboração da comunidade, clientes e colaboradores.

A organização demonstra Responsabilidade Social Institucional através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade. Assumindo os trinta porcentos do custo de funcionamento do Centro Comunitário, ser membro do consórcio de distribuição alimentar, garantir a sua permanência na rede local e cooperar com a sua rede parceiros.

2.7. Análise diacrónica/benchmarking/plano estratégico

Na análise de evolução da intervenção do Centro Comunitário podemos dizer que o número de clientes tem vindo novamente a aproximar-se dos mil clientes, valor de 2013, sendo o valor mais baixo o de 2015 com 871 clientes, fechamos o ano com 994 igual valor do ano de 2017.

O número de processos ativos no GAI tem registado um aumento desde 2013, estabilizando em 208 processos no ano de 2018. O número de atendimentos que também vinha a aumentar desde 2013 fixou-se em 2018 em 1160 atendimentos. O n.º de visitas domiciliárias tem vindo a diminuir, desde 2013, devido à falta de recursos humanos e ao trabalho que a plataforma ASIP exige e ao aumento de trabalho que o POAPMC implica.

No que concerne ao número de ações executadas conseguiu-se realizar 2151, abaixo do valor de 2017, mas acima dos valores registados entre 2013 e 2016.

As visitas domiciliares a idosos em 2018 registou uma diminuição de visitas, ficando em 529 visitas, por causa da diminuição de voluntárias que, entretanto, conseguiram ser integradas no mercado de trabalho ou por falta de disponibilidade para continuarem a fazer voluntariado.

A taxa de satisfação dos clientes, de 2013 a 2018, tem-se mantido entre os 93,3% e os 98%, em 2018 foi de 95,6%, valor que deixa o CC confiante com o trabalho que desenvolve junto dos seus clientes.

Os objetivos estratégicos da instituição estão relacionados com a continuidade e melhoria dos serviços em funcionamento, bem como associados à resolução de necessidades identificadas e, ainda, não satisfeitas, coerentes com a missão e visão.

O Centro Comunitário orienta-se por estes objetivos e assim no que diz respeito ao primeiro objetivo, clientes e serviços, está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 49% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 75% no Gabinete de Apoio Psicossocial e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 95,6%. Junta-se a taxa de satisfação dos colaboradores de 86%. E os colaboradores realizaram uma média de 62 horas de formação. Realçamos, também, o número de horas de trabalho que os colaboradores efetuam semanalmente para poderem fazer o seu trabalho, respondendo, desta forma, às solicitações e necessidades das partes interessadas.

No que concerne ao segundo objetivo, sustentabilidade, o Centro dinamizou 4 novos projetos e 7 iniciativas de angariação de fundos, que permitiram a aquisição de equipamentos e de mobiliário melhorando as suas condições e ao mesmo tempo permitiu a abertura do Bairro e do Centro à comunidade envolvente. Salientamos o significativo envolvimento dos 5 colaboradores e empenho no cumprimento dos objetivos traçados.

Relativamente ao objetivo estratégico, reconhecimento e responsabilidade social, verifica-se que a rede de parceiros se mantém estável o que permite a potenciação das relações e da cooperação interinstitucional, promovendo mais e melhores respostas às necessidades dos clientes. O centro comunitário desenvolveu articulação com 25 parceiros, num total de 429 encaminhamentos, maximizando o impacto da sua intervenção ao garantir resposta para serviços de que o centro não dispõe. A participação das técnicas do GAI no Núcleo Local de Inserção de Espinho e na Rede Social permitem a ampliação da comunicação interna e externa e a dinamização das sinergias interinstitucionais.

Em linha com a missão e a visão da organização, o último objetivo do PE remete-nos para a qualidade dos serviços tendo por base o desenvolvimento e a inovação. Neste sentido, o CC aposta na melhoria contínua dos seus serviços (9 ações de melhoria e 2 de inovação) com vista a melhorar a capacidade de resposta às necessidades e expectativas dos clientes e assim, promover a sua capacitação e autonomia. O desenvolvimento dos nossos clientes enquanto pessoas informadas e autodeterminadas constitui-se como o caminho que queremos percorrer enquanto organização social responsável e justa que procura a mudança e a construção de um mundo melhor.

O Coordenador
Lino Alberto

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
2018

1. Introdução

A informação constante deste documento foi monitorizada, avaliada e analisada permitindo aferir as taxas de execução dos objetivos operacionais e respetivos indicadores de desempenho, constantes do Plano de Atividades (PA) de 2018 bem como, o resultado anual da intervenção realizada pelo Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

1.1 Contexto

Os resultados da intervenção do serviço em 2018, foram cumpridos na íntegra, contrariando as dificuldades e constrangimentos da Organização.

Os cuidados individualizados e personalizados prestados em contexto domiciliário procuram manter, restaurar e promover a qualidade de vida do/a cliente e da sua rede de suporte, através da prestação de serviços de saúde e psicossociais. Procura também, capacitar os/as clientes e os seus cuidadores, induzindo uma atuação preventiva.

Durante o ano de 2018, foram prestados serviços de apoio domiciliário a **58 clientes**, 22 (**38%**) eram do sexo masculino e 36 do sexo feminino (**62%**) dos quais, 4 pessoas tinham até os 59 anos, entre os 60 aos 79 anos beneficiaram do serviço 16 pessoas, entre 80 a 89 anos foram apoiados 31 clientes e com mais de 90, anos 7 clientes. A média de idades foi de 78 anos. Relativamente ao grau de dependência, constatou-se que 22 clientes (**38%**) eram grandes dependentes; 18 (**31%**) dependentes e 18 (**31%**) parcialmente dependentes. Face a este resultado, consideramos que tal como se tem revelado nos anos anteriores, continua a evidenciar-se um elevado número de clientes, maioritariamente do sexo feminino que apresentavam grandes dependências e/ou incapacidades (**69%**) dos quais, **66%** têm mais de 80 anos. O serviço prestou apoio a 24 clientes da freguesia de Espinho e a 34 de Anta e Guetim.

Comparativamente a 2017, consideramos que foi um ano em que, nos deparamos com um elevado número de candidatos maioritariamente em condições de saúde e sociais emergentes (de 64 passamos para 85). No entanto, dada a permanência dos clientes no serviço, só foi possível integrar 21 clientes pois, temos orientações normativas que nos regem e nos financiam e paralelamente, primamos por um serviço de qualidade que não pode ultrapassar a estrutura de funcionamento organizada. Até à data permanecem em **lista de espera 18 candidatos**, os restantes 46 obtiveram outras respostas de apoio ou, por diversos motivos, desistiram da candidatura. Devemos ressaltar que, sempre tivemos a preocupação de encaminhar para outras respostas sociais ou para cuidadores formais as situações que careciam de urgência, maioritariamente a necessitar de apoio só ao nível da higiene (54%). Devemos destacar que em 2018 apoiamos mais 6 pessoas do que em 2017 (52 para 58) no entanto, a permanência foi mais curta.

Continuaram a existir limitações funcionais ao nível de transportes, tendo o SAD uma frota automóvel envelhecida e uma delas é desajustada ao serviço. Contudo, continuamos a não ter possibilidade de assegurar melhores condições de transporte às equipas, devido à incapacidade económica da Organização, de suportar a compra de outro veículo. Também existiram condicionantes para a realização de visitas domiciliárias técnicas e para a realização de atividades de convívio (ATI's).

A intervenção realizada no âmbito do **Projeto Capacitar Mais**, que findou em setembro de 2018 e foi financiada pelo BPI Seniores 2017, teve um impacto comunitário muito positivo, tendo uma **taxa de execução de 144%**, relativamente ao número de beneficiários apoiados.

Tendo em conta as orientações do novo Sistema da Qualidade - EQUASS 2018, a equipa técnica da Organização e conseqüentemente os restantes colaboradores, têm realizado reuniões de revisão e desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), refletindo sobre o Plano de Desenvolvimento da Qualidade, o Regulamento geral de proteção de dados, o código de ética e conduta, o descrito de funções, revisão do Manual de Processos e Instruções de Trabalho, o Programa de Intervenção, etc.

Outro aspeto que pode influenciar o serviço, mas que ainda não obtivemos resposta da Segurança Social, foi a solicitação de revisão de acordo de cooperação para aumento de mais 5 clientes. Contudo, a proposta dos mesmos para pagamento por número de serviços e não por número de clientes, poderá afetar gravemente a gestão financeira do serviço pelo qual, aguardamos muito apreensivos por qualquer alteração.

2. Relatório de Atividades

2.1 Destaques

O cumprimento dos objetivos definidos no Plano de Atividades de 2018 deveu-se, maioritariamente, ao envolvimento e empenho de todos os colaboradores. Nunca descurando o alinhamento com a missão, visão, valores e política da qualidade, segundo o normativo EQUASS Assurance.

Os princípios orientadores que mais se destacaram na concretização da intervenção foram: abordagem centrada na pessoa; melhoria contínua e ao nível da participação.

 A intervenção teve como prisma cumprir a missão da Organização, através da promoção da cidadania e da qualidade de vida de todos os beneficiários. A abordagem centrada na pessoa e a participação foram evidenciadas pelo apoio prestado a **58 clientes** do SAD, realizando **23,502 serviços** (higiene pessoal, habitacional, alimentação, apoio psicossocial e ATI's), pelo envolvimento ativo na realização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), destacando-se **31 revisões da intervenção** ajustadas às necessidades e expetativas, pela realização de **96 visitas técnicas** no sentido de promover

a satisfação e envolvimento; realizamos **146 contactos telefónicos**, fizemos **107 atendimentos**, evidenciaram **215 ações** comportamentais de **empowerment** nomeadamente através de pedidos, alterações e adaptações aos serviços, participaram em **62 atividades transversais de inclusão** **17 clientes mais 22 cuidadores do SAD e da comunidade** e, obtivemos como evidência da importância do envolvimento no planeamento do SAD, uma **taxa de satisfação de 93%** atribuída pelos clientes/significativos.

 Ao nível da melhoria contínua: salienta-se o Projeto "Capacitar Mais" que permitiu dar resposta a carências locais detetadas. Dinamizamos programas psicoeducativos para cuidadores informais de pessoas com dependência, estimulação psicomotora, estimulação cognitiva e snoezelen a pessoas com declínio cognitivo ligeiro ou com síndrome de demência inicial. Apoiámos 158 pessoas, que ultrapassou em **144%** o inicialmente previsto (110). Face a este projeto, conseguimos articular e estabelecer parcerias efetivas com 14 entidades sociais e da saúde, para além da relação cordial que estabelecemos diariamente ao nível de encaminhamentos, articulações e em convívios interinstitucionais. Em 2018, organizamos gratuitamente **Encontros/Jornadas mensais para o Cuidador da Comunidade** (na Biblioteca Municipal de Espinho, em parceria com a Câmara Municipal de Espinho) com as seguintes temáticas: **1) "Envelhecimento"; 2) "Saúde Mental"; 3) "Bem-Estar físico"; 4) "Dificuldades de comunicação e de nutrição"; 5) " Bem-Estar emocional"; 6) "Sou cuidador/a. Que apoios tenho?"; 7) " Envelhecimento ativo"; 8) "E agora? Já pensa mais em si?".** Pretendemos assim abranger os cuidadores da comunidade ao dinamizar sessões de partilha e reflexão. Convidamos **17 oradores** com vasta experiência no envelhecimento como forma de acrescentar mais valor às jornadas. Continuamos a dar grande relevância à melhoria da intervenção com a comunidade através da continuidade do Grupo de Ajuda Mútua (GAM), constituído por cuidadores informais que desde 2016, mantêm os seus encontros mensais de aprendizagens e partilha. Salienta-se que o livro **"Viver com Alzheimer"** iniciado em 2016 foi concluído este ano, conseguindo-se enriquecê-lo com mais testemunhos de diferentes cuidadores. Através do nobre gesto de uma gráfica de Espinho, gratuitamente, ofereceu-se o livro de testemunhos como símbolo do seu heroísmo e de gratidão por partilharem o seu nobre papel. Destaca-se também que no decorrer do ano e por consequência do livro, um cuidador redigiu **um livro da memória** da sua vida, descrevendo a sua vivência com o alzheimer.

Estabelecemos uma parceria com uma organização concelhia no sentido de, nos disponibilizarem voluntárias, de forma a assegurar acompanhamento e suporte a idosos com alzheimer/dependência e aos seus cuidadores que apresentam grande desgaste.

2.2 Análise de Resultados por Objetivos

A seguinte tabela representa os objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2018, tendo sido cumpridos com uma taxa de execução positiva de **132%**. Este resultado, evidencia o valor acrescentado da intervenção do serviço, que teve como foco efetivo a satisfação das necessidades, escolhas e promoção da qualidade de vida.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Tx Execução	Resultados
1. Cumprimento e implementação do Programa de Intervenção do Serviço	1.1. Nº de clientes	58 (193%)	<p>Taxa de execução: 120%</p> <p>Os principais indicadores resultantes do cumprimento da intervenção foram: o nº de clientes apoiados que ultrapassa sempre em grande medida, o número previsto no Acordo de Cooperação e respetiva capacidade (30 + 5), dadas as oscilações patentes no serviço (entradas e saídas). O nº de reuniões com equipa técnica também superou o previsto, dado a premência em refletir-se sobre melhores metodologias de intervenção e análise de casos, no sentido de se dar resposta às necessidades ao nível do serviço e da comunidade.</p>
	1.2. Nº de dias de funcionamento	365 (serviço de alimentação) 363 (restantes serviços)	
	1.3. Nº de candidaturas/ inscrições ao Serviço	85	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	46	
	1.5. Nº de serviços prestados		
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	31 clientes 7.091	
	1.5.2. Higiene Habitacional	31 clientes 7.091	
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	52 clientes 22.721	
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	42 clientes 9.005	
	1.5.5. ATI's	17 clientes + 22 Cuidadores 62 ATI's	
	1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	253	
	1.6. % de reuniões AAD's + Coordenação/Equipa Técnica	109%	
	1.7. % de reuniões da Equipa Técnica	117%	
	1.8. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	40%	
	1.9. Plano de Desenvolvimento Individual		
	1.9.1. Grau de execução dos objetivos do PDI	100%	
	1.9.2. Nº de clientes que atingiram os objetivos	21	
	1.9.3. Grau médio de concretização do PDI	110%	
	1.9.4. % de Reclamações	0%	
	1.10. Satisfação de clientes	93%	
1.11. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade			
1.11.1 Nº de casais apoiados	6		
1.11.2 Nº de postos de trabalho afetos ao serviço:			

	a) Tempo Completo	7	
	b) Tempo Parcial	4	
	1.12. Abertura à comunidade		
	1.12.1 N° de Estágios	1 Psicologia	
	1.12.2 N° de técnicos para Projeto "Capacitar Mais"	2 externos + 2 internos	
	1.12.3 N° de parceiros SAD	17	
	1.12.4 N° de parceiros "Projeto "Capacitar Mais"	14	
	1.12.5 N° de beneficiários Projeto "Capacitar Mais"	158 (144%)	
	1.12.6 N° de entidades apoiadas OPP	1	
2. Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação das colaboradoras através da formação, envolvimento e participação no planejamento	2.1 N° de ações de formação especializadas	10	<p>Taxa de execução: 156%.</p> <p>Realizamos 3 ações especializadas a mais do que o definido, e a taxa de satisfação das colaboradoras ultrapassou o previsto (75%), o que evidencia que se encontram motivadas e envolvidas com o serviço.</p>
	2.2 Avaliação da satisfação das colaboradoras	78%	
3. Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelos clientes/colaboradores permitindo que exerçam plenamente a sua cidadania	3.1. N° de ações de sensibilização de empowerment aos clientes/significativos	12	<p>Taxa de execução: 140%.</p> <p>O objetivo obteve um resultado muito superior ao esperado, devendo-se à elevada taxa de execução das ações de empowerment realizadas pelos clientes/significativos. Também foram implementadas novas ações e houve grande abertura pelo serviço, relativamente à capacitação e envolvimento ativo dos clientes/significativos/ colaboradores, ao nível das sugestões e tomada de decisões na prestação dos serviços.</p>
	3.2 N° de ações que facilitaram/evidenciaram o empowerment dos clientes	215	
	3.3 Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e partes interessadas		
	3.3.1 Clientes	93%	
	3.3.2 N° de clientes envolvidos na revisão de programas/ serviços	10	
	3.3.3 N° de sugestões/ reclamações	Reclamações:0 Sugestões:24	
	3.3.4. % de sugestões/ reclamações com provimento	Reclamações:0 % Sugestões:88%	
4. Proporcionar proteção e suporte social aos clientes do serviço, através de ações psicossociais e participação ativa em ATI's através de trabalho em rede e em parceria	4.1. N° de ações de apoio psicossocial	253	<p>Taxa de execução: 170%.</p> <p>Face ao resultado, podemos afirmar que se implementa ativamente ações psicossociais a todos os níveis da vida do cliente/significativos (social, físico, psicológico e de saúde). O resultado das ATI's, também foram superadas, dado as dinâmicas realizadas no âmbito do Projeto Capacitar Mais, beneficiando os clientes/familiares e a comunidade através de intervenções técnicas e especializadas.</p>
	4.1. N° de atividades transversais de inclusão	62	

5. Promover a continuidade da dinamização de programas psicoeducativos para cuidadores	5.1. N.º de programas psicoeducativos dirigidos a cuidadores formais e/ou informais	4 (100%)	Taxa de execução: 88% Em 2018, a dinamização dos PP's tiveram apoio do BPI Seniores 2017, onde se conseguiu contratar a 50%, uma psicóloga para dinamizar as sessões. No entanto, tivemos grandes dificuldades para cumprir o previsto (40 cuidadores) porque por diversos motivos, acabaram por desistir. No entanto, realizamos uma alteração à metodologia e passamos a realizar 8 Jornadas Comunitárias para Cuidadores em que a adesão foi deveras positiva (216 participantes).
	5.2. N.º de sessões realizadas	40 (100%)	
	5.3.3 N.º de cuidadores beneficiários	25 (63%)	
6. Adequar o SGQ ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS 2018	6.1 Taxa de execução Plano de Disseminação -n.º reuniões	9	Taxa de execução: 117% As reuniões de SGQ foram realizadas mais do que o previsto. Foi também cumprido a disseminação o Plano de Disseminação e as ações do planeamento e monitorização
	6.2 N.º de monitorizações /avaliação do Tableau Bord	2	
	6.3. N.º de monitorizações / avaliação Mapa Indicadores	2	
	6.4. N.º de reuniões SGQ	12	

2.3 Recursos Humanos e Físicos

Recursos Humanos

O SAD é constituído por 20 colaboradores. 6 ajudantes de ação direta + 1 (para substituições); 1 auxiliar de serviços gerais; 1 motorista; 1 telefonista; 1 diretora geral; 1 tesoureiro; 1 TOC e 1 técnica de recursos humanos; 1 coordenadora; 1 técnica de serviço social; 1 terapeuta ocupacional (afetos a 20% e 10%); 1 estagiária de psicologia e 2 psicólogas contratadas cada a 50% no âmbito do Projeto "Capacitar Mais", até setembro de 2018. Os 8 colaboradores que intervêm diariamente (7 Ajudantes de Ação Direta e 1 Coordenadora) possuem experiência, competência e um perfil ajustado. Em média, têm 12 anos de serviço e 45 anos de idade. Realizaram **24 sugestões** ao longo do ano, que tiveram **88% de provimento**, o que evidencia a importância do seu envolvimento e parecer em toda a dinâmica do serviço.

Temos que salientar que neste ano, concedemos a 1 colaboradora do SAD uma licença sem vencimento de julho 2018 a junho de 2019. Face a isto, tivemos que realizar ajustes na dinâmica das equipas e contratualizar neste período, uma substituta.

***Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Colaboradoras:**

No SAD responderam ao questionário 100% das colaboradoras: **7 Ajudantes de Ação Direta e 1 Coordenadora**. Os dois técnicos afetos a 10% e 20%, responderam ao mesmo mas referente a outros serviços.

O grau de satisfação foi ligeiramente inferior ao ano anterior (79%), com uma percentagem de **78%** e superior à dos colaboradores da Organização em geral (69%). **88%** das colaboradoras estão muito satisfeitas com o Serviço/Organização (corresponde a 7 colaboradoras) e, **12%** totalmente satisfeita (1 colaboradora).

X A maior satisfação, prende-se com a Relação com a Chefia, apontando para os **82%** (orientação, apoio e cooperação da chefia, informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia e a capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico);

X Com menor satisfação, embora positiva, temos as esferas da Cooperação e Comunicação (69%) e do Contexto Organizacional (74%).

X Passamos a descrever os resultados das áreas que apresentaram resultados mais baixos:

- **1º** Ao nível da **Cooperação e Comunicação**, dos 7 colaboradores que preencheram o questionário, 6 referiram que estão medianamente satisfeitos e que consideram o ambiente de trabalho com alguns conflitos. Face a que o resultado global foi mais baixo do que em 2017 (de 75% desceu para 69%), consideramos que em 2019 deveremos implementar ações, que permitam que este nível seja sentido de forma mais satisfatória e, que se consiga promover um melhor trabalho em equipa e conseqüente melhor comunicação/cooperação.

- **2º** Ao nível do **Contexto Organizacional**, 5 colaboradoras estão razoavelmente satisfeitas com as instalações e equipamentos, tendo 74% de satisfação geral contudo, a frota envelhecida continua a condicionar a intervenção e não promove o bem-estar físico subjacente a boas condições de trabalho.

Acreditamos que o envolvimento, a comunicação, a transparência e a confiança dada pela equipa técnica aos seus colaboradores, tem ajudado a traçar os resultados do questionário de satisfação.

***Formação para Colaboradoras:**

Durante o ano, realizamos **133,5** horas de formação, havendo algum investimento ao nível de conhecimentos e aprendizagens.

Foram internamente realizadas as seguintes ações formativas:

- Dinamizadas com a colaboração da psicóloga estagiária: "Burnout"; "Comunicação Interpessoal"; "Gestão de Conflitos"; "Inteligência Emocional" e "Papel das AADs".

- Beneficiaram também de 2 ações sobre "Posicionamentos"/"Transferências e Mobilizações"; "Posturas corretas e incorretas" e "Exercícios de aquecimento, alongamento e de fortalecimento", realizadas por

2 estagiárias de terapia ocupacional. Tivemos também oportunidade de participação em 2 sessões sobre "Cuidados de Saúde" e "Cuidados Paliativos", efetuadas por 1 enfermeira externa. A equipa de AAD's participou também nas sessões mensais de planeamento, nas reuniões gerais da Organização e no âmbito da revisão do Sistema da Gestão da Qualidade.

Recursos Físicos

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em três polos da Organização: em **Anta** encontra-se o gabinete de atendimento, a área de pessoal (espaço de descanso das colaboradoras/armazenamento dos materiais inerentes ao serviço), sala/ginásio para dinamização de ATI's, Grupo de Ajuda Mútua (GAM) ou outras dinâmicas. No **Centro Residencial e Ocupacional (CRO)** situado na Idanha, 2ª a domingo e feriados, são confeccionadas e distribuídas aos clientes as refeições. No **Centro de Formação Profissional (CFP)** através da oficina de lavandaria, realiza-se a higienização da roupa pessoal e de cama dos clientes. Diariamente, 2ª a domingo e feriados, dispomos de 2 carrinhas necessárias para a realização dos serviços domiciliários. Uma equipa presta apoio ao nível da higiene e fornecimento de refeições, na zona de Anta e Guetim e a outra equipa em Espinho. Cada equipa diariamente efetua 9 a 11 deslocações aos domicílios, para realizar apoio ao nível da higiene e distribuem cada uma, entre 9 a 12 refeições. Semanalmente, é disponibilizada uma carrinha de 7 ou 9 lugares, comum a todos os serviços, para transporte dos clientes nas ATI's, para Intervenção Técnica, Apoio Psicossocial e Serviços Externos.

2.4 Valor Acrescentado das Parcerias

Os parceiros e as articulações estabelecidas, são essenciais para que o serviço se torne mais abrangente e envolvido com a comunidade.

	Nº Parceiros	Valor acrescentado
SAD	1	Entidade financiadora e reguladora;
	9	Articulações e encaminhamentos com parceiros sociais;
	5	Articulações e encaminhamentos com parceiros da saúde;
	2	Disponibilização de produtos de apoio, banco de roupas e de produtos alimentícios;
	6	Cedência de produtos de higiene/ofertas para épocas festivas;
	1	Tratamento de roupa/serviço de costura;
	2	Disponibilização de espaços para a realização de ATI's/Jornadas;
	5	Articulação e convite de entidades para a promoção de ATI's;
	2	Sinalizações/Encaminhamentos situações emergentes;
	1	Disponibilização de voluntários para apoio em situações isolamento/emergentes;
1	Abertura à comunidade através da possibilidade de um estágio profissional em Psicologia.	
		*Muitos parceiros estão envolvidos em várias ações.

Projeto Capacitar +	1	Entidade financiadora;
	14	Articulações ou estabelecimento de protocolos com entidades seniores, sociais e da saúde locais ou concelhias;
	7	Disponibilização de espaços para a realização de intervenções/Jornadas.

2.5 Impacto da Inovação e da Melhoria

Realizamos em 2018 **8 ações de melhoria** e de **3 ações de inovação**, após realizarmos um levantamento das necessidades e fragilidades do serviço.

Nº	Tipo de Ação	Objetivo	Impactos	Período	Responsáveis
1	Melhoria	Melhoria do serviço	Atualização de processos; melhoria do IMP avaliação diagnóstica; melhoria do planeamento e monitorização. Aumento do nº de visitas de acompanhamento ao domicílio, de apoio psicossocial e de ATI's. Realização de avaliação diagnóstica mais pormenorizada elaborada por equipa multidisciplinar.	Anual	Coordenadora Equipa Técnica
2	Melhoria	Melhoria Serviço de Fornecimento de Refeições	Melhores procedimentos que facilitem a satisfação (alteração de etiquetas, compra de material de restauração; articulação direta com empresa/cozinheiras; auscultação permanente das sugestões dos clientes...).	Anual	Coordenadora Equipa Técnica
3	Melhoria	Ações formativas com as AAD's	Realizadas por técnicas de psicologia e de terapia ocupacional ao nível da comunicação, cooperação, gestão emocional e de stress; alongamentos, posturas, posicionamentos e melhorias da condição física para potenciar melhores conhecimentos, consciencialização do desgaste subjacente e melhoria das condições relacionais e motivacionais.	Anual	Coordenadora Estagiários de e Terapia Ocupacional
4	Melhoria	Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade -SGQ	De acordo com o normativo do EQUASS 2018, realização de revisão de documentos, processos e de impressos do SAD após reflexão e sistematização dos mesmos.	Anual	Coordenadora Equipa Técnica
5	Melhoria	Melhoria da Imagem das AAD	Realização de compra de novas fardas devidamente identificadas.	1º Smt	Diretora Geral Coordenadora
6	Melhoria	Melhoria da intervenção técnica	Realização de observação e elaboração de planos de intervenção, a clientes que apresentaram condições de saúde emergentes.	2º Smt	Coordenadora Terapeuta Ocupacional
7	Melhoria	Intervenção idosos + cuidadores	Intervenção psicológica em contexto domiciliário, a idosos e cuidadores informais que não puderam usufruir de apoio em contexto de gabinete/grupo.	2º Smt	Coordenadora Técnicas de Psicologia
8	Melhoria	Intervenção TO com AAD's	Melhorar as condições físicas e emocionais das 7 AAD's; promoção do bem-estar através de snoezelen.	2º Smt	Coordenadora Terapeuta Ocupacional
1	Inovação	Jornadas do Cuidador	Realização de 8 encontros para 216 cuidadores da comunidade, para colmatar dificuldade sentida nos encaminhamentos para participação em programas psicoeducativos. Impacto muito positivo.	1º Smt	Coordenadora Equipa Técnica
2	Inovação	Intervenção psicológica +	Realizada no âmbito do Projeto Capacitar Mais, com resultados muito positivos a	2º Smt	Coordenadora Equipa técnica

		snoezelen	beneficiários com comprometimento cognitivo e problemas emocionais.		
3	Inovação	Realização de livro "Viver com o Alzheimer"	Conclusão do livro de testemunhos, elaborado por 18 cuidadores informais. Oferta do mesmo aos cuidadores do GAM, do Projeto Capacitar Mais e comunidade.	2º Smt	Cuidadores Coordenadora Equipa técnica

2.6 Impacto dos Programas e Serviços na Sociedade

O seguinte quadro estabelece o alinhamento e o impacto entre os domínios do modelo de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (OMS) que o SAD se rege, na sua intervenção diária, com os diferentes serviços prestados de acordo com as necessidades dos seus beneficiários.

Serviços	Domínios (O.M.S.)	Impactos /Beneficiários
Cuidados Pessoais e de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidados de Higiene e Imagem; - Administração Terapêutica: apenas serão administrados medicamentos mediante prescrição médica / guia terapêutica e a pedido dos clientes/significativos; - Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação: apenas serão praticados alguns procedimentos, caso sejam solicitados e orientados especificamente pela Equipa de Saúde que acompanha o/a cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Físico; - Psicológico; - Relações Sociais.
Fornecimento e apoio nas Refeições	<ul style="list-style-type: none"> - Em caso de maior dependência e necessidade, as colaboradoras responsáveis pela fornecimento, devem preparar os alimentos e apoiar nas refeições. 	<ul style="list-style-type: none"> - Físico; -Psicológico; - R. Sociais.
Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana	<ul style="list-style-type: none"> - Arrumação e Pequenas Limpezas no Domicílio; - Lavagem e Tratamento de Roupa; - Adaptação do Espaço e Pequenas Reparações no Domicílio; - Serviços Externos - apoio na aquisição de bens e serviços (compras, marcação/acompanhamento de consultas e exames médicos, pedido e levantamento de receituário, pagamento de contas, entre outros). 	<ul style="list-style-type: none"> - Físico; - Psicológico; - Ambiente; - Relações Sociais.
Atividades de Animação e Socialização (ATI'S)	<ul style="list-style-type: none"> - Atividades festivas, lúdico - recreativo, psicológicas, físicas, religiosas, culturais, sociais... - Atividades dinamizadas em rede e em parceria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Psicológico; - Relações Sociais; - Ambiente.
Apoio Psicossocial	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento psicológico; - Observação/avaliação em terapia ocupacional; - Acompanhamento social/apoio informativo; - Apoio no acesso/disponibilização de produtos de apoio; - Apoio nos cuidados post-mortem; - Cedência de donativos materiais e alimentares; <p>No âmbito do Projeto "Capacitar Mais":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimulação Cognitiva; - Estimulação Psicomotora; 	<ul style="list-style-type: none"> - 3 clientes e 1 cuidador; - 15 clientes; - 15 clientes; - 13 clientes; - 6 clientes; - 8 clientes; - 52 beneficiários; - 71 beneficiários;

	- Snoezelen.		- 13 beneficiários
Programa Psicoeducativo	- "Cuidar na Dependência": Cuidadores informais de pessoas com dependência - Jornadas do Cuidador (dinamização de sessões mensais aberto a toda a comunidade)	- Físico; - Psicológico; - Ambiente; - R. Sociais.	- 5 PP's, com 35 cuidadores participantes; - 216 participantes; - 94% taxa de satisfação
Grupo de Ajuda Mútua	- Cuidadores informais de pessoas com demência e com dependência; - Encontro voluntário, 1x por mês para partilha de experiências e de suporte emocional.	- Psicológico; - Relações Sociais.	- 13 cuidadores - Livro Viver com o Alzheimer - Livro História de Vida de 1 cuidador

2.7 Melhoria Contínua

No SAD, procuramos mobilizar de uma forma eficiente todos os recursos, internos e externos, com o objetivo de acrescentar valor, alcançar objetivos, satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, melhorando continuamente a sua eficácia e eficiência, evidencia constatada nos resultados manifestados na tabela abaixo, ao nível da taxa de execução do Plano de Atividades de 2018. É necessário continuar a trabalhar nessa direção, para que a qualidade e conseqüente satisfação aumente. Nesse sentido, pretendemos avaliar e melhorar a eficácia dos processos e procedimentos, tendo em conta o normativo EQUASS 2018, de forma a conseguirmos em 2019, obter a renovação da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Passamos a avaliar mais alguns indicadores que nos últimos 3 anos de intervenção, comprovam a manutenção ou melhoria do impacto da intervenção no SAD.

Indicadores	2016	2017	2018
Nº de clientes apoiados	47	52	58
Nº de candidatos com resposta interna	14	11	21
Nº de candidatos sem resposta interna	45	53	64
Nº de visitas de acompanhamento da equipa técnica	55 88 Contactos telefónicos	53 70 Contactos telefónicos	96 77 Contactos telefónicos
Nº de atividades transversais de inclusão	49	48	62
Grau de execução do PDI (100% previsão)	103%	101%	100%
Taxa de execução do Plano de Atividades - SAD	121%	142%	132%
Taxa de satisfação Clientes (90% previsão)	95%	92%	93%
Taxa de satisfação Colaboradores (75% previsão)	75%	79%	78%
% de Satisfação Geral da Qualidade de Vida (avaliação anual)	-	65%	57%

Constatamos que, tendencialmente têm surgido cada vez mais candidatos a necessitar de resposta em SAD, sendo evidenciado pelo aumento de solicitações dos quais grande parte, emergentes e com necessidade imediata. Não tendo vaga, procuramos encaminhar para outras respostas sociais ou para cuidadores particulares. Ressalva-se que para avaliar o impacto dos programas e serviços, aplicamos desde 2017, o questionário da qualidade de vida - WHOQOL - Bref (O.M.S) a 23 clientes, dos quais 14 foram reavaliados em 2018, tendo apresentado os seguintes resultados: Melhor bem-estar

psicológico (de 62% para 68%); seguido de bem-estar ambiental (de 60% passaram para 63%) e por último nos domínios bem-estar físico e relações sociais obtiveram os valores mais baixos (59%). Esta diminuição pode ser explicada pela condição de saúde mais frágil, refletindo-se na diminuição da qualidade de vida dos clientes, o que comprova a necessidade de apoio domiciliário, dado as problemáticas do envelhecimento serem cada vez mais urgentes de intervenção. Evidencia-se com estes resultados, a necessidade crucial em obter aprovação de alargamento do Acordo de Cooperação solicitado à Segurança Social de 35 para 40 Clientes.

Tendo consciência também, das necessidades ao nível dos ensinamentos e prevenção do desgaste físico e psicológico dos cuidadores, realizamos em 2018, Jornadas Comunitárias para cuidadores e em 2019 no sentido de potenciar ações que promovam um envelhecimento mais ativo e saudável, iremos dinamizar as **Jornadas Comunitárias "Envelhecer Mais"**.

Temos procurado prestar mais acompanhamento aos clientes/significativos, avaliando as suas necessidades e procurando atender às suas solicitações, sendo as visitas técnicas de acompanhamento e a taxa do PDI, indicação de que se tem executado mais do que o previsto. Evidencia-se também, mais oportunidades para usufruto de atividades de convívio com impacto psicossocial.

A aprovação de candidaturas, na área do envelhecimento, também são prementes dado que, carecemos de apoio financeiro para a promoção de novos recursos físicos e materiais que fomentem um impacto inovador na comunidade, através da realização de dinâmicas reais e emergentes, tal como aconteceu no âmbito do Projeto "Capacitar Mais", promovido pelo BPI Seniores 2017.

Tal como se constata nos resultados do quadro, manter os clientes/significativos e colaboradoras envolvidos e satisfeitos é também uma grande preocupação pois, são parte crucial de toda a intervenção.

A Coordenadora
Helena Magalhães

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

LAR RESIDENCIAL

2018

1. INTRODUÇÃO

O **lar residencial** é um equipamento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar (portaria nº59/2015 de 2 de março, Ministério da Solidariedade e Segurança Social).

O Lar tem capacidade total para 25 clientes. O **internamento definitivo** tem capacidade para **24 clientes**, sendo 16 do género masculino e 8 do feminino, com idades compreendidas entre 18 e 70, com uma **média de idades de 46 anos** (serviço com acordo de cooperação com a Segurança Social).

O Lar tem ainda uma cama em regime de rotatividade destinado ao serviço de **internamento temporário**. Este serviço destina-se ao descanso dos cuidadores e apoiou no ano em análise **14 famílias** (vaga extra-acordo).

1.1. CONTEXTO

O ano em análise trouxe alguns desafios, a seguir elencados.

O modelo de intervenção do Lar Residencial (modelo de Shalock), tem por pedra basilar a melhoria da **qualidade de vida**, este ano não se efetuou nenhuma avaliação de impacto, estando prevista para o final do 2 semestre de 2019. No entanto, a importância da qualidade de vida dos clientes esteve presente na intervenção do serviço e na concretização dos planos de desenvolvimento individuais (PDI).

No que diz respeito aos **residentes**, um dos clientes saiu do lar, em março de 2018 e aguarda integração em organização de saúde mental, sob a responsabilidade da equipa de psiquiatria do Centro Hospitalar Gaia /Espinho. O novo cliente integrou o lar em julho, sendo este encaminhado pelos serviços da segurança social.

A problemática de **saúde** dos clientes continuou a ser central neste serviço em 2018, devido ao agravamento do estado de saúde de alguns clientes, que exigiram novos ensinamentos dos técnicos de saúde aos colaboradores do lar. O envelhecimento dos clientes, as demências, as prevalências de doenças crónicas graves e prolongadas, obrigou a novas e constantes exigências na equipa do lar (físicas e emocionais).

Ao nível da ocupação dos clientes, as **oficinas de produção** integraram 2 clientes, sendo esta a solução encontrada para fazer face aos atrasos verificados na aprovação dos cursos de formação. Em novembro os dois clientes foram integrados no **curso** de tapeçaria da Organização.

Outro aspeto a destacar, foi a introdução da **prestação social de inserção** em 2018, que criou algumas incertezas e exigências. Foi necessário acompanhar familiares no processo de interdição, exigência legal da medida para os mais dependentes. O pedido de atestados multiusos, outra exigência legal, implicou solicitar juntas médicas de avaliação de incapacidade á maioria dos clientes. A prestação só foi considerada para o cálculo das mensalidades em novembro, o que não possibilitou a atualização destas.

Um outro desafio adveio da publicação da lei 49/2018 de 14 de agosto, que criou o **regime de maior acompanhado**, trazendo novas orientações que necessitam ainda de esclarecimentos.

O ano de 2018 foi marcado pela continuidade de **reajustes financeiros**. Os serviços residenciais mantiveram o modelo de funcionamento que possibilitou uma redução de custos com o pessoal. A proposta sugerida pela equipa de colaboradores foi aceite em 2017 e garantiu equilíbrio financeiro dos serviços residenciais. Esta alteração implicou redução do montante salarial e este aspeto influenciou a manutenção da **taxa de satisfação** dos colaboradores em **63%**.

Em 2018 deu-se continuidade a **revisão do sistema de gestão da qualidade (SGQ)**, segundo a marca EQUASS. Este objetivo envolveu todos os colaboradores da Organização, de modo a aprofundar conceitos e aperfeiçoamento nos procedimentos na intervenção. Esta revisão implicou sessões de trabalho com as equipas e posteriormente sessões com grupos menores para revisões de processos de instruções de trabalho.

O **código de ética** foi revisto com a participação e sugestões de todos os colaboradores da organização.

Foi ainda disseminado o manual de proteção de dados, decorrente do **Regulamento de Proteção de Dados (RGD)** em vigor desde maio de 2018.

A **lista de espera** para este serviço passou para **151 candidatos**, sendo 22 inscrições feitas no ano em análise, demonstrando a necessidade de abertura de serviços que respondam a estas necessidades das famílias e pessoas com deficiência. Analisando a lista de espera é possível verificar que do total, 77 candidatos residem no distrito de Aveiro e de forma mais particular 35 são do concelho de Espinho. Existem ainda 74 candidatos pertencentes a vários distritos.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1 DESTAQUES

Os objetivos do serviço foram delineados para 2018, foram alinhados coma missão e a visão da organização, tendo por base a cultura da qualidade na prestação de serviços (concretização de **110% dos objetivos chave**). A intervenção do serviço assenta no envolvimento da equipa do lar (equipa técnica e ajudantes de ação direta) e numa **rede de parceiros** consistente e de diferentes áreas (19 entidades). Esta dinâmica permite uma intervenção holística, pressupondo as dimensões da qualidade devida na **concretização do PDI** (100%). A **taxa de satisfação dos clientes** foi de **90%**, o que demonstra que a intervenção foi centrada nas necessidades e aspirações dos clientes.

O planeamento, monitorização e avaliação da intervenção e dos resultados, pressupõe a participação de todos os atores envolvidos: clientes, significativos, equipa do lar, parceiros nomeadamente da educação, formação e saúde. Os registos têm periodicidade diferentes, desde diária à bi-anual e permitem reajustes e eficácia dos resultados. Salienta-se as reuniões, espaços de reflexão e definição de estratégias, da **equipa técnica** 42 durante o ano (**105%**) e da **equipa alargada** de 46 reuniões (**taxa de 115%**)

Os direitos dos clientes são divulgados e lembrados junto dos colaboradores, nas reuniões semanais, ao fazer análise, avaliações e sugestões de intervenções junto dos clientes. A operacinalização destes é concretizada através da definição e concretização do PDI, reuniões individuais com clientes, reuniões do grupo de auto representantes, bem como através de práticas que incentivam o empowerment. O objetivo de **reforçar a participação dos clientes na organização e comunidade** teve uma taxa de realização de **134%**.

No que diz respeito, aos recursos humanos, as formações foram feitas em contexto de trabalho de acordo com o diagnóstico de necessidades. Neste serviço existe a preocupação com doenças profissionais, incentivando-se a **ginástica laboral e foram ainda dadas orientações técnicas** como duplo sentido de segurança para o cliente e proteção da saúde dos prestadores de cuidados (objetivo planeamento realizado **100%**). O serviço faz avaliação de desempenho, no sentido da melhoria da intervenção dos seus recursos humanos. Os colaboradores do lar têm recebido vários elogios dos serviços de saúde pelo cuidado que prestam aos residentes, o que muito orgulha a equipa.

O lar participou na **revisão do sistema de qualidade**, atingindo uma taxa de **115%**, neste objetivo, através de instrumentos de monitorização e com reuniões de disseminação com colaboradores e clientes.

Por ultimo, os serviços residenciais, pretendem continuar a implementar o **sistema informático** de registos, objetivo parcialmente concretizado (**75%**).

2.2. ANÁLISE DE RESULTADOS POR OBJETIVO DE PLANO DE ATIVIDADES

O presente quadro pretende explanar os objetivos e impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2018.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução
	Nº de clientes em internamento definitivo	25
	Taxa de ocupação de internamento definitivo	72%
	Nº de clientes em internamento temporário	14
	Taxa de ocupação em internamento temporário	60%
	Apoio diurno complementar	58 dias
	Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI Futebol; Fisioterapia; Cirurgias em estomatologia ;Integração no curso de tapeçaria	4
	Grau de execução dos objetivos do PDI	100%
	Grau médio de concretização do PDI	100%
	Grau de satisfação de clientes - superior a 75%	90%
	N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços: porta voz, PNAR, caixa de sugestões, atividades de inserção e atividades de inserção realizadas por clientes	5
	N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços: elementos que participam no grupo porta voz	10
	% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%
	% de clientes com medicação regular	100%
	Nº de grandes dependentes;	10
	Nº de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico	256
	Nº de utentes acompanhados pelo Dentista, voluntario (5)	21%
	Nº de utentes acompanhados pelo Podologista (9)	38%
	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência	100%
	Nº de transporte (atividades de inserção + saúde)	393
	N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	6
	N.º de refeições servidas adequadas às necessidades individuais de cada cliente	13.133
	Atividades de inserção: Cultural: 24; Desporto:9 Religiosa: 4 Lúdica / Domínio PDI Inclusão social:34 Datas Comemorativas :11 Angariação de Fundos:8 Desenvolvimento de Competências: relações interpessoais:26	137 (Atividade no CRO 76, na comunidade 37)
	Nº de reuniões de serviço	46
	Nº de reuniões da equipa técnica	42
	Nº de Parceiros	19
	Nº de Sugestões /tipo de Colaboradores para funcionamento	9
	Nº de Sugestões /tipo de Colaboradores para clientes	6
	Sugestões tipo clientes:	5
Taxa de satisfação dos clientes	90%	
Nº de visitas de familiares e significativos	287	
2. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment);	Nº reuniões do grupo de auto representantes	16
	Nº de atividades sugeridas e realizadas pelos clientes	10
	Nº de evidências por tipo de empowerment: - Planeamento anual de atividades; - Planeamento d atividades de verão; - Lazer: escolha e participação autónoma em atividades de inserção; - Sugestões: - Gestão autónoma de dinheiro; - Utilização de serviços da comunidade de forma autónoma; - Participação em associações;	7
	Nº por tipo de sugestões de clientes	5

	Nº de clientes envolvidos em estudos; CASA	1
	Nº de clientes integrados em Associações e Comunidade (Boccia, Futebol, Bombeiros, Zumba)	4
	Nº de eventos de orientação religiosa;	4
	Nº de clientes com tarefas no lar	8
	Nº de cliente a frequentar curso de formação profissional;	1
3. Orientar colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais	Nº de ações/tipo realizadas pelos Colaboradores Foram feitos ensinamentos sobre posicionamentos no leito, no banho, sessões de alongamentos nos turnos da manhã e tarde e introdução de produtos de apoio;	3
	Nº de orientações técnicas	10
	Sessões sobre prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais:	2
4. Contribuir para a manutenção da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com colaboradores	4
	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com clientes	4
	N.º de avaliações PDI;	24
	N.º de monitorizações/avaliação TB previstas / executadas	1
	N.º de ações de inovação: Plataforma informática para registos e projeto de Psiquiatria comunitária.	2
5. Implementar Sistema de Registo Informático	Nº de colaboradores com formação no programa	11
	Nº de colaboradores com registos informáticos	12

A implementação do **plano de atividades do lar residencial** teve uma taxa de concretização de **110%** dos objetivos traçados.

Os serviços contratualizados foram cumpridos: o alojamento, alimentação adequada às necessidades dos residentes, apoio nos cuidados de higiene pessoal, apoio no desempenho de atividades da vida diária, tratamento de roupa, apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) e atividades de inserção.

Destaca-se os resultados alcançados pela execução do **programa de intervenção do serviço (126%)**.

Outro ponto a destacar na execução de objetivos traçados foi a concretização dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) dos clientes (taxa de média anual de 100%), a **satisfação dos clientes** elevada: **taxa de 90%**. O impacto do serviço junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos clientes capazes de emitir opinião, recolhidos através de questionários. O grau de satisfação dos clientes baixou de 97% para 90% devido ao estado e doença de um cliente (estado depressivo) o que condiciona a maneira de estar e viver no serviço.

As **atividade de inserção** totalizaram **137** eventos, estes foram dinamizados pela animadora socio-cultural, mas também pelos AAD, para além de serem do agrado dos clientes são também momentos de convívio que aproximam clientes e equipa de auxiliares.

Durante o ano de 2018 foi mantido o serviço de **transporte a familiares** com limitações a nível de saúde, no sentido fortalecer os laços com famílias e amigos. As visitas no lar contabilizaram **277** (em 2017 foram contabilizadas 209), revelando uma proximidade significativa dos familiares com os residentes.

Os clientes do lar estiveram integrados nos seguintes serviços: **1 cliente na Escola (curso de formação)**, **1 em curso de formação profissional CRPG**, **17 em CAO** e **2 em formação profissional da organização**. Acresce referir que 3 estão no lar por motivos de saúde.

As questões de **saúde** dos clientes são fundamentais neste serviço, destacando-se o número de intervenções nesta área: acompanhamento a consultas, complementares de diagnóstico, consultas de recursos e urgências hospitalares (**256**).

A intervenção do lar residencial conta com um **terapeuta ocupacional**, que avaliou os clientes e deu orientações técnicas sobre questões de atividades diárias de forma a melhorar o bem-estar destes e sempre que necessário foram utilizados e adaptados produtos de apoio.

Ao nível dos principais resultados nos **domínios de qualidade de vida** o quadro abaixo resume as principais atividades/serviços para o bem estar dos clientes:

Domínios qualidade de vida Atividades/serviços	Bem-estar	Desenvolvimento	
		Pessoal	Inclusão social
Alimentação e nutrição	39 Clientes; 13.133 Refeições; Orientações técnicas / alimentação;		
Cuidados de Higiene e imagem	39 Banhos diários; serviço de lavandaria e rouparia diário;		
Serviço de cabeleireira	8 sr. ^a com corte de cabelo por voluntária, 16 sr.s com corte mensal		
Apoio de 3 ^a pessoa nos cuidados básicos	39 Clientes; 10 grandes dependentes		
Administração de medicação	39 Clientes, orientações técnicas de administração terapêutica diária e esporádica		
Acompanhamento a consultas e outras diligências de saúde	256 Acompanhamentos		
Tratamento de Podologista	9 Clientes, 38%, 28 Consultas		
Enfermagem	24 Clientes		
Tratamento de estomatologia/ voluntário	5 Clientes, 21%, 15 Consultas		
Revisão de PDI	4 Clientes		
Apoio atividades Instrumentais da vida quotidiana		8 Clientes com tarefas semanais	
Desenvolvimentos de competências cognitivas		26 Atividades	
Transporte de pais para visitas no lar		1 Vez por semana	
Transporte clientes a casa (fim de semana)		1 Vez por semana; 6 Clientes	
Visitas de familiares no lar		287 Visitas	
Sugestões de clientes		9 Clientes; 5 Tipos de sugestões	
Atividades de inserção		137	
Grupo de auto representantes: Porta - Voz		8 Clientes; 12 Reuniões; 10 Atividades programadas e executadas; 7 Evidencias tipo empowerment	
Transporte	256 (Transporte Saúde)	137 Atividades de Inserção	
Integração em Associações:			4 Clientes
Integração em curso de formação profissional			2 Clientes Agrupamento Gomes de Almeida e CRPG
Eventos de orientação religiosa			4
Angariação de fundos			8
Reuniões disseminação SGQ-clientes			3

O **internamento temporário** visa responder a necessidade de descanso de cuidadores que se encontrem desgastados, beneficiaram do serviço **14 famílias**. O reconhecimento do lar como espaço seguro para o seu familiar ficar, permitiu aos familiares o descanso na tarefa de cuidar. No ano de 2018, alguns clientes deste serviço, ficaram a pedido dos familiares, partes de dias ou dias sem pernoitar, sendo assegurado a supervisão do cliente (58 dias de apoio diurno complementar).

A realização de **reuniões de equipa técnica e alargada**, foram cumpridas de forma a planear e monitorizar dos Serviços Residenciais (**115%**). Estas reuniões permitem o planeamento semanal do serviço.

Salienta-se ainda o esforço na temática do **empowerment**, cujos objetivos planeados atingiram **134%**. Este objetivo foi o que teve maior concretização durante 2018. O **grupo de auto representantes**, é constituído por 10 elementos do lar e 4 da Residência Autónoma, tem reuniões de planeamento e discussão de temáticas sobre o quotidiano dos serviços residenciais.

O Porta-voz sugeriu, planeou e realizou **10 atividades**: Planeamento anual e de Agosto, Carnaval, aniversário dos serviços residenciais e ceia de natal, aniversários de residentes (3 com acantonamento e outras atividades a pedido e realizadas por estes), passeio aos passadiços do rio Paiva e visionamento de filme. O grupo discutiu as seguintes **temáticas** no ano em análise: quem sou eu?, direitos e deveres, como quero o meu futuro ocupacional/profissional, sei gerir o meu dinheiro?. Este grupo utiliza um quadro no hall de entrada dos serviços residenciais com a **divulgação de trabalhos e fotos de atividades**; A divulgação das atividades foi feita também no **site** da Organização

Desataca-se ainda, os **textos publicados** pelo grupo e pelo atleta de boccia no **site** da organização bem como ainda a **participação em associações**: Grupo de futebol da Idanha; Sporting Club de Espinho-Boccia, Bombeiros Espinhenses; Centro Comunitário de Paramos, Centro Comunitário da Ponte de Anta, Zumba. A nível formativo, 2 clientes estiveram integrados em cursos profissionais no Agrupamento Gomes de Almeida e Centro Reabilitação Profissional de Gaia (CRPG).

O lar sempre que possível promoveu a gestão autónoma de dinheiro (compra de passe de transportes, telemóveis entre outras situações), a utilização de bens, serviços e recursos da comunidade (biblioteca, IEF, Finanças, Bancos...), nomeadamente a promoção de serviços de inserção: culturais, lúdicas, esportivas, religiosas, angariação de fundos.

Será importante salientar o investimento no **desenvolvimento de competências cognitivas** individuais e grupais (26 atividades com animadora) e **realização de tarefas no lar**, de modo a manter e melhorar competências individuais com atividades da vida diária (8 clientes).

Para os **clientes mais dependentes** destacamos os cuidados de bem-estar, na manutenção de autonomia e treino na alimentação e cuidados de higiene (produtos de apoio e e formas de posicionamento no leito). Nestes casos, o contacto com os significativos é bastante frequente, podendo ser diária ou mesmo semanal, dependendo do estado de saúde e da procura de informação dos significativos.

Os serviços residenciais, valorizam atividades e orientações para a **prevenção de doenças** profissionais, tendo em conta o tipo de tarefas que são executadas pelos colaboradores diariamente nestes serviços. No ano 2018, foram feitas orientações técnicas, dados ensinamentos e formações (vaga de frio, vaga de calor, queda assistida, prevenção de acidentes de trabalho, boas praticas para prevenção de doenças profissionais), cumprindo em **100%** o objetivo previsto. Existiu sempre que a preocupação de evitar o agravamento/desenvolvimento de tendinites, contraturas e distensões musculares e roturas ligamentares (intervenção direta nos AAD's). Foram feitas **10 orientações técnicas**, no sentido de melhorar os cuidados aos clientes sendo estes feitos de modo seguro para os cuidadores: alimentação, medicação esporádica, AVDI's, mobilizações de clientes, horários CAO e Curso de formação, utilização de carregamento de elevador de transporte de clientes, podologia, medição esporádica de tensão arterial, orientações na forma de alimentar clientes, lanches de clientes para CAO e Formação.

O serviço tem a preocupação de manter os procedimentos do modelo de **qualidade da marca EQASS**. Este objetivo teve um resultado de **115%** (no ano anterior foi de 75%), realizaram-se reuniões disseminação com colaboradores e com clientes (as 4 previstas para cada grupo), no sentido de aprofundar conceitos e melhorar registos e práticas por forma a promover a melhoria contínua de intervenção.

Iniciou-se já em 2017 formação numa **plataforma informática** que permite registar as várias informações e poderá ser consultada e obter análises de dados de forma mais fácil e rigorosa. No entanto situações de baixas constantes e substituições de auxiliares de ação direta, dificultaram o aprofundamento deste objetivo ficando a quem do previsto (75%). No próximo ano a equipa terá de reforçar a intervenção para atingir esta meta

2.3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

Os recursos humanos afetos ao Lar, em 2018 foram os seguintes: 16 Ajudantes de Ação Direta AAD, assistente social /coordenadora, animadora sociocultural, psicólogo e terapeuta ocupacional afetos ao RA. Neste ano, devido a baixa prolongada de um dos técnicos o lar teve apoio de uma educadora social no apoio do planeamento de cuidados de saúde: medicação e produtos de apoio (nomeadamente fraldário, serviços de podologia e enfermagem).

Recursos Internos	
Humanos	1 Coordenadora/ Técnica de Serviço Social; Psicólogo (comum aos serviços residenciais); 1 Terapeuta Ocupacional (comum aos serviços residenciais); 1 Animadora sociocultura (em regime part-time) 1 Educadora social (em regime part-time) 16 Ajudantes de Ação Direta 2 Motoristas (comuns a outros Serviços); Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros Serviços).
Instalações	10 Quartos duplos e 5 Quartos individuais; Sala de Atividades; Gabinete da Coordenadora; Salas de Descanso e Atividades; Sala de Jantar; 2 Salas de Estar; Cozinha pequena para preparação de pequenos-almoços e lanches; Copa; Dispensa e Arrumos de serviço; Zona de Arrecadação e Distribuição de Roupa; Sanitários gerais (1 para cada 2 quartos); Sanitário de Banho de Ajuda, sanitários com antecâmara junto das salas; Balneários do pessoal de serviço. Espaços Externos.
Transportes	4 Carrinhas: (1 delas com rampa elétrica), 1 Autocarro.

Como referido o lar tem uma **equipa multidisciplinar**, que através da sistematização de conhecimentos das diferentes áreas permite com estes contributos melhorar a eficácia e a abrangência das intervenções e dos serviços prestados.

A equipa de AAD é comum aos serviços residenciais: é maioritariamente feminina 19 senhoras e 1 senhor. As idades estão compreendidas entre 30 e 66 anos, sendo a média de idades 46 anos. O nível de habilitações, não tem padrão homogéneo: existindo 12 elementos com o 9º ano, o que corresponde a maioria dos elementos; 4 com o 12º ano; 1 com o 2º ciclo; 2 como 1º ciclo e 1 licenciado(a).

A portaria n.º 59/2015, de 2 de março, veio trazer constrangimentos ao nível dos recursos afetos a este serviço, apesar destas limitações foi possível manter o mesmo número de ajudantes de ação direta. Este aspeto garantiu a prestação de um **serviço de qualidade, exigente em termos de apoio de 3ª pessoa** devido as limitações físicas e cognitivas dos clientes.

O serviço teve a colaboração de uma **enfermeira**, que procedeu a administração da vacina da gripe e deu orientações para questões de saúde e prevenção de doença. Esta técnica sempre que necessário procedeu ainda a serviços de enfermagem e reforço de ensinamentos aos colaboradores do lar Residencial.

A **podologista** visitou uma vez por mês o serviço, avaliou a totalidades dos clientes, fazendo tratamento sempre que necessário. Acompanhou sistematicamente 9 clientes.

Em termos de **voluntariado** a o Lar Residencial conta com o apoio de **3 voluntários**: **O médico dentista, voluntário** que apoia nas saídas das atividades de inserção, uma **cabeleireira voluntária** que vem mensalmente ao lar para efetuar o corte e arranjo de cabelos das senhoras.

A **incidência dos acidentes de trabalho** no ano 2018 baixou registados 2 acidentes de trabalho (5 em 2017), as formações sobre a prevenção de acidentes de trabalho parecem estar a contribuir para a interiorização de regras e boas práticas. No lar, contudo, continuam-se a registar-se baixas médicas mais ou menos prolongadas, as quais exigem na maioria das vezes a contratação de AAD para substituição de funcionários (5 contratações), o que implica uma adaptação do novo colaborador à dinâmica do lar e dos clientes aos novos prestadores de cuidados. A área de prevenção de doenças profissionais e de acidentes laborais está desde sempre presente nos planos de atividades do lar. As tarefas desempenhadas pelos colaboradores, o envelhecimento dos clientes e o agravamento do estado

de saúde de alguns, bem como, ainda o facto de a maior parte dos colaboradores serem também cuidadores informais em casa tem um impacto na sua saúde e conseqüentemente em baixas quer por assistência a família (menores e idosos) bem como necessidade de ficar de baixa medica devido ao esforço físico das tarefas no lar.

A **formação** feita em 2018 teve os seguintes temas: atendimento prioritário na deficiência, queda assistida, informações sobre vagas de calor e frio e prevenção de acidentes de trabalho, doenças profissionais e boas práticas no contexto lar. A aprendizagem/formação é contínua, devido a exigências de cuidados a prestar a clientes, mas também devido as necessidades de funcionamento que vão sendo detetadas. A média de **formação** nos serviços residenciais foi de **9h** por colaborador.

No que diz respeito às instalações mantem-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes e colaboradores. Existem ações de manutenção do edifício ao longo do ano dos sistemas de aquecimento, ventilação, luz e elevadores, foram introduzidos novos produtos de apoio no WC considerados mais seguros, iluminação para LED's e foram feitas ações de manutenção ao edifício.

Os clientes usufruíram ainda dos transportes da organização para o acesso a serviços da comunidade.

2.4. VALOR ACRESCENTADO DE PARCERIAS

O lar recorre a **parcerias e articulações** com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado (**19 parcerias**).

As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução do plano de intervenção que o lar definiu. O quadro a seguir discrimina as parcerias e seus principais contributos.

Serviços externos (15)	Contributos
Organizações de saúde (7):	Resolução de problemáticas associadas à saúde dos clientes;
Segurança social e banco alimentar (2):	Tratamento de casos, acesso a prestações e a apoios sociais;
Escola (1):	Integração de cliente;
Camaras Municipais de Espinho e Feira (2):	Disponibilização de recursos culturais, Informação e convites para atividades;
Bombeiros espinhenses (1):	Transporte de Clientes e Orientações;
Sporting clube de Espinho (modalidade boccia)	Integração de cliente lar na modalidade;
Grupo Desportivo Idanha	Disponibilização de campo desportivo, integração no curso de carnaval e frequência de cliente no clube de futebol da Idanha;
Serviços internos (4)	Contributos
Serviço de Formação Profissional	Oficina de Lavandaria e Costura, apoio ao serviço de Tratamento de Roupa; Apoio de formandos em contexto de trabalho na limpeza dos serviços residenciais - curso de andares; Adaptações a produtos de apoio; Integração de 2 clientes em curso de Tapeçaria;
CAO	Intervenção integrada de clientes, apoio nas situações de falta de Colaboradoras do serviço CAO e ATI's promovidas pelo CAO, a noite e fim-de-semana.
Banco de Produtos de Apoios	Disponibilização de material de produtos de apoio;
Banco de Roupa	Disponibilização de Vestuário, atalhados e roupa de cama;

2.5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

O departamento de informática da Cerciespinho, construiu uma a plataforma de registo informático **CERLAR**. A formação para a plataforma informática foi iniciada no fim de 2017, feitos registos em 2018 estando planeado a continuação desta atividade em 2019. Existe já na sala dos colaboradores um computador com a plataforma instalada e pode ser utilizada pelos funcionários mediante o acesso por password. Esta plataforma pretende facilitar os registos diários sobre temáticas de clientes e funcionamento do serviço, bem como posteriormente o tratamento dos dados. A monitorização é facilitada e prevê-se que as avaliações e ações de melhoria sejam mais eficazes. Para além desta a ação de **inovação**, o lar beneficiou também do **projeto de saúde mental comunitário**. Este projeto possibilitou consultas semanais no CRO de clientes do lar, evitando consultas de recurso ou urgências hospitalares, foram feitos acertos de medicação, avaliadas as mudanças o que permitiu um maior bem-estar dos clientes.

Ao longo do ano de 2018 foram feitas **ações de melhoria** no que diz respeito reparações do edifício, pinturas e arranjos de equipamentos.

2.6 - IMPACTO PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

O lar veio responder a uma **necessidade** reconhecida no concelho, por clientes, significativos, técnicos e financiadores. Este tipo de resposta é única no concelho, sendo que a sua implementação permitiu assegurar cuidados a 24 clientes em regime de internamento definitivo, e responder as expectativas e necessidades das famílias e financiadores.

Os serviços residenciais, foram referidos como modelo, pelo serviço da segurança social de Aveiro. O lar teve **17 visitas** às instalações e consequente explicação do modelo de intervenção, a escolas e instituições, nomeadamente a uma instituição que inaugurou o serviço de lar residencial em 2018.

O lar enquadrou **2 estagiários** do curso de apoio à família e a comunidade, do Centro Reabilitação da Granja (CRPG) e do Instituto de Emprego e Formação profissional (IEFP).

O serviço participou no estudo de clientes com menos de 24 anos institucionalizados (**CASA**) e no **projeto de saúde mental comunitária**. Os clientes do grupo de auto representante participaram numa formação organizada pela FENCERCI, realizada no CRO, enquadrada a **plataforma nacional dos grupos de auto representantes**.

A rede de parcerias e voluntários do lar, permitem uma dinâmica que torna o serviço mais aberto á comunidade, recolhendo e dando também contributos.

2.7. MELHORIA CONTINUA

No sentido de concretizar o objetivo da melhoria contínua, os serviços residenciais têm considerado as sugestões de clientes e colaboradores. Nas reuniões semanais são discutidas questões sobre clientes e funcionamento do serviço, nas atas existe o item para o registo de sugestões, visto que o atual sistema de impressos sugestões e reclamações não era usado. Assim foram propostas **23 sugestões**:

Sugestões de colaboradores (8)
Troca de colchão, refeições e dietas, compra de fruta numa saída programada, rede para meias na lavandaria, renovação de produtos de apoio, novas almofadas, caderno de manutenção e utilização de doseadores.
Temas de formação (2)
Cuidados de saúde e cuidados paliativos, aulas de defesa pessoal.
Sugestão de Colaboradores para clientes (8)
ATI`S, necessidade de apoio na saúde exames, necessidades de podologia, alimentação adaptada as dificuldades, medicação esporádica (gripes, laxantes), colocação de fraldas, colocação de clientes a comer em cadeira normal, para melhor postura e produtos de apoio (estas 2 ultimas com avaliações do TO do CAO).
Sugestões clientes de 9 clientes em lar (5 tipos)
Sugestões de lazer, desporto, visitas a casa de familiares, compras para o próprio e presentes para oferecer a significativos.

Os contactos com técnicos de outros serviços e as formações potenciaram a troca de experiencias e preocupações com cenários futuros para os serviços residenciais. Neste sentido destaco o encontro da

FENACERCI em Amarante, onde se debateram temas e foram discutidas questões do envelhecimento dos clientes, novas exigências e mesmo novas respostas ou serviços.

O quadro abaixo analisa alguns indicadores de melhoria continua nos últimos 3 anos.

Indicadores	2016	2017	2018
N.º clientes internamento definitivo	24	25	25
N.º de clientes Internamento temporário	12	13	14
N.º de serviços	15	15	15
Taxa de execução dos objetivos do PDI	99%	99%	100%
Taxa de satisfação dos clientes	93%	97%	90%
N.º ATI	57	102	137
N.º reuniões do serviço (equipa alargada)	40	45	46
Taxa de execução dos objetivos chave	88%	115%	110%
Taxa de satisfação dos colaboradores	66%	63%	63%

De uma maneira geral é possível concluir uma evolução positiva dos indicadores de impacto na melhoria continua neste serviço, demonstrando uma evolução positiva da intervenção do mesmo.

Em conclusão destaca-se o esforço e empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, financiadores, colaboradores e Conselho de Administração da Cerciespinho, que permitiu a execução do plano de atividades de 2018.

A Coordenadora: Teresa Ramos

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

RESIDÊNCIA AUTÔNOMA

2018

1. Introdução

A Residência Autónoma (RA) é um equipamento de acolhimento de pessoas com deficiência e incapacidade que, mediante apoio, possuem capacidade de viver autonomamente, financiada pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS). Esta resposta social tem capacidade para 5 clientes, sendo que uma vaga é da gestão do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro (CDSSA).

1.1. Contexto

Em 2018, a vaga de emergência social, da gestão do CDSSA, continuou sem ser preenchida. Foi proposto um único caso para integração, mas, o processo de avaliação do perfil de funcionalidade, determinou não ter um perfil compatível com um serviço com as características da RA. No seguimento deste encaminhamento, foi solicitada uma reunião com o CDSSA que permitiu o encaminhamento para o Lar Residencial da Cerciespinho, em vaga da nossa gestão, e garantir a vaga da RA para um cliente do Lar Residencial, com um perfil ajustado mas sem idade mínima exigida. Apesar do pedido de exceção aos serviços centrais da Segurança Social, a sua integração só foi possível quando ele completou os dezoito anos em dezembro de 2018.

Em relação ao processo de revisão do acordo de cooperação proposto em 2017, por orientação do CDSSA, não houve qualquer desenvolvimento. As implicações desta revisão ou proposta alternativa terá um impacto direto no quadro de pessoal, visto os pressupostos da mesma assentam na Portaria n.º 59/2015, de 2 de março, ou seja, que prevê uma redução drástica da equipa de intervenção direta.

Ultrapassado o impasse na apresentação e aprovação de candidaturas no Centro de Formação Profissional (CFP), foram criadas novas oportunidades de formação para alguns dos clientes da RA. Nesse sentido, foi integrado um cliente no curso de serralharia civil, com possibilidade de completar o nono ano de escolaridade e um segundo cliente integrou a tapeçaria, no âmbito das oficinas de produção, depois de concluir o percurso formativo na mesma área.

O Centro de Recurso do IEFP continuou a apoiar um cliente manutenção do posto de trabalho através da medida de Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA).

Ao longo de 2018, os procedimentos na atribuição e pagamento da Pensão Social de Inclusão (PSI) teve alguns desenvolvimentos, criando nomeadamente uma indefinição no uso desta pensão no cálculo das mensalidades. No final do ano, a Fenacerci confirmou ser possível fazê-lo.

Finalmente, para adequar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços (EQUASS 2018), a Cerciespinho definiu um plano de reuniões mensais com todos os técnicos da organização e de revisão do SGQ através de grupos de trabalho,

compostos por elementos de diferentes serviços. Este trabalho possibilitou adequar alguns procedimentos ao novo modelo e desenvolver uma partilha entre vários serviços, reforçando uma intervenção integrada e global da Cerciespinho no domínio da inclusão social de públicos com deficiência e incapacidades e em situação de desfavorecimento socioeconómico.

2. Relatório atividades

2.1. Destaques

A análise dos destaques foi realizada seguindo a linha dos princípios do sistema de gestão de qualidade.

O Plano de Atividades para 2018 reforçou o alinhamento dos objetivos da intervenção com os eixos estratégicos da organização, garantindo uma avaliação de resultados uniforme em toda a organização e reforçando a sua liderança

Ao nível dos recursos humanos, os Serviços Residenciais demonstraram uma capacidade de formação e integração de colaboradores com a contratação de 5 novos elementos, mantendo os níveis de qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.

A promoção e defesa dos direitos dos nossos clientes e colaboradores foi alvo de destaque com a implementação do regulamento de proteção de dados. O reforço de atividades para a promoção do empowerment e o aumento da autonomia de todos os clientes nos mais diversos contextos (comunidade local, formação, laboral, serviços da comunidade, etc.) também são evidências da consciencialização e assunção dos direitos por parte dos clientes.

No plano da ética, destaca-se o trabalho promovido da Diretora Geral no âmbito das reuniões mensais com todos os técnicos da organização, nomeadamente, o processo de reflexão e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os contributos dos diferentes parceiros e a diversidade dos mesmos (saúde, emprego, lazer, formação, ocupação, etc.), abrangendo todas as dimensões do Modelo de Qualidade de Vida, demonstram a importância destes no cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual.

A atividade do Grupo de autorrepresentantes e o seu envolvimento na definição do plano de Atividades Transversais de Inclusão (ATI) continuam a representar uma das áreas de maior destaque e diferenciação dos serviços prestados pela RA, garantindo oportunidade de desenvolvimento pessoal, convívio na comunidade, estimulação cognitiva, bem-estar emocional, etc.

A valorização da opinião e escolha dos clientes nas reuniões formais, na interação diárias com técnicos e Ajudantes de Ação Direta e na definição do PDI representa um eixo central do Plano Estratégico e Plano de Atividades da RA. A taxa de satisfação (97%) demonstra claramente esta ideia.

A composição da equipa multidisciplinar, fruto das sinergias dos Serviços Residenciais, e a incidências da intervenção nas diversas dimensões de vida, explanado no PDI, confirmam a tónica na abrangência da intervenção da RA.

A média de execução dos objetivos chave de 101% é revelador da orientação para os resultados, nomeadamente no acompanhamento mensal e semestral dos resultados que possibilitou em média o cumprimento do plano na íntegra.

Na linha dos últimos anos, o plano de monitorização e avaliação de resultados garante a melhoria continua. O ano de 2018 não foi exceção, com destaque no encaminhamento dos clientes para resposta de formação, ocupação e emprego. Assim, a RA consegue garantir a integração da totalidade dos clientes em atividades de desenvolvimento pessoal e bem-estar emocional.

2.2. Análise resultados por objetivo PA

A avaliação dos resultados de cada objetivo geral e respetivos indicadores foi realizada semestralmente, para o preenchimento do Tableau de Bord, com base nas monitorizações mensais. Posteriormente foram calculadas as taxas de execução tendo em conta as previsões. Na tabela abaixo são apresentados os valores obtidos para cada objetivo e cada indicador escolhido para evidenciar o cumprimento dos objetivos gerais.

Objetivos Gerais	Indicadores/resultados previstos	Taxa Execução
A - Clientes e Serviços		
1. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (108%)	1.1. N.º de clientes (4)	80%
	1.2. N.º de parceiros (10)	106%
	1.3. N.º de AIVQ (7)	100%
	1.4. N.º Atividades Transversais de Inclusão (71)	178%
	1.5. N.º de Reuniões de Equipa Técnica (42)	105%
	1.6. N.º de Reuniões do Serviço (42)	115%
	1.7. N.º de reuniões de clientes (26)	65%
	1.7. N.º de clientes que concretizaram o PDI (4)	80%
	1.8. Taxa de execução dos objetivos do PDI (93%)	123%
2. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (Empowerment) (131%)	1.9. Taxa de Satisfação dos clientes (97%)	129%
	2.1. N.º de Reuniões do grupo de autorrepresentantes (16)	133%
	2.2. N.º de Atividades sugeridas pelos clientes (10)	167%
	2.3. N.º de atividades realizadas com grupos de auto - representantes (10)	200%
	2.4. N.º de clientes de evidências de empowerment, por área:	
	2.4.1. Lazer: escolha e participação autónoma (4)	100%
	2.4.2. Gestão autónoma de dinheiro (aquisição de bens e serviços) (3)	100%
2.4.3. Utilização de serviços da comunidade de forma autónoma (biblioteca, IEF, Finanças, Bancos...) (3)	83%	
3. Orientar os Colaboradores	3.1. N.º de ações tipo (6)	100%

do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais (100%)		
C - Reconhecimento e Responsabilidade Social		
4. Orientação dos clientes para novos serviços (ocupacional, formativo, estágio, apoio à colocação e/ou emprego) (100%)	4.1. N.º de inscrições/encaminhamentos (2)	100%
	4.2. N.º de integrações (2)	100%
D - Inovação e Desenvolvimento		
5. Adequar o SGQ ao novo modelo de certificação da qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS (102%)	5.1. N.º de Reuniões de disseminação com colaboradores (4)	125%
	5.2. N.º de Reuniões de disseminação com clientes (3)	83%
	5.3. N.º de Monitorizações de TB (2)	100%
	5.4. N.º de monitorização do mapa de indicadores (1)	100%
6. Implementar sistema de registo informático (67%)	6.1. N.º de colaboradores com formação no programa (11)	50%
	6.2. N.º de áreas de intervenção com registo informático (10)	83%

A análise de cada objetivo geral é a seguinte:

1. A implementação do Programa de Intervenção do Serviço teve uma taxa de concretização de 108%, que traduz como pontos fortes: a execução dos objetivos dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) dos clientes (taxa de média anual de 93%); a satisfação dos clientes elevada (taxa de 93%); o aumento do número de Atividades Transversas de Inclusão (ATI), com uma taxa de execução de 178% e a sistematização das reuniões de equipa técnica e alargada, como momento estruturante de planeamento e monitorização dos SR (46 reuniões). No verso da medalha estão os pontos fracos: o número de clientes apoiados e taxa de concretização dos PDI, apesar de não ser da responsabilidade do serviço fica abaixo da capacidade efetiva de intervenção direta, e o número reuniões de grupo, com os clientes, explicado pela dificuldade na criação de um momento comum a todos, devido aos compromissos ocupacionais e profissionais dos clientes.

A lista de espera aumentou para 28 candidatos, sendo 18 do distrito de Aveiro. A taxa de satisfação dos clientes foi de 97%, um por cento abaixo do valor obtido em 2017. Deste item convém destacar os atos de saúde (medicina, enfermagem, podologia, dentista, etc.) e de exames complementares de diagnóstico que foram de 23, ou seja, praticamente 6 atos em média para cada cliente.

2. Este objetivo teve um valor idêntico ao ano passado, mas fez-se um reforço dos indicadores para a criação de evidências da promoção do empowerment. Quanto as evidências de comportamento de empowerment, propôs-se um conjunto de áreas-tipo, indicando o número de clientes

- envolvidos. Ao nível da promoção o Grupo de Auto representante assume um papel de destaque, tanto no planeamento, tomada de decisão e autonomização. O nível de execução das atividades proposta superou o que foi previsto. Os comportamentos de empowerment são evidentes na maioria dos clientes da RA. A tabela seguinte faz uma análise mais detalhada das AIVQ, onde se destaca a aquisição de bens e serviços (compras realizadas por decisão dos próprios, de forma autónoma e com os recursos próprios), estão da economia pessoal e familiar Gestão doméstica
- 3.No sentido de prevenir doenças profissionais continuam a ser promovidos exercícios de alongamentos e ensino de transferências e posicionamentos orientados pelo Terapeuta Ocupacional. O número de acidentes de trabalho nos Serviços Residenciais reduziu para 2.
 - 4.A oferta formativa e as oficinas de produção do Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho possibilitou a integração dois clientes que não tinham qualquer atividade regular (ocupacional, trabalho ou formação). Na sequência do encaminhamento no ano de 2017, foi efetivado a contratação de um cliente na empresa Salvador Soares, ao abrigo do Emprego Apoiado em Mercado Aberto de trabalho (EAMA).
 - 5.O plano para a adequação do SGQ ao novo modelo EQUASS 2018 foi cumprido na íntegra.
 - 6.Apesar dos objetivos definidos para a implementação do sistema de registo informático (CERLAR), nomeadamente a consolidação do CERLAR através da formação das AAD e revisão dos campos de registo, o grau de execução ficou abaixo do esperado. A indisponibilidade de tempo e o carácter não prioritário deste objetivo na intervenção direta com os clientes foram as razões para este resultado.

Outro nível de análise realizada foi o cruzamento dos principais indicadores com as dimensões do Modelo e Qualidade de Vida adotado. Segue em baixo a tabela ilustrativa do contributo de cada:

	N.º clientes/N.º ocorrências	Desenvolvimento Pessoal		Bem-estar			Inclusão Social		
		Relacionamento Interpessoal	Autodeterminação	Emocional	Físico	Material	Empregabilidade	Cidadania	Direitos
Administração terapêutica crónica	3 / 3650			x	x				
Alojamento	4 / diário			x	x				
Grupo de Auto	4 / 36	x	x					x	x

Representantes									
AIVQ	Higiene pessoal e imagem	4 / diário			x	x			
	Alimentação	4 / 1944				x			
	Higienização dos espaços	4 / 1820				x			
	Tratamento de roupa	4 / diário				x			
	Aquisição de bens e serviços	3 / 36	x	x			x		x
	Gestão da economia pessoal e familiar	3 / 156			x			x	
	Gestão doméstica	4 / 26	x						
ATI	Lúdico e recreativo	4 / 13	x		x				
	Desportivo	4 / 14	x		x	x			
	Social	4 / 22	x		x				
	Cultural	4 / 15			x				x
	Intelectual/formativo	4 / 7							x
Parcerias	Formação Profissional	2	x		x			x	x
	Organizações de saúde	4 / 8			x	x			
	Dentista	2 / 4				x			
	Centro de Recurso	2			x			x	x
	Centro de dia	1	x		x	x			
	Oficinas de Produção	1	x		x				x
	Grupos desportivos	1	x		x	x			
	Grupo religioso	1	x	x	x				x
	Empresas	1	x	x	x			x	x

A análise da tabela permite-nos confirmar a importância das ATI e das parcerias para possibilitar que nossa intervenção seja efetivamente transversal, abrangendo todas as dimensões da qualidade de vida. Se os serviços da RA têm um impacto significativo no bem-estar, o grupo de auto representantes e as ATI reforçam o desenvolvimento pessoal e as Parcerias têm um contributo essencial na inclusão social.

2.3. Recursos Humanos e físicos

Em 2018, os recursos humanos afetos à RA não sofreu alterações (4 Ajudantes de Ação Direta AAD, Psicólogo/coordenador e um Terapeuta Ocupacional). Considerando as sinergias com o Lar Residencial, a equipa alargada dos Serviços Residenciais contou ainda com apoio de uma Técnica de Serviço Social, Animadora Sociocultural e uma Educadora Social. Assim, foi garantida uma equipa multidisciplinar para

realizar uma intervenção integrada e global e alargada para manter o modelo de intervenção assente num apoio e supervisão contínua. Esta colaboração permitiu realizar um número significativos de ATI com os clientes da RA e ter apoio na resolução de questões junto dos serviços da Segurança Social. Os SR integraram 5 novos colaboradores no apoio direto aos clientes. Por isso a formação em contexto de trabalho e a formação específica (média de 9 horas de formação por colaborador) foi determinante para a integração e manutenção da qualidade do serviço. Em termos de voluntariado, a RA continuou a beneficiar dos serviços disponibilizados pelo médico dentista. Em regime de prestação de serviços, a podologia e enfermagem foram também importante na prevenção e cuidados de saúde.

As instalações mantêm-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes (100% totalmente satisfeitos nas questões específicas do relatório de satisfação). Aquisição de uma nova máquina de lavar roupa e a substituição do exaustor foram as principais atualizações em termos de equipamentos.

Os clientes usufruíram ainda dos transportes da organização para o acesso a serviços da comunidade, nomeadamente centros comerciais, centro de saúde, hospital, entidades bancárias entidades públicas, entre outros. O caso do cliente integrado no mercado de trabalho está dependente do transporte diário efetuado pela AAD, visto não existir meios de transportes públicos em horário adequado.

2.4. Valor acrescentado parcerias

Da lista de parceiros destacam-se também os serviços de saúde pela disponibilidade e sensibilidade dada aos nossos clientes e as entidades que disponibilizam serviços de ocupação e formação (CFP da Cerciespinho e Centro Social de São Félix da Marinha CSSFM). No caso específico do CSSFM é de realçar o apoio dado nos cuidados de saúde pela equipa de enfermagem e medicina, que permitiu reduzir o número de consultas de recurso.

A empresa Salvador Soares continuou a integrar um dos nossos clientes em regime de EAMA, garantindo a integração profissional e autonomia financeira do cliente em causa.

No campo do desporto e lazer destaca-se o Grupo Desportivo da Idanha, com o apoio dado a um cliente. A sensibilidade desta organização em disponibilizar tempo e espaço para este treinar com a equipa, apesar de não ter perfil para a competição. Isto para além, do convite habitual para as festividades de carnaval.

A oferta cultural disponibilizada pelo Município de Espinho continua a ser um elemento diferenciador, em comparação com organização congéneres de outros concelhos. Alguma ATI deve-se em muito a esta oferta do município.

A paróquia de Anta integrou este ano a lista de parceiros através da integração de um cliente que tinha como objetivo a prossecução do percurso religioso. A disponibilidade das catequistas garantiu o cumprimento de um projeto pessoal.

O apoio do projeto de Psiquiatria comunitária, em parceria com o Hospital de Gaia/Espinho, revelou ser um instrumento de grande potencial, visto que possibilitou o ajuste de medicação de um dos clientes num período de crise. O fato deste recurso estar no contexto residencial e existir uma proximidade e partilha de informação com a equipa técnica, foi determinante do sucesso da intervenção médica. Em conjunto com o Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais foi apresentado um relatório de avaliação do impacto desta medida junto dos nossos clientes e serviços em geral, na tentativa de criar um projeto desta natureza a longo prazo.

2.5. Impacto inovação e melhoria

Em 2017, foi criado com apoio do Departamento de Informática da Cerciespinho a plataforma de registo informático CERLAR. No ano de 2018, pretendíamos que fosse iniciado de forma regular o registo diário em formato digital. Para isso, foi instalado o equipamento informático na sala do quadro de alvos e criado um login de acesso para cada AAD. A otimização do CERLAR com o aumento de áreas de registo e a formação de mais AAD ficou aquém do esperado.

O projeto de saúde mental comunitário foi com certeza a área de mais inovação no ano de 2018. Apesar de não ter sido planeada, a oportunidade de iniciar o acompanhamento de consulta de psiquiatria no contexto do Centro Residencial e Ocupacional (CRO) foi muito importante nos casos agudos. As consultas semanais no CRO evitaram consultas de recurso ou urgências hospitalares, permitiu ajustes na medicação e ofereceu aos clientes um maior bem-estar pelo acompanhamento em "casa" num curto espaço de tempo entre consultas. Para a equipa técnica a disponibilidade da médica psiquiátrica para a apresentação das problemáticas possibilitou um adequação da intervenção e administração terapêutica mais acertada às necessidades dos clientes.

Ao longo do ano foram feitas ações de melhoria no que diz respeito reparações do edifício, pinturas, arranjos e substituição de equipamentos.

O grupo autorrepresentantes (porta-voz), assistiu a formação organizada pela Fenacerci, realizada no CFP, enquadrada na plataforma nacional de grupos de autorrepresentantes (PNAR).

2.6. Impacto programas e serviços na sociedade

O programa de intervenção assenta na premissa de que os clientes são capazes de viver autonomamente mediante apoio. Mediante isso, foram criadas um leque de Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ) de modo a possibilitar o desenvolvimento de competências nas mais diversas

áreas da atividade doméstica e pessoal (gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa, aquisição de bens e serviços, gestão doméstica).

Em paralelo, estão as ATI promovidas pelos SR, que promove a inclusão social e estrutura o tempo livre dos clientes. A taxa de execução deste indicador foi de 178%, superando o expectável. O contributo da Animadora Sociocultural do Lar Residencial é uma mais-valia neste domínio, graça à flexibilização dos recursos dos SR. Neste âmbito, salienta-se a participação ativa dos clientes na escolha e planeamento de algumas ATI.

As parcerias, nomeadamente, os voluntários têm um contributo determinante em algumas dimensões. No caso da RA, o dentista representa o principal contributo a este nível, pois possibilita aos nossos clientes um acompanhamento regular em medicina dentária.

Por sua vez, a participação dos clientes na comunidade (empresa, grupo desportivo, paróquia, etc.) e a possibilidade de apresentar a RA à comunidade através de visita (estagiários, visitas escolares, entidades parceiras, etc.) são um forte contributo na inclusão e na mudança da perceção da pessoa com incapacidade.

2.7. Melhoria Contínua

As reuniões semanais da equipa técnica, equipa alargada e clientes são os momentos por excelência no levantamento de reclamações e sugestões. Neste sentido numa base semanal, é feita uma reflexão das práticas e sempre que necessário são propostas melhorias e registadas nas atas de reunião.

A consolidação do CERLAR deve ser novamente alvo de investimento no ano de 2019, de modo a agilizar o processo de monitorização e avaliação da intervenção.

As questões do foro mental de alguns clientes e o grande número de inscritos com estas características vindo assumindo um papel de relevo na intervenção, nomeadamente a nível médico. Título de exemplo, a oportunidade dada pelo Hospital de Gaia/Espinho na implementação de um projeto de psiquiatria comunitária no contexto dos Serviços Residenciais e Ocupacionais demonstrou a importância deste tipo de serviços e parcerias no apoio aos nossos clientes. A possibilidade de criar novos protocolos de colaboração neste domínio deve ser tida em consideração.

O empowerment continua a ser uma área alvo de desenvolvimento. Neste sentido, tendo em conta a complexidade do conceito deve ser revista a grelha de leitura, de modo a demonstrar a valorização e empenhamento dos Serviços Residências no desenvolvimento do empowerment dos seus clientes.

Para concluir, realizou-se uma análise comparativa de alguns indicadores entre 2016 e 2018.

INDICADORES	2016	2017	2018
N.º clientes	5	4	4
N.º de serviços	7	7	7
Taxa de execução dos objetivos do PDI	88 %	96 %	93 %
Taxa de satisfação dos clientes	98 %	98 %	97 %
N.º ATI	59	85	71
N.º Reuniões	40	45	46
Média dos objetivos chave	108 %	94 %	101 %
Grau de satisfação dos colaboradores SR	66 %	63 %	63 %

Destaca-se o aumento gradual do número de ATI, fruto da partilha de iniciativas promovidas pelas Animadora Sociocultural do Lar Residencial, a estabilização da frequência de reuniões semanais da equipa alargada dos Serviços Residenciais e a manutenção do grau de satisfação dos clientes da RA.

O Coordenador

(Edgar Teixeira)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CONTRATO LOCAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

DE 3.ª GERAÇÃO - ESPAÇO VIVO

EIXO 2 - INTERVENÇÃO FAMILIAR E PARENTAL

2018

1. QUADRO RESUMO DAS ATIVIDADES DO EIXO 2:

N.º	Atividades Designação	Destinatários 2015 até 2017				Destinatários 2018					Sessões	Destinatários por Freguesia			
		Popostos	Realizado	Part.	Execução	Realizado	Total	Part.	Benf.	Execução		Anta	Silvalde	Paramos	Espinho
12	Espaço de Convívio	36	21	21	58%	16	37	29	8	103%	105	37	0	0	0
13	Grupo de Partilha	40	22	0	55%	18	47	0	47	118%	18	46	1	0	0
14	Reparações ao Domicílio	30	1	0	3,33%	34	35	0	35	117%	35	23	1	11	0
15	Vidas em Partilha	30	18	0	60%	13	31	0	31	103%	1040	28	3	0	0
16	Gabinete para a família	100	46	31	46%	43	102	68	34	102%	315	96	2	4	0
17	Mediador familiar	9	6	13	67%	3	9	19	10	100%	128	9	0	0	0
18	Roteiro Associativo	150	80	21	53%	85	177	54	123	118%	10	130	18	29	0
19	Crescer em Movimento	20	90	33	450%	8	98	33	65	490%	7	60	22	13	3
20	Tutoria	6	10	2	167%	0	10	2	4	167%	117	9	0	1	0
21	Oficina da Vida	90	74	41	82%	21	95	41	54	106%	11	69	11	15	0
22	Grupo de Pais	30	26	19	87%	5	31	21	10	103%	21	15	13	3	0
23	Grupo de Filhos	30	30	17	100%	0	30	17	13	100%	16	11	1	10	8
24	Alfabetização	90	24	15	27%	68	96	67	29	107%	26	66	10	20	0
25	Atelier de Aprendizagem	75	81	19	108%	1	82	19	63	109%	10	56	11	11	4
26	Rastreios	225	205	60	91%	31	236	79	157	105%	3	85	115	32	4
		961	734	292		346	1116	449	683	136%	1862	740	208	149	19

2. ANÁLISE DA FREQUÊNCIA DOS DESTINATÁRIOS NAS ATIVIDADES

N.º Mínimo	N.º Máximo	Média
1	6	3

No decorrer dos três anos de projeto, o eixo dois teve 15 atividades à sua responsabilidade, e muitos dos destinatários frequentaram mais do que uma atividade. Como mostra na tabela acima, houve destinatários a frequentar 6 atividades diferentes. A média foi de três atividades por destinatário.

3. ANÁLISE DO IMPACTO DAS ATIVIDADES DO EIXO 2

Grupos alvo	Atividades	Objetivos Gerais	Avaliação do impacto
Crianças	18, 19, 20, 21 e 23	Dotar as crianças e jovens de competências pessoais, sociais e familiares promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar	<p>-As crianças aderiram às atividades propostas e foi fácil conseguir chegar aos interesses de cada um. Estas desenvolveram-se sempre para que os mais novos conseguissem adquirir competências pessoais e sociais, assim como, ter acesso a oportunidades de visitar locais de Espinho, realizar dinâmicas desportivas adequadas a todos os gostos e, sensibilizarem-se acerca dos temas mais importantes da faixa etária de cada um.</p> <p>-Para melhor funcionamento das atividades, a nº 18, 19 e 21 passariam a desenvolver-se em conjunto, pois estas abrangem crianças e jovens e acabaria por trabalhar como se fosse apenas uma, para que os participantes conseguissem usufruir de tudo nos mesmos modos.</p> <p>-Desta forma, atingia-se os objetivos a nível de números de participantes mais facilmente, visto que funcionaria como uma única atividade onde as crianças e jovens teriam oportunidade de participar.</p> <p>-Em relação à atividade nº20, o funcionamento foi positivo e os participantes conseguiram adquirir conhecimentos num curto espaço de tempo. Estas crianças que foram seguidas semanalmente, obtiveram resultados visíveis e neste momento tornaram-se mais autónomos naquilo que toca às tarefas escolares e pessoais.</p> <p>-Para que esta tivesse um impacto maior, o ideal seria</p>

			<p>alargar o número de participantes que usufruíssem de uma tutoria contínua, para que mais crianças conseguissem trabalhar de forma autónoma. Este alargamento de participantes passaria também por estabelecer pares com elementos dos Complexos Habitacionais de Silvalde e Paramos.</p> <p>-No grupo de filhos, atividade nº23, esta intervenção foi realizada nos três Complexos Habitacionais e realizou-se de forma positiva, visto que os participantes conseguiram adquirir competências familiares através de um conjunto de sessões adequadas aos temas necessários.</p>
Adultos	24, 25 e 26	Dotar as famílias de competência pessoais, sociais e parentais promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar	<p>-No âmbito das atividades direcionadas aos adultos, foi possível recolher participantes que conseguissem adquirir competências através do conjunto de sessões de literacia funcional e de ações de sensibilização. No entanto, não foi possível por parte do eixo 2 a realização de mais dinâmicas, visto que, são dependentes do financiamento do projeto, o que nem sempre foi possível para a contratação de formadores.</p> <p>-Para melhorar o funcionamento das mesmas, as atividades nº 24 e 25 passariam a operar em conjunto, o que permitira um alargamento no nº de sessões. Com este alargamento, os resultados tornar-se-iam mais visíveis e era possível um maior impacto na alfabetização e nos temas de sensibilização. A elevada falta de literacia no concelho de Espinho refletiu-se na elevada taxa de desemprego, por isso, seria importante uma elaboração e um aprofundamento neste tipo de atividades.</p> <p>-Em relação aos Rastreios de Saúde, funcionaram com sucesso e foi possível atingir um grande número de participações. Estas ações desenvolveram-se de forma positiva e contribuiu para que alguns dos destinatários se informassem acerca da sua saúde e dos cuidados a ter diariamente.</p>
Famílias	16, 17 e 22	Preservar a família através do apoio sistemático, integrado e global na sua dinâmica diária	<p>- As atividades realizadas a pensar na família deveriam continuar com esta estrutura, isto porque trabalha-se tanto no seio familiar como também a resolução de problemas mais simples do dia-a-dia que não necessita de uma intervenção sistemática;</p> <p>- Foram atividades muito enriquecedoras, visto que se intervém com situações mais delicadas e de uma forma contínua, conseguindo ver em alguns casos o sucesso da intervenção;</p>

			<ul style="list-style-type: none">- O número de famílias na atividade 17 acaba por ser sempre um pouco abaixo do desejado, porque cada família poderá despende de semanas de trabalho por parte da equipa, mas a verdade é que para ter resultados terá mesmo de ser um acompanhamento sistemático;- A atividade 16 necessitaria de um maior apoio dos gabinetes de atendimento de ação social dos diferentes CH, isto porque, poderiam encaminhar situações menos complexas e que fosse necessário apenas a elaboração de uma carta, um acordo, entre outras questões, e a equipa do CLDS apoiaria. Havendo apenas uma grande adesão só no CHPA;- A atividade 22 funcionou muito bem, na medida que se conseguiu intervir nos três complexos de habitação social;
Idosos	12, 13, 14 e 15	Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as idosos/as, através da promoção do envelhecimento ativo e do combate ao isolamento	<ul style="list-style-type: none">- Nestas atividades existiu uma boa afluência por parte dos idosos do CHPA;- Foram realizadas sessões, atividades e iniciativas, que permitiram a melhoria da qualidade de vida dos idosos;- Todas as atividades eram pensadas de forma a combater o isolamento dos idosos, quer em contexto habitacional, quer em atividades exteriores;- As parcerias estabelecidas com outras instituições concelhias, permitiu uma diversidade maior na atividades realizadas;- Futuramente seria pertinente realizar mais sessões nos restantes complexos habitacionais;- A atividade das reparações ao domicílio é fundamental, mas quando são pequenas reparações a realizar, isto porque, obras de grande envergadura implicam meios que o CLDS não tem;- As atividades direcionadas aos idosos, poderiam estar apenas divididas em duas grandes atividades, as que são realizadas em contexto habitacional (14 e 15) e as que são dinamizadas em contexto exterior (12 e 13);

Os/as Técnicos/as de Intervenção

Rui Jorge

Marisa Cruz

Ana Raquel Martins

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO
2018

1- ENQUADRAMENTO

O ano de 2018 caracterizou-se pela mudança do paradigma da educação, desaparecendo a educação especial, substituída pela Educação inclusiva. Assim, até agosto temos em vigor o DL 3/2008, sendo a intervenção do CRI realizada com 63 alunos numa lógica pedagógica e terapêutica. A partir de setembro entrou em vigor o DL 54/2018 que estabeleceu princípios e as normas que garantem a inclusão, enquanto processo que visa responder à diversidade das necessidades e potencialidades de todos e de cada um dos alunos, através do aumento da participação nos processos de aprendizagem e na vida da comunidade educativa. Esta alteração legislativa, publicada em Julho, implicou um atraso na implementação da intervenção do CRI uma vez que as escolas tiveram que ajustar as respostas à nova legislação. Assim, verificamos uma redução nos alunos, que reduzem de 63 de janeiro a julho, para 49 de setembro a dezembro, bem como dificuldades na implementação do novo modelo uma vez que os CRI passam a atuar numa lógica de trabalho de parceria pedagógica e de desenvolvimento com as escolas, prestando serviços especializados como facilitadores da implementação de políticas e de práticas de educação inclusiva, colaborando no processo de identificação de medidas de suporte, no processo de transição para a vida pós-escolar, no desenvolvimento de ações de apoio à família e na prestação de apoios especializados nos contextos educativos. Neste contexto, a intervenção dos profissionais dos CRI assume uma função eminentemente colaborativa, mediante a prestação de apoio de retaguarda aos professores, pais, pares e outros profissionais, transversal às diferentes fases de intervenção educativa (avaliação, planeamento e intervenção) e visando a capacitação da equipa educativa;

2- CARACTERIZAÇÃO DOS ALUNOS E ATIVIDADES

O quadro que se segue caracteriza os alunos apoiados pelo CRI nos dois anos letivos, num total de 116 alunos, distribuídos pelo Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira (AEML), que integra as Escolas básicas de Anta, o Jardim-de-infância e Escola do 1º Ciclo de Guetim, a Escola Primária Espinho 3, a Escola EB2/3 Sá Couto e a Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira, com 75 alunos apoiados. O Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida (AEMGA), integra as Escolas Básicas de Silvalde e Paramos, a Escola Primária Espinho 2, a EB 2/3 Domingos Capela e a Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, com 37 alunos apoiados. Existem 6 outros alunos apoiados, do Agrupamento de Argoncilhe e do Colégio de Lamas) que realizam PIT na Cerciespinho. O número de horas de intervenção dos técnicos aumenta mas reduz a intervenção em PIT, decorrente do atraso na implementação do novo modelo. Acresce que os técnicos passam a ter um bloco semanal de reunião também com professores dos agrupamentos para apoiar na programação de atividades e estratégias para os alunos que integrem as turmas em qualquer disciplina.

Agrupamentos	Ano letivo	N.º Alunos	Masculino	Feminino	Intervenção dos técnicos (IT)					PIT	Total h IT		Total h PIT	
					Total	P	TO	TF	F		Mês	Ano	Mês	Ano
AEML	2017/18	43	31	12	27	15	18	23	12	16	188	1128	60	360
	2018/19	32	26	6	32	27	27	28	15	5	210	1680	60	360
AEMGA	2017/18	20	16	4	15	5	6	9	1	5	84	504	90	540
	2018/19	17	12	5	17	6	11	8	0	3	142	1136	60	360
Outros Agrupamentos	2017/18	3	3	0	0	0	0	0	0	3				
	2018/19	1	1	0	0	0	0	0	0	1				
Totais		116	89	27	91	53	62	68	28	33		4448		1620

AEML - Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira; AEMGA - Agrupamento de Escolas D. Manuel Gomes de Almeida; P - Psicólogo; TO - Terapeuta ocupacional; TF - Terapeuta de fala; F - Fisioterapeuta; PIT - Plano Individual de Transição

3- CARATERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES E RESULTADOS

Verificamos globalmente que 77% dos alunos são do sexo masculino e 78% beneficiaram de intervenção dos técnicos enquanto 28% beneficiaram de PIT, seja desenvolvido no CAO ou na formação profissional, conforme as características dos alunos. Em termos da intervenção técnica, verificamos grandes diferenças entre os Agrupamentos, dado que no AEML existem mais Unidades/Centro de apoio à Aprendizagem (CAA) que apoiam os alunos mais dependentes de Autismo e Multideficiência. Assim, a intervenção com os alunos foi de cerca de 1 hora por aluno/semana na AEMGA, enquanto no AEML tiveram um técnico com 50 minutos/semana. Verificamos, ainda que, os técnicos tem horários semanais entre 30% (F), 45% (P), 50% (TO) e 60% (TF), sendo que nenhum está a tempo inteiro e somente uma das técnicas - fisioterapeuta - está integrada noutros 2 serviços, completando o horário de trabalho. Verificamos, ainda que, a maioria dos alunos mantém o apoio de um ano para o seguinte, e anualmente integramos novos alunos, por vezes implicando a decisão de não dar continuidade ao apoio de alguns alunos que beneficiaram dele no ano letivo anterior. Os apoios prestados são maioritariamente dirigidos aos alunos que integram as Unidades de Apoio Especializado para a Educação a Alunos com Multideficiência de 1º e 2º ciclo e as Unidades de Ensino Estruturado para a Educação de Alunos com Perturbações do Espectro do Autismo de 1º e 2º ciclo. No entanto, os técnicos intervêm igualmente com alunos de 2º e 3º ciclo e alguns alunos do Secundário, em menor número. Os alunos que realizam PIT, tem mais de 15 anos distribuem-se pelo CAO e CFP conforme o potencial, sendo que muitos são encaminhados para lista de espera do CAO ou para frequentar cursos de formação profissional.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

INTERVENÇÃO PRECOCE

2018

1- ENQUADRAMENTO

A Intervenção Precoce (IP), serviço em funcionamento na Cerciespinho desde 2015, ao abrigo do Modelo do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), entidade que a nível nacional enquadra esta intervenção capacitadora dos contextos de vida de crianças do 0 aos 6 anos. A Cerciespinho integra as Equipas Locais de Intervenção (ELI) da Feira/Arouca (F/A) e de Espinho (E) que são compostas por representantes de 3 Ministérios - Ministério da Saúde, que coordena a equipa, Ministério da Educação e Ministério do Trabalho da Solidariedade e da Segurança Social. A nossa equipa de 5 técnicas - psicóloga, terapeuta ocupacional, terapeuta de fala, técnica de serviço social e fisioterapeuta - é financiada por acordo de cooperação pela Segurança Social de Aveiro, para uma tipologia B, para 80 crianças. Em 2018, duas técnicas usufruíram de licenças de maternidade, implicando a sua substituição e integração. Assim, este serviço realizou intervenção com 312 crianças mas igualmente com os pais, amas, educadoras e todos aqueles que acompanham crianças com problemas de desenvolvimento e deficiência, apresentando um somatório anual de 38.000km de deslocações.

2- CARATERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES E RESULTADOS

Em 2018, a IP interveio junto de 312 crianças residentes nos Concelhos de Arouca, Feira e Espinho, fazendo uma cobertura de mais de 566 Km² e uma população de 192.000 pessoas. No total intervieram com 243 crianças na Eli Feira/Arouca e 69 crianças na ELI Espinho, sendo maioritariamente do sexo masculino - 67% e 79% respetivamente. O serviço prestado inclui um conjunto de atividades sendo a mais importante a mediação de casos, processo em que um técnico da equipa, assume a responsabilidade de gerir a capacitação do contexto e implementar os objetivos definidos com a família, transferindo as técnicas, atividades e metodologias que os elementos da ELI aferiram como relevantes para a situação descrita. Assim, esta técnica recebe estratégias das enfermeiras, educadoras, psicóloga, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional e de fala ou da técnica de serviço social e desenvolve um plano de atividades para os responsáveis da criança implementarem. Assim, transfere conhecimentos e garante a continuidade das atividades para além do tempo semanal que tenha com a criança. Globalmente em 2018 a equipa da IP assumiram a responsabilidade de mediação de caso com 183 crianças (cerca de 51%), realizando 153 acolhimentos, 374 avaliações 1703 intervenções diretas e 2412 articulações e encaminhamentos. O quadro seguinte, apresenta uma extensa caracterização dos serviços prestados pela equipa da IP da Cerciespinho, concluindo-se pelo ritmo e exigência elevados, considerando que se pretende fornecer acompanhamento adequado a todos os casos referenciados e avaliados, vertente cada vez mais difícil considerando a dimensão da população e do território a cobrir. Em 2018 destacamos as 83 ATI - atividades transversais de inclusão que apoiaram as crianças e famílias com comida, roupa, brinquedos, ajudas técnicas e mobiliário bem como as 74 atividades realizadas com parceiros, indispensáveis neste serviço.

IP 2018	Crianças	Responsável caso		Elemento PIIP	Intervenção direta	Acolhimento	Avaliação	Acompanha mento articulação	Reuniões	Reuniões equipa	Atividades parceiros	Sessões sensibili zação	Total	Total F+E	
		Direta	Vigilância												
P 100%	Feira	134	15	4	135	156	30	86	416	239	21	15	3	927	1288
	Espinho	29	8	2	29	69	9	17	206	60	22			361	
TO 100%	Feira	88	31	5	84	243	16	48	582	177	17	5	0	1066	1440
	Espinho	27	13	2	24	81	6	18	222	47	16			374	
TF 100%	Feira	62	18	6	61	111	7	31	176	72	10	9	0	397	566
	Espinho	23	7	1	19	57	7	11	67	27	8			169	
TF*	Feira	37	29	3	29	165	6	17	207	53	10	3	1	448	626
	Espinho	17	12	0	12	80	6	9	67	16	8			178	
F 50%	Feira	41	7	0	41	114	5	26	88	45	7	1	3	278	335
	Espinho	17	3	0	17	26	3	8	10	10	5			57	
F*	Feira	26	0	0	17	43	2	45	72	31	14			193	223
	Espinho	8	0	0	2	0	1	11	14	4	2			30	
TSS 50%	Feira	74	11	2	73	268	33	25	181	198	20	41	1	705	1247
	Espinho	39	17	5	39	290	22	22	104	104	21			542	
Totais	Feira 276 (185M+91F)	462	117	20	440	1100	99	278	1722	815	99	74		4014	5725
	Espinho 77 (61M+16F)	160	66	10	142	603	54	96	690	268	82			1711	
	353	622	183	30	582	1703	153	374	2412	1083				5725	

ATI	P	TO	TF	F	TSS	Total
Comida	3	1	0	0	21	25
Roupas	3	3	2	1	12	21
Brinquedos	5	5	1	2	8	21
Higiene e cuidados	0	2	0	0	0	2
Ajudas técnicas	0	0	2	5	0	7
Mobiliário	1	0	1	0	5	7
						83

Crianças apoiadas pela Equipa	
Feira/Arouca	243
Espinho	69
Total 2018	312

*Substitui a TF/F em licença de maternidade; P - psicóloga, TO - terapeuta Ocupacional; TF - Terapeuta de Fala; F - Fisioterapeuta; TSS - Técnica de Serviço Social