

**PLANO DE
ATIVIDADES E
ORÇAMENTO**

2019

Cerciespinho



LISTA DE SIGLAS	4
CONVOCATÓRIA	5
ÓRGÃOS SOCIAIS 2017/2018/2019/2020	6
PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2019	
1. ENQUADRAMENTO	7
2. A CERCIESPINHO	9
2.1. Esquema Concetual	10
2.2. Polos e Recursos	11
3. PRINCÍPIOS DE AÇÃO	12
3.1 Missão, Visão, Valores	12
3.2. Políticas	13
4. COMPROMISSO COM A QUALIDADE	18
5. ESTRATÉGIA 2017/2020	19
5.1. Operacionalização dos Eixos Estratégicos	20
6. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA	21
6.1. Fatores externos	21
6.2. Fatores internos	22
7. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019	23
8. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019	31
9. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA	32
10. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO	32
11. CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO 2019	
11.1 Memória Descritiva	35
11.2 Conta de Exploração Previsional	37
11.3 Orçamentos por serviço/projeto	38
PARECER DO CONSELHO FISCAL	55
ANEXOS - PLANOS DE ATIVIDADES 2019 POR SERVIÇO/PROJETO	
Centro de Formação Profissional	59
Centro de Atividades Ocupacionais	68
Centro Comunitário da Ponte de Anta	79
Serviço Apoio Domiciliário	90
Lar Residencial	100
Residência Autónoma	109
Centro de Recursos do IEFP	117
Intervenção precoce	121
Centro de Recursos para a Inclusão	128
Oficinas de Produção	133
Serviço de Cedência de Produtos de Apoio	137
Banco de Alimentos e Recursos	139
Centro de Apoio à Vida Independente	142
Serviços e Atividades Complementares	149

AAD - Auxiliar de Ação Direta	IPSS- Instituição Particular de Solidariedade Social
ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho	IT - Instrução de Trabalho
ADCE - Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho	HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
ASCT - Ações Sociais, Culturais e Técnicas	M - Monitores/as
ATI - Atividades Transversais de Inclusão	MAP - Medidas de Auto Proteção
AVD - Atividades da Vida Diária	NLI - Núcleo Local de Intervenção
BAR - Banco de Alimentos e Recursos	OE - Orçamento de Estado
C - Coordenador/a	OMS - Organização Mundial de Saúde
CA - Conselho de Administração	OP - Oficinas de Produção
CAO - Centro de Atividades Ocupacionais	OT - Orientações Técnicas
CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente	PAO - Plano de Atividades e Orçamento
CC- Centro Comunitário da Ponte de Anta	PAC - Programa de Apoio Complementar
CCT - Contrato Coletivo de Trabalho	PE - Plano Estratégico
CDSS - Centro Distrital da Segurança Social	PCDI - Pessoas Com Deficiência e Incapacidade
CFP - Centro de Formação Profissional	PDI/PI - Plano de Desenvolvimento Individual/Plano Individual
CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social	POAPMC - Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados
CME - Câmara Municipal de Espinho	POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
CNIS - Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade	PROCOOP - Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais
CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens	RA - Residência Autónoma
CR - Centro de Recursos	RH - Recursos Humanos
CRI - Centro de Recursos para a Inclusão	RGPD - Regime Geral de Proteção de Dados
CRO - Centro Residencial e Ocupacional	RSI - Rendimento Social de Reinserção
DAF - Departamento Administrativo-Financeiro	SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social
DG - Diretor/a Geral	SAD - Serviço de Apoio Domiciliário
DGERT - Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho	SGQ- Sistema de Gestão da Qualidade
DGRS - Direção Geral de Reinserção Social	SCPA - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio
DLD - Desempregados de Longa Duração	SNIPI - Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância
DSRN - Direção de Serviços da Região Norte	SP - Serviços de Produção
ELI - Equipa Local de Intervenção	SR - Serviços Residenciais
ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	SS - Segurança Social
FEAC - Fundo Europeu de Auxílio às Pessoas Mais Carenciados	TB - Tableau de Bord
FSE - Fornecimento e Serviços Externos	TIC - Tecnologias da Informação e da Comunicação
GAI - Gabinete de Atendimento Integrado	T - Técnicos/as
GAM - Grupo de Ajuda Mútua	TO - Terapeuta Ocupacional
GAP - Gabinete de Apoio Psicossocial	
IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional	
IP - Intervenção Precoce	

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 efetivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na Rua 25 de Abril, n.º 1496, na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 17 horas, no dia 30 de Novembro de 2018, com a seguinte Ordem de Trabalhos

1. Leitura, discussão e aprovação da Ata da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2019 e do Parecer do Conselho Fiscal;
3. 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. 48 do Código Cooperativo.

Informamos todos os cooperantes que o Plano de Atividades e Orçamento 2018 se encontra disponível na Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta.

Espinho, 19 de Novembro de 2018

○ Presidente da Assembleia-Geral


(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

Assembleia-Geral

Presidente: Sr. Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-Presidente: Sr. Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Secretário: Arq. Carlos José Oliveira Moreira

Conselho de Administração

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-Presidente: Dr.^a Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Sr. Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dr.^a Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dr.^a Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Dr.^a Ana Paula Pereira Belinha

Primeiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal: Sr. José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Sr.^a D. Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Secretário: Dr.^a Teresa Paula Gaspar Ramos

Relator: Dr.^a Rita Elisabete Gomes Carvalho

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2019 constitui um programa de trabalho a realizar pela Cerciespinho durante o ano e que abarca todos os serviços da organização. O documento alinha os objetivos a concretizar com os eixos estratégicos do Plano Estratégico (PE) 2017/2020 permitindo visualizar as áreas, finalidades e metas que nos propomos implementar e que áreas do PE que vamos concretizar em 2019. Por fim, o PAO apresenta-se como instrumento de orientação da melhoria contínua e da inovação, sendo passível de acomodar as alterações ou ajustes que as circunstâncias concretas verificadas durante o ano nos imponham ao planeamento.

O PAO 2019 surge num contexto de estabilidade das contas da Cerciespinho, tendo sido ultrapassado o desequilíbrio económico verificado em 2016/2017. Neste quadro, estabelecemos e estamos a realizar um acompanhamento muito rigoroso da evolução da situação económica da organização por forma a analisarmos desvios que ocorram e atuarmos de forma célere e eficaz para reduzirmos os riscos. No entanto, verificamos uma área de incerteza associada a 3 serviços previstas para 2019 mas ainda sem aprovação final da candidatura pelo que poderemos ter que reajustar o plano.

O PAO para 2019 concretiza a resposta às listas de espera de Lar Residencial (LR) e do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) materializada na perspetiva de aprovação do projeto do Lar II e elaboração do projeto para a transferência do CAO I, ações inscritas neste plano e para as quais múltiplas démarches foram realizadas. Mantemos a intenção de aproveitar os fundos do Portugal 2020 para concretizar estes projetos urgentes e que asseguram serviços indispensáveis a pessoas com deficiência e incapacidade.

O documento, aqui submetido à aprovação da Assembleia - geral, revela as grandes linhas de força, consonantes com os princípios e valores na base de toda a intervenção realizada desde a fundação da Cerciespinho:

- 📌 Os clientes, as suas necessidades e direitos;
- 📌 Os serviços, as equipas e a abrangência da intervenção;
- 📌 A comunidade, a resposta às carências e a amplificação dos apoios para e da população;
- 📌 Os resultados dos serviços e os impactos da intervenção;
- 📌 As parcerias público privadas e o potenciar das sinergias;
- 📌 A inovação na gestão e nos serviços e a melhoria contínua;
- 📌 A sustentabilidade.

Ressaltamos o Plano de Desenvolvimento da Qualidade, que implicará um esforço muito significativo durante 2019 para preparar a auditoria e conseqüente certificação da Qualidade da

Gestão e dos Serviços da Cerciespinho ao abrigo do EQUASS 2018, correspondente a um novo sistema Europeu aplicável às entidades do setor dos serviços sociais e da reabilitação.

Globalmente, o PAO está organizado com uma breve caracterização da Cerciespinho, a descrição dos princípios da ação, o compromisso com a qualidade, os eixos estratégicos do PE, a contextualização externa e interna do plano, os objetivos operacionais para 2019, o cronograma de funcionamento, os âmbitos de inovação e melhoria e o sistema de monitorização, seguido do orçamentos global e por serviço, do parecer do Conselho Fiscal e dos Planos de Atividades dos serviços/projetos da organização, aspeto inovador uma vez que normalmente só eram integrados os planos dos serviços mais estruturados.

O PAO representa, por último, um desafio à inovação, eficiência e capacidade de encontrar os meios necessários à sua concretização, aspeto que tem caracterizado, ao longo dos anos, o contexto e condições em que a Cerciespinho tem funcionado, pelo que encontraremos as soluções possíveis, neste contexto difícil.

Contamos com o apoio e compromisso de todos - clientes, colaboradores e cooperantes - para implementar este Plano de Atividades e concretizar estes eixos prioritários.

O Conselho de Administração

Lino Alberto Silva Rodrigues
José Maria Monteiro (adv)
Carla Oliveira Ferreira
Carminda Oliveira da Silva Nunes
Fátima Costa Azevedo Aires
Júlio Ferreira R. Almeida Nunes
Margarida Palmira Carrara
Sérgio
José Manuel Bessa da Rocha

2. A CERCIESPINHO

A Cerciespinho, fundada em 1976 por um grupo de pessoas da comunidade atentas às necessidades e problemas sem resposta das pessoas com deficiência, constituiu-se como uma cooperativa de solidariedade social, criadora de serviços para pessoas com deficiência e incapacidade e para pessoas em situação de exclusão social, com 42 anos de história e de impactos gerados na sociedade.

A dinâmica da organização centra-se nos clientes e comunidade governada pelos Órgãos Sociais e implementada pelos seus colaboradores, que no conjunto asseguram as áreas de gestão e de intervenção da organização. Em 2019 prevemos o crescimento da área de intervenção, com o surgir de três serviços adicionais, perfazendo 17 setores de oferta aos clientes e comunidade. Esta área caracteriza-se pela abrangência dos serviços, pela intervenção holística e pela garantia de continuidade da oferta, permitindo apoiar mais de 2000 pessoas, anualmente. Acresce a área de gestão, com 7 setores distintos, que suportam a intervenção realizada caracterizados pelos princípios da sustentabilidade, da eficácia e eficiência e da reciclagem, reutilização e recuperação, assegurando as condições indispensáveis para a qualidade de vida e cidadania dos clientes.

Estes vetores são núcleo da organização que constrói a mudança social tornando efetivos os valores centrais da nossa sociedade - igualdade, equidade, a dignidade da pessoa e promovendo o acesso aos direitos fundamentais - vida, liberdade, educação, emprego, justiça, saúde, habitação, à segurança social, participação política e social, entre outros.

O esquema concetual que se segue representa a estrutura organizacional identificando os vários elementos quer da intervenção quer 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.

O quadro caracterizador dos polos e recursos ilustra a dimensão da organização cuja intervenção se distribui por 3 polos físicos - Anta, Idanha e Ponte de Anta, caracterizando os serviços implementados em cada polo e os espaços e recursos humanos envolvidos.

2.1 ESQUEMA CONCEPTUAL



2.2. POLOS E RECURSOS

Polos		Serviços	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos Internos	Morada
Polo de Anta Instalações cedidas pela Câmara Municipal de Espinho		<ul style="list-style-type: none"> ☑ Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) ☑ Centro de Atividades Ocupacionais I (CAO I) ☑ Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) ☑ Serviço de Cedência de Produtos de Apoio (SCPA) ☑ Banco Alimentar e de Recursos (BAR) ☑ Intervenção Precoce (IP) ☑ Ações Sociais, culturais e técnicas ☑ Departamento Administrativo-Financeiro ☑ Serviços e Atividades Complementares (SAC) 	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	DAF - 6 CAO - 14* SAD - 10* CRI - 4* IP - 5* Total - 34**	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Polo da Idanha	Centro de Formação e Reabilitação	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Centro de Formação Profissional (CFP) ☑ Serviços e Atividades Complementares (SAC) ☑ Oficinas de Produção (OP) ☑ Centro de Recursos do IEFPP (CR) 	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaços de armazém Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	CFP- 9*	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
Propriedade da Cerciespinho	Centro Residencial Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Departamento Residencial Lar e RA ☑ Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) ☑ Centro de Atividades Ocupacionais II (CAO II) ☑ Serviços e Atividades Complementares (SAC) 	18 Quartos; 4 Gabinetes; 6 Salas de Ativ;1 Ginásio; 17 WC; 3 Cozinhas; 1 Refeitório;2 Salas de estar; 1 Sala de jantar	SR - 24* CAO II- 11* Total - 40**	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Polo da Ponte de Anta - Instalações alugadas/cedidas; TO propriedade		<ul style="list-style-type: none"> ☑ Centro Comunitário (CC) ☑ POAPMC - Programa Operacional Apoio Mais Carenciados ☑ Serviços e Atividades Complementares (SAC) 	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 1 Ginásio 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	CC - 5 Total - 5	Bairro da Ponte de Anta (Bloco 6 e Bloco 1)
* Identifica os serviços em que existem colaboradores que são comuns a outros				84	
**O total de colaboradores não contabiliza duplamente pessoas que estão afetadas a mais que um serviço			Total		

3. PRINCÍPIOS DE AÇÃO

3.1. MISSÃO, VISÃO, VALORES



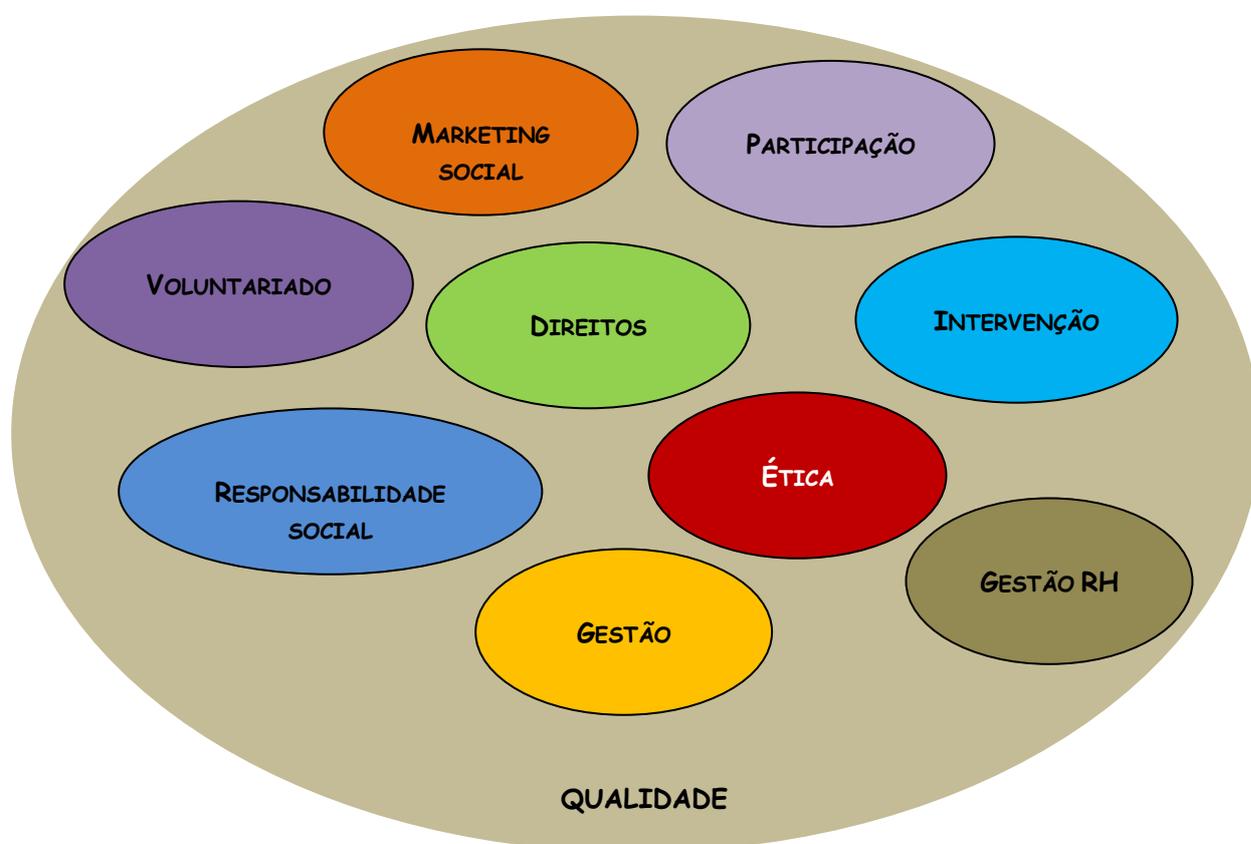
O âmago da Cerciespinho é a sua missão que define toda a atuação e finalidade da intervenção realizada. Os valores orientam os comportamentos de todos os envolvidos na ação diária da cooperativa também presidida pelo ideal da qualidade e abrangência dos serviços e fundamentalmente pela construção da mudança social. Estes 3 vetores articulam-se em torno do cliente, das suas necessidades e expectativas, dos seus direitos e da sua participação na comunidade. Desta forma, a missão, valores e visão, são referentes da atuação e enformam toda a atividade realizada, articulando-se numa estreita interseção com os clientes e significativos permitindo orientar a identificação e promoção de novos serviços bem como a reestruturação dos serviços em funcionamento sempre com o objetivo de assegurar a cidadania e qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social.

Assim, o PAO 2019 é orientado pelos 3 vetores, patentes em todas as ações previstas bem como na abertura a oportunidades que possam surgir durante o ano. Complementarmente o orçamento está subjogado à lógica das atividades, existindo uma preocupação clara com a sustentabilidade, necessária para a manutenção dos serviços indispensáveis aos clientes e à comunidade e sem os quais a missão e a visão não poderão ser cumpridas e implementadas.

3.2. POLÍTICAS

O PAO 2019 rege-se adicionalmente pelas políticas que governam a organização, representadas neste esquema que expressa a centralidade das políticas com relação direta com os clientes, nomeadamente a política de ética e de direitos. Simboliza, ainda, a importância das políticas da participação, responsabilidade social e intervenção como fundamentais na orientação dos serviços fornecidos tendo por base as políticas de gestão, voluntariado, marketing social e gestão dos recursos humanos. Por fim, revela a interação de todas com a política da qualidade que integra e operacionaliza todas relações, ações e comportamentos na Cerciespinho.

De seguida, caracterizamos cada uma das políticas que orientam a intervenção e ação da Cerciespinho, evidenciando a sua operacionalização.



POLÍTICA DE ÉTICA

A Cerciespinho compromete-se a assegurar na articulação com clientes, colaboradores/as, fornecedores, entidades reguladoras/financiadoras e comunidade em geral, a concretização da sua política, através da adoção de comportamentos éticos irrepreensíveis, nos domínios da **Prestação de serviços** (respeito pela dignidade, necessidades, contínuo e com qualidade, desenvolver), **Qualidade de vida** (projeto de vida pessoal, respeito pela sua individualidade, participação social), **Comunicação** (participação, disponibilizar informação), **Privacidade e confidencialidade** (privacidade,

confidencialidade, acesso a toda a informação), **Desenvolvimento pessoal** (equidade), **Comunidade** (dinâmica de trabalho inclusiva), **Fornecedores** (tratamentos justos, claros e imparciais), **Parceiros** (inclusão e coesão social), **Financiadores** (cumprimento de todas as disposições legais, regulamentares e normativas, rigor e transparência).

📌 Esta política orienta o funcionamento dos serviços oferecidos pela organização, nomeadamente no formato de construção da intervenção em Plano de Desenvolvimento individual (PDI) elaborado com o cliente e considerando o seu projeto de vida, a qualidade do serviço, bem com a confidencialidade da informação. Está ainda patente na orientação das relações entre colaboradores e clientes, sendo realizado um acompanhamento regular que verifique e garanta a dignidade e privacidade dos clientes.

POLÍTICA DE DIREITOS

A ação da Cerciespinho orienta-se pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, pela Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e pela Convenção sobre os Direitos da Criança. Estes guias impõem uma promoção ativa de atividades de sensibilização e empowerment dos clientes, de sensibilização da comunidade para os direitos e de diretrizes para definição das atividades e para a atuação dos colaboradores e para a implementação de projetos e ações que concretizem estes ideais.

📌 A execução da política dos direitos é evidente nos serviços que asseguram direitos fundamentais como educação (CRI e CFP), habitação (LR e RA) saúde, segurança social (CC) salientando-se que as ATI e ASCT contribuem decisivamente para a igualdade efetiva dos nossos clientes na comunidade assegurando ainda a liberdade de escolha.

POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO

A participação está instituída como mecanismo base no funcionamento da organização, elemento essencial na dimensão democrática e baseada nos direitos da nossa ação, definindo a forma, momentos e áreas de envolvimento dos clientes e famílias, colaboradores, parceiros, cooperantes e a própria comunidade no planeamento, atividades e avaliação em todos os serviços e âmbitos de atuação.

📌 Esta política é principalmente executada através dos grupos de autorrepresentantes mas ainda evidente na elaboração dos PDI com a participação dos clientes, significativos e colaboradores e operacionalizada em reuniões com clientes, com colaboradores, significativos, parceiros, coordenadores e órgãos de gestão, que de forma muito alargada favorece a participação e a gestão democrática da organização.

POLÍTICA DE INTERVENÇÃO

A intervenção realizada pela Cerciespinho, em todos os serviços que presta, deriva dos domínios das políticas definidas e implementadas ao longo da sua existência, focalizadas nos/as clientes, articuladas com os programas existentes e baseadas na melhoria contínua e permanente atualização das metodologias e estratégias preconizadas, nos seguintes vetores: Conceção e adequação técnica das respostas e serviços aos/às clientes; Inclusão social; Cidadania e qualidade de vida, Individualização, Abrangência e complementaridade, Multidisciplinaridade e trabalho em rede; Inovação e modernização.

📌 A caracterização e funcionamento dos serviços da organização patenteia as metodologias da política de intervenção quer na finalidade dos serviços, na abordagem com base no modelo de qualidade de vida Shallock e da OMS, nas equipas multidisciplinares e na ações de inovação e melhoria que anualmente são realizadas.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Cerciespinho é uma cooperativa de solidariedade social, sem fins lucrativos e uma entidade de Utilidade pública, integrando estes aspetos no seu ADN e traduzindo estes conceitos na sua atuação regular. Assim, assumimos em todas as nossas intervenções:

- Respeito pela Lei e pelos normativos legais, incluindo as cartas de direitos humanos, das crianças e das pessoas com deficiência, como orientação de toda a nossa ação;
- Promoção dos serviços e iniciativas para responder às necessidades dos clientes e da comunidade;
- Implementação de atividades em rede, potenciando sinergias com entidades públicas, privadas e com particulares, assegurando resposta para as necessidades básicas mas não descurando a inclusão das pessoas;
- Preservação e responsabilidade pelo meio ambiente;
- Atuação ética em todos os níveis de funcionamento da organização;
- Desenvolvimento sustentável e inclusivo - criar serviços, manter emprego, apoiar novos clientes e responder a novas necessidades, receber voluntários, apoiar escolas, universidades, Direção Geral Reinserção Social, e outros organismos, formar cidadãos.

📌 Esta política é executada quer através do cumprimento da legislação dos serviços, da legislação do trabalho, da contratação pública e outras orientações implementadas quer no âmbito da intervenção quer da gestão. Acrescem as numerosas parcerias e a interação e trabalho em rede que é visível no funcionamento da organização como a atuação solidária da organização quer em termos de

apoios a outras entidades, à comunidade, sendo exemplo disso a participação nas campanhas do Banco alimentar e outras iniciativas solidárias.

POLÍTICA DE GESTÃO

A política da gestão da Cerciespinho, consiste numa política de gestão integrada, que inclui as vertentes da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social. Desenvolve-se nos Domínios da Qualidade, Sustentabilidade, Eficácia e eficiência na gestão dos recursos, Inovação e modernização, Responsabilidade e estabilidade, Potenciar e amplificar sinergias, Reciclar e recuperar e no Marketing social, aplicáveis à gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais.

📌 Esta política é executada no plano de atividades, na monitorização e no relatório de atividades bem como toda a supervisão contabilística e financeira dos serviços e nos projetos da organização que trazem apoios e respondem a necessidades da comunidade.

POLÍTICA DE VOLUNTARIADO

O voluntariado é inato à Cerciespinho uma vez que desde a sua fundação, todos os órgãos sociais e outras pessoas construíram e desenvolveram a organização com base em contributos de voluntariado, que se mantém até hoje. A política de voluntariado apresenta uma dupla faceta - receber e dinamizar voluntários nas múltiplas atividades da organização e dinamizar o voluntariado dos colaboradores, clientes e significativos e órgãos de gestão numa lógica de contributo da organização para a comunidade. A primeira faceta operacionaliza-se através da receção, visita, encaminhamento e integração dos voluntários nos serviços e atividades que mostram mais interesse e que a organização mais necessita. Pretende-se obter recursos e contributos importantes para as atividades mas igualmente sensibilizar o público em geral para os direitos e necessidades dos nossos clientes reduzindo preconceitos e estereótipos. A segunda faceta operacionaliza-se através da dinamização de iniciativas em que os voluntários são colaboradores da organização, que assumem uma postura ativa de contributo para a comunidade seja em iniciativas nacionais, locais ou de angariação de fundos para a Cerciespinho.

📌 O funcionamento dos órgãos sociais, de muitos dos serviços e as iniciativas de angariação de fundos ou campanhas são exemplos concretos desta política, salientando-se os contributos do trabalho comunitário para as tarefas indiferenciadas e de alguns voluntários para atividades especializadas.

POLÍTICA DE MARKETING SOCIAL

A política de marketing social relaciona-se diretamente com a perspetiva de construção da mudança social patente na visão da Cerciespinho e operacionaliza a causa de inclusão social de todos

os clientes da Cerciespinho. Orienta toda a comunicação interna mas principalmente externa pro forma a educar a comunidade para os direitos, necessidades, expetativas e especificidades das pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social. Traduz-se em ações de divulgação dos serviços, iniciativas e atividades da Cerciespinho no site, facebook e outros suportes bem como nas visitas guiadas realizadas a qualquer membro da comunidade. Acrescem a promoção de causas, nomeadamente a inclusão cultural, social e económica dos nossos clientes através das atividades diárias e outras pontuais que visam esta finalidade.

Esta política orienta-se também para estratégias de sustentabilidade da organização patentes na dinamização de vendas, receção de ofertas e angariação e fundos. A consulta ao nosso site e a listagem de ASCT demonstram a execução contínua e valorizada desta política patente na informação difundida quer internamente quer externamente acrescida de visitas e atividades que visam promover causas sociais.

POLÍTICA DE GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

A política de gestão dos recursos humanos produz um conjunto de orientações estratégicas subjacentes à tomada de decisão, visando atingir a visão e cumprir a missão, respeitando a carta de valores e os normativos éticos de atuação da Cerciespinho. Assim, o capital humano é o núcleo essencial da qualidade da nossa intervenção sendo as pessoas (clientes e colaboradores/as) o valor central da organização. As orientações estratégicas repartem-se e têm implicação em cinco áreas da gestão dos recursos humanos (Suprimento, Aplicação, Manutenção, Formação e Desenvolvimento e Controlo) reproduzindo a política e revelando as orientações estratégicas e operacionais patentes nas características da estrutura e dos modelos de gestão dos recursos humanos.

È operacionalizada em termos de cumprimento do CCT da CNIS e outra legislação, nomeadamente a implementação do planos de HSST e MAP bem como na elaboração dos horários de trabalho e na definição de benefícios sociais aplicados aos colaboradores.

POLÍTICA DE QUALIDADE

A satisfação dos clientes e das outras partes interessadas através da produção de impactos e resultados provenientes dos serviços, das equipas multidisciplinares e das parcerias que implementamos, garantindo os direitos dos clientes e desenvolvendo a capacidade e o desempenho da organização, numa perspetiva de melhoria contínua e inovação. Defendemos o cumprimento, de forma criteriosa e exemplar, dos parâmetros de qualidade, através do envolvimento de todos os colaboradores, procurando a eficiência e eficácia das intervenções e serviços no cumprimento da Visão e da Missão da organização.

📌 A execução é anualmente operacionalizada no plano de atividades, que implementa os objetivos da qualidade, monitorizados e ajustados em termos de inovação e melhoria contínua e avaliados, anualmente em todas as suas áreas e dimensões de resultado e impacto.

4. COMPROMISSO COM A QUALIDADE

A Cerciespinho é uma entidade certificada com o EQUASS Assurance desde 2011, renovada em 2013 e em 2015, balizando a sua intervenção pelos princípios da Qualidade, definidos e desenvolvidos no SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade). O quadro que se segue elenca os princípios e as ações a dinamizar, em 2019, para assegurar a qualidade dos serviços e da gestão numa perspetiva de melhoria contínua.

Princípios	Descrição	Ações
Liderança	Requer a “boa governação” da organização, a promoção da imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação dos serviços - Articulação com os stakeholders - Reuniões (coordenadores, serviços, clientes, SGQ, parceiros, financiadores) - Obtenção de recursos - Responsabilidade social e inclusão
Recursos humanos	Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores e do respetivo desempenho, a sua qualificação e competência, as condições de trabalho e o envolvimento com a organização.	<ul style="list-style-type: none"> - Reestruturação - Formação contínua - Avaliação de desempenho - Estágios /trabalho comunitário
Direitos	Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de autorrepresentação - Ações sociais, culturais e técnicas (ASCT) - Atividades transversais de inclusão (ATI)
Ética	Assenta no compromisso da organização do respeito da dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.	<ul style="list-style-type: none"> - Disseminação do Código de Ética revisto - Ações de sensibilização
Parcerias	Preconiza o trabalho da organização em rede com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade da prestação dos serviços, o qual deve gerar valor acrescentado para todos os parceiros.	<ul style="list-style-type: none"> - Contributos das parcerias com impacto nos clientes e/ou comunidade - Participação em estudos - Projetos em rede/consórcio
Abordagem centrada na pessoa	Remete para a participação e inclusão dos clientes a todos os níveis da organização. Em articulação com outras entidades, envolve-se na promoção dos direitos dos clientes, da igualdade de oportunidades, eliminação das barreiras, sensibilização da sociedade	<ul style="list-style-type: none"> - Serviços e PDI - Novas ofertas de serviços e/ou atividades - Participação de clientes em Atividades Transversais Inclusão - Implementação de Ações Sociais, Culturais e Técnicas

Princípios	Descrição	Ações
Participação	Remete para a necessidade de assegurar os processos de trabalho implementados, orientados pelas necessidades dos clientes, atuais e potenciais, com o objetivo de promover a sua qualidade de vida.	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de autorrepresentantes - Grupos de expressões - Participação de clientes em iniciativas diversas nos vários contextos sociais
Abrangência	Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e adoção de uma visão holística das intervenções, da complementaridade e sinergias entre serviços e do trabalho em parceria.	<ul style="list-style-type: none"> - Sinergias entre serviços - Qualidade de vida - Trabalho multidisciplinar - Novos projetos/serviços/atividades
Orientação para os resultados	Relaciona-se com a necessidade de estabelecer objetivos concretizáveis e mensuráveis, significando benefícios efetivos para os clientes e restantes partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorização/avaliação - Rever mapa de indicadores - Campanhas - Comunicação interna e externa
Melhoria contínua	Atuação sobre os fatores suscetíveis de gerar um desempenho e resultados mais favoráveis para a organização e partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Projetos de inovação e melhoria - Benchmarking - Planos de desenvolvimento e melhoria (Qualidade, HSST, MAP)

5. ESTRATÉGIA 2017/2020

O PE 2017/2020 baseou-se em 4 áreas de atuação centrais para a atividade da Cerciespinho nomeadamente, os clientes e os serviços, a sustentabilidade, o reconhecimento e responsabilidade social e a inovação e desenvolvimento, vertentes que orientam toda a atividade neste período e que estão descritas seguidamente:

📌 Clientes e Serviços - Manter com qualidade os serviços existentes, assegurando a satisfação dos clientes e a sua qualidade de vida. Ampliar os serviços para responder às necessidades identificadas. Formar e aferir o impacto da qualificação nos recursos humanos, reforçando a motivação e a participação dos colaboradores e clientes no planeamento.

Conceitos chave: Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores.

📌 Sustentabilidade - Reforçar a sustentabilidade da organização através da otimização dos gastos e rendimentos e da ampliação dos serviços. Dinamizar estratégias de angariação de fundos assegurando os recursos financeiros, materiais e humanos para os serviços.

Conceitos chave: Ampliação dos serviços; Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos.

📌 Reconhecimento e Responsabilidade Social - Dinamizar a rede de parceiros e as sinergias com entidades públicas e privadas para ampliar os serviços, melhorar a qualidade dos

existentes e promover os direitos dos clientes e o reconhecimento da organização. Desenvolver as práticas institucionais socialmente responsáveis na organização e na comunidade.

Conceitos chave: Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;

Inovação e desenvolvimento - Desenvolver os quadros teóricos e inovar nas metodologias da intervenção, desenvolvendo globalmente a qualidade dos serviços; Melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade.

Conceitos chave: Inovação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.

Estas áreas concretizam-se num mapa de objetivos a atingir para os quatro anos, impondo ao Plano de Atividades de 2019, o alinhamento e prossecução destes eixos estratégicos e das metas previstas, em função do cumprimento e capacidade de execução atingida.

5.1. OPERACIONALIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS

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

Relativamente ao eixo A verificamos que estamos a implementar todos os objetivos mas que as metas previstas relativas à ampliação dos serviços lar e CAO tem que ser reforçadas em 2019 devido aos constrangimentos verificados pela demora de 14 meses do Programa PARES de aprovar a alteração do projeto de CAO III para Lar II, que esperamos ser corrigida em 2019. No entanto perdeu-se uma oportunidade de financiamento em 2018 e consolidamos este objetivo para 2019. Relativamente à transferência do CAO I estamos a intensificar a análise de alternativas dadas as circunstâncias que dificultam a cedência da Escola Anta 3 e terreno anexo. No âmbito da ampliação dos serviços a candidatura a Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) surge como resposta a necessidades em termos de lista de espera e em termos da comunidade e responde ao objetivo de serviços para a doença mental.

B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos

Relativamente a este eixo estamos a cumprir todos os objetivos mas será necessário dinamizarmos a elaboração de projetos dado que o financiamento de infraestruturas que existiu em 2018, para os projetos de Lar e CAO, exigia níveis de maturidade significativos (projetos aprovados). Esta situação e a perda da oportunidade de submeter candidatura exigem maior esforço e atenção em 2019.

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social - Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social

Relativamente ao eixo C estamos alinhados com os objetivos e metas do plano estratégico sendo unicamente uma questão de operacionalizar políticas em ações e atividades no restante do quadriénio, mantendo a implementação dos objetivos previsto e ampliando as metas definidas.

D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Inovação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo

Relativamente a este eixo estamos a cumprir os objetivos previstos sendo que os grandes desafios correspondem às inovações propostas em termos de metodologias e modelos teóricos, dependentes do estabelecimento de dinâmicas com universidades e outras entidades difíceis de incorporar num ritmo de funcionamento dos serviços muito intenso.

6. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O PAO para 2019 tem por base o contexto nacional e local aos níveis político, económico e social. Esta vertente do planeamento é fundamental dado que perspetiva os limites e condicionantes que afetam o planeamento e a intervenção. Representam igualmente os desafios que temos que considerar na elaboração e particularmente na concretização do plano de atividades da Cerciespinho.

6.1. FATORES EXTERNOS

6.1.1. POLÍTICA/LEGAL

📌 Declaração dos direitos Humanos; Declaração dos direitos das Crianças; Convenção dos direitos das Pessoas com Deficiência e Incapacidade; Estratégia Europeia para a deficiência 2010/2020: distância entre conteúdo destes documentos e a concretização dos mesmos e dificuldades de assegurarmos o cumprimento destes princípios;

📌 Orçamento de Estado 2019 e implicações para o funcionamento da Organização - Candidaturas do PROCOOP 2018 para os acordos de SAD, CC, SAAS e IP ainda sem resposta; Possibilidade de uma linha de investimento para infraestruturas e equipamentos sociais;

📌 Incerteza das prioridades ao nível dos apoios públicos e alterações a ocorrer em vários serviços quer ao nível legislativo quer ao nível regulamentar, nomeadamente a revisão dos acordos de RA e do Centro Comunitário/SAAS bem como a ausência de atualização da legislação do CAO; Risco do impacto do envelhecimento nos serviços CAO e Lar decorrentes da existência de serviços para idosos com custos mais baixos para o Estado;

📌 Compromisso de cooperação para o setor solidário - expectativa quer relativamente a aumentos quer à orientações e alterações nos modelos dos serviços;

📌 Quadro Comunitário 2014-2020 - FEEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento) associado à Estratégia Europeia 2020 (crescimento inteligente, sustentável e inclusivo). Possibilidade de financiamentos de serviços, de investimentos em infraestruturas e equipamentos bem como priorização da área da inclusão social, nomeadamente o POISE (Programa Operacional Temático Inclusão Social e Emprego) que continua a funcionar com muitos atrasos e disfuncionalidade.

📌 Prestação social para a Inclusão - alterações nos apoios atribuídos às pessoas com deficiência e riscos para o cálculo das mensalidades;

📌 RGPD (regulamento geral de proteção de dados - riscos e incertezas relativamente à sua monitorização e impactos;

📌 Legislação da Educação Inclusiva - oportunidades e impactos no papel do CRI.

6.1.2. ECONÓMICA

📌 Recuperação lenta da economia e risco de inversão;

📌 Peso do setor solidário nas contas públicas e insegurança na continuidade dos financiamentos atuais; Verificação de algumas restrições orçamentais no setor social;

📌 Situação de equilíbrio económico precário da organização;

■ Continuidade dos baixos rendimentos de grande parte da população, sendo necessário potenciar o empreendedorismo, a agricultura de subsistência e outras estratégias de aumento das receitas das famílias. Dificuldade de combate à exclusão social por causa do "Desemprego Natural"; Necessidade de conceitos inovadores de combate à pobreza e exclusão;

■ Redução dos donativos e da capacidade das organizações se autofinanciarem.

6.1.3. SOCIAL

■ Acentuar dos fenómenos de exclusão social, patentes no abandono escolar, desemprego, inatividade de jovens e adultos, desemprego natural, disfuncionalidade familiar, etc.

■ Envelhecimento da população e inversão da pirâmide etária;

■ Novos serviços sociais decorrentes de alterações demográficas e sociais.

■ Redução nos apoios sociais, quer patente nas prestações sociais quer no financiamento das respostas sociais, com consequências ao nível do aumentar do desfavorecimento de muitos dos nossos clientes, visível nos atrasos nos pagamentos das participações e na resistência ao aumento das mesmas;

■ Necessidade de apoios, frequentemente para satisfazer necessidades básicas;

■ Incapacidade de dar resposta às listas de espera por falta de investimento público e sentimento de grande pressão nas situações de emergência social.

6.1.4. TECNOLÓGICA/AMBIENTAL

■ Problema da acessibilidade aos sistemas tecnológicos (pessoas com deficiência, idosos e analfabetos funcionais);

■ Universalidade da tecnologia (física e conceptual) e risco da concorrência (ex. formação para pessoas com deficiência);

■ Necessidade de implementar processos de gestão racional dos recursos e de sensibilizar a população para esta necessidade;

■ Reciclagem e reutilização como estratégias centrais de eficiência e defesa do ambiente;

■ Potencial de integração de inovações tecnológicas nos serviços sociais mas com custos significativos de manutenção;

■ Potencial de incorporação de metodologias e estratégias científicas decorrentes da participação em estudos e investigações;

■ Potencial de integração tecnológica com impacto ambiental e económico, nomeadamente painéis solares, viaturas a gás e eletricidade, entre outros.

6.2. FATORES INTERNOS

O quadro que se segue sintetiza os principais vetores que condicionam, internamente, a atividade da Organização, salientando-se, ao nível positivo a qualidade e abrangência da intervenção, as equipas, as novas instalações bem como as oportunidades dos fundos comunitários e, negativamente a desadequação e insuficiência do financiamento público, a necessidade de investimentos nas instalações do polo de Anta e em viaturas.

<p><u>Pontos Fortes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dimensão da Cerciespinho, abrangência, diversificação e complementaridade dos serviços; ➤ Especialização, dinamismo e polivalência dos Recursos humanos; ➤ Implementação do sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão; ➤ Satisfação dos clientes e imagem pública positiva da organização; ➤ Capacidade inovadora e adaptativa da organização e boa interação com entidades públicas e privadas; ➤ Boas condições nas instalações do CFP e CRO. 	<p><u>Pontos Fracos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Condições inadequadas das instalações do polo de Anta e CC com instalações de dimensão inadequada; ➤ Parque das viaturas envelhecido; ➤ Inadequação do perfil e n.º de recursos humanos para as necessidades; ➤ Ausência de resposta célere às listas de espera do CAO e do Lar ➤ Precariedade no equilíbrio económico da Organização; ➤ Famílias com baixos rendimentos e pouca capacidade de participar adequadamente nos serviços; ➤ Insuficiência do financiamento dos acordos atípicos; ➤ Aumento na dependência dos subsídios (menor capacidade de angariação de fundos).
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quadro Comunitário 2014-2020 - possibilidade de investimentos (Lar, CAO) e de financiamento de novos serviços (CAVI, CLDS 4ª geração); ➤ Listas de espera do Lar (145 pessoas) e do CAO (75 pessoas) e potencial de crescimento da organização; ➤ EQUASS 2018 ➤ Linha de financiamento de equipamentos sociais (OE 2019); ➤ CME - edifício para substituir polo de Anta; ➤ Candidaturas ao PROCOOP - possibilidade de revisão de alguns acordos e melhoria das condições. 	<p><u>Vulnerabilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dependência do financiamento público e risco de desequilíbrio económico; ➤ Redução da capacidade de geração própria de receitas e de angariação de fundos; ➤ Discriminação dos nossos públicos-alvo. ➤ Revisões legislativas e impactos negativos nos serviços em funcionamento; ➤ Demora nas soluções de transferência do Polo de Anta e necessidade de realizar manutenção; ➤ Políticas de mainstreaming relativamente ao envelhecimento das PCDI.

O conjunto de aspetos do contexto externo e interno condicionam a definição dos fatores críticos na base do Plano de Atividades para 2019, tendo em consideração, ainda, os vetores identificados para o Plano Estratégico para o quadriénio 2017/2020. Assim, a formulação dos objetivos integra os fatores condicionantes aferidos no contexto bem como revela a integração das oportunidades e pontos fortes da organização considerando os riscos inerentes aos pontos fracos e às ameaças identificadas.

7. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O PAO para 2019, alinha um total de 12 objetivos e 52 atividades distribuídas pelos quatro eixos estratégicos identificados no Plano Estratégico de 2017 a 2020.

Os objetivos e atividades destinam-se a assegurar a satisfação das necessidade e a qualidade de vida dos mais de 2000 clientes previstos, distribuídos por 14 serviços em funcionamento acrescido de 3 serviços previstos para iniciar em 2019, num quadro de mais de 100

colaboradores internos e externos, com base num orçamento que vai ultrapassar os 2 milhões de euros.

Assim, no eixo estratégico dos clientes e serviços (A) estão identificados 3 objetivos e 29 atividades, que incluem a qualidade de vida dos clientes através da promoção dos 17 serviços base, da promoção da melhoria contínua das condições de trabalho e a motivação dos colaboradores e ainda a ampliação dos serviços.

Neste objetivo prevemos ainda a implementação, em 2019, do CAVI - Centro de Vida Independente - que irá apoiar, através de Assistentes pessoais, cerca de 30 pessoas com deficiência intelectual, sensorial e motora e com doença mental, aguardando-se a aprovação da candidatura. Destacamos, ainda, no âmbito do PROCCOP a revisão de 2 acordos e o pedido de 2 acordos novos. Assim, prevemos que o SAD aumente de 30 para 35 clientes e o Centro Comunitário aumente o quadro de pessoal e reduza a comparticipação privada da Cerciespinho de 30% para 15%. Por outro lado esperamos ver aprovados e em funcionamento em 2019 os novos acordos de Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), e a Equipa Local de Intervenção (ELI) Espinho.

Neste objetivo destacamos, ainda, as alterações a serem implementadas nos sistemas de formação e desenvolvimento e avaliação de desempenho, decorrentes da revisão do SGQ realizada em 2018. Por fim, mantemos a proposta de projetos inovadores, nomeadamente o Trampol'in que esperamos conseguir financiamento para combater a inatividade e ausência de serviços de muitas pessoas com deficiência e incapacidade.

Relativamente ao eixo da sustentabilidade (B) apresentamos 3 objetivos e 10 atividades todas com o propósito de fomentar a sustentabilidade, o equilíbrio económico e o desenvolvimento da organização. Conseguindo o reequilíbrio económico da organização iremos manter o acompanhamento da evolução do resultado líquido previsional ao longo do ano para aferir a adequabilidade das reformas implementadas e realizar as alterações necessárias. Este eixo integra, ainda, as démarches necessárias para a conclusão do projeto do Lar II e a transferência do CAO I bem como a previsão de aquisição de uma carrinha pro forma a cumprirmos a renovação da frota, iniciada em 2015.

Relativamente ao eixo do reconhecimento e responsabilidade social (C) identificamos 3 objetivos e 7 atividades que integram a vertente das parcerias, da comunicação e da visibilidade das práticas socialmente responsáveis realizadas e a produzir pela Cerciespinho. Destacamos a este nível que o âmbito do Marketing social é cada vez mais importante para as organizações de solidariedade social, como instrumento de divulgação da nossa ação e de partilha de informação. Acresce a

centralidade das práticas socialmente responsáveis quer pela associação direta à nossa Missão quer pela relevância das mesmas para clientes, colaboradores e comunidade.

Por fim, no âmbito do eixo da Inovação e desenvolvimento (D) iremos desenvolver 3 objetivos e 6 atividades relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade que após a adequação ao Sistema EQUASS 2018, pretendemos a renovação da certificação EQUASS. Neste eixo pretendemos melhorar e atualizar o site e manter e ampliar os níveis e a qualidade da divulgação de informação da organização. Por fim, estremos sempre atentos e ativos na identificação de novas metodologias que desenvolvam a qualidade e o impacto dos nossos serviços, traduzindo-se em maior satisfação e qualidade de vida dos clientes.

O PAO para 2019 mantém a estrutura de serviços existentes, prevendo a ampliação das áreas de intervenção, dependente de financiamento principalmente do Quadro Comunitário Portugal 2020. O Conselho de Administração compromete-se a dinamizar as várias equipas de trabalho no sentido de concretizar os objetivos previstos e fazer os ajustes necessários ao plano numa lógica de melhoria e de oportunidades, utilizando os indicadores e metas como balizadores da ação ao longo do ano.

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores	Objetivo A1		
	<i>Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços</i>		
	Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
	A.1.1. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de Clientes = >2000 - Grau de execução dos objetivos do PDI = 90% - Grau médio de concretização do PDI=80% - Taxa de reclamações por serviço <2% - Taxa de realização do Plano de reuniões da equipa de gestão (28 reuniões /ano) - 100% - Impacto dos programas e serviços na sociedade - Impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida - Taxa de integrações socioprofissionais - Taxa de sucesso escolar - Taxa de transferência para a Sociedade - N.º de Ações por tipo - => 100 -N.º de participantes - 11.000 - Taxa média de satisfação => 85% - Taxa de participação nas ATI - N.º de clientes que participam - N.º de pessoas apoiadas pelo POAPMC: 40 -N.º de pessoas apoiadas pelo SAAS - N.º de clientes do CAVI - 30 	Jan /D DG, C,T Colaboradores
	A.1.2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais		
	A.1.3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário		
	A.1.4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário		
	A.1.5. Implementação do Programa de Intervenção do Lar Residencial		
	A.1.6. Implementação do Programa de Intervenção da Residência Autónoma		
	A.1.7. Implementar a ELI Espinho		
	A.1.8. Implementação do Serviço de cedência de produtos de apoio		
	A.1.9. Implementação do Serviço de Banco Alimentar e de Recursos		
	A.1.10. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção		
	A.1.11. Implementação do Centro de Recursos do IIEFP		
	A.1.12. Implementação do Centro de Recursos para a Inclusão		
	A.1.13. Implementação do Serviço de Produção		
	A.1.14. Implementação da Intervenção Precoce		
	A.1.15. Realização de 100 Ações sociais, culturais e técnicas		
	A.1.16. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.		
	A.1.17. Implementar as atividades transversais de inclusão		
	A.1.18. Implementar colónia de férias para os clientes do CAO/Lar		
	A.1.19 Implementação do POAPMC		
	A.1.20 Implementação do SAAS		
	A.1.21 Implementação do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI)		

Objetivo A2 <i>Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento;</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
A.2.1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação =3/grupo colaboradores	Jan /D DG,C
A.2.2 - Implementar um sistema de avaliação do resultado da formação	- Taxa de variação da avaliação de desempenho	Jan a Jul - DG/C
A.2.3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST, MAP e manutenção executados	Jan /D DG, C
A.2.4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5	Fev /DG,C
A.2.5. Fomentar a participação e motivação dos colaboradores	- Taxa média de participação dos colaboradores (reuniões, ASCT, ATI, formação) - 85% - Taxa de satisfação dos colaboradores = 75% Taxa de absentismo dos colaboradores= <3%	D; DG, C
Objetivo A3 <i>Ampliar a área de intervenção da Cerciespinho através da implementação de novos serviços;</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
A.3.1. Desenvolver um projeto de fórum socio-ocupacional	Elaboração do projeto	Jan; D/DG,C
A.3.2. Desenvolver modelos teóricos na base dos serviços	Programas de intervenção revistos - 6	Jan; A /DG,C
A.3.3. Desenvolver e submeter candidatura do Trampol-in	Identificação de um parceiro/financiador	Jan; D /DG,C

B. Sustentabilidade – Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos;	Objetivo B1 <i>Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização</i>		
	Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
	B.1.1. Realizar 10 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas: => 10 iniciativas; 18.500€	Jan/Dez, CA, DG,C
	B.1.2. Obter patrocínios/financiamentos para os investimentos.	- N.º de pedidos = >8 - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	Jan/ Dez CA; DG
	B.1.3. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Financeira	Jan/D-DG, CoC,
	B.1.4. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir os pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso	Jan/ Dez DG,DAF
	B.1.5. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho	- Resultados Líquidos do exercício: = €12.470,16	Jan/D - DG, DAF
	B.1.6. Otimizar a estrutura de gastos e rendimentos da Organização	- Grau de Execução Orçamental;- Autonomia Financeira - Resultados Líquidos da organização;- Liquidez imediata	Jan/D - DG, DAF
	B.1.7.- Reestruturar atividades e serviços	- Taxa de autofinanciamento;- Taxa de endividamento - Peso dos gastos com colaboradores	
	Objetivo B2 Realizar candidaturas para o financiamento do Lar II e para a readaptação das instalações da antiga Escola Anta 3, para a transferência do CAO I;		
	B.2.1. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial	- Aprovação da alteração do projeto no PARES e aprovação do projeto na Segurança Social e na CME	Jan/D- CA, DG+C
	B.2.2. Negociar uma solução para transferência do CAO I	- Cedência de um instalações/terreno	Jan/D- CA, DG+C
	Objetivo B3 Melhorar as condições de transporte dos clientes e de trabalho dos colaboradores, renovando a frota		
	Adquirir 1 /2 viaturas	N.º de viaturas adquiridas - CAO - 1 N.º viaturas adquiridas - ELI - 1	DG

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social - , Trabalho em rede; Desenvolvimento das parcerias, Comunicação e Marketing social;	Objetivo C1		
	<i>Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização</i>		
	Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
	C.1.1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI...)	- N.º de reuniões presenciadas => 10	Jan /D, DG, C,T
	C.1.2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações => 3	Jan /D, DG, C,T
	C.1.3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros => 100 ; - N.º de reuniões com parceiros	Jan /D ,DG, C, T
	C.1.4. Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações: => 350	Jan /D DG, C, T
	Objetivo C2		
	<i>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;</i>		
	Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
	C.2.1. Realizar ações sociais e técnicas	N.º de ações sociais e técnicas implementadas	Jan; D DG/C/T
		Taxa de realização de reuniões internas - 100%	
	C.2.2. Implementar novas modalidades de participação Clientes e famílias no planeamento da organização	- N.º de reuniões famílias e colaboradores=> 2 - N.º de sugestões integradas no PA	Mar e Out DG/C
	Objetivo C3		
	<i>Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis na organização e na comunidade</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.	
C.3.2. Implementar o Plano de práticas socialmente responsáveis	Listagem de práticas socialmente responsáveis	Jan; D DG/C/T	

D. Inovação e desenvolvimento – Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.	Objetivo D1 <i>Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao sistema EQUASS 2018</i>		
	Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
	D.1.1. Conceber e implementar um plano de desenvolvimento da qualidade para o nível de comprometimento com a excelência	- Implementar o plano de desenvolvimento da qualidade - Taxa de cumprimento de 100% - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento	Jan /D; Dg, C, T, colaboradores
	D.1.2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento	Jan. a D DG, C, T, Colaboradores
	D.1.3. Realizar 5 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do PD01/2/3/4/5 - 0 inconformidades	Set./Out., DG e C
	D.1.4 Realizar a auditoria externa de certificação	- Auditoria realizada - Certificação da Cerciespinho	Out 2018
	Objetivo D2 <i>Aumentar o número e abrangência das publicações no site e no facebook;</i>		
	Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
	D.2.1. Dinamizar a operacionalização das políticas de voluntariado, mecenato e marketing social e participação;	N.º de ações de melhoria do site N.º de ações realizadas	Jan/D, - DG,C; T, M
	Objetivo D3 <i>Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras na intervenção em vários serviços;</i>		
	D.3.1. Elaborar 6 ações de melhoria 5 ações de inovação	- Taxa de cumprimento das ações	Jan/D, - DG,C; T

8. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

Atividades	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Intervenção precoce - ELI feira/Arouca												
Centro de recursos para a Inclusão												
Centro de Recursos iefp												
Centro de Formação Profissional												
Centro de Atividades Ocupacionais												
Oficinas de Produção												
Lar Residencial												
Residência Autónoma												
Serviço de Apoio Domiciliário												
Serviço de cedência de Produtos de Apoio												
Centro Comunitário												
Banco de Alimentos e Recursos												
Serviços de Produção												
POAPMC												
Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social												
Intervenção precoce - ELI Espinho												
Centro de Apoio à Vida Independente												
Departamento administrativo-Financeiro												
Reuniões Coordenadores	10	7	7	10	9	6	10		5	10	7	5
Reuniões de Serviços	16	14	13	17	15	12	17		11	16	13	11
Formação				18						31		
Reuniões da Qualidade	25		22		24	28			20		22	
Férias			4	22				5 a 30				24,26,31

 Férias dos colaboradores e encerramento total ou parcial dos serviços:  Dias de formação comuns

4 Mar; 22 de Abril, 24, 26 e 31 de Dezembro e 2 de Janeiro - CAO, DAF, CC; DFP;-

5 a 30 de Agosto - DFP*; CAO*: CC* (*encerramento de parte do serviço) ; O CAO só encerra totalmente de 26 a 30 de Agosto.

Os serviços Residenciais/SAD beneficiam de 25 dias mas elaboram plano de férias sem encerramento;

RC - reunião coordenadores; RS - Reunião de serviços; RQ - Reunião da qualidade

9. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

A inovação e melhoria contínua são dois elementos estruturantes na promoção do desenvolvimento da organização como um todo e especificamente da qualidade dos serviços percecionados pelas partes interessadas. Os planos identificados permitem atuar sobre um conjunto de fatores essenciais sendo que é possível serem acrescentadas outras áreas em função das necessidades/oportunidades que surjam.

Ação	Tipo	Responsável	Período
Desenvolvimento dos modelos teóricos na base dos serviços prestados	Inovação	DG e Coordenadores	Ao longo do ano
Implementação do modelo para projetos de vida independente	Inovação	DG e Coorden. CAVI	Ao longo do ano
Desenvolvimento de projetos orientados para necessidades identificadas e em função de oportunidades de parceria ou financiamento	Inovação	DG e Coordenadores	Ao longo do ano
Implementação do projeto Trampol- <i>in</i>	Inovação	DG e Coorden. CFP	Ao longo do ano
Implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade	Melhoria	DG e Coordenadores	Ao longo do ano
Elaboração e implementação do plano de Higiene, segurança e Saúde no Trabalho e MAP	Melhoria	DG e Coordenadores	Ao longo do ano
Implementação do Plano de Manutenção	Melhoria	DG e Coordenadores	Ao longo do ano
Implementação dos planos de Cidadania e de Responsabilidade Social	Melhoria	DG e Coordenadores	Ao longo do ano
Gestão dos RH em termos de envelhecimento.	Melhoria	DG, coord. e resp. dos RH	Ao longo do ano

10. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação do desempenho fornece informação acerca dos processos desenvolvidos pela organização, tanto em termos de resultados como de risco. A eficácia de qualquer estratégia de controlo depende, entre outras coisas, da adequação das medidas de desempenho desenvolvidas e de um sistema de medição de desempenho bem estruturado, focalizado no incremento da eficiência e na eficácia dos processos e dos serviços, através da sua otimização.

Periodicidade	Instrumentos
Diária (e também pontual)	<ul style="list-style-type: none"> 📅 Registos diversos diários (presença, transportes, refeições, registos de administração terapêutica, consultas e exames, registos de contatos e reuniões com clientes e famílias, registos de atividades e sumários, atas de reuniões internas e externas com parceiros e entidades privadas e públicas, requisições para fornecedores, informações para financiadores, circulares internas e orientações técnicas, registos financeiros e de contabilidade, requisições de material e encomendas, requisições/lista de necessidades de manutenção, pedidos de reembolso, processos CCP, registos de visitas, estágios, estudos e trabalho comunitário, ofícios, e-mail, notícias)
Semanal	<ul style="list-style-type: none"> 📅 Mapa de transportes 📅 Mapa de compras

Periodicidade	Instrumentos
Mensal	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Reuniões de coordenadores ☐ Reuniões de equipas ☐ Análise mensal de balancetes ☐ Mapa de refeições ☐ Processamentos (salarial, bolsas, mensalidades, contabilidade, tesouraria) ☐ Estudo económico-financeiro ☐ Mapa mensal de tesouraria
Semestral	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Tableau-de-bord, ☐ Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação; ☐ Avaliação dos PDI dos Clientes.
Anual	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Plano de Atividades ☐ Plano anual de manutenção, MAP e HSST ☐ Relatório único ☐ Mapa frequência da formação profissional ☐ Quadro síntese RH ☐ Quadro de Indicadores ☐ Avaliação de Satisfação dos clientes e colaboradores ☐ Avaliação de desempenho ☐ Avaliação da formação ☐ Avaliação dos PDI dos Clientes ☐ Quadros síntese dos contributos dos parceiros, das ações de inovação e melhoria, das ATI e das ASCT, dos apoios do BAR, das sugestões e reclamações ☐ Horários de atividades ☐ Cronograma de funcionamento e interrupções ☐ Relatório de Atividades e Contas ☐ Prestação de informação financeira ☐ Auditorias Internas; ☐ Avaliação de Satisfação dos parceiros ☐ Certificações externas (SS, EQUASS, DGERT, ...)

São domínios fundamentais de incidência das ações de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

- ☐ A eficácia dos serviços prestados e a eficiência dos recursos envolvidos;
- ☐ Impacto dos programas e serviços na sociedade;
- ☐ Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade;
- ☐ A eficácia do sistema de gestão na perspetiva da intervenção, Infraestruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

O PAO apenas será formalmente revisto nos casos previstos. Caso não seja revisto, a alteração de objetivos/ metas apenas será refletida no respetivo relatório. Nas alterações a nível operacional, as revisões serão efetuadas com base no Sistema de Melhoria Contínua.

11. CONTA DE EXPLORAÇÃO

PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

11.1. MEMÓRIA DESCRITIVA

1. O orçamento apresentado para os vários serviços e atividades a desenvolver em 2019 tem o seu grande enfoque na sustentabilidade, suportado numa planificação estratégica que atenta sempre à responsabilidade social e ao cumprimento da Missão. É apresentado numa linha de continuidade das várias respostas e ajustamento ao financiamento, que é necessário assegurar para ser mantida a viabilidade económico-financeira, sem descurar outras soluções que possam surgir no decorrer do ano, seja para reforço do financiamento existente seja para investir em novos projetos que se considerem pertinentes e viáveis.

2. O valor do orçamento global de Gastos é de €2.197.090,19 e o valor do orçamento global de Rendimentos é de €2.209.560,35. O Resultado Líquido é de €12.470,16.

3. Os pressupostos para a elaboração deste orçamento foram os seguintes:

3.1. Compras/Fornecimento e serviços externos - os gastos com funcionamento foram calculados com base nos valores médios de despesa até setembro de 2018, tendo sido aplicado um cálculo estimativo para o funcionamento em 12 meses.

3.2. Gastos com Pessoal- o cálculo dos ordenados foi feito atendendo aos valores atuais em vigor com previsão de aumento de 1,5% para ordenados até 650 euros e 1% para os que se situam acima deste valor. O cálculo para retribuições correspondentes ao ordenado mínimo foi feito para 600 euros. Os encargos sociais obrigatórios a cargo da entidade empregadora foram calculados à taxa de 22,3%, o subsídio de alimentação mantém-se nos 4,33 euros diários atuais e o seguro de acidentes de trabalho foi calculado à taxa de 1,4%.

3.3. Gastos de Depreciação e de Amortização - estes gastos foram calculados tendo em conta tanto o valor das depreciações contabilizadas em dezembro de 2017, bem como o valor de investimento realizado em 2018.

3.4. Outros Gastos e Perdas - estes gastos, de natureza variada, foram calculados com base nos valores médios de despesa deste ano: cotizações, gratificações a clientes ou a campanha pirilampo mágico.

3.5. Prestação de serviços - o cálculo foi feito com base no valor expectável a receber de mensalidades referente aos serviços de CAO, Apoio Domiciliário, Lar e Residência Autónoma.

3.6. Subsídios, doações e legados à exploração

3.6.1. O orçamento para os vários serviços com acordo celebrado com a segurança social (CAO, Centro Comunitário, SAD, Lar, Residência Autónoma e Intervenção Precoce) foram elaborados numa lógica de continuidade do modelo até agora implementado, prevendo-se um aumento da comparticipação em 2%. O orçamento para o PAC está de acordo com o valor aprovado pela segurança social para 2019 como apoio complementar ao POAPMC.

3.6.2. O orçamento para o serviço "Centro de Recursos para a Inclusão" corresponde ao valor aprovado pela DSRN e contempla a intervenção nos Agrupamentos de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida e Dr. Manuel Laranjeira.

3.6.3. As candidaturas ao Fundo Social Europeu resultam nos seguintes serviços:

📌 "Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades" - a candidatura foi aprovada este ano, tendo as ações iniciado em abril. O término do projeto é dezembro de 2020. O orçamento aqui apresentado corresponde ao valor aprovado pelo POISE para 2019 e dá total cobertura à oferta formativa do CFP.

📌 POAPMC - "Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas" - a candidatura foi submetida em 2017, para um período de execução de setembro de 2017 a novembro de 2019, sendo a ADCE a entidade coordenadora do projeto. O orçamento corresponde ao valor aprovado para o ano 2019.

📌 CAVI - "Centro de Apoio à Vida Independente" - este novo serviço resulta de uma candidatura no modo de projeto piloto, uma vez que corresponde a uma intervenção diferenciada e a um modelo inovador de prestar o serviço ao cliente no contexto do próprio e "à medida" das necessidades de cada um. A candidatura foi submetida em maio de 2018, para um período de funcionamento desde setembro de 2018 a agosto de 2021. Neste momento ainda aguarda aprovação do programa. Os valores aqui apresentados correspondem aos cálculos para 2019 integrantes da candidatura.

3.6.4. A candidatura de Centro de Recursos para o ano 2019 será submetida durante o mês de novembro ao Instituto de Emprego e Formação Profissional. O orçamento apresentado corresponde ao valor aprovado para 2018, uma vez que a esta data não se fizeram cálculos para a nova candidatura, já que o IEFP ainda não forneceu o número de destinatários para a sua elaboração.

3.6.5. Prevê-se receber do Instituto de Turismo de Portugal o valor de 10.000,00 euros, resultante das verbas do jogo.

3.7. **Outros rendimentos e Ganhos** - destacam-se os principais, como: serviços sociais (serviço de bar e refeitório), aluguer de equipamento, Campanha Pirlampo Mágico, Exposições/Eventos/Festas de angariação de fundos, quotizações de associados, coimas judiciais, donativos, imputação de subsídios ao investimento e consignação de IRS/IVA.

3.8. **O orçamento de "Resultados Financeiros"** prevê rendimentos relativos a depósitos a prazo efetuados no Montepio. Os gastos referem-se ao pagamento de juros do empréstimo de mútuo de 400.000 euros do Banco Santander e do crédito de cerca de 33.000 euros da Mercedes Benz Financial Services para a aquisição da viatura Mercedes de 9 lugares, sendo de assinalar que este último termina em agosto de 2019.

Esta situação também se aplica à viatura Ford Courier de 5 lugares, cujo leasing também termina em agosto. No entanto, estes juros não estão aqui previstos, mas no orçamento da Intervenção Precoce, uma vez que esta viatura foi adquirida para uso deste serviço.

11.2. CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL PARA 2019	
GASTOS	TOTAL
(61) Custo das mercadorias vendidas	26.150,00
(62) Fornecimentos e serviços externos	437.215,29
<i>(621) Subcontratos</i>	150.465,00
<i>(622) Serviços especializados</i>	126.778,96
<i>(623) Materiais</i>	18.570,00
<i>(624) Energia e fluidos</i>	75.850,00
<i>(625) Deslocações, estadas e transportes</i>	2.960,00
<i>(626) Serviços diversos</i>	48.141,33
<i>(628) Outros serviços</i>	14.450,00
(63) Gastos com pessoal	1.532.146,76
<i>(631) Remunerações</i>	1.233.788,74
<i>(634) Indemnizações</i>	300,00
<i>(635) Encargos sobre remunerações</i>	255.249,87
<i>(635) Fundo de garantia de comp.trab.</i>	120,00
<i>(636) Seguros de acidentes de trabalho</i>	16.948,15
<i>(638) Outros gastos</i>	25.740,00
(64) Gastos de depreciação e de amortização	97.335,00
(68) Outros gastos e perdas	98.663,14
(69) Gastos e perdas de financiamento	5.580,00
TOTAL DE GASTOS	2.197.090,19
RENDIMENTOS	
(71) Vendas	0,00
(72) Prestações de serviços	185.000,00
(75) Subsídios à exploração	1.922.210,35
<i>1. Instituto da Segurança Social</i>	1.153.757,65
<i>2. DGEsTE- DSR Norte</i>	35.155,00
<i>3. POAPMC</i>	1.357,99
<i>4. POISE- CAVI</i>	222.378,88
<i>5. POISE - Formação profissional</i>	475.181,65
<i>6. IEFP</i>	24.379,18
<i>7. Instituto de Turismo de Portugal</i>	10.000,00
(78) Outros rendimentos e ganhos	102.050,00
(79) Juros, dividendos e outros rendimentos simil.	300,00
TOTAL DE RENDIMENTOS	2.209.560,35
RESULTADO LIQUIDO	12.470,16

11.3. ORÇAMENTOS SINTÉTICOS POR SERVIÇO/PROJETO

RESPOSTAS	PERÍODO	Nº CLIENTES	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO
CAO I	janeiro - dezembro	35	225.907,97	246.576,45	20.668,48
CAO II	janeiro - dezembro	30	199.506,43	209.208,38	9.701,95
Serviço de Apoio Domiciliário	janeiro - dezembro	30	201.329,26	199.490,74	-1.838,52
Centro Comunitário	janeiro - dezembro	980	141.249,01	112.966,02	-28.282,99
Lar Residencial	janeiro - dezembro	25	374.695,16	381.700,33	7.005,17
Residência Autónoma	janeiro - dezembro	5	77.603,71	76.549,65	-1.054,06
Intervenção Precoce	janeiro - dezembro	80	107.680,15	108.705,28	1.025,13
Centro de Recursos para a Inclusão	janeiro - dezembro	65	35.155,00	35.155,00	0,00
POAPMC	janeiro - novembro	44	1.357,99	1.357,99	0,00
PAC	janeiro - novembro	44	1.360,80	1.360,80	0,00
CAVI	janeiro - dezembro	30	222.378,88	222.378,88	0,00
Formação Profissional	janeiro - dezembro	70	475.181,65	475.181,65	0,00
Centro de Recursos	janeiro - dezembro	15	24.379,18	24.379,18	0,00
Serviços Complementares	janeiro - dezembro	N.A.	8.910,00	33.000,00	24.090,00
Outros Gastos e Rendimentos	janeiro - dezembro	N.A.	94.895,00	81.250,00	-13.645,00
Resultados Financeiros	janeiro - dezembro	N.A.	5.500,00	300,00	-5.200,00
TOTAL			2.197.090,19	2.209.560,35	12.470,16

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS 1			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	3.400,00	(71) VENDAS	
		Produtos acabados e intermédios	
TOTAL (31)	3.400,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	17.000,00	Mensalidades	23.500,00
Exploração refeitório	17.000,00		
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	7.690,00	TOTAL (72)	23.500,00
Trabalhos especializados	150,00	(75) SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	90,00	ISS	223.076,45
Vigilância e segurança	250,00	TOTAL (75)	223.076,45
1. Honorários	800,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	800,00	Outros rendimentos suplementares	
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros			
2. Conservação e Reparação	6.400,00		
2.1 Veículos	5.000,00		
2.2 Edifícios	500,00		
2.3 Equipamento	900,00		
Outros			
(623) MATERIAIS	1.280,00		
Ferramentas e utensílios	350,00		
Material de escritório	480,00		
Material pedagógico	450,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	9.650,00		
Eletricidade	4.200,00		
Combustíveis	3.600,00		
Água	750,00		
Gás	1.100,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	350,00		
Deslocações e estadas	350,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	2.840,00		
Rendas e alugueres	150,00		
Comunicação	300,00		
3. Seguros	890,00		
3.1 Acidentes pessoais	60,00		
3.2 Automóvel	500,00		
3.3 Multirriscos	300,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	15,00		
Limpeza, higiene e conforto	1.500,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	1.950,00		
Saúde	300,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	1.600,00		
Outros	50,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	40.760,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	146.061,63		
Encargos sobre remunerações	30.252,73		
Seguro de acidentes de trabalho	1.883,61		
1. Outros Gastos	400,00		
1.1 Formação profissional	50,00		
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho	350,00		
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	178.597,97		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis	2.500,00		
TOTAL (64)	2.500,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações	650,00		
TOTAL (68)	650,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	225.907,97	TOTAL (71+72+75+78)	246.576,45
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	20.668,48		

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS 2			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Gêneros Alimentares	1.900,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	1.900,00	Produtos acabados e intermedios	
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	17.600,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório	17.600,00	Mensalidades	18.000,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	6.090,00	TOTAL (72)	18.000,00
Trabalhos especializados	300,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	90,00	ISS	191.208,38
Vigilância e segurança	100,00	TOTAL (75)	191.208,38
1. Honorários	850,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	700,00	Outros rendimentos suplementares	
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros	150,00		
2. Conservação e Reparação	4.750,00		
2.1 Veículos	3.600,00		
2.2 Edifícios	800,00		
2.3 Equipamento	350,00		
Outros			
(623) MATERIAIS	1.270,00		
Ferramentas e utensílios	250,00		
Material de escritório	320,00		
Material pedagógico	700,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	8.350,00		
Eletricidade	2.900,00		
Combustíveis	2.300,00		
Água	550,00		
Gás	2.600,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	220,00		
Deslocações e estadas	220,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	2.675,00		
Rendas e alugueres	100,00		
Comunicação	350,00		
3. Seguros	875,00		
3.1 Acidentes pessoais	50,00		
3.2 Automóvel	300,00		
3.3 Multirriscos	500,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	1.350,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	1.750,00		
Saúde	100,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	1.600,00		
Outros	50,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	37.955,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	128.384,93		
Encargos sobre remunerações	26.537,68		
Seguro de acidentes de trabalho	1.653,82		
1. Outros Gastos	300,00		
1.1 Formação profissional	50,00		
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho	250,00		
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	156.876,43		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis	2.100,00		
TOTAL (64)	2.100,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Taxas	75,00		
Gratificações	600,00		
TOTAL (68)	675,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	199.506,43	TOTAL (71+72+75+78)	209.208,38
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	9.701,95		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	3.300,00	(71) VENDAS	
		Produtos acabados e intermedios	
TOTAL (31)	3.300,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	34.550,00	Mensalidades	56.000,00
Exploração refeitório	34.550,00	TOTAL (72)	56.000,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	8.075,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Trabalhos especializados	100,00	ISS	143.490,74
Publicidade e propaganda		TOTAL (75)	143.490,74
Vigilância e segurança	35,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1. Honorários	2.160,00	Outros rendimentos suplementares	
1.1 <i>Jurista</i>	600,00	TOTAL (78)	0,00
1.2 <i>HST</i>			
1.3 <i>Monitores/formadores</i>			
1.4 <i>Outros</i>	1.560,00		
2. Conservação e Reparação	5.780,00		
2.1 <i>Veículos</i>	5.500,00		
2.2 <i>Edifícios</i>	200,00		
2.3 <i>Equipamento</i>	80,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	700,00		
Ferramentas e utensílios	150,00		
Material de escritório	550,00		
Material pedagógico			
(624) ENERGIA E FLUIDOS	7.550,00		
Eletricidade	800,00		
Combustíveis	5.500,00		
Água	100,00		
Gás	1.150,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	120,00		
<i>Deslocações e estadas</i>	120,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	5.005,00		
Rendas e alugueres	150,00		
Comunicação	200,00		
3. Seguros	955,00		
3.1 <i>Acidentes pessoais</i>	0,00		
3.2 <i>Automóvel</i>	900,00		
3.3 <i>Multirriscos</i>			
3.4 <i>Responsabilidade Civil</i>	40,00		
3.5 <i>Equipamento</i>	15,00		
Limpeza, higiene e conforto	3.700,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	150,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais	50,00		
Outros	100,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	56.150,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	115.172,83		
Encargos sobre remunerações	23.835,06		
Seguro de acidentes de trabalho	1.391,37		
1. Outros Gastos	380,00		
1.1 <i>Formação profissional</i>	50,00		
1.2 <i>Fardamento</i>	80,00		
1.3 <i>Medicina no trabalho</i>	250,00		
1.4 <i>Deslocações</i>			
TOTAL (63)	140.779,26		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis	1.100,00		
TOTAL (64)	1.100,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações			
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	201.329,26	TOTAL (71+72+75+78)	199.490,74
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-1.838,52		

CENTRO COMUNITÁRIO			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	550,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	550,00	Produtos acabados e intermedios	
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	0,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório		Mensalidades	
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	14.750,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	100,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda		ISS	112.966,02
Vigilância e segurança	50,00	TOTAL (75)	112.966,02
1. Honorários	12.350,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	350,00	Outros rendimentos suplementares	
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	12.000,00		
1.4 Outros			
2. Conservação e Reparação	2.250,00		
2.1 Veículos	1.250,00		
2.2 Edifícios	500,00		
2.3 Equipamento	500,00		
Outros			
(623) MATERIAIS	3880,00		
Ferramentas e utensílios	180,00		
Material de escritório	2500,00		
Material pedagógico	1200,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	3650,00		
Eletricidade	2200,00		
Combustíveis	750,00		
Água	450,00		
Gás	250,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	50,00		
Deslocações e estadas	50,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	5295,00		
Rendas e alugueres	2250,00		
Comunicação	1600,00		
3. Seguros	545,00		
3.1 Acidentes pessoais	220,00		
3.2 Automóvel	150,00		
3.3 Multirriscos	80,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	80,00		
Limpeza, higiene e conforto	900,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	1630,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais	1350,00		
Outros	280,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	29255,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	89142,56		
Encargos sobre remunerações	18794,90		
Seguro de acidentes de trabalho	1176,55		
1. Outros Gastos	350,00		
1.1 Formação profissional	150,00		
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho	150,00		
1.4 Deslocações	50,00		
TOTAL (63)	109464,01		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis			
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações	1980,00		
TOTAL (68)	1980,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	141249,01	TOTAL (71+72+75+78)	112.966,02
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-28282,99		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

LAR RESIDENCIAL			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	7.500,00	(71) VENDAS	
		Produtos acabados e intermedios	0,00
TOTAL (31)	7.500,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	31.720,00	Mensalidades	80.000,00
Exploração refeitório	31.720,00		
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	14.170,00	TOTAL (72)	80.000,00
Trabalhos especializados	5.500,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda		ISS	301.700,33
Vigilância e segurança	300,00	TOTAL (75)	301.700,33
1. Honorários	2.070,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	1.750,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros	320,00		
2. Conservação e Reparação	6.300,00		
2.1 Veículos	2.500,00		
2.2 Edifícios	2.800,00		
2.3 Equipamento	1.000,00		
Outros			
(623) MATERIAIS	1.250,00		
Ferramentas e utensilios	650,00		
Material de escritório	550,00		
Material pedagógico	50,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	21.800,00		
Eletricidade	8.400,00		
Combustíveis	2.800,00		
Água	2.600,00		
Gás	8.000,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	400,00		
Deslocações e estadas	400,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	16.505,00		
Rendas e alugueres	130,00		
Comunicação	1.600,00		
3. Seguros	2.275,00		
3.1 Acidentes pessoais	50,00		
3.2 Automóvel	1.100,00		
3.3 Multirriscos	1.100,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	12.500,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	2.130,00		
Saúde	1.800,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	80,00		
Outros	250,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	87.975,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	227.474,95		
Encargos sobre remunerações	46.463,69		
Seguro de acidentes de trabalho	2.826,52		
1. Outros Gastos	800,00		
1.1 Formação profissional	50,00		
1.2 Fardamento	200,00		
1.3 Medicina no trabalho	550,00		
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	277.565,16		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis	1.500,00		
TOTAL (64)	1.500,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Taxas	155,00		
TOTAL (68)	155,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	374.695,16	TOTAL (71+72+75+78)	381.700,33
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	7.005,17		

RESIDÊNCIA AUTÓNOMA			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	4.000,00	(71) VENDAS	
	4.000,00	Produtos acabados e intermedios	
TOTAL (31)	4.000,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	0,00	Mensalidades	5.300,00
Exploração refeitório			
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	2.150,00	TOTAL (72)	5.300,00
Trabalhos especializados	1.000,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda		ISS	71.249,65
Vigilância e segurança	25,00	TOTAL (75)	71.249,65
1. Honorários	425,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	400,00	Outros rendimentos suplementares	
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros	25,00		
2. Conservação e Reparação	700,00		
2.1 Veículos	250,00		
2.2 Edifícios	400,00		
2.3 Equipamento	50,00		
Outros			
(623) MATERIAIS	190,00		
Ferramentas e utensílios	50,00		
Material de escritório	140,00		
Material pedagógico	0,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	3.900,00		
Eletricidade	2.100,00		
Combustíveis	250,00		
Água	350,00		
Gás	1.200,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	20,00		
Deslocações e estadas	20,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	1.340,00		
Rendas e alugueres	50,00		
Comunicação	350,00		
3. Seguros	190,00		
3.1 Acidentes pessoais	10,00		
3.2 Automóvel	70,00		
3.3 Multirriscos	100,00		
3.4 Responsabilidade Civil			
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	750,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	280,00		
Saúde	100,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	130,00		
Outros	50,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	7.880,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	53.849,80		
Encargos sobre remunerações	10.934,48		
Seguro de acidentes de trabalho	684,43		
1. Outros Gastos	240,00		
1.1 Formação profissional			
1.2 Fardamento	50,00		
1.3 Medicina no trabalho	150,00		
1.4 Deslocações	40,00		
TOTAL (63)	65.708,71		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis			
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Taxas	15,00		
TOTAL (68)	15,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	77.603,71	TOTAL (71+72+75+78)	76.549,65
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-1.054,06		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

INTERVENÇÃO PRECOCE			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares		(71) VENDAS	
TOTAL (31)	0,00	Produtos acabados e intermedios	
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	0,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório		Mensalidades	
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	1.520,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	180,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda		ISS	108.705,28
Vigilância e segurança	40,00	TOTAL (75)	108.705,28
1. Honorários	320,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	320,00	Outros rendimentos suplementares	
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros			
2. Conservação e Reparação	980,00		
2.1 Veículos	650,00		
2.2 Edifícios	250,00		
2.3 Equipamento	80,00		
Outros			
(623) MATERIAIS	700,00		
Ferramentas e utensilios			
Material de escritório	650,00		
Material pedagógico	50,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	2.600,00		
Eletricidade	500,00		
Combustíveis	2.000,00		
Água	100,00		
Gás			
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	500,00		
Deslocações e estadas	500,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	1.155,00		
Rendas e alugueres	200,00		
Comunicação	300,00		
3. Seguros	555,00		
3.1 Acidentes pessoais			
3.2 Automóvel	500,00		
3.3 Multirriscos	40,00		
3.4 Responsabilidade Civil			
3.5 Equipamento	15,00		
Limpeza, higiene e conforto	100,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	150,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais			
Outros	150,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	6.625,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	73.556,20		
Encargos sobre remunerações	15.279,69		
Seguro de acidentes de trabalho	959,26		
1. Outros Gastos	10.780,00		
1.1 Formação profissional	100,00		
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho	180,00		
1.4 Deslocações	10.500,00		
TOTAL (63)	100.575,15		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis	400,00		
TOTAL (64)	400,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações			
TOTAL (68)	0,00		
R6 - GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO (69)			
Juros de financiamento obtidos	80,00		
TOTAL (69)	80,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	107.680,15	TOTAL (71+72+75+78)	108.705,28
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	1.025,13		

CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares		(71) VENDAS	
TOTAL (31)	0,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	0,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeiteório		Mensalidades	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	0,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados		(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda		DSRN	35.155,00
Vigilância e segurança		TOTAL (75)	35.155,00
1. Honorários	0,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista		Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros			
2. Conservação e Reparação	0,00		
2.1 Veículos			
2.2 Edifícios			
2.3 Equipamento			
Outros			
(623) MATERIAIS	0,00		
Ferramentas e utensílios			
Material de escritório			
Material pedagógico			
(624) ENERGIA E FLUIDOS	0,00		
Eletricidade			
Combustíveis			
Água			
Gás			
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
Deslocações e estadas			
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	0,00		
Rendas e alugueres			
Comunicação			
3. Seguros	0,00		
3.1 Acidentes pessoais			
3.2 Automóvel			
3.3 Multirriscos			
3.4 Responsabilidade Civil			
3.5 Equipamento			
Limpeza, higiene e conforto			
(628) OUTROS SERVIÇOS	0,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais			
Outros			
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	0,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	29.028,61		
Encargos sobre remunerações	5.822,39		
Seguro de acidentes de trabalho	304,00		
1. Outros Gastos	0,00		
1.1 Formação profissional			
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho			
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	35.155,00		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
AFT	0,00		
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações	0,00		
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	35.155,00	TOTAL (71+72+75+78)	35.155,00
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

POAPMC- PROG. OPERACIONAL DE APOIO ÀS PESSOAS MAIS CARENCIADAS			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Matérias-primas		(71) VENDAS	
		Produtos acabados e intermedios	0,00
TOTAL (31)	0,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	0,00	Mensalidades	0,00
Exploração refeitório		TOTAL (72)	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	0,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Trabalhos especializados		POAPMC	1.357,99
Publicidade e propaganda		TOTAL (75)	1.357,99
Vigilância e segurança		(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1. Honorários	0,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.1 Jurista		TOTAL (78)	0,00
1.2 HST			
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros			
2. Conservação e Reparação	0,00		
2.1 Veículos			
2.2 Edifícios			
2.3 Equipamento			
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	0,00		
Ferramentas e utensílios			
Material de escritório			
Material pedagógico			
(624) ENERGIA E FLUIDOS	0,00		
Eletricidade			
Combustíveis			
Água			
Gás			
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
Deslocações e estadas			
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	226,33		
Rendas e alugueres			
Comunicação			
3. Seguros	0,00		
3.1 Acidentes pessoais			
3.2 Automóvel			
3.3 Multirriscos			
3.4 Responsabilidade Civil			
3.5 Equipamento			
Limpeza, higiene e conforto	226,33		
(628) OUTROS SERVIÇOS	0,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais			
Outros			
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	226,33		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	924,67		
Encargos sobre remunerações	194,76		
Seguro de acidentes de trabalho	12,23		
1. Outros Gastos	0,00		
1.1 Formação profissional			
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho			
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	1.131,66		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis			
Ativos fixos tangíveis			
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações			
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	1.357,99	TOTAL (71+72+75+78)	1.357,99
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

PAC- PROGRAMA DE APOIO COMPLEMENTAR AO POAPMC			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares		(71) VENDAS	
		Produtos acabados e intermedios	0,00
TOTAL (31)	0,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	0,00	Mensalidades	0,00
Exploração refeitório		TOTAL (72)	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	0,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Trabalhos especializados		ISS- PAC	1.360,80
Publicidade e propaganda		TOTAL (75)	1.360,80
Vigilância e segurança		(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1. Honorários	0,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.1 Jurista		TOTAL (78)	0,00
1.2 HST			
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros			
2. Conservação e Reparação	0,00		
2.1 Veículos			
2.2 Edifícios			
2.3 Equipamento			
Outros			
(623) MATERIAIS	0,00		
Ferramentas e utensílios			
Material de escritório			
Material pedagógico			
(624) ENERGIA E FLUIDOS	0,00		
Eletricidade			
Combustíveis			
Água			
Gás			
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
Deslocações e estadas			
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	0,00		
Rendas e alugueres			
Comunicação			
3. Seguros	0,00		
3.1 Acidentes pessoais			
3.2 Automóvel			
3.3 Multirriscos			
3.4 Responsabilidade Civil			
3.5 Equipamento			
Limpeza, higiene e conforto			
(628) OUTROS SERVIÇOS	0,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais			
Outros			
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	0,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	1.117,87		
Encargos sobre remunerações	228,58		
Seguro de acidentes de trabalho	14,35		
1. Outros Gastos	0,00		
1.1 Formação profissional			
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho			
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	1.360,80		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos fixos tangíveis			
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações			
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	1.360,80	TOTAL (71+72+75+78)	1.360,80
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

CAVI- CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Matérias-primas	0,00	(71) VENDAS	
	0,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
TOTAL (31)	0,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	0,00	Mensalidades	0,00
Exploração refeitório	0,00	TOTAL (72)	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	4.465,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Trabalhos especializados	600,00	POISE	222.378,88
Publicidade e propaganda	0,00	TOTAL (75)	222.378,88
Vigilância e segurança	0,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1. Honorários	615,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
<i>1.1 Jurista</i>		TOTAL (78)	0,00
<i>1.2 HST</i>			
<i>1.3 Monitores/formadores</i>	615,00		
<i>1.4 Outros</i>			
2. Conservação e Reparação	3.250,00		
<i>2.1 Veiculos</i>	2.000,00		
<i>2.2 Edifícios</i>	1.000,00		
<i>2.3 Equipamento</i>	250,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	2.800,00		
Ferramentas e utensilios	800,00		
Material de escritório	2.000,00		
Material pedagógico			
(624) ENERGIA E FLUIDOS	2.350,00		
Eletricidade	1.500,00		
Combustiveis	350,00		
Água	500,00		
Gás			
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	450,00		
<i>Deslocações e estadas</i>	450,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	3.200,00		
Rendas e alugueres	400,00		
Comunicação	1.500,00		
3. Seguros	300,00		
<i>3.1 Acidentes pessoais</i>			
<i>3.2 Automóvel</i>			
<i>3.3 Multirriscos</i>	300,00		
<i>3.4 Responsabilidade Civil</i>			
<i>3.5 Equipamento</i>			
Limpeza, higiene e conforto	1.000,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	2.860,00		
Fardamento formandos			
Actividades desportivas, recreativas e culturais	1.860,00		
Outros	1.000,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	16.125,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	159.627,82		
Encargos sobre remunerações	33.146,47		
Seguro de acidentes de trabalho	2.229,59		
1. Outros Gastos	10.890,00		
<i>1.1 Formação profissional</i>	0,00		
<i>1.2 Fardamento</i>	0,00		
<i>1.3 Medicina no trabalho</i>	0,00		
<i>1.4 Deslocações</i>	10.890,00		
TOTAL (63)	205.893,88		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	360,00		
TOTAL (64)	360,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações	0,00		
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	222.378,88	TOTAL (71+72+75+78)	222.378,88
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

FORMAÇÃO PROFISSIONAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E INCAPACIDADES (CANDIDATURA 2018-2020)			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Matérias-primas	5.500,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	5.500,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	49.595,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório	49.595,00	Mensalidades	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	66.258,96	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	2.500,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	500,00	POISE	475.181,65
Vigilância e segurança	600,00	TOTAL (75)	475.181,65
1. Honorários	57.258,96	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	900,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	56.358,96		
1.4 Outros			
2. Conservação e Reparação	5.400,00		
2.1 Veículos	3.400,00		
2.2 Edifícios	1.500,00		
2.3 Equipamento	500,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	6.500,00		
Ferramentas e utensilios	2.000,00		
Material de escritório	2.000,00		
Material pedagógico	2.500,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	16.000,00		
Eletricidade	6.500,00		
Combustíveis	4.000,00		
Água	1.500,00		
Gás	4.000,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	800,00		
Deslocações e estadas	800,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	9.800,00		
Rendas e alugueres	1.400,00		
Comunicação	1.600,00		
3. Seguros	4.300,00		
3.1 Acidentes pessoais	600,00		
3.2 Automóvel	2.500,00		
3.3 Multirriscos	1.200,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento			
Limpeza, higiene e conforto	2.500,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	3.000,00		
Fardamento formandos	1.000,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	1.000,00		
Outros	1.000,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	151.953,96		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	201.990,58		
Encargos sobre remunerações	42.183,49		
Seguro de acidentes de trabalho	2.713,48		
1. Outros Gastos	500,00		
1.1 Formação profissional	0,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	0,00		
1.4 Deslocações	500,00		
TOTAL (63)	247.387,55		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	1.000,00		
TOTAL (64)	1.000,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
(689) GASTOS COM APOIO FINANC.CONC.A CLIENTES	69.340,14		
Apoios a formandos	69.340,14		
TOTAL (68)	69.340,14		
TOTAL (31+62+63+64+68)	475.181,65	TOTAL (71+72+75+78)	475.181,65
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

CENTRO DE RECURSOS			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Materias Primas	0,00	(71) VENDAS	
		Produtos acabados e intermedios	0,00
TOTAL (31)	0,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	0,00	Mensalidades	0,00
Exploração refeitório	0,00	TOTAL (72)	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	0,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Trabalhos especializados	0,00	IEFP	24.379,18
Publicidade e propaganda	0,00	TOTAL (75)	24.379,18
Vigilância e segurança	0,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1. Honorários	0,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
<i>1.1 Jurista</i>	0,00	TOTAL (78)	0,00
<i>1.2 HST</i>	0,00		
<i>1.3 Monitores/formadores</i>	0,00		
<i>1.4 Outros</i>	0,00		
2. Conservação e Reparação	0,00		
<i>2.1 Veículos</i>	0,00		
<i>2.2 Edifícios</i>	0,00		
<i>2.3 Equipamento</i>	0,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	0,00		
Ferramentas e utensilios	0,00		
Material de escritório	0,00		
Material pedagógico	0,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	0,00		
Eletricidade	0,00		
Combustiveis	0,00		
Água	0,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
<i>Deslocações e estadas</i>	0,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	0,00		
Rendas e alugueres	0,00		
Comunicação	0,00		
3. Seguros	0,00		
<i>3.1 Acidentes pessoais</i>	0,00		
<i>3.2 Automóvel</i>	0,00		
<i>3.3 Multiriscos</i>	0,00		
<i>3.4 Responsabilidade Civil</i>	0,00		
<i>3.5 Equipamento</i>	0,00		
Limpeza, higiene e conforto	0,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	0,00		
Saúde	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	0,00		
Outros	0,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	0,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	7.456,29		
Encargos sobre remunerações	1.575,95		
Seguro de acidentes de trabalho	98,94		
1. Outros Gastos	0,00		
<i>1.1 Formação profissional</i>	0,00		
<i>1.2 Fardamento</i>	0,00		
<i>1.3 Medicina no trabalho</i>	0,00		
<i>1.4 Deslocações</i>	0,00		
TOTAL (63)	9.131,18		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
AFT	0,00		
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gastos com apoio financeiro conc.a clientes	15.248,00		
TOTAL (68)	15.248,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	24.379,18	TOTAL (71+72+75+78)	24.379,18
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

SERVIÇOS COMPLEMENTARES			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	0,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	0,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	0,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório	0,00	Mensalidades	2.200,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	35,00	TOTAL (72)	2.200,00
Trabalhos especializados	0,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00		0,00
Vigilância e segurança	0,00	TOTAL (75)	0,00
1. Honorários	0,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 <i>Jurista</i>	0,00	Serviços Sociais	2.200,00
1.2 <i>HST</i>	0,00	Aluguer equipamento	2.600,00
1.3 <i>Monitores/formadores</i>	0,00	Campanha angariação fundos	16.000,00
1.4 <i>Outros</i>	0,00	Exposições/eventos	10.000,00
2. Conservação e Reparação	35,00	TOTAL (78)	30.800,00
2.1 <i>Veículos</i>	0,00		
2.2 <i>Edifícios</i>	0,00		
2.3 <i>Equipamento</i>	35,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	0,00		
Ferramentas e utensilios	0,00		
Material de escritório	0,00		
Material pedagógico	0,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	0,00		
Eletricidade	0,00		
Combustiveis	0,00		
Água	0,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
<i>Deslocações e estadas</i>	0,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	0,00		
Rendas e alugueres	0,00		
Comunicação	0,00		
3. Seguros	0,00		
3.1 <i>Acidentes pessoais</i>	0,00		
3.2 <i>Automóvel</i>	0,00		
3.3 <i>Multirriscos</i>	0,00		
3.4 <i>Responsabilidade Civil</i>	0,00		
3.5 <i>Equipamento</i>	0,00		
Limpeza, higiene e conforto	0,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	0,00		
Saúde	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais			
Outros			
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	35,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	0,00		
Encargos sobre remunerações	0,00		
Seguro de acidentes de trabalho	0,00		
1. Outros Gastos	0,00		
1.1 <i>Formação profissional</i>	0,00		
1.2 <i>Fardamento</i>	0,00		
1.3 <i>Medicina no trabalho</i>	0,00		
1.4 <i>Deslocações</i>	0,00		
TOTAL (63)	0,00		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos fixos tangíveis	375,00		
TOTAL (64)	375,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Camp.angariação fundos	8.500,00		
Gratificações	0,00		
TOTAL (68)	8.500,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	8.910,00	TOTAL (71+72+75+78)	33.000,00
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	24.090,00		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2019

OUTROS GASTOS E RENDIMENTOS			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	0,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	0,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	0,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório	0,00	Mensalidades	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	1.575,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	550,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	Instituto de Turismo de Portugal	10.000,00
Vigilância e segurança	0,00	TOTAL (75)	10.000,00
1. Honorários	350,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	350,00	Quotizações de associados	2.750,00
1.2 HST	0,00	Donativos	10.000,00
1.3 Monitores/formadores	0,00	Venda sucata/cartão/pinos	600,00
1.4 Outros	0,00	Coimas judiciais	6.000,00
Comissões	55,00	Imputação subsidios ao investimento	44.400,00
2. Conservação e Reparação	0,00	Beneficio fiscal IRS/IVA	7.500,00
2.1 Veículos	0,00	TOTAL (78)	71.250,00
2.2 Edifícios	0,00		
2.3 Equipamento	0,00		
Outros	620,00		
(623) MATERIAIS	0,00		
Ferramentas e utensilios	0,00		
Material de escritório	0,00		
Material pedagógico	0,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	0,00		
Eletricidade	0,00		
Combustiveis	0,00		
Água	0,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	50,00		
Deslocações e estadas	50,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	100,00		
Rendas e alugueres	0,00		
Comunicação	0,00		
3. Seguros	100,00		
3.1 Acidentes pessoais	100,00		
3.2 Automóvel	0,00		
3.3 Multirriscos	0,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	0,00		
Contencioso e notariado	0,00		
Limpeza, higiene e conforto	0,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	550,00		
Saúde	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	0,00		
Outros	550,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	2.275,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	0,00		
Indemnizações	300,00		
Encargos sobre remunerações	0,00		
Fundo de garantia de comp.trab.	120,00		
Seguro de acidentes de trabalho	1.000,00		
1. Outros Gastos	1.100,00		
1.1 Formação profissional	250,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	500,00		
1.4 Deslocações	350,00		
TOTAL (63)	2.520,00		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos fixos tangíveis	88.000,00		
TOTAL (64)	88.000,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Taxas	100,00		
Quotizações	2.000,00		
TOTAL (68)	2.100,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	94.895,00	TOTAL (71+72+75+78)	81.250,00
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-13.645,00		

RESULTADOS FINANCEIROS			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R6 - GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO (69)	VALOR	R10 - JUROS, DIVID., OUT. RENDIM. SIMIL. (79)	VALOR
1. Juros suportados	5500,00	Juros Obtidos (Dep. Bancários)	300,00
1.1 Juros de financiamento obtidos			
TOTAL (69)	5.500,00	TOTAL (79)	300,00
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-5.200,00		

O Conselho de Administração

Lino Alberto Silva Rodrigues
 José Manuel da Costa
 Carlos Oliveira Pereira
 Carminda Oliveira Gilva Nunes
 João Carlos António Pereira
 João Ferreira Guilherme Nunes
 Margarida Almira Ferreira
 Helena
 José Manuel Pires da Rocha

PARECER DO CONSELHO FISCAL



Parecer do Conselho Fiscal

Sobre o Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2019 da Cerciespinho - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.

De acordo com as normas legais em vigor foi apresentado, pelo Conselho de Administração a este Conselho Fiscal, o Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2019, a fim de ser emitido o parecer sobre os mesmos.

Analisamos os pressupostos que presidiam à elaboração do Orçamento, no que concerne às rubricas de Gastos e Rendimentos e à sua correlação com as diversas atividades desenvolvidas.

Este documento, apesar de ser elaborado em período de retoma económica foi condicionado pela ausência de informação proveniente das entidades gestoras e financiadoras dos respetivos serviços. Deste modo, o Conselho de Administração elaborou o presente documento com base nos dados disponíveis, destacando entre outras, indefinições nos seguintes aspetos:

- a) Está em processo de revisão o modelo de funcionamento e financiamento das respostas sociais da responsabilidade do Instituto da Segurança Social (Centro Comunitário, Serviço de Apoio Domiciliário e Residência Autónoma).
- b) Aguardam também a aprovação para ter início em 2019, o CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente e de novos acordos relativamente ao SAAS - Atendimento e Acompanhamento Social e à ELI - Equipa Local de Intervenção (Espinho), estando em fase de apresentação nova candidatura ao Centro de Recursos (IEFP).
- c) Na elaboração deste Orçamento, foram ainda assumidos como pressupostos para os vários serviços, um aumento da comparticipação de 2% nos acordos com a Segurança Social, assumindo-se que o aumento de salário Mínimo Nacional para 600 euros, previstos no Orçamento Geral de Estado para 2019 (em apreciação).

Na Cerciespinho continua a assumir relevância a angariação de donativos, para minimizar as dificuldades ao nível do autofinanciamento da Organização.

Analisando a Conta de Exploração Previsional para 2019, verificamos a previsão do Resultado Líquido positivo de €12.470,16 sendo o total de Gastos de €2.197.090,19 e o total de Rendimentos de €2.209.560,35.

Assim, tendo em conta a forma, conteúdo e clareza dos citados documentos, este Conselho Fiscal dá o seu parecer favorável aos mesmos, propondo aos membros da Assembleia Geral a sua aprovação.

Espinho, 16 de novembro de 2018

O Conselho Fiscal

Filipe Volta Milheiro Lima (Dr.) – Presidente



Teresa Paula Gaspar Ramos (Dra.) – Secretária



Rita Elisabete Gomes de Carvalho (Dra.) - Relatora



ANEXOS

PLANOS DE ATIVIDADES POR SERVIÇO 2019

1. ENQUADRAMENTO

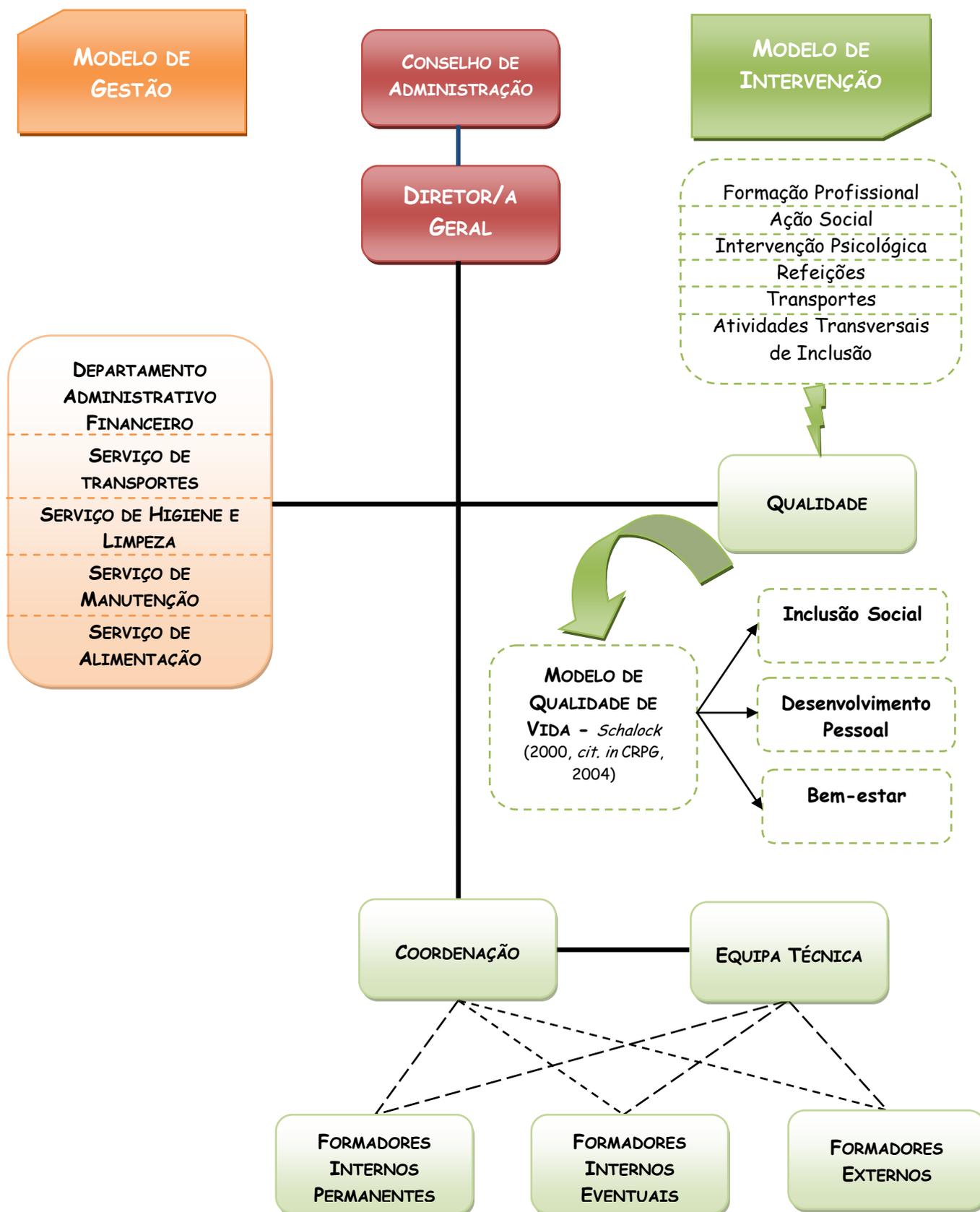
O Centro de Formação Profissional (CFP) tem como objetivo primordial, no âmbito da sua intervenção, promover ações que potenciem a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais de modo a proporcionar a empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidade e de jovens e adultos com baixos níveis de habilitações escolares e com baixas qualificações profissionais, desempregados (DLD e não DLD), mulheres com dificuldades acrescidas na inserção profissional, jovens em situação de abandono escolar e/ou de trabalho infantil, jovens à procura do 1.º emprego, ex. reclusos, ex. toxicodependentes, alcoólicos, sem abrigo, minorias étnicas e ativos empregados.

A intervenção do CFP tem por base uma perspetiva holística do indivíduo, levando em consideração as diversas dimensões que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos.

Atualmente, o CFP encontra-se a executar o projeto n.º *POISE-03-4229-FSE-000192*, no âmbito do Eixo Prioritário 3 - Promover a inclusão social e combater a pobreza e a discriminação, Tipologia 3.01 - Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade, no sentido de promover a sua missão no que respeita às pessoas com deficiência e incapacidade, tendo consciência da sua importância para os clientes e comunidade. No sentido de manter a continuidade dos serviços, o CFP encontra-se atendo à abertura de candidaturas que possam surgir no âmbito da sua intervenção. A incerteza quanto ao momento de abertura das mesmas é um fator negativo no que respeita à estabilidade e planeamento do serviço, no entanto constitui também um desafio no sentido de criar novas alternativas e soluções sustentáveis para o mesmo, dado tratar-se de um serviço criado em 1989, distinguido pela sua experiência e capacidade de adaptação ao longo dos seus anos de existência.

2. CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

2.1. FLUXOGRAMA FUNCIONAL



2.2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O 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 2019 são as que se apresentam:

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

- Formação Profissional Inicial - Percurso A
 - Marceneiro/a I
 - Operador/a de Jardinagem I
- Formação Profissional Inicial - Percurso B
 - Serralheiro/a Civil III
 - Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário IV
 - Empregado/a de Andares III
- Formação Profissional Inicial - Percurso C
 - Tapeçaria IV
 - Gestão de Serviços Domésticos III

 Ação Social

 Intervenção Psicológica

 Refeições

 Transportes

 Atividades Transversais de Inclusão

2.3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

O CFP funciona no Polo da Idanha da Cerciespinho, situado na Rua do Louredo, n.º 144, Idanha, Anta. Prevê-se que para o ano de 2019 o CFP possa contar com os seguintes recursos internos.

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 Coordenador/a; ✓ 3 Técnicos/as (comuns a outros Serviços); ✓ 5 Formadores/as Internos; ✓ 1 Motoristas (comuns a outros Serviços); ✓ Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros serviços).

Recursos Internos	
Instalações	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 Salas de Prática Simulada (Lavandaria, Tapeçaria, Serralharia, Carpintaria, Jardinagem); ✓ 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.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

3.1. FATORES EXTERNOS

Externamente, o CFP é pressionado pela dependência financeira face a fundos comunitários e/ou nacionais, pelas políticas formativas desajustadas, por preconceitos sociais, pela não-aceitação da diferença e pela insuficiente rede de transportes públicos. Por outro lado, é detentor de uma imagem pública positiva, beneficiando de uma interação muito próxima com os Centros de Emprego locais e de uma interação crescente com o tecido empresarial local.

3.2. FATORES INTERNOS

Salienta-se como fatores internos positivos, o modelo formativo individualizado e centrado no cliente, a experiência técnico-pedagógico da equipa que é inovadora, flexível e recetiva à mudança, a aproximação do contexto formativo ao contexto real de trabalho as parcerias estáveis com o tecido empresarial concelhio e concelhos limítrofes, a satisfação dos clientes e responsáveis legais e o facto de se tratar de uma entidade certificada ao nível da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance.

Negativamente, o serviço é afetado pela insuficiência de pessoal e da rede de transportes interna.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços: Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Formação Profissional Percurso A Marceneiro/a I Operador/a de Jardinagem I	N.º de Clientes/ 20 Volume de Formação/ 26.390 horas Taxa de execução do PDI/ 95% Taxa de execução dos objetivos do PDI/ 90%	Jan. a Dez. Coordenadora e Equipa Técnica
A.1.2. Formação Profissional Percurso B Serralheiro/a Civil III Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário IV Empregado/a de Andares III	N.º de Clientes/ 30 Volume de Formação/ 43.680 N.º de clientes em PPCT/ 20 Taxa de execução do PDI/ 95% Taxa de execução dos objetivos do PDI/ 90%	
A.1.3. Formação Profissional Percurso C Tapeçaria IV Gestão de Serviços Domésticos III	N.º de Clientes/ 20 Volume de Formação/ 29.120 Taxa de execução do PDI/ 95% Taxa de execução dos objetivos do PDI/ 90%	
A.1.4. Ação Social	N.º de clientes acompanhados/ 20	
A.1.5. Intervenção Psicológica	N.º de clientes acompanhados/ 15	
A.1.6. Refeições	N.º de refeições servidas/ 13870	
A.1.7. Transportes	N.º de alunos com transporte adicional/ 10	
A.1.8. Atividades Transversais de Inclusão	N.º de ATI's realizadas/ 20	
Objetivo A2		
Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do departamento, através da promoção de novos serviços para a população com deficiências e/ou incapacidades, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços		
A.2.1. Elaboração de candidaturas às medidas disponibilizadas pelo Portugal 2020, nomeadamente POISE/IEFP para a população com deficiência e incapacidade e para a população alvo de exclusão social. (Capacitação para a Inclusão)	N.º de novas ações implementadas	Jan. a Dez. Coordenadora e Equipa Técnica

D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.		
Objetivo D1		
Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp
Consolidar/envolver todos os/as colaboradores/as nos procedimentos de gestão: - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os/as colaboradores/as e clientes.	N.º de ações de disseminação com colaboradores/ 4 N.º de ações de disseminação com clientes/ 4	
Monitorização e Avaliação: - Avaliações PDI; - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação.	N.º de Avaliações do PDI/ 3 N.º de monitorização/ avaliação do TB/ 2 N.º de monitorização/ avaliação MI/ 1 N.º de ações de melhoria e inovação	Jan. a Dez. Coordenadora e Equipa Técnica
Implementação/Revisão: - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;	Taxa de cumprimento dos procedimentos de gestão documental/ 90%	
Assegurar a certificação EQUASS Implementar o plano de melhoria da qualidade Realizar a disseminação do SGQ	Obtenção da certificação	
Objetivo D2		
Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da Cerciespinho como entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)		
Cumprimento dos procedimentos documentais exigidos pela DGERT.	- Manutenção do processo de acreditação por parte da DGERT.	Jan. a Dez. Coordenadora e Equipa Técnica

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

O cronograma planifica os períodos de funcionamento e os encerramentos programados permitindo comunicar às famílias e clientes esta informação atempadamente. Programa, ainda as reuniões de avaliação/monitorização, facilitando a sua operacionalização.

ANEXOS - PLANO DE ATIVIDADES 2019 DO CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Cronograma de Formação 2019

JANEIRO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
			1	2	3	4
1	6	7	8	9	10	11
2	13	14	15	16	17	18
3	20	21	22	23	24	25
4	27	28	29	30	31	

19 dias

FEVEREIRO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
4					1	2
5	3	4	5	6	7	8
6	10	11	12	13	14	15
7	17	18	19	20	21	22
8	24	25	26	27	28	

20 dias

MARÇO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
8					1	2
9	3	4	5	6	7	8
10	10	11	12	13	14	15
11	17	18	19	20	21	22
12	24	25	26	27	28	29
13	31					

19 dias

ABRIL						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
13		1	2	3	4	5
14	7	8	9	10	11	12
15	14	15	16	17	18	19
16	21	22	23	24	25	26
17	28	29	30			

18 dias

MAIO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
17				1	2	3
18	5	6	7	8	9	10
19	12	13	14	15	16	17
20	19	20	21	22	23	24
21	26	27	28	29	30	31

20 dias

JUNHO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
21						1
22	2	3	4	5	6	7
23	9	10	11	12	13	14
24	16	17	18	19	20	21
25	23	24	25	26	27	28
26	30					

17 dias

JULHO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
26		1	2	3	4	5
27	7	8	9	10	11	12
28	14	15	16	17	18	19
29	21	22	23	24	25	26
30	28	29	30	31		

20 dias

AGOSTO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
30					1	2
31	4	5	6	7	8	9
32	11	12	13	14	15	16
33	18	19	20	21	22	23
34	25	26	27	28	29	30

20 dias

SETEMBRO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
35	1	2	3	4	5	6
36	8	9	10	11	12	13
37	15	16	17	18	19	20
38	22	23	24	25	26	27
39	29	30				

20 dias

OUTUBRO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
39			1	2	3	4
40	6	7	8	9	10	11
41	13	14	15	16	17	18
42	20	21	22	23	24	25
43	27	28	29	30	31	

21 dias

NOVEMBRO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
43					1	2
44	3	4	5	6	7	8
45	10	11	12	13	14	15
46	17	18	19	20	21	22
47	24	25	26	27	28	29

20 dias

DEZEMBRO						
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SAB
48	1	2	3	4	5	6
49	8	9	10	11	12	13
50	15	16	17	18	19	20
51	22	23	24	25	26	27
52	29	30	31			

14 dias

- Reuniões de avaliação e monitorização
- Interrupções
- Feriados Nacionais
- Dias de Formação
- Passeio de Verão/Atividade de Natal

01-jan-2019	Ano Novo	01-mai-2019	Dia do Trabalhador	01-nov-2019	Dia de Todos os Santos
05-mar-2019	Carnaval	10-jun-2019	Dia de Portugal	01-dez-2019	Restauração Independência
19-abr-2019	Sexta Feira Santa	20-jun-2019	Corpo de Deus	08-dez-2019	Imaculada Conceição
21-abr-2019	Páscoa	15-ago-2019	Assunção de Maria	25-dez-2019	Natal
25-abr-2019	Dia da Liberdade	05-out-2019	Implantação da República		

OUTROS FERIADOS OBSERVADOS EM PORTUGAL: Feriado Municipal de Espinho - 16-Jun-2019

PLANO DE FORMAÇÃO 2018-2020

Designação da Ação	Duração	Data de Início	Data de Fim	Data de Início Formação Prática em Contexto de Trabalho
PERCURSOS C				
Tapeçaria IV	2900h	05/11/2018	29/10/2020	n.a.
Gestão de Serviços Domésticos III	2900h	03/12/2018	26/11/2020	n.a.
PERCURSOS B				
Empregado/a de Andares III (EA)	3600h	16/04/2018	29/09/2020	28/11/2019
Serralheiro/a Civil III (SC)	3600h	01/06/2018	25/11/2020	06/02/2020
Operador/a de Acabamento de Madeira e Mobiliário IV (OAMM)	3600h	16/04/2018	29/09/2020	28/11/2019
PERCURSOS A				
Marcenaria A1 (M)	2800h	29/01/2019	16/12/2020	01/03/2020
Operador/a de Jardinagem A1 (OJ)	2750h	07/02/2019	6/12/2020	02/04/2020
FORMAÇÃO CONTÍNUA				
Carpintaria III	400h	01/06/2020	30/09/2020	n.a.
Serralharia I	400h	03/09/2020	27/11/2020	n.a.

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

A inovação e melhoria contínua são dois elementos estruturantes na promoção do desenvolvimento da organização como um todo e, especificamente, da qualidade dos serviços percecionados pelas partes interessadas. O CFP tenta sempre adaptar-se às necessidades e expectativas dos/as clientes, utilizando os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação, numa perspetiva de melhoria contínua. Ao longo do ano de 2019 prevê apostar em ações de melhoria nos seguintes níveis: implementação do plano de manutenção, implementação do plano de Higiene e Segurança no Trabalho, implementação do plano de desenvolvimento da Qualidade e reforço das ações de sensibilização e atividades promotoras de empowerment. No que respeita à inovação, o CFP estará atento a oportunidades de financiamento para o projeto Trampol-in e a todas as oportunidades de parceria ou financiamento, no sentido de dar resposta às necessidades dos/as clientes e comunidade. No entanto, convém não descurar todas ações de inovação e/ou melhoria que possam ter como base sugestões e/ou reclamações de clientes, colaboradores ou outras partes interessadas.

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação do CFP tem como base os seguintes instrumentos de medida:

Periodicidade	Instrumentos
Diária (e também pontual)	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Registos diversos diários (transportes, refeições, registos de administração terapêutica, registos de contatos e reuniões com clientes e famílias, registos de atividades e sumários, atas de reuniões internas e externas com parceiros e entidades privadas e públicas, requisições para fornecedores, informações para financiadores, circulares internas e orientações técnicas, registos financeiros e de contabilidade, requisições de material e encomendas, requisições/lista de necessidades de manutenção, pedidos de reembolso, registos de visitas, estágios, estudos e trabalho comunitário, ofícios, e-mail, notícias)
Semanal	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Mapa de transportes ☑ Mapa de compras
Mensal	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Reuniões de coordenadores/as ☑ Reuniões de equipas ☑ Mapa de refeições ☑ Processamento das bolsas ☑ Processamento de pagamento a formadores/as externos e internos eventuais ☑ Horários de atividades
Quadrimestral	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Avaliação e monitorização dos PDI dos Clientes
Semestral	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Tableau-de-bord ☑ Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação
Anual	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Plano de Atividades ☑ Plano anual de manutenção, MAP e HSST ☑ Mapa de Indicadores ☑ Avaliação de Satisfação dos clientes e colaboradores ☑ Avaliação de desempenho ☑ Avaliação da formação ☑ Cronograma de funcionamento e interrupções ☑ Relatório de Atividades e Contas ☑ Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação ☑ Monitorização e avaliação do sistema de Sugestões e Reclamações ☑ Monitorização e avaliação das Atividades Transversais de Inclusão

A Coordenadora

Rita Carvalho

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) para 2019 tomou como pressupostos os eixos estratégicos delineados para o quadriénio 2017/2020, e o modelo organizacional da Cerciespinho. Tendo em conta o trabalho desenvolvido em 2018, o ano de 2019 será um ano de continuidade e de consolidação, com particular enfoque na melhoria dos serviços prestados, no envolvimento e participação das diferentes partes interessadas, na promoção dos direitos das pessoas com deficiência e no desenvolvimento das intervenções que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes e seus significativos.

Portanto o presente documento procura projetar a ação do serviço para o próximo ano, dividindo-se em três grandes vertentes, nomeadamente: apresentação da resposta social, descrevendo os recursos, as intervenções, as atividades e os serviços, seguida por uma análise da atual contextualização do CAO, e conclui com a definição de metas e objetivos.

Importa, no entanto, ressaltar que este documento de planeamento não pretende ser estanque, situação antagónica à dinâmica que norteia a estratégia do serviço e da Cerciespinho, em função de alteração de conjunturas ou até mesmo, de oportunidades que possam surgir ao longo do ano e que podem implicar alteração de metas ou de projetos. Enumera-se por exemplo, a prevista atualização da legislação deste género de resposta social, por outro lado, os esforços que nos últimos anos a Cerciespinho, junto da Camara Municipal do concelho tem realizado e que poderão resultar na mudança de instalações do CAO I para outro equipamento mais recente e mais adequado.

2. OS CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS I E II

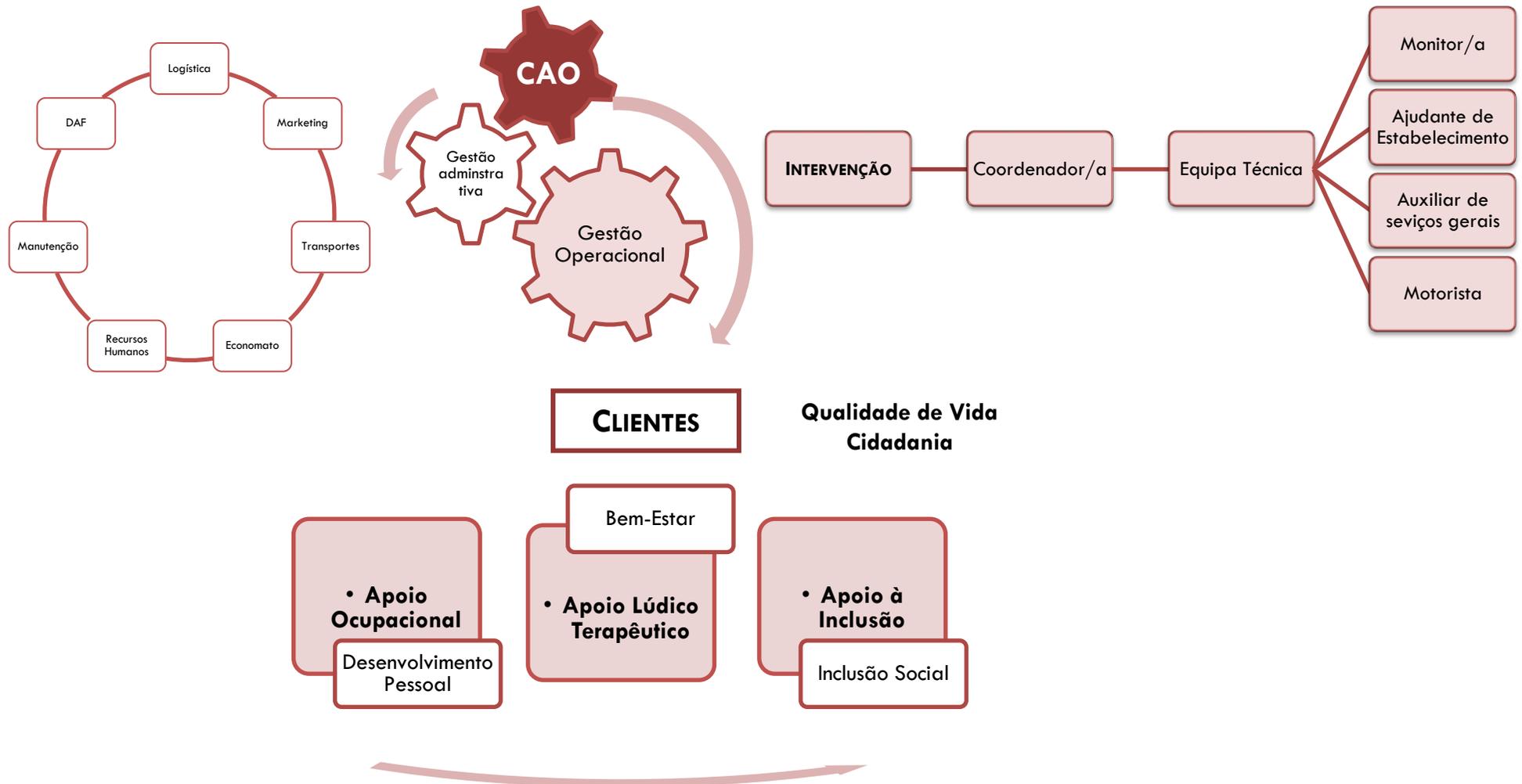
O CAO da Cerciespinho tem 26 anos de existência e é composto por duas estruturas. O CAO I que iniciou o seu funcionamento a 2 de Novembro de 1992 e que garante uma resposta a 35 clientes, e pelo CAO II, que iniciou a sua atividade a 1 de Abril de 2000 com um acordo que abrange 30 pessoas. Trata-se de uma resposta social que se destina a jovens e adultos com dificuldades intelectuais e desenvolvimentais (DID) e/ou multideficiência, com idades superiores a 16 anos, e não enquadráveis em programas de inserção sócios - profissionais.

Visa desenvolver o potencial dos seus clientes através da disponibilização de um leque diversificado de atividades, de intervenções e de serviços, com base em processos e métodos de intervenção, integrados numa perspetiva holística da pessoa e do seu contexto, assegurando a definição de um projeto de vida para cada cliente, capaz de garantir a sua qualidade de vida e cidadania.

Centra a intervenção no modelo de qualidade vida, definido por Schalock (2000), que visa a operacionalização do conceito - *qualidade de vida* - nas pessoas com DID, concentrando-se na avaliação dos resultados pessoais. Este modelo apresenta uma arquitetura multidimensional, com o intuito de favorecer a inteligibilidade e a aplicação do mesmo, organizado em três grandes domínios: Desenvolvimento Pessoal, Bem-estar e Inclusão.

O diagrama que se apresenta na página seguinte, pretende retratar de forma clara e flexível, as relações funcionais do CAO entre diferentes partes interessadas, nomeadamente distribuição de funções e responsabilidades, e descreve ainda a intervenção do serviço e grandes finalidades da mesma.

2.1. ORGANOGRAMA FUNCIONAL



2.2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

Como metodologia de intervenção, os serviços e as atividades disponibilizadas (29), estão organizadas em três modalidades de apoio, compostas por diferentes metodologias, e que a seguir se descrevem:

A. Modalidade de Apoio Ocupacional: envolve diferentes atividades, que regra geral, se desenvolvem dentro da organização com base em estratégias especializadas, engloba 2 metodologias - *metodologia cognitiva e metodologia de intervenção técnica*. Caracterizam-se por atividades promotoras de aprendizagens, desenvolvimento psicossocial, psicomotor e funcionalidade. Visam portanto o desenvolvimento e / ou a manutenção de potencialidades e habilidades, assim como a redução de incapacidades em áreas imprescindíveis à vida autónoma da pessoa com dificuldade intelectual e desenvolvimental.

A.1. Metodologia cognitiva - atividades de vida diária, tecnologias de informação e comunicação, independência pessoal e social, grupo de autorrepresentantes - "Voz Ativa", atividade oficial.

A.2. Metodologia de intervenção técnica - atividade física adaptada, natação adaptada, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, serviço social.

B. Modalidade de Apoio Lúdico - Terapêutico: abrange 3 metodologias - *metodologia sensorial, metodologia expressiva e metodologia de suporte*, e assenta na promoção do bem-estar, pela via do apoio especializado na área da reabilitação, e pela via da interação com a comunidade. Enquadram-se também nesta modalidade, as atividades de carácter artístico e de suporte, que vão além de assegurar necessidades básicas e condições de conforto/segurança, e visam de igual modo a aquisição e manutenção de competências relacionadas com as seguintes áreas: motora, cognitiva, sensorial e de autonomia.

B.1. Metodologia sensorial: snoezelen, bem-estar, estimulação.

B.2. Metodologia expressiva: rancho folclórico, dança expressiva, bombos, expressão dramática, expressões, expressão plástica, cinema de animação.

B.3. Metodologia de suporte: refeições, transporte, administração terapêutica, apoio de 3ª pessoa, apoio psicossocial, serviço de cedência de produtos de apoio, banco alimentar e de recursos.

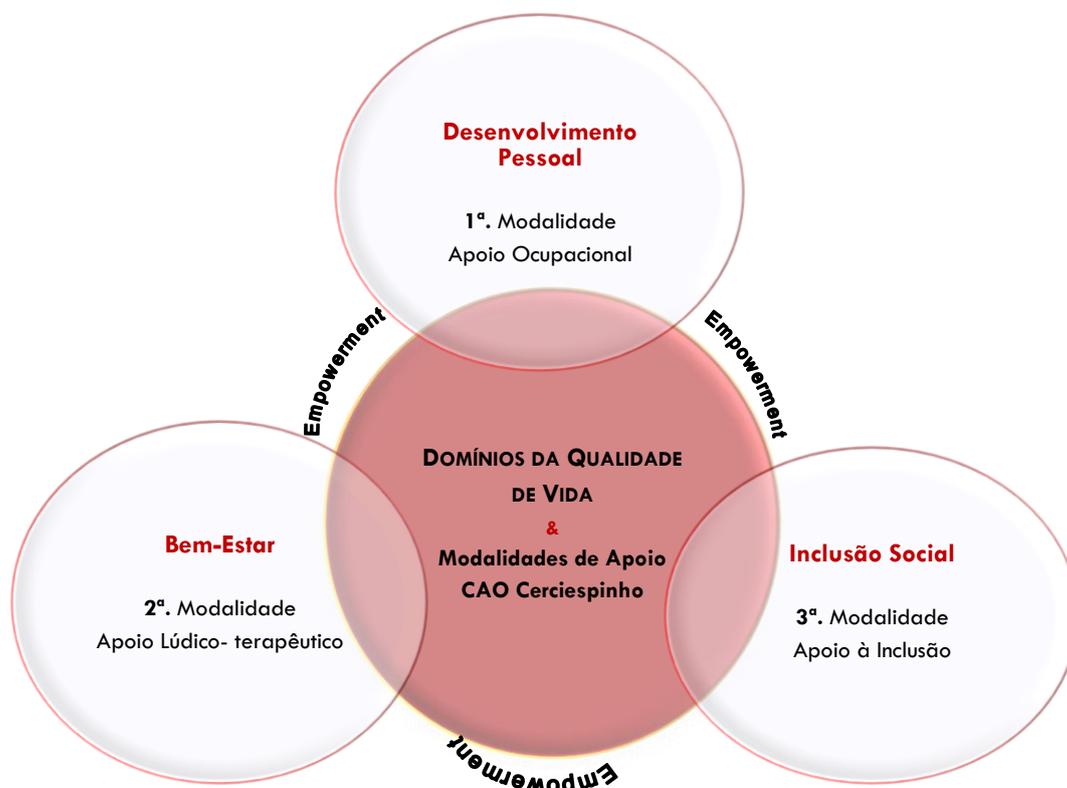
C. Modalidade de Apoio à Inclusão: balizada entre a participação cívica, a equiparação de oportunidades e a sensibilização da comunidade, sobretudo por via de interações significativas que promovam a inclusão e a qualidade de vida. A modalidade é constituída pelas seguintes metodologias - *metodologia estritamente ocupacional, metodologia socialmente útil e metodologia de atividades transversais de inclusão*. Centram-se em atividades que desenvolvam a valorização pessoal, a autoestima, o autoconceito, assegurando o desenvolvimento de competências técnicas, pessoais e relacionais.

C.1. Metodologia estritamente ocupacional: montagem e embalagem, serviços gerais.

C.2. Metodologia socialmente útil: receção e atendimento ao público, serviços gerais de higiene e manutenção de espaços.

C.3. Metodologia de atividades estritamente ocupacional: festas tradicionais e ações recreativas, espetáculos e atuações públicas, atividades desportivas, ações de sensibilização e socioculturais.

Deve-se ter em mente que as atividades e intervenções apresentadas são uma representação da situação atual do CAO da Cerciespinho, e que podem ocorrer mudanças, em grande parte resultado da alteração de necessidades dos clientes, sendo o modelo de intervenção um documento em contínuo processo de melhoria. Para concluir, elaborou-se o esquema que operacionaliza as 3 modalidades de apoio do serviço acima descritas, correlacionadas com os diferentes domínios da qualidade de vida.



2.3. POLOS E RECURSOS

Recursos Internos	
Humanos	Coordenadora/Psicopedagoga
	Psicóloga
	Professora de Atividade Física Adaptada
	Assistente Social
	Fisioterapeuta
	Terapeuta Ocupacional
	Monitores
	Ajudantes de Estabelecimento
	Auxiliares de Serviços Gerais
	Motorista
	Telefonista
	Administrativos
	Nota: Assistente social, fisioterapeuta e terapeuta ocupacional, motorista, telefonista e administrativos são comuns a outros serviços.

Recursos Internos				
Instalações	CAO I - Polo de Anta	Sala de Bem - Estar	CAO II - Polo de Idanha	Salas de Bem-Estar (2)
		Salas de Estimulação (2)		Sala de TIC
		Sala de Atividade Ocupacional		Sala de AVD
		Oficinas de Madeiras		Sala de Expressões
		Ginásio		Sala Snoezelen
		Sala de Convívio/Bar		Ginásio/ Balneários
		Refeitório/ Cozinha		Sala de Convívio/Bar
		Gabinete Técnico		Refeitório/Cozinha
		Espaços externos		Gabinete técnico
		WC's		Gabinete de terapias
				Espaços externos
				WC's
Viaturas	- 1 Viatura de 7 lugares; 5 viaturas de 9 lugares, das quais 2 viaturas adaptados; e 1 viatura pesada de 37 lugares comuns a outros serviços.			
Recursos Externos				
Instalações	- Piscina Municipal de Espinho			

3. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

3.1. FATORES EXTERNOS E INTERNOS

Partindo da identificação de fatores externos e internos que possam favorecer ou condicionar a intervenção do Centro de Atividades Ocupacionais, de forma a garantir uma estratégia equilibrada, construiu-se a análise SWOT. Este documento de planeamento considera a presente situação do serviço e o contexto económico e social onde desenvolve a sua atividade, os desafios, as mudanças e as oportunidades, procurando perspectivá-los nos seus percursos, e o impacto dos mesmos, na intervenção da resposta que integra a missão e a visão Cerciespinho.

ANÁLISE SWOT CAO - 2019

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de intervenção abrangente e diversificado; - Resposta social com sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão implementado; - A qualidade dos serviços prestados e 26 anos de experiência de um serviço especializado na área da deficiência e do apoio ocupacional; - Uma estrutura eficiente e a dinâmica funcional do serviço; - Imagem e prestígio e a boa relação com parceiros; - Satisfação dos clientes e seus significativos; - Envolvimento e participação dos significativos; - Recursos humanos: experiente, disponível e dinâmico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Forte dependência financeira e de normas impostas pela entidade reguladora e financiadora; - Comparticipações familiares desfasadas relativamente ao custo real por cliente (decorrentes de questões de legislação e baixos rendimentos familiares); - Antiguidade das instalações do CAO I; - Frota automóvel envelhecida; - Envelhecimento e desgaste físico e emocional dos recursos humanos; - Inadequação do perfil e número de recursos humanos, face às necessidades atuais do serviço e características dos clientes.

<u>Oportunidades</u>	<u>Vulnerabilidades</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Renovação da certificação EQUASS 2018; - Potencial e oportunidade para ampliar área de intervenção, atendendo à extensa lista de candidatos (77); - Cooperação da CME, para transferência do CAO I para um equipamento mais ajustado e adequado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conjuntura económica atual; - Ausência de investimento público; - Morosidade e complexidade na reconversão e legalização de infraestruturas, decorrentes de constrangimentos legais e burocráticos; - Alteração dos acordos de cooperação, decorrentes da legalização de infraestruturas adaptadas; - Antiguidade e indefinição de políticas sociais/legislação; - Desgaste profissional rápido, nomeadamente dos cuidadores formais de 1ª linha; - Falta de formação específica para monitores.

Relativamente aos pontos fortes e fracos são determinados pela situação da resposta social e estão relacionados com os fatores internos. Destaca-se a experiência na área da reabilitação, o programa de intervenção abrangente e diversificado e a satisfação dos clientes como pontos positivos, por outro lado, a dependência financeira e de normas do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, a antiguidade das instalações do polo de Anta/CAO I e o envelhecimento e desgaste dos colaboradores como os aspetos menos positivos. Considera-se que a perceção real destas informações é fundamental para que consigamos manter e rentabilizar o que a resposta tem de positivo e por lado diminuir ou eliminar o impacto daquilo que são seus pontos fracos.

Quanto às oportunidades e vulnerabilidades, resumem as antecipações do que pode acontecer e estão relacionadas com fatores externos. Portanto, identifica na medida do possível, as oportunidades onde o serviço pode focar o seu trabalho, nomeadamente na possibilidade de ampliar a reposta (3º CAO) atendendo à extensa lista de candidatos, e o trabalho desenvolvido junto da Câmara Municipal de Espinho com a finalidade de transferência do CAO I para outro equipamento. Permite de igual modo refletir sobre a estratégia do CAO, sem esquecer quais são as potenciais ameaças no seu caminho. Refere-se por exemplo, ao nível das perspetivas económicas que continuam a apontar para um quadro de atenção redobrada ao nível do financiamento, atendendo que o financiamento público dificilmente terá uma evolução correspondente às necessidades do serviço.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

Os objetivos operacionais do CAO para 2019 estão alinhados com os eixos estratégicos do quadriénio 2017/2020 e os princípios da qualidade da organização. Este alinhamento reflete-se então no 1º objetivo proposto, nomeadamente, *garantir a satisfação de necessidades e a qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços prestados*. Particularmente e tal como em anos anteriores, o cumprimento do programa de intervenção, é um elemento decisivo para a continuidade do serviço, assegurando o seu desenvolvimento e inovação. Desta forma, assegurar com rigor os processos de planeamento, de monitorização e de avaliação da intervenção, na tentativa de utilizar os recursos de forma eficiente e equilibrada, garantido a melhoria contínua do serviço, e assegurado a satisfação das diferentes partes interessadas e a participação e o envolvimento dos mesmos na dinâmica de funcionamento do serviço/organização.

No domínio da qualidade, emerge o 2.º objetivo operacional, a preparação da resposta social para a *renovação do sistema da qualidade dos serviços e da gestão, ao abrigo do referencial EQUASS 2018*. Este domínio institui como linhas prioritárias, a consolidação da reformulação dos modelos teóricos, o cumprimento do plano de comunicação/disseminação e a monitorização e avaliação do sistema de gestão da qualidade. Os referidos procedimentos, são fatores essenciais para o cumprimento do objetivo, ou seja, para a qualidade e desenvolvimento dos serviços, considerando a estratégia da gestão do CAO conjuntamente com a da Cerciespinho, e assegurando comprometimento da equipa de colaboradores com a missão, visão e valores da organização, respeitando as escolhas dos clientes, e aproximando as famílias.

O conjunto das atividades/ ações apresentadas no seguinte quadro, descreve as principais linhas de atuação estratégica, que orientam a atividade global do serviço, passíveis de realização no decurso de 2019, tendo sido estabelecido o alinhamento de cada uma, com os objetivos operacionais definidos para o CAO.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
Garantir a satisfação de necessidades e a qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços prestados		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/ Resp.
<p>A.1.1. Implementação do programa de intervenção do serviço Garantir que atividades sejam desenvolvidas nas seguintes modalidades de apoio, em que cada uma abrange um conjunto de metodologias:</p> <p>a) <i>Modalidade Apoio Ocupacional:</i> Metodologia Cognitiva e Metodologia de Intervenção Técnica.</p> <p>b) <i>Modalidade Apoio Lúdico-Terapêutico:</i> Metodologia Sensorial, Metodologia Expressiva e Metodologia de Suporte.</p> <p>c) <i>Modalidade de Apoio à Inclusão:</i> Metodologia Estritamente Ocupacional, Metodologia Socialmente útil e Metodologia de Atividades Transversais de Inclusão.</p>	<p>- N.º de dias de funcionamento = 243</p> <p>- N.º de clientes = 65</p> <p>- N.º de famílias apoiadas</p> <p>- N.º de atividades promovidas = 29</p> <p>- N.º candidatos em lista de espera</p> <p>- N.º de refeições servidas</p> <p>- N.º de clientes que usufruem de transportes diariamente</p> <p>- N.º de clientes com o serviço diário de cuidados de saúde</p> <p>- N.º de clientes que usufruem de orientação de 3ª pessoa</p> <p>- N.º de parcerias = 21</p> <p>- Grau de execução das atividades dos PDI's = 90%</p> <p>- Grau médio de concretização do PDI's = 80%</p> <p>- N.º de revisões aos PDI's</p> <p>- Taxa de reclamações por serviço <2%</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p> <p>Coordenadora Equipa Técnica</p>
<p>A.1.2. Planeamento, monitorização e avaliação da intervenção</p> <p>- Calendário de Funcionamento;</p> <p>- Horários dos clientes, atividades e colaboradores;</p> <p>- Cronogramas (transportes, refeições, administração terapêutica, e entre outros);</p> <p>- Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão - Anual;</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Plano de Atividades dos Tempos Livres - Julho e Agosto; - Planos de Desenvolvimento Individual (revisões, monitorizações e avaliações); - Registos diários de monitorização; - Reuniões com os colaboradores (monitores/técnicos); - Contatos e reuniões com os clientes; - Articulação/contactos com os significativos e parceria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de realização do plano de reuniões das diferentes partes interessadas (equipa de gestão, equipa técnica, gerais do serviço) - Taxa média de satisfação clientes => 80%; colaboradores => 70% - N.º de ATI's promovidas (Festas tradicionais e ações recreativas, Espetáculos e atuações públicas, Atividades desportivas, Ações de sensibilização e socioculturais) = 36 - N.º de reuniões do grupo de autorrepresentantes - N.º de sugestões/clientes 	
<p>A.1.3. Assegurar a satisfação de partes interessadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicação do questionário de satisfação; - Análise dos resultados e ações de melhoria. 		
<p>A.1.4. Garantir a participação e envolvimento dos clientes na vida da organização/serviço e comunidade (empowerment).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir atividades de inclusão e de autodeterminação; - Estratégias de envolvimento e de participação. 		

D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo

Objetivo D1
Renovar o sistema gestão da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial EQUASS 2018

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/ Resp.
<p>D.1.1. Reformular os modelos teóricos com a finalidade de melhoria contínua e a eficácia do serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reformular o Programa de Intervenção do serviço; - Análise crítica e revisão da estrutura documental que compõem o SGQ da organização com base no novo sistema; - Implementação e monitorização dos novos modelos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação pela norma EQUASS 2018 (total cumprimento dos requisitos) - Programa de Intervenção reformulado e consolidado - Taxa de execução do plano de desenvolvimento da qualidade 	<p>Janeiro a Dezembro</p>
<p>D.1.2. Cumprimento do plano de comunicação/disseminação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração e cumprimento do plano de comunicação do serviço; 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de documentos revistos ou de novos documentos 	<p>Diretora Geral, Coordenadora e Equipa Técnica</p>
<p>D.1.3. Monitorização e avaliação do SGQ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir nos procedimentos diários o cumprimento dos processos de gestão documental; - Monitorização e avaliação dos PDI's; - Monitorização e avaliação do TB; - Avaliação do Mapa de indicadores; - Ações de melhoria e inovação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de execução do plano de comunicação = 100% - N.º de ações de disseminação - N.º de monitorizações e avaliações dos PDI's = 65 (semestral) - N.º de monitorização e avaliação do TB = 2 (semestral) - N.º de avaliação do Mapa de Indicadores = 1 (anual) - N.º de ações de melhoria e inovação = 2 	

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

Janeiro						
D	S	T	Q	Q	S	S
		1F	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		
Dias Uteis: 22						
01: Ano novo 10: Reunião de coordenadores 25: Reunião da qualidade 30: Reunião geral serviço						
Abril						
D	S	T	Q	Q	S	S
	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19F	20
21P	22	23	24	25F	26	27
28	29	30				
Dias Uteis: 19						
10: Reunião de coordenadores 17: Páscoa 18: Formação 19: 6ªf Santa 22: Encerramento/ 2ªf Páscoa 24: Reunião geral serviço 25: Dia da liberdade						
Julho						
D	S	T	Q	Q	S	S
	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			
Dias Uteis: 23						
10: Reunião de coordenadores 25: Passeio Anual 31: Reunião geral serviço						
Outubro						
D	S	T	Q	Q	S	S
		01	02	03	04	5F
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		
Dias Uteis: 23						
10: Reunião de coordenadores 30: Halloween + Reunião geral serviço 31: Formação						
Janeiro						
D	S	T	Q	Q	S	S
					01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		
Dias Uteis: 20						
07: Reunião de coordenadores 14: S. Valentim 27: Reunião geral serviço 28: Carnaval						
Maio						
D	S	T	Q	Q	S	S
			1F	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
Dias Uteis: 22						
01: Dia do Trabalhador 03: Dia da Mãe 09: Reunião de coordenadores 24: Reunião da qualidade 29: Reunião geral serviço						
Agosto						
D	S	T	Q	Q	S	S
				01	02	03
04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
Dias Uteis: 17						
01: Todos os santos 07: S.Martinho + Reunião de coordenadores 22: Reunião da qualidade 27: Reunião geral serviço						
Novembro						
D	S	T	Q	Q	S	S
					1F	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
Dias Uteis: 20						
01: Todos os santos 07: S.Martinho + Reunião de coordenadores 22: Reunião da qualidade 27: Reunião geral serviço						
Março						
D	S	T	Q	Q	S	S
					01	02
03	04	05	06E	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
Dias Uteis: 19						
05: Encerramento/ ponte de Carnaval 06: Entrudo 07: Reunião de coordenadores 19: Dia do Pai 22: Reunião da qualidade 27: Reunião geral serviço						
Junho						
D	S	T	Q	Q	S	S
						01
02	03	04	05	06	07	08
09	10F	11	12	13	14	15
16F	17	18	19	20F	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						
Dias Uteis: 18						
06: Reunião de coordenadores 10: Dia de Portugal 19: S. João 20: Corpo de Deus 26: Reunião geral serviço 27: Convívio das Famílias 28: Reunião da qualidade						
Setembro						
D	S	T	Q	Q	S	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					
Dias Uteis: 21						
05: Reunião de coordenadores 20: Reunião da qualidade 25: Reunião geral serviço 26: Desfolhada						
Dezembro						
D	S	T	Q	Q	S	S
1F	02	03	04	05	06	07
8F	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25N	26	27	28
29	30	31	1F	2		
Dias Uteis: 19						
05: Reunião de coordenadores 19: Festa de Natal 25: Natal 01.01.20: Ano Novo						
Funcionamento do serviço		Funcionamento do serviço: Tempos Livres		Formação comum		ATI's
						Férias colaboradoras

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

No que concerne ao nível de ações de inovação e de melhoria contínua do CAO, encontram-se niveladas com as ações definidas no Plano de Atividades da Cerciespinho. A definição destas estratégias pretende, para além de planear, garantir o cumprimento das mesmas, sendo ações fundamentais para o desenvolvimento contínuo das atividades e serviços disponibilizados. Por outro lado, garante a continuidade da resposta e o comprometimento e a responsabilização de diferentes partes com o serviço. Logo, a equipa do CAO vai estar centrada em diferentes práticas e procedimentos. A título de exemplo destaca-se a consolidação da revisão de modelos teóricos, a redefinição do documento Mapa de Indicadores, a implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade, entre outros. Exclusivamente do serviço distingue-se, em termos do cumprimento do plano de manutenção, a necessidade de substituição do telhado do edifício das salas de atividades do CAO I, no polo de Anta.

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação do CAO, é composto por um conjunto de estratégias de monitorização e avaliação, e tem como grande finalidade garantir o bom funcionamento e a eficácia da intervenção do serviço. Portanto, estes procedimentos referem-se ao acompanhamento dos resultados dos objetivos operacionais e ações traçados anualmente. Aplicam-se no sentido de criar condições para que a avaliação seja sinónimo de desenvolvimento e melhoria, assentes na participação de diferentes partes interessadas, e num processo comum de aprendizagem de todos envolvidos.

O quadro a seguir descreve sucintamente os instrumentos de medida, que permitem controlar o impacto e gerir a ação estratégia da resposta social.

Sistema de Monitorização e Avaliação CAO			
Níveis	Instrumentos de medida	Periodicidade	Responsáveis
Intervenção/ estratégia	Reuniões de gestão	Mensal	Diretora técnica e coordenadores serviços
	Reuniões de equipa técnica	Semanal	Coordenadora e equipa técnica
	Reuniões geral do serviço	Mensal	Coordenadora, equipa técnica, monitores e ajudantes de estabelecimento
	Tableu de Bord	Semestral	Coordenadora
	Mapa de Indicadores	Anual	Coordenadora
	Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação	Semestral	Coordenadora
	Plano anual de manutenção, MAP e HSST	Semestral	Diretora técnica e coordenadora
	Documentos de planeamento (horários, mapa de refeições, mapa de transportes, OT's, ATI's, substituições, indicação terapêutica, ...)	Diária	Coordenadora e equipa técnica
	Plano de Atividades	Anual	Coordenadora
Relatório de Atividades	Anual	Coordenadora	

	Visitas de acompanhamento do CDSS de Aveiro	N.A.	Diretora técnica, coordenadora e 1 elemento da equipa técnica
	Auditorias Internas	N.A.	Coordenadora, elemento (s) da equipa técnica e de monitores
Clientes	Avaliação diagnóstica/ técnica	No ato da admissão e sempre que justifique	Equipa técnica
	Monitorização mensal dos PDI's (assiduidade, ocorrências, registos de sumário, administração terapêutica,...)	Diária	Equipa técnica, monitores e ajudantes de estabelecimento.
	Avaliação semestrais dos PDI's	Semestral	Equipa técnica, monitores e ajudantes de estabelecimento.
	Avaliação geral dos PDI's	Anual	Gestores de caso (elementos da equipa técnica)
	Avaliação da satisfação	Anual	Coordenadora e equipa técnica
	Reuniões do grupo de autorrepresentantes	Semanal	1 Elemento da equipa técnica e clientes
Colaboradores	Avaliação de desempenho	Anual	Coordenadora e equipa técnica
	Avaliação da satisfação	Anual	Diretora técnica e coordenadora
Significativos	Reunião de Pais	Mensal	1 Elemento da equipa técnica e significativos
	Contatos / reuniões com os significativos	Sempre que justifique	Coordenadora e equipa técnica de gestão

A Coordenadora
Sara Martins

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta para 2019 orienta e planifica a intervenção a realizar no Bairro da Ponte de Anta. Dá sequência, nas suas grandes linhas, ao Plano Estratégico 2017/2020 e ao cumprimento da legislação que lhe é aplicável.

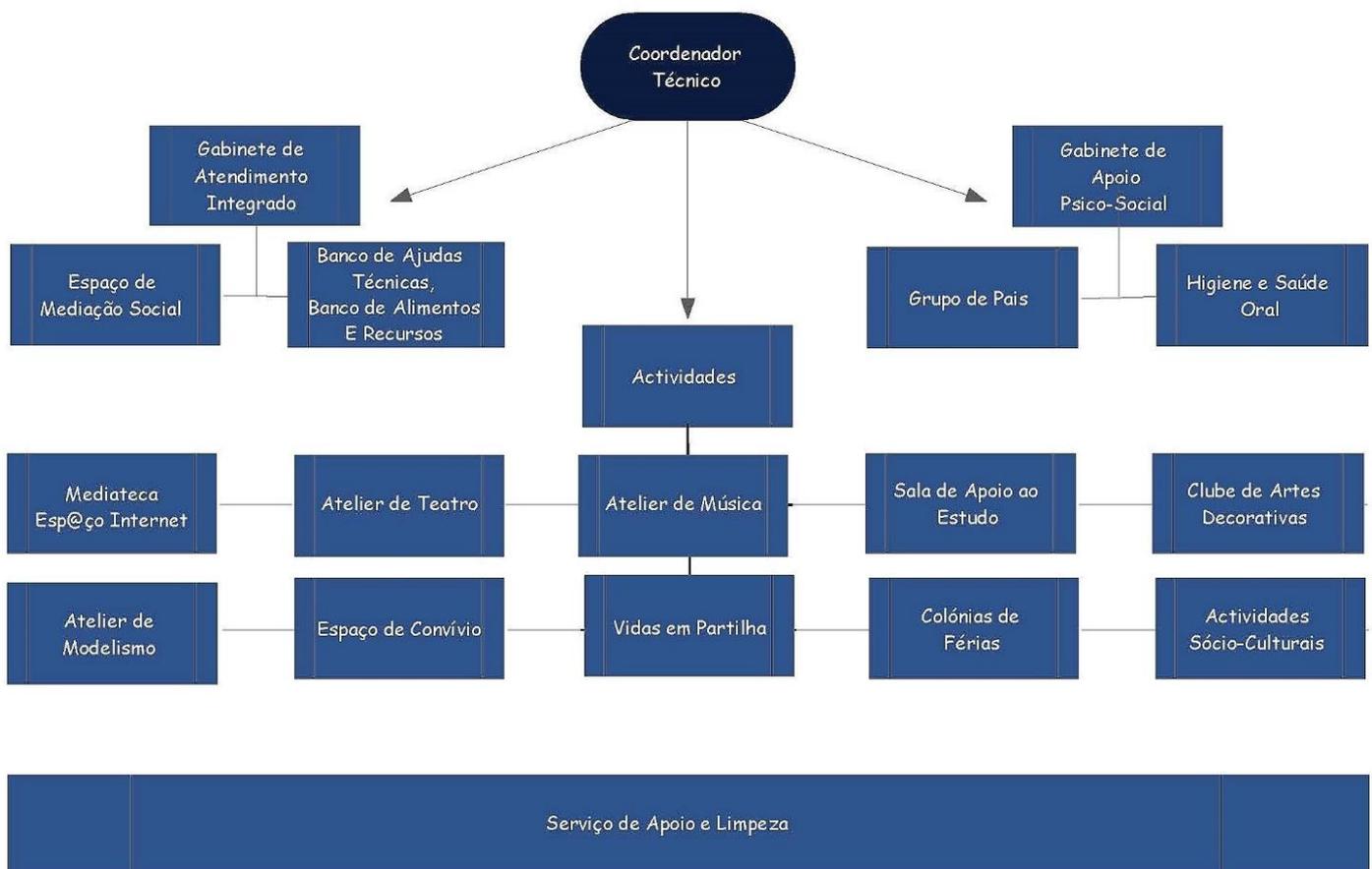
O Plano pretende focalizar a intervenção na missão da instituição, ao promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão social, fornecendo serviços de qualidade. Como à sua visão de ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social, bem como aos seus valores. Tendo como foco principal o Cliente.

Salientar a possível reestruturação do Centro Comunitário com a revisão dos acordos, do Centro Comunitário/Serviço de atendimento e acompanhamento social (SAAS). no âmbito da candidatura ao Procoop.

O Plano de Atividades que aqui se apresenta traduz o compromisso da Equipa do Centro Comunitário em dar continuidade a uma intervenção e a uma gestão cuidada, eficiente e criteriosa dos recursos disponíveis. Continuaremos a contar com a colaboração dos nossos colaboradores, voluntários e parceiros, cujo papel é fundamental para dar corpo ao Plano que nos propomos dinamizar.

2. CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA

2.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Esta resposta constitui um importante e único recurso local que possibilita o acompanhamento da população do complexo habitacional da Ponte de Anta e disponibiliza às famílias um apoio efetivo que lhes possibilita o exercício das suas atividades profissionais e a gestão da vida quotidiana. É um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto. Disponibiliza acompanhamento social e psicológico, apoio escolar, grupos de desenvolvimento de competências pessoais e parentais, proporciona ainda atividades culturais, desportivas e recreativas. Facilita o encaminhamento para outras instituições, através da sua rede de parcerias. Fornece também informação variada e promove a cidadania.

O Centro Comunitário da Ponte de Anta é um espaço de formação e lazer, um centro de vida social e cultural, um espaço gerador de dinâmicas na coletividade. Procura atenuar as desigualdades através de um conjunto de serviços, metodologias e estratégias e, também, criar sistemas de informação e métodos de intervenção que apoiem os indivíduos na realização dos seus projetos de vida.

No Centro Comunitário o/a cliente pode encontrar espaços de apoio abertos à comunidade, intervenções focalizadas na família, intervenções focalizadas no indivíduo e intervenções articuladas. Com os espaços de apoio abertos à comunidade fornece-se um conjunto de atividades que pretendem criar oportunidades de enriquecimento pessoal e social, direcionadas aos quatro grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos. As intervenções focalizadas na família consistem na operacionalização de serviços cujo/a cliente é a família como um todo, procurando-se articular respostas, encaminhamentos e atividades que favoreçam o desenvolvimento harmonioso da família. As intervenções focalizadas no indivíduo incluem todos os serviços e atividades projetados a partir das necessidades específicas do indivíduo, criando oportunidades de desenvolvimento em diferentes áreas do mesmo: cognitiva, afetiva, social, escolar e profissional que potenciem a inclusão social, o empowerment do/a cliente, que promovam a autonomia e a capacitação, a inclusão na comunidade e a qualidade de vida. As intervenções articuladas consistem em intervenções que incluem mais do que um serviço e/ou atividade a apoiar o/a mesmo/a cliente, e/ou família.

Os serviços e atividades disponíveis no Centro Comunitário são criados, essencialmente a partir das necessidades sentidas na população e de acordo com os objetivos gerais do serviço: promoção e capacitação da comunidade, da família e do indivíduo para a cidadania; para a integração social, escolar e laboral; para a saúde e bem-estar; para o equilíbrio económico e para a qualidade de vida. Tendo em conta este pressuposto os serviços e as atividades foram sendo alterados ao longo do tempo de existência do Centro, procurando-se adaptar em primeiro lugar às necessidades dos/as clientes, decorrentes da realidade socioeconómica, mas também às novidades culturais, científicas e tecnológicas.

As atividades do Centro Comunitário em que a intervenção é maioritariamente familiar são: Gabinete de Apoio Integrado, Grupo de Pais, banco de ajudas técnicas, banco de alimentos e de recursos, no entanto os bancos também podem ser ativados por pessoa singular. Existe apenas uma atividade de intervenção individual que é o gabinete de psicologia.

As restantes atividades são de trabalho em grupo - Sala de Apoio ao Estudo, Higiene e Saúde Oral, Clube de Artes Decorativas, Grupo de Mediação, Colónias de férias, Ateliê de Teatro, Ateliê de Música, Ateliê de Modelismo, Mediateca & Espaço Internet, Atividades Socioculturais, Vidas em partilha e Espaço de Convívio.

Por último, o Centro Comunitário tenta adaptar-se às necessidades do/a cliente e da comunidade, tentando utilizar os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços numa perspetiva de melhoria contínua, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. A sustentabilidade é uma estrutura de princípios, uma filosofia da prática que envolve

níveis, locais e culturais múltiplos numa abordagem sistemática com vista a gerar uma melhor saúde ambiental e social, procurando, em simultâneo, melhorias económicas.

Apesar de apresentar algumas fraquezas, no seu financiamento, funcionamento e nos recursos humanos, aquilo que mais se evidencia neste momento são as oportunidades, muito particularmente, o campo de intervenção cada vez maior e a participação na comunidade.

O Centro Comunitário dispõe das condições que justificam o reconhecimento dessas oportunidades, nomeadamente:

- Proximidade com a população;
- Relação direta e contínua com a comunidade;
- Estimulação e desenvolvimento das capacidades dos cidadãos;
- Trabalho em equipa multidisciplinar e polivalente.

2.2. 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. Monitora do 1º Ciclo especializada em Ensino Especial <p>Em regime de voluntariado, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitor de Modelismo; Monitor de Música; 2 Monitoras do Espaço de Convívio. <p>Em regime de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 na atividade Vidas em Partilha; 1 na Sala de Apoio ao Estudo; 1 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 Espaço 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. Desenvolvem-se 25 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.</p>	

3. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

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. 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.

O plano de atividades para 2019 tem por base a conjuntura nacional e local aos níveis social, económico e político. Esta perspetiva da planificação é essencial porque mostra os limites e as condicionantes, como os desafios que afetam o planeamento e a intervenção do Centro Comunitário.

3.1. FATORES EXTERNOS

3.1.1. Política/Legal

- 📌 Declaração dos Direitos Humanos;
- 📌 Orçamento de Estado 2019 e implicações de funcionamento do Centro Comunitário;
- 📌 Incerteza das prioridades ao nível dos apoios públicos e alterações a ocorrer quer ao nível legislativo quer ao nível regulamentar, nomeadamente na revisão dos acordos do Centro Comunitário/Serviço de atendimento e acompanhamento social (SAAS).

- 📌 Quadro Comunitário 2014-2020 - FEEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento) associado à Estratégia Europeia 2020 (crescimento inteligente, sustentável e inclusivo).

3.1.2 Económica

- 📌 Recuperação lenta da economia e risco de inversão;
- 📌 Manutenção da taxa de desemprego elevada e insegurança no emprego;
- 📌 Peso do setor solidário nas contas públicas e insegurança na continuidade dos financiamentos atuais; Verificação de algumas restrições orçamentais no setor social;
- 📌 Desequilíbrio económico da organização ainda não resolvido e risco de acentuação com as revisões dos acordos e a continuidade dos atrasos no POISE;
- 📌 Peso da taxa de comparticipação no CC - 30% e impacto nas contas da organização; Pedido de revisão do acordo do CC com aumento dos RH e redução da taxa de comparticipação ainda sem resposta.
- 📌 Continuidade dos baixos rendimentos de grande parte da população, sendo necessário potenciar o empreendedorismo, a agricultura de subsistência e outras estratégias de aumento das receitas das famílias.

3.1.3. Social

- 📌 Acentuar dos fenómenos de exclusão social, patentes no abandono escolar, desemprego, inatividade de jovens e adultos, desemprego estrutural, disfuncionalidade familiar, etc.
- 📌 Envelhecimento da população e inversão da pirâmide etária;
- 📌 Necessidade de apoios, frequentemente para satisfazer necessidades básicas;
- 📌 Incapacidade de dar resposta às necessidades da população e sentimento de grande pressão nas situações de emergência social.

3.1.4 Tecnológico/Ambiental

 Necessidade de implementar processos de gestão racional dos recursos e de sensibilizar a população para esta necessidade;

 Reciclagem e reutilização como estratégias centrais de eficiência e defesa do ambiente;

 Potencial de integração de inovações tecnológicas nos serviços sociais, mas com custos significativos de manutenção.



3.2 FATORES INTERNOS

O quadro que se segue sintetiza os principais vetores que condicionam, internamente, a atividade do Centro Comunitário, salientando-se, ao nível positivo a qualidade e abrangência da intervenção, e negativamente a desadequação e insuficiência do financiamento público, a necessidade de investimentos nas instalações, em material e nos recursos humanos.

Pontos Fortes

- + Orientação para o cliente;
- + Parcerias;
- + Proximidade com a população;
- + Relação direta e contínua com a comunidade;
- + Abordagem compreensiva dos problemas;
- + Criação de um ambiente familiar;
- + Estimulação e desenvolvimento das capacidades dos cidadãos;
- + Diversidade de atividades;
- + Trabalho em equipa;
- + Equipa multidisciplinar e polivalente;
- + Efeitos sociais e individuais das atividades socioeducativas;
- + Trabalho com a família;
- + Serviço para todos os grupos etários;
- + Estrutura da Resposta Social;
- + Confiança da população na equipa;
- + Melhoria contínua;
- + Número de clientes;
- + Interação e participação dos clientes e significativos;
- + Satisfação dos clientes;
- + Capacidade de envolver a comunidade;
- + Intervenção holística;
- + Orientação para os resultados;
- + Avaliação positiva da entidade financiadora.

Pontos Fracos

- Contexto Social;
- Contexto familiar;
- Conjuntura económica;
- Dificuldades na dinamização do indivíduo;
- Falta de instalações;
- Renovação e/ou modernização de equipamentos;
- Falta de recursos materiais;
- Falta de recursos humanos;
- Falta de recursos financeiros.

<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Parcerias; * Campo de intervenção cada vez maior; * Participação na comunidade; * Encaminhamento social e profissional; * Projetos/Programas. * Candidatura PROCOOP, revisão do acordo do CC. 	<p><u>Vulnerabilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> x Demasiada expectativa na resolução dos problemas; x Baixa escolaridade/formação; x Estigmatização; x Dificuldades em ultrapassar alguns valores culturais instituídos; x Falsa aceitação; x Precariedade de recursos financeiros; x Agravamento económico-financeiro das famílias; x Ausência de alargamento do acordo atípico, risco de não-aceitação da taxa de comparticipação de 15% proposto; x Incapacidade de gerar receitas financeiras; x Falta de apoios; x Políticas Sociais; x Recessão económica; x Linguagem utilizada pelos serviços públicos; x Sistema informático da Segurança social burocrático.
---	---

A conjugação dos fatores externos e internos determinam a definição do Plano de Atividades para 2019, tendo em ponderação, ainda, as áreas identificadas para o Plano Estratégico para o quadriénio 2017/2020. Assim, a formulação dos objetivos integra os fatores condicionantes aferidos no contexto bem como revela a assimilação das oportunidades e pontos fortes do Centro Comunitário observando os riscos inerentes aos pontos fracos e às ameaças identificadas.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

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

Objetivo A1

Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço

Atividades / Ações	Indicador e meta	Recursos/ Período/ Responsáveis
<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Colónias de Férias - Banco de Ajudas Técnicas - Banco de Alimentos e Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º total de clientes =<994; - N.º de dias de funcionamento; - N.º de processos do GAI ativos; - N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI); - N.º de processos do GAI encerrados; - N.º de atendimentos => 1400; - N.º de processos do GAP em Curso; - N.º de processos do GAP encerrados; - N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados; - N.º de clientes em lista de espera - GAP; - N.º de ações previstas e executadas; - Grau de execução do PI; - Grau de execução dos objetivos do PI; - N.º de clientes envolvidos na revisão do PI; - Grau de execução dos objetivos do plano de atividades; - Grau de satisfação dos clientes => 90%; - N.º de famílias acompanhadas; - N.º de visitas domiciliárias; - N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGRS; - N.º de reclamações/sugestões; - N.º de reuniões da equipa técnica => 12; - N.º de novas atividades não previstas; - N.º de Parceiros; - N.º de reuniões externas; - N.º de encaminhamentos; - Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações. 	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa técnica - Colaboradores - Voluntárias - Parcerias - Instalações - Equipamentos - Materiais <p>Período: Janeiro a Dezembro</p> <p>Responsáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica - Colaboradores - Voluntárias

Objetivo A2		
<i>Garantir o cumprimento do Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados, através da distribuição de cabazes alimentares</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - FEAC - SI FEAC 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de famílias apoiadas - N.º de indivíduos apoiados - N.º de sessões de acompanhamentos: sessões de esclarecimento e visitas domiciliárias - N.º de distribuições 	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica - Auxiliares de serviços gerais - Voluntárias - Motoristas <p>Período: Janeiro a Dezembro</p> <p>Responsáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica
Objetivo A3		
<i>Promover a qualidade de vida dos idosos isolados e/ou a viver com outro idoso</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAI - Mediateca 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de sessões do Espaço de convívio; - N.º de idosos acompanhados no GAI; - N.º de idosos a frequentar atividades; - N.º de visitas de acompanhamento aos idosos; - N.º de voluntários da Rede de visitantes - N.º de pedidos de integração em ERPI; - N.º de pedidos de interdição/inabilitação; - N.º de idosos em situação de tutoria; 	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica - Voluntárias <p>Período: Janeiro a Dezembro</p> <p>Responsáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica
Objetivo A4		
<i>Operacionalizar novas metodologias na utilização da Plataforma ASIP.</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - Gabinete de Atendimento Integrado 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de PF´s introduzidos - N.º de CI´s - N.º de AIS - N.º Apoios económicos 	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa técnica do GAI <p>Período: Janeiro a Dezembro</p> <p>Responsáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa técnica do GAI
Objetivo A5		
<i>Restrukturar o Centro Comunitário da Ponte de Anta.</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões de Trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões 	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica <p>Período: Janeiro a Dezembro</p> <p>Responsáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica

D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.

Objetivo D1

Renovar a Certificação do Sistema da Qualidade dos Serviços e da Gestão na norma EQUASS 2018

Atividades / Ações	Indicador e meta	Recursos/ Período/ Responsáveis
<ul style="list-style-type: none"> - Disseminação - Monitorização - Avaliação - Revisão 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores; - N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes => 2 ações; - TB: Junho e Dezembro; - Avaliações Intermédias do PI; - Avaliação Global do PI: Anualmente; - Mapa de Indicadores: Dezembro; - Satisfação dos Clientes: Dezembro; - N.º de ações de melhoria e inovação. 	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica - Colaboradores <p>Período:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Janeiro a Dezembro <p>Responsáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO E DE ATIVIDADES 2019

5.1. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO Ano: 2019

Atividades	Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	Gabinete de Atendimento Integrado												
Gabinete de Apoio Psicossocial													
Mediateca e Espaço Internet													
Sala de Apoio ao Estudo													
Clube de Artes Recreativas													
Espaço de Convívio													
Vidas em Partilhas													
Ateliê de Teatro													
Ateliê de Música													
Ateliê de Modelismo													
Saúde e Higiene Oral													
Atividades Socioculturais													
Espaço de Mediação													
Grupo de Pais													
Banco de Ajudas Técnicas													
Banco de Alimentos e Recursos													
Colónias de Férias													
Avaliação													
Reuniões de Serviço		14	11	11	15	13	11	15		9	14	11	9
Reuniões da Qualidade		25		22		24	28			20		22	
Formação					18						31		
Férias				4	22, 26		21		5 a 30				23 a 31

5.2 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Horas / Dias	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
09.00 / 10.00	Mediateca Esp@ço Internet	Mediateca Esp@ço Internet	Mediateca Esp@ço Internet	Mediateca Esp@ço Internet	Mediateca Esp@ço Internet	
10.00 / 11.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Espaço de Mediação	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Gabinete de Atendimento Integrado	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial	
11.00 / 12.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Espaço de Mediação	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Gabinete de Atendimento Integrado	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial	
12.00 / 13.00	Gabinete de Apoio Psicosocial	Gabinete de Apoio Psicosocial Higiene e Saúde Oral	Gabinete de Apoio Psicosocial	Gabinete de Apoio Psicosocial Gabinete de Atendimento Integrado	Gabinete de Apoio Psicosocial	
14.00 / 15.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Vidas em Partilha Higiene e Saúde Oral	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Gabinete de Atendimento Integrado Artes Decorativas Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Artes Decorativas	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Espaço de Convívio Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	
15.00 / 16.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Vidas em Partilha Higiene e Saúde Oral	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Gabinete de Atendimento Integrado Artes Decorativas Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Artes Decorativas	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Espaço de Convívio Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	Ateliê de Modelismo
16.00 / 17.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Gabinete de Atendimento Integrado Artes Decorativas Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Artes Decorativas	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Espaço de Convívio Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	Ateliê de Modelismo
17.00 / 18.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicosocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	
18.00 / 19.00	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial Grupo de Pais	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial	Ateliê de Teatro	
19.00 / 20.00	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial Grupo de Pais	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicosocial	Ateliê de Teatro	

O Gabinete de Atendimento Integrado funciona de 2ª a 6ª feira das 10.00 às 13.00horas e das 14.30 às 18.30horas.
 O Banco de Ajudas Técnicas e o Banco de Alimentos e Recursos funcionam de 2ª a 6ª feira das 09.00 às 12.00horas e das 14.00 às 18.00horas.
 Grupo de Pais funciona à 4ª feira das 18.00 às 19.30horas quinzenalmente.
 Espaço de Mediação funciona à 3ª feira das 10.00 às 12.00horas quinzenalmente.
 O Ateliê de Música funciona nas férias escolares em horário variado.

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

A inovação e melhoria contínua são dois elementos estruturantes na promoção do desenvolvimento do Centro Comunitário. As ações estão alinhadas com o diagnóstico das necessidades do Plano Estratégico 2017/2020 e com o Plano de Atividades da Cerciespinho. É ainda possível serem acrescentadas outras ações em função das necessidades/oportunidades que surjam.

Salienta-se a ação de inovação, a divisão do CC e SAAS que está identificada no objetivo "reestruturar o Centro Comunitário da Ponte de Anta", que poderá surgir com a aprovação da nossa candidatura ao Procoop, revisão do acordo Centro Comunitário.

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação do desempenho fornece informação acerca do trabalho desenvolvido pelo Centro Comunitário, tanto em termos de resultados como de risco. A eficácia de qualquer estratégia de controlo deve estar focalizada no incremento da eficiência e na eficácia da gestão, através da sua otimização. Os instrumentos de medida a utilizar são:

Periodicidade	Instrumentos
Diária (e também pontual)	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Registos diversos diários (presença, registos de contatos, reuniões e execução da intervenção com clientes e famílias, registos de atividades, atas de reuniões internas e externas com parceiros e entidades privadas e públicas, requisições de material e encomendas, requisições/lista de necessidades de manutenção, registos de visitas, estágios, estudos e trabalho comunitário, ofícios, e-mail, notícias)
Semanal	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Registo de presenças.
Mensal	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Reuniões de equipas.
Semestral	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Tableau-de-bord; ☑ Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação; ☑ Avaliação dos PI's dos Clientes.
Anual	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Plano de Atividades; ☑ Plano anual de manutenção, MAP e HSST; ☑ Quadro de Indicadores; ☑ Avaliação de Satisfação dos clientes e colaboradores; ☑ Avaliação de desempenho; ☑ Avaliação dos PI's dos Clientes; ☑ Quadros síntese dos contributos dos parceiros, das ações de inovação e melhoria, das ATI e das ASCT, dos apoios do BAR, das sugestões e reclamações; ☑ Horário de atividades; ☑ Cronograma de funcionamento e interrupções; ☑ Relatório de Atividades; ☑ Auditorias Internas; ☑ Certificações externas (EQUASS).

São domínios fundamentais de incidência das ações de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

- ☑ A eficácia do serviço prestado e a eficiência dos recursos envolvidos;
- ☑ Impacto dos programas e serviços na sociedade;
- ☑ Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade;
- ☑ A eficácia do sistema de gestão na perspetiva da Intervenção, Infraestruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

O Plano Anual de Atividades apenas será formalmente revisto nos casos previstos. Caso não seja revisto, a alteração de objetivos/metapas apenas será refletida no respetivo relatório. Nas alterações a nível operacional, as revisões serão efetuadas com base no Sistema de Melhoria Contínua.

O Coordenador
Lino Rodrigues

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um documento de planeamento que define os objetivos operacionais e as áreas prioritárias de intervenção a realizar durante 2019. Está alinhado com os eixos estratégicos do Plano Estratégico (PE) 2017/2020 e está comprometido com o Plano de Desenvolvimento da Qualidade, no sentido de adequar o serviço ao enquadramento do Sistema de Gestão da Qualidade da norma EQUASS no referencial de 2018.

Uma das principais ações deste serviço em 2019 consiste na revisão do acordo do SAD, no sentido de se possibilitar o alargamento da intervenção de 30 clientes para 35 clientes no entanto, até à data, continuamos a aguardar informação de aprovação pela entidade financiadora e reguladora de forma a beneficiar mais clientes e tornar a intervenção mais personalizada através da disponibilização de uma equipa multidisciplinar.

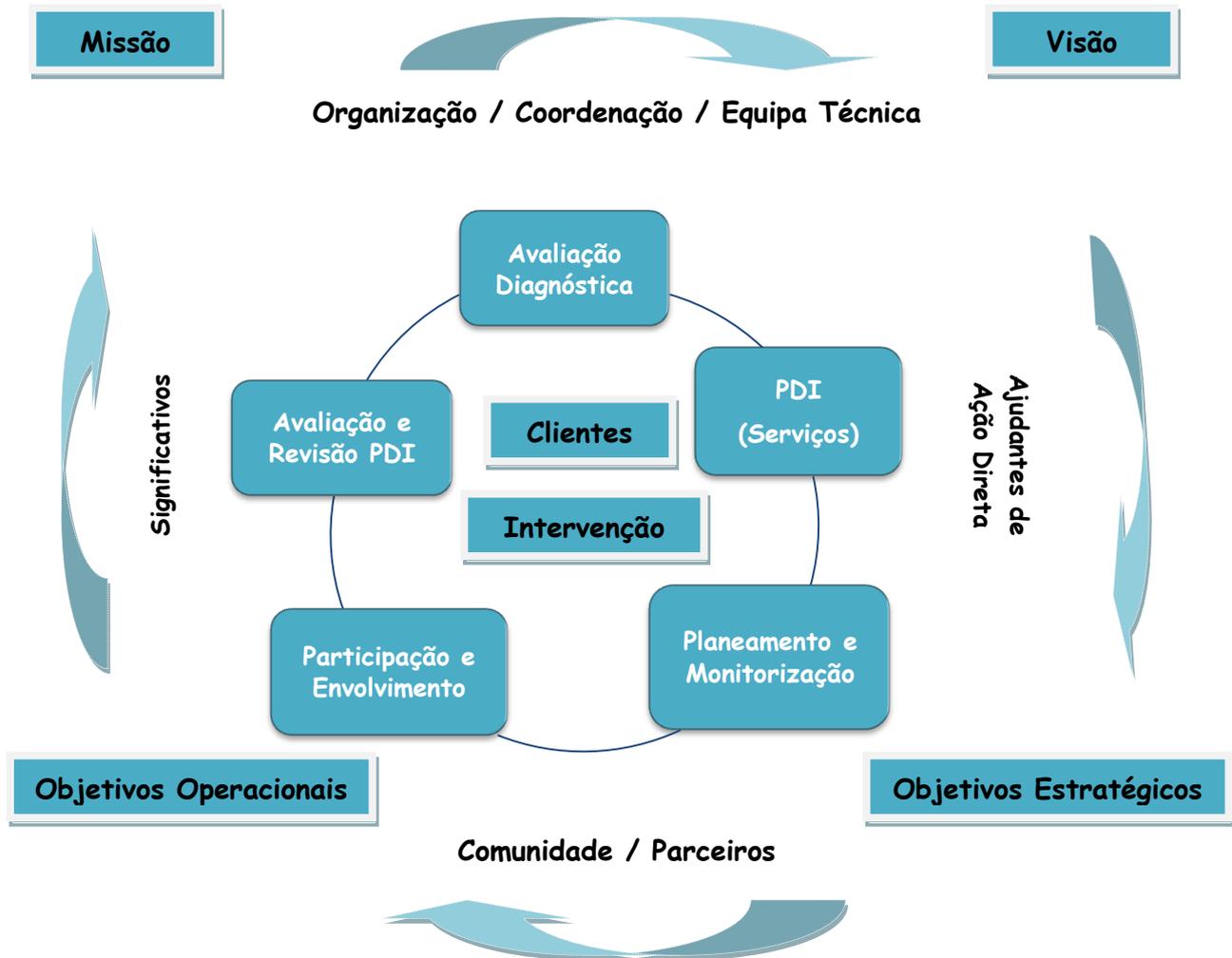
2. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O serviço iniciou a sua intervenção em 1997. Tem acordo de cooperação de 30 clientes com a Segurança Social.

Tem como finalidade contribuir para o bem-estar, qualidade de vida e para o desenvolvimento individual das pessoas em situação de dependência, através da realização de serviços diversificados que respondam às suas necessidades, potenciais e expectativas, tendo em conta a individualidade de cada um. Favorecer a permanência das pessoas no seu contexto habitual de vida, evitando ou retardando a institucionalização e prevenir o agravamento da dependência e o isolamento social.

2.1. ORGANOGRAMA FUNCIONAL

O funcionamento do SAD, depende em grande medida, da clara comunicação e coordenação na e da organização/serviço, no sentido de prestar uma intervenção que corresponda à resolução das necessidades e problemáticas dos clientes/significativos, os quais são normalmente, além de complexos, também multidimensionais.



2.2. CARATERIZAÇÃO DO SERVIÇO

A intervenção do SAD tem por base uma abordagem holística, levando em consideração as diversas dimensões que integram o Modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde (O.M.S.) ao nível do desenvolvimento físico, psicológico, relações sociais e ambiente, garantindo desta forma abrangência na intervenção realizada.

Tendo em conta também os normativos legais em vigor e segundo as orientações da Segurança Social, o SAD presta os seguintes serviços:

2.3. RECURSOS TÉCNICOS E INSTALAÇÕES



Fazem parte integrante do SAD os seguintes recursos e instalações:

Recursos Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Coordenadora/Psicóloga; - 1 Técnica de Serviço Social* - 1 Terapeuta Ocupacional* - 6 + 1* Ajudantes de Ação Direta; - 1 Diretora Geral*; - 1 Contabilista Certificado*; 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Contabilista*; - 1 Tesoureiro*; <p>* Afetos a outros Serviços</p>
Instalações	<p><u>No polo de Anta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Sala de Espera (comum a outros Serviços) - 1 Gabinete de Atendimento - 1 Sala de Convívio /Lavandaria - 1 Sala de realização de atividades e ações de formação/sensibilização <p><u>No polo da Idanha:</u></p> <p><u>No Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Lavandaria (comum a outros Serviços) <p><u>No Centro Residencial e Ocupacional (CRO):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Cozinha (comum a outros Serviços) 	
Transportes do serviço/organização	<ul style="list-style-type: none"> - 2 Carrinhas (uma de 2 lugares e outra de 7 lugares): para realização de serviços de apoio domiciliário; - 1 Carrinha (9 lugares): para transporte dos clientes nas ATI's/Apoio Psicossocial/Serviços Externos 	

3. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O Plano de Atividade para 2019 é estruturado tendo por base o contexto interno e externo atual que influenciam o planeamento e intervenção do serviço.

3.1. FACTORES EXTERNOS

📌 Pedido de revisão do Acordo de Cooperação no sentido de se disponibilizar mais 5 vagas para SAD;

- 📌 Dependência financeira da Segurança Social;
- 📌 Constrangimentos financeiros estruturais da Organização;
- 📌 Lista de espera;
- 📌 Necessidade de resposta imediata no qual o serviço não tem vaga;
- 📌 Envelhecimento da população e aumento de situações emergentes de apoio
- 📌 Condições socioeconómicas dos clientes/ famílias com possível reflexo nas participações sociais;
- 📌 Reformulação do modelo de funcionamento do SAD, tendo em conta a previsão de revisão do acordo de cooperação com patamares de funcionamento em função do número de serviço.
- 📌 Novo modelo do referencial EQUASS 2018.

3.2. FATORES INTERNOS

- 📌 Intervenção individualizada e centrada na melhoria da qualidade de vida do cliente;
- 📌 Forte foco no atendimento das necessidades e interesses dos clientes e significativos;
- 📌 Flexibilidade na prestação de serviços;
- 📌 Relação positiva com os clientes/significativos;
- 📌 Coesão de grupo e trabalho de equipa entre os colaboradores;
- 📌 Colaboradores com elevado know how;
- 📌 Elevado grau de satisfação dos clientes/colaboradores;
- 📌 Intervenção 2ª a domingos e feriados, realizado por 2 equipas em duas zonas distintas;
- 📌 Funcionamento do serviço de higiene 362 dias por ano;
- 📌 Funcionamento do serviço de alimentação 365 dias por ano;
- 📌 Realização semanal/quinzenal de atividades transversais de inclusão que promovam o convívio e evitem o isolamento social, atendendo às sugestões e desejos dos clientes;
- 📌 Apoio biopsicossocial ajustado às necessidades dos clientes;
- 📌 Cedência gratuita de produtos de apoio, de higiene, alimentação, mobiliário e banco de roupas;
- 📌 Banco de cuidadores formais (no caso de vaga não imediata de situação emergente ou reforço na intervenção);
- 📌 Relação positiva com entidades parceiras;
- 📌 Organização Certificada;
- 📌 EQUASS Assurance.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O quadro que se segue operacionaliza os objetivos propostos para 2019, identificando para cada objetivo as atividades/ações a realizar, os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços (Satisfação, qualidade de Vida, continuidade e ampliação da Capacidade e dos Serviços; Qualificação e Motivação dos Colaboradores)		
Objetivo A1		
Garantir o Cumprimento e Implementação do Programa de Intervenção		
Atividades/Ações	Indicadores/Meta	Período/ Responsáveis
<p>A.1.1 Domínios de Intervenção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados Pessoais e de Saúde • Fornecimento e apoio nas refeições • Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana • Atividades transversais de inclusão • Acompanhamento Biopsicossocial e Informativo • Formação e sensibilização dos familiares e/ou cuidadores formais e informais para prestação de cuidados a pessoas com dependência (Programa Psicoeducativo "Cuidar na Dependência"); • Grupo de Ajuda Mútua (GAM) de cuidadores informais de pessoas com dependência • Outros: Cedência de Produtos de Apoio; Banco de alimentos e recursos; Serviços Externos 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de candidatos em lista de espera; - N.º de inscrições no ano; - N.º total de clientes (30); - N.º de clientes serviço; - N.º de dias de funcionamento (362); - N.º de serviços previstas e executados (8); - N.º de clientes com Serviço de Cedência de Produtos de Apoio e Banco de Alimentos e Recursos - N.º de clientes apoiados em serviços externos; - N.º de ATI realizadas (48); - N.º de ações de apoio psicossocial (120); - N.º de parceiros - N.º de PP's; - N.º de cuidadores; - N.º de encontros do GAM; - N.º de cuidadores GAM beneficiados 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>— Coordenadora Equipa Técnica AAD's</p>
<p>A.1.2 Planeamento, Implementação, Monitorização e Avaliação das atividades/serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendário de Funcionamento; • Análise Plano Semanal de Serviços; • Análise dos Mapas de Serviços; • Análise das Fichas de Ocorrências/Diligências; • Análise do Caderno de Registos do Serviço; • Análise do PDI (avaliação, revisão e monitorização); • Calendarização mensal de ATI's; • Reuniões com as Ajudantes de Ação Direta; • Reuniões com a Equipa Técnica; 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de concretização objetivos do PDI (100%); - Taxa de execução dos objetivos do PDI (90%); - N.º de revisão de PDI's; - Taxa de satisfação dos clientes (90%) e colaboradores (75%); - N.º e tipo de reclamações/sugestões; - N.º reuniões AAD's (12); - N.º de reuniões equipa técnica (24); - N.º reuniões/ articulações com parceiros/comunidade; - N.º de contactos significativos; 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>— Coordenadora Equipa Técnica AAD's</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Articulação/contactos e reuniões com clientes e significativos; • Articulação/contactos e reuniões com entidades/parcerias; <p>Outros registos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados QdV (80%); - N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços; 	
Objetivo A2		
Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento		
<p>A.3.1 Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sessões de alongamentos; • Ensinos de transferências e posicionamentos; • Sessões de bem-estar através da técnica de snoezelen 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de sessões práticas dadas a auxiliares de ação direta - N.º de ações realizadas pelas ADD's 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>Coordenadora</p> <p>Equipa Técnica</p> <p>AAD's</p>
Objetivo A3		
Ampliar a área de intervenção SAD através da implementação de novos serviços		
<p>A.3.1. Assegurar os procedimentos necessários no âmbito da revisão do acordo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reestruturação da intervenção; • Alargamento da capacidade de clientes (mais 5) 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de alterações realizadas na intervenção; - N.º de colaboradores; - N.º de novos clientes - N.º de serviços prestados 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>—</p> <p>Direção</p> <p>Coordenadora</p> <p>Equipa Técnica</p> <p>AAD's</p>
<p>A.3.2. Complementar a intervenção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reabilitação psicomotora e sensorial; • Reforço e personalização da intervenção nos cuidados através da integração de mais 1 AAD 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de beneficiários na intervenção personalizada; N.º de beneficiários de reabilitação psicomotora; - N.º de beneficiários de snoezelen; - N.º de clientes beneficiários de intervenção personalizada; - N.º de serviços prestados 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>—</p> <p>Coordenadora</p> <p>Equipa Técnica</p> <p>AAD's</p>

D. Inovação e desenvolvimento – Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.

Objetivo D1

Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao Sistema EQUASS 2018

Atividades/Ações	Indicadores/Meta	Período/ Responsáveis
<p>D.1.1. Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão de acordo com as orientações do EQUASS 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos/documentos - Reuniões com a equipa técnica, colaboradores, clientes e significativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grau de cumprimento dos requisitos da Norma = 100%. - N.º de ações de disseminação: 6 - Taxa de colaboradores envolvidos: 100% 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>—</p> <p>Coordenadora</p> <p>Equipa Técnica</p> <p>AAD's</p>

<p>D.1.2. Monitorização e Avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorização PDI (mensal); - Avaliações PDI (semestral e anual); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de monitorizações/ avaliação TB: 2 - N.º de avaliações Mapa de Indicadores: 1 - N.º de ações de melhoria e inovação (4); - Monitorização dos PDI's; - Revisão do sistema de indicadores; - N.º de documentos revistos - N.º de novos documentos 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>— Coordenadora Equipa Técnica AAD's</p>
<p>D.1.3 Revisão/Implementação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceder e implementar um plano de desenvolvimento da qualidade para o nível de comprometimento com a excelência; - Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na melhoria da prática da intervenção; - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de cumprimento do plano de qualidade (100%); - N.º de ações de melhoria do plano de desenvolvimento da qualidade - Taxa de cumprimento da gestão documental (100%) 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>— Direção Coordenadores Técnicos Colaboradores</p>
<p>Objetivo D.2 Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras</p>		
<p>D.2.1 Outros serviços/atividades inovadoras e complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinamização de Encontros Técnicos no âmbito do envelhecimento; - Realização de workshops ao nível da prevenção (estimulação cognitiva, psicomotora...) dirigido à comunidade 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de PP "CuidarMente"; - N.º de Encontros técnicos; - N.º de workshops; - N.º de beneficiários; - N.º de parceiros intrainstitucionais 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>— Coordenadora Equipa Técnica Parceiros</p>
<p>D.2.2 Planeamento, Implementação, Monitorização e Avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendarização e Monitorização • Reuniões com a Equipa Técnica; • Articulação/contactos com os beneficiários; • Articulação/contactos e reuniões com parceiros intrainstitucionais; • Outros registos 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões equipa técnica (12); - N.º reuniões/ articulações com parceiros/comunidade; - N.º de serviços/atividades; - N.º de beneficiários; - N.º de contactos significativos 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>— Coordenadora Equipa Técnica Parceiros</p>

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

O SAD presta apoio de segunda a sábado entre as 8h30m e as 17h30m e domingos e feriados das 8h30m às 13h30m, de janeiro a dezembro (com exceção dos dias: 1 de janeiro, domingo de Páscoa e dia 25 de dezembro).

A tabela abaixo está descrita as principais atividades realizadas e respetiva periodicidade:

Atividades	Periodicidade
Planeamento	
Reuniões de Coordenadores	Mensal
Reuniões Equipa Técnica	Quinzenal
Reuniões de Equipa Técnica e AAD's	Mensal
Reuniões de Qualidade (SGQ)	Mensal
Orientações técnicas destinadas a clientes colaboradores e funcionamento	Sempre que necessário
Serviços contratualizados	
<u>Cuidados Pessoais e de Saúde:</u> - Cuidados de higiene e imagem; - Administração terapêutica; - Cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação estritamente orientados pela equipa de saúde	Diário Sempre que necessário Sempre que necessário
<u>Fornecimento e apoio na Refeição</u>	Diário
<u>Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Diária:</u> - Arrumação e pequenas limpezas no domicílio; - Lavagem e tratamento de roupa; - Adaptação do espaço e pequenas reparações; - Serviços externos (apoio à aquisição de bens e serviços)	Diário Diário Sempre que necessário Sempre que necessário
<u>Atividade Transversal de Inclusão (ATI's)</u>	Semanal (planeada face às escolhas e interesses dos clientes e de acordo com a oferta dos parceiros)
Serviços de suporte	
Transporte de clientes nas ATI's	Semanal
Transporte de clientes para serviços externos	Sempre que necessário
Transporte e acompanhamento a consultas	Sempre que necessário
Outros serviços de apoio	
<u>Cedência de Produtos de Apoio</u>	Sempre que necessário
<u>Apoio formativo e informativo (clientes e cuidadores) em contexto domiciliário ou no âmbito de Programa Psicoeducativo</u>	Diário e Semanal
<u>Apoio Biopsicossocial:</u> - Intervenção em Psicologia - Intervenção em Serviço Social - Intervenção em Terapia Ocupacional - Intervenção em Snoezelen	Diário Semanal Semanal Semanal
Grupo de Ajuda Mútua (encontros de cuidadores de pessoas com alzheimer e/ou dependência).	Mensal

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Após reflexão acerca das necessidades e fragilidades do serviço, iremos procurar dar resposta às seguintes ações de melhoria e de inovação:

Âmbito	Tipo	Responsável	Periodicidade	Impacto
Revisão do Acordo de Cooperação	Melhoria	Direção Coordenadora Equipa Técnica	Anual	Aumento da capacidade para mais 5 clientes; Reestruturação da intervenção; Reforço e personalização da intervenção nos cuidados.
Melhoria da Intervenção Técnica	Melhoria	Coordenadora Equipa Técnica	Anual	Intervenção multidisciplinar e biopsicossocial mais abrangente, procurando dar resposta a situações de maior emergência e isolamento social.
Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao Sistema EQUASS 2018	Melhoria	Direção Coordenadora Equipa Técnica	Anual	- Conceder e implementar um plano de desenvolvimento da qualidade para o nível de comprometimento com a excelência; - Análise crítica documental; - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental.
Realização de workshops ao nível da prevenção (estimulação cognitiva, psicomotora...)	Inovação	Coordenadora Equipa Técnica	Mensal	Planeamento e realização de workshops na comunidade no sentido de promover o bem-estar, qualidade de vida e cidadania.
Dinamização de Encontros Técnicos no âmbito do envelhecimento	Inovação	Coordenadora Equipa Técnica	Trimestral	Planeamento e realização de encontros técnicos de reflexão e partilha de acordo com diferentes áreas de intervenção.

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Para realizarmos a análise do impacto da intervenção realizada no serviço, no sentido de potenciar a melhoria contínua, utilizamos os seguintes instrumentos de monitorização e avaliação da eficácia, de acordo com a periodicidade dos respetivos instrumentos de medida:

Periodicidade	Instrumentos de medida
Diário	<ul style="list-style-type: none"> - Registo dos mapas de serviços; - Registo de registo de controlo da roupa; - Registo de cedência de produtos de apoio; - Caderno de registos (mudança de equipa; informações de funcionamento, alterações, especificidades...); - Registo das necessidades alimentares (alterações); - Registo das ocorrências no serviço de fornecimento de refeições; - Registo das ocorrências no serviço de higiene da roupa; - Registo de administração terapêutica e especificidades de saúde; - Revisão dos PDI dos clientes (se necessário); - Registo de ocorrências e diligências; - Registo de sugestões/reclamações (se aplicável); - Registo dos contactos significativos (clientes e significativos); - Registo de contactos com AAD's; - Registo de articulações com parceiros; - Registo de orientação técnica (colaboradores).
Semanal	<ul style="list-style-type: none"> - Registo de intervenção terapêutica (serviço social, psicologia, terapia ocupacional e snoezelen); - Registo de apoio psicossocial; - Registo de participação dos clientes/significativos em ATI's; - Registo de presenças dos cuidadores em Programas psicoeducativos - Registo do plano semanal de serviços.
Quinzenal	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião de equipa de técnicos;
Mensal	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões de coordenadores; - Reuniões com equipa técnica + AAD's; - Análise e monitorização dos mapas de serviços; - Monitorização dos PDI dos clientes; - Análise e monitorização do registo do controlo da roupa; - Registo da ementa mensal (sugestões, especificidades e quantidades); - Registo de presenças dos cuidadores do Grupo de Ajuda Mútua (GAM); - Mapas de frequências mensais (Segurança Social).
Semestral	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento do Tableau de bord, de acordo com objetivos e indicadores; - Monitorização dos PDI dos Clientes.
Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Análise do Tableau de bord; - Mapa de Indicadores (análise de desvios); - Ações de melhoria e inovação; - Relatório e Plano de Atividades; - Avaliação da satisfação dos clientes/colaboradores; - Avaliação dos PDI dos clientes; - Avaliação Diagnóstica dos clientes (biopsicossocial); - Avaliação da Qualidade de Vida dos clientes; - Carta Social.
Bianual	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação de Satisfação das partes interessadas

A Coordenadora
Helena Magalhães

1. ENQUADRAMENTO

O plano de atividades do lar residencial a semelhança dos outros serviços da organização alinha os objetivos a concretizar com os eixos estratégicos do plano estratégico (PE) 2017/2020 permitindo visualizar as áreas, finalidades e metas para 2019. O plano de atividades, pressupõe monitorização e ajustes no sentido da concretização dos objetivos traçados e adaptações a novas realidades. O documento está comprometido com o plano de desenvolvimento da qualidade, no sentido de adequar o serviço ao enquadramento do sistema geral de qualidade da marca EQUASS no referencial de 2018. Apresenta uma breve contextualização, os objetivos operacionais para 2019, o cronograma de funcionamento e o sistema de monitorização.

2. SERVIÇO LAR RESIDENCIAL

O lar "Manto de Sonhos" da Cerciespinho iniciou a sua intervenção em dezembro de 2011. O lar tem capacidade para 25 residentes, sendo 24 clientes de internamento definitivo e uma cama destinada a internamento temporário.

Em **internamento definitivo**, é constituído por 16 clientes do sexo masculino e 8 do sexo feminino, apresentando uma **média de idades de 46 anos**, com idades compreendidas entre 17 e 70 anos.

Os clientes do lar residencial têm perfis diferentes: autonomia, idades e formações diferenciados, estão integrados na Escola, CAO, Cursos de Formação Profissional (CRPG), Oficinas de Produção. Deste modo a intervenção do serviço está interligada com outros **serviços** da Cerciespinho, nomeadamente Serviço de Formação Profissional e CAO, uma vez que tem clientes comuns e estabelece **parceiras** para levar acabo a concretização dos planos de desenvolvimento individual (PDI).

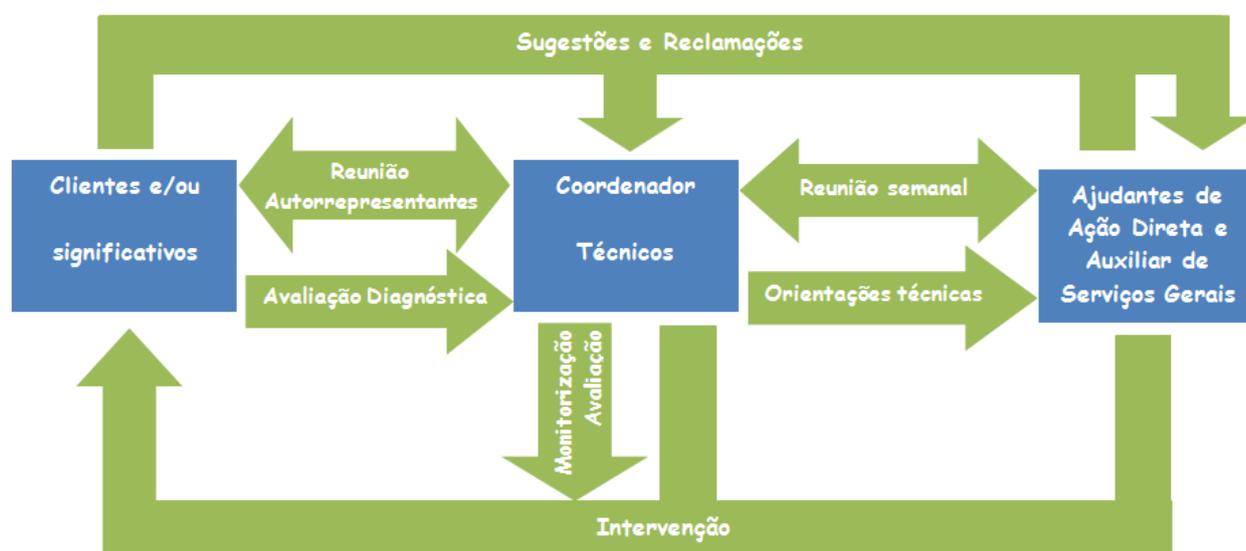
O lar residencial faz uma gestão e monitorização do processo individual; promove o contacto diário dos clientes com os AAD e técnicos do sentido de escuta ativa para orientação e resposta a necessidades e sugestões dos clientes.

O serviço tem uma **lista de espera** de 149 candidatos sendo que destes 76 são do distrito de Aveiro e neste grupo 35 são do concelho de Espinho. Existem ainda 73 candidatos pertencentes a vários distritos.

O lar residencial tem ainda a resposta de **internamento temporário** para descanso de cuidadores.

2.1. ORGANOGrama FUNCIONAL

A seguir apresenta-se o organograma funcional do lar residencial. Este espelha a comunicação constante entre coordenadora, equipa técnica e equipa de Ajudantes de Ação Direta e Auxiliares de Serviços Gerais, na intervenção.



2.2. CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O lar residencial visa o acolhimento de pessoas com deficiência que se encontram temporária ou permanentemente impedidas de residir no seu meio familiar. Este serviço promove a integração, em equipamento residencial, de pessoas com deficiência, contribuindo para o seu bem-estar e qualidade de vida, reforçando a autoestima e autonomia pessoal e social e assegurando a interação com a família e com a comunidade no sentido da respetiva integração social. O modelo de funcionamento que apresentamos caracteriza-se por 3 eixos estruturais: resposta social temporária; resposta social permanente; interligação com outros serviços da Cerciespinho (educação, formação, atividades ocupacionais e apoio à manutenção de emprego, entre outros).

O quadro abaixo indica os serviços contratualizados com os clientes do lar, os serviços apoio e outros para fazer face às necessidades dos clientes:

Serviços	
Serviços contratualizados	Alojamento: Definitivo e Temporário
	Alimentação e nutrição
	Cuidados de Higiene e imagem
	Administração terapêutica
	Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos
	ATI'S
	Grupo de Auto representantes
	Arrumação e Limpezas
	Lavagem e Tratamento de Roupa
	Apoio/ Acompanhamento técnico
Serviços de suporte	Transporte
	Acompanhamento a consultas
	Apoio a Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana
Outros serviços	Serviço de cabeleireira, estomatologia, podologia e enfermagem

2.3. RECURSOS TÉCNICOS E INSTALAÇÕES

O serviço conta com os recursos abaixo descritos:

Recursos Internos	
Humanos	<p>Técnicos da Organização:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/ Técnica de Serviço Social;- 1 Psicólogo (comum ao Serviço Residência Autónoma);-1 Terapeuta Ocupacional (comum ao Serviço Residência Autónoma);- 1 Educadora Social (comum ao Serviço Formação Profissional);- 1 Animadora Socio Cultural (Regime Part Time)-13 Ajudantes de Ação Direta- 3 Auxiliares de Serviços Gerais- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros Serviços). <p>- Técnicos com serviços mensais:</p> <ul style="list-style-type: none">- Enfermeira (sempre que necessário)- Podologista (mensalmente)
	<p>Voluntários:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dentista- Cabeleireira- Voluntario de apoio às ATIS' da animadora socio cultural
Instalações	<p>Internos</p> <ul style="list-style-type: none">-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. <p>Externos</p> <ul style="list-style-type: none">- Jardim
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica)- 1 Autocarro.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O plano de atividades de 2019 tem por base fatores externos e internos do serviço, destes destacamos os abaixo referidos.

3.1. FACTORES EXTERNOS

- Parcerias para inclusão social e profissional de clientes (estágio, formação tempos livres e desporto;
- Novo modelo do referencial EQUASS 2018;
- Constrangimentos financeiros estruturais da Organização;
- Dificuldades de pagamento das comparticipações familiares devido a questões de tutoria e autorizações de pagamento a terceiros;
- Ausência de resposta para pessoas com deficiência ao nível do emprego, formação e/ou ocupação;
- Pensão Social de Inclusão e normativos associados.

3.2. FATORES INTERNOS

- Satisfação dos clientes;
- Proximidade dos serviços CAO e CFP aos serviços residenciais;
- Equipa multidisciplinar (Serviço Social, Psicologia, Terapia Ocupacional, Educadora Social e Animação Sociocultural);
- Voluntários (dentista, cabeleireira, apoio em ATI` s etc.);
- Apoio de serviço de enfermagem e podologia;
- Polivalência de funções dos Ajudantes de Ação Direta e experiências adquirida no serviço;
- Rede alargada de Parcerias estabelecidas;
- Existência de Banco de Produtos de Apoio na Organização;
- Envelhecimento dos clientes, demência, prevalência de doença crónica e doenças prolongadas;
- Plano de emergência de difícil execução devido às características dos clientes e do edifício;
- Serviço de alimentação em constante vigilância (dietas e fornecimento de refeições por empresa externa);
- Necessidade de maior disponibilidade do técnico de manutenção, para reparação do edifício, e supervisão do sistema do gás, luz, água e aquecimento;
- Impacto de baixas médicas, nas alterações consecutivas do cronograma e entrada de novos colaboradores nos Serviços Residenciais.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O Plano de atividades e orçamento, para 2019, alinha os objetivos com os eixos estratégicos identificados no Plano Estratégico de 2017 a 2020.

Pelo exposto, após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, propomos para o ano de 2019 o seguinte Plano de Atividades:

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

Objetivo A1

Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
<p>A 1.1. Implementação do programa de intervenção:</p> <p><u>Serviços contratualizados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamento: Definitivo e Temporário • Cuidados de Higiene e imagem • Alimentação e nutrição • Administração terapêutica • Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos • Arrumação e Limpezas • Lavagem e Tratamento de Roupa • Grupo de Auto representantes • ATI`S • Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos <p><u>Serviços de suporte e outros</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportes; • Acompanhamento consultas; • Estomatologia; • Podologia • Enfermagem <p><u>Serviço de internamento temporário</u></p> <p><u>Construção, monitorização e revisão de PDI`S</u></p>	<p>-N.º clientes (24);</p> <p>- N.º de atividades previstas / executadas; (12)</p> <p>- N.º de refeições servidas previstas / executadas; (17 520)</p> <p>-Apoio /orientação de 3ª pessoa previstas / executadas; (24)</p> <p>- N.º de clientes que lhes é administrada medicação previstas / executadas; (21)</p> <p>N.º de Atividades Socioculturais previstas / executadas; (40)</p> <p>- N.º de grandes dependentes; (11)</p> <p>- N.º de clientes que usufruem de transportes previstas / executadas; (24)</p> <p>- N.º de consultas acompanhadas previstas / executadas;</p> <p>- N.º de clientes que beneficiaram de serviço de transporte; (24)</p> <p>- N.º de visitas de familiares e significativos;</p> <p>- N.º de clientes acompanhados Dentista; (4)</p> <p>- N.º de clientes acompanhados Podologista; (10)</p> <p>- N.º de clientes em internamento temporário;</p> <p>- Taxa de ocupação, internamento temporário;</p> <p>-Apoio diurno temporário complementar;</p> <p>- Grau de execução dos objetivos do PI/PDI ;(75%)</p> <p>- N.º de reclamações/ sugestões;</p> <p>- N.º de sugestões relativas ao PI/PDI;</p> <p>- Índice de qualidade de vida;</p> <p>- N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços; (7)</p> <p>- N.º de ações de melhoria; (2)</p> <p>- Taxa de satisfação dos clientes; (75%)</p> <p>- N.º de parceiros envolvidos; (18)</p> <p>- N.º de contactos /entrevistas com</p>	<p>-Jan/Dez 2019</p> <p>DG</p> <p>Coordenador;</p> <p>- Equipa Técnica;</p> <p>-</p> <p>Ajudantes de Ação Direta.</p>

<p><u>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas (Ajudantes de Ação Direta, refeições, transporte etc.) • Registos de monitorização (administração terapêutica, etc.); • Registos de ocorrência; • Plano de Desenvolvimento Individual (PDI); • Atas de reuniões com colaboradores e clientes; <p>Outros registos.</p>	<p>significativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - N.º e parceiros envolvidos - N.º de reuniões de equipa previstas / executadas técnicos e equipa alargada (40); - N.º de reuniões de Coordenadores; (20) - N.º de reuniões com auxiliares previstas / executadas (40); 	
<p>A 1.2. Participação dos clientes na vida da organização e comunidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientação para os serviços da comunidade; • Atividades Transversais de Inclusão ATI (Atividades Socioculturais); • Reuniões do grupo e auto representantes; • Sugestões e reclamações; • Plataforma dos grupos de autorrepresentantes; • Angariação de fundos; • Atividades religiosa, lazer e utilização de serviços na comunidade; • Participação em estudos; • Integração em Associações /organizações 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de atividades para angariação de fundos; (4) -N.º de clientes integrados em Associações; (1 Boccia) - N.º de integrações em atividades da comunidade; (Bombeiros, Zumba, futebol) -N.º de eventos de orientação religiosa; (4) -N.º de reuniões previstas /realizadas do grupo de auto representantes; (12) - N.º de atividades realizadas previstas /realizadas pelo grupo; (5) - N.º de sugestões/reclamações; - Nº de artigos escritos por clientes; (5) - N.º de clientes envolvidos em estudos; - N.º de publicações do site da Organização; - N.º de ATI´s no exterior; - N.º de parceiros envolvidos; 	<p>Jan/Dez 2019</p> <p>DG</p> <p>Coordenador;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta. Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.
<p>A 1.3. Desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos clientes para a promoção da autodeterminação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construção de projetos de vida; • Apoio na realização de atividades para desenvolvimento de competências profissionais e pessoais. • Reunião grupo auto representantes • Orientação técnica • Reuniões 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de clientes com tarefas no lar; (8) - Nº de atividades sugeridas e planeadas pelos clientes; (6) -Taxa de satisfação dos clientes; -Índice de qualidade de vida dos clientes; - Taxa de concretização de PDI; - N.º de reclamações/sugestões; - N.º de sugestões relativas ao PDI; - N.º de ações de melhoria; - Nº de reuniões de auto representantes; 	
<p>Objetivo A2</p> <p><i>Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais</i></p>		
<p>2.1 Prevenção de doenças profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sessões de alongamentos; • Ensinos de transferências e posicionamentos. • Orientações técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de sessões formativas dadas a auxiliares de ação direta e técnicos previstas / executadas; - N.º de ações realizadas pelas ADD´s previstas / executadas; - N.º de intervenções feitas pelo TO com colaboradores; - N.º de orientações técnicas 	<p>Jan/Dez 2019</p> <p>DG</p> <p>Coorde</p> <p>Equipa Técnica;</p> <p>AAD</p>

D. Inovação e desenvolvimento – Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.

Objetivo D1

Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/ Resp.
<p>Referencial EQUASS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de melhoria da qualidade • Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão: <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os colaboradores e clientes. • Monitorização e Avaliação: <ul style="list-style-type: none"> - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. • Implementação/Revisão: <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT's, 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores previstas/executadas; - N.º de ações com clientes previstas/executadas; - N.º de avaliações PDI; - N.º de monitorizações/avaliação TB previstas/executadas; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores previstas/executadas; - N.º de ações de melhoria e inovação; 	<p>Jan/Dez 2019</p> <p>DG</p> <p>Coordenador;</p> <p>- Equipa Técnica;</p> <p>- Ajudantes de Ação Direta.</p>

Objetivo D2

Implementar um sistema de registo informático

<p>Plataforma Informática</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase de teste (registos informático pontual, mantendo o atual sistema de registo), com alguns AAD para a melhoria do sistema; • Formação da equipa de colaboradores dos Serviços Residenciais (versão final do sistema); • Fase de registos informática transversal ao SR e com todos os colaboradores, mantendo o registo em papel; • Uso integral e exclusivo do sistema de registo informático. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de utilizadores - Taxa de áreas de registos (cobertura de registo informático face aos registos habituais em suporte papel) 	<p>Jan/Dez 2019</p> <p>DG</p> <p>Coordenador;</p> <p>- Equipa Técnica;</p> <p>- Ajudantes de Ação Direta.</p>
--	---	---

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

O período de funcionamento do Lar Residencial é contínuo: 24 horas por dia todos os dias do ano. O cronograma seguinte planifica as principais atividades do Lar Residencial.

Atividades	Periodicidade
Planeamento	
Reuniões de Coordenadores	Quinzenais
Reuniões de técnicos e equipa alargada	Semanal (terças-feiras)
Reuniões de Qualidade (SGQ)	Mensal
Orientações técnicas destinadas a clientes colaboradores e funcionamento	Diária e Semanal (ata de reuniões)
Reuniões do Grupo Auto representantes	Mensal
Serviços contratualizados	
Alojamento: Definitivo e Temporário	Diário
Alimentação e nutrição	Diário
Cuidados de Higiene e imagem	Diário
Administração terapêutica	Diário
Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	Diário
Arrumação e Limpezas	Diário
Lavagem e Tratamento de Roupa	Diário
Apoio/ Acompanhamento técnico	Diário
ATI`S	Diário
Serviços de suporte	
Transporte de clientes a casa e o seu regresso	Semanal (Sábado e Domingo)
Visita dos pais no lar, com apoio de transporte	Semanal (5ª feiras)
Transporte de clientes (ATI` s e consultas)	Dias úteis de manhã
Acompanhamento a consultas	Consoante a necessidade
Intervenção	
Serviços de cabeleireira e podologia	Sempre que necessário
Serviços de enfermagem e estomatologia	Sempre que necessário
Atividades Transversais de Inclusão	Programadas com clientes e oferta no concelho
Prescrição e adaptação de produtos de apoio	Consoante a necessidade
Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (Bancos, Compras, IEF, escola...)	Diário

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Para 2019, nos âmbitos da inovação e melhoria, o plano de atividades do lar prevê dois objetivos.

A adequação do Sistema de Gestão da Qualidade ao modelo EQUASS 2018, no sentido de rever e aprofundar os conceitos, práticas e estratégias de avaliação da intervenção. Este objetivo foi trabalhado já em 2018 mas deverá de ter continuidade em 2019.

A consolidação da implementação plataforma de registo informático, que ira permitir uma monitorização e gestão mais eficaz na prestação dos serviços aos nossos clientes. Este objetivo foi já iniciado também em 2018 mas deverá ser desenvolvido.

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O lar à semelhança de outros serviços da Organização prevê um sistema de monitorização e avaliação da sua intervenção.

De seguida explana-se os instrumentos de medida por periodicidade:

Periodicidade	Instrumentos de medida
Diário	<ul style="list-style-type: none"> - Registos de saúde dos clientes (administração terapêutica e parâmetros e saúde) - Registos de cuidados de imagem dos clientes - Registo de turno e ocorrências e análise - Registo de avaliação comportamental dos clientes - Registo de participação dos clientes nas AIVD; - Registo de pedidos e ocorrências a nível de refeições
Semanal	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião de equipa de técnicos; - Reunião de equipa alargada; - Apoio na gestão da economia familiar - Análise do registo comportamental - Mapa de transporte semanal
Mensal	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões de coordenadores; - Análise dos registos relativos aos clientes (saúde e cuidados de imagem) - Ementas e pedidos de refeições mensal
Semestral	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento do Tableau de bord, de acordo com objetivos e indicadores; - Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação; - Monitorização dos PDI dos Clientes.
Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Quadro de Indicadores anual (análise de desvios) - Plano de Atividades - Relatório de Atividades - Avaliação da satisfação dos clientes; - Avaliação dos PDI dos clientes
Bianual	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação de Satisfação das partes interessadas; - Avaliação da Qualidade de Vida dos clientes

Estes instrumentos permitem a avaliação e a eficácia de resultados no sentido da melhoria contínua do serviço.

A Coordenadora
Teresa Ramos

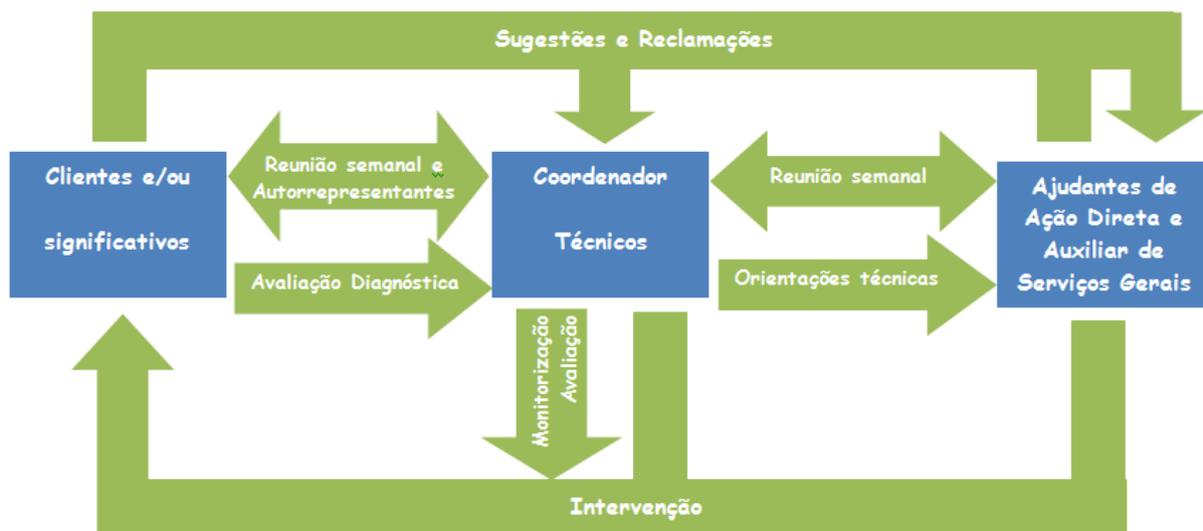
1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades da Residência Autónoma (RA) para 2019 está alinhado com Plano de Atividades e Orçamento (PAO) 2019 e Plano Estratégico (PE) 2017/2020 da Cerciespinho. A definição dos objetivos teve em consideração as circunstâncias verificadas em 2018 e análise de eventuais ocorrências em 2019, a nível político/legal, económico, social e tecnológico/ambiental (PEST).

Da análise PEST, destaca-se a alteração legislativa das respostas residenciais para Pessoas com Deficiência e Incapacidades (Portaria n.º 59/2015 de 2 de março) que prevê uma alteração significativa destas estruturas. No caso das Residências Autónomas, a nosso ver, põe em causa o atual modelo de intervenção e público-alvo, em termos de grau de independência. Apesar do acordo de cooperação estar em vigor, estará para breve uma proposta para a reformulação do mesmo. Embora a Cerciespinho se tenha antecipado na apresentação de uma solução alternativa que possam manter em funcionamento no atual modelo, paira uma incerteza sobre a sua aceitação pelos Serviços Centrais da Segurança Social. Por isso, a reflexão interna e a partilha de experiência com entidades congéneres, vem sendo praticada de modo a preparar-nos para o futuro. A sustentabilidade do Serviços também deve ser considerada nesta reflexão, tendo em conta o carácter atípico do Acordo de Cooperação.

2. A RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

2.1. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



2.2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

A RA é uma resposta social dos Serviços Residenciais da Cerciespinho destinada a pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI), de idade igual ou superior a 18 anos que, mediante apoio, possuem capacidade de viver de forma autónoma. Este serviço iniciou a sua atividade em abril de 2012 no âmbito de acordo atípico celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro (CDSSA). Tem capacidade de apoiar 5 pessoas, sendo que uma das vagas é reservada ao CDSSA.

A RA procura proporcionar qualidade de vida e igualdade de oportunidades a cada cliente, facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais/ocupacionais, de acordo com o projeto de vida de cada um. O desenvolvimento de competências pessoais e sociais e a capacitação de viver de forma independente assenta nos princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade dos residentes.

A Residência Autónoma proporciona um apoio diário ao longo de todo o ano, por isso a equipa é constituída por Ajudantes de Ação Direta que são responsáveis pelo apoio e supervisão nas atividades instrumentais da vida quotidiana (AIVQ), designadamente relacionados com a alimentação e a higiene, a realizar pelos clientes no sentido de promover a autonomização. A coordenação com apoio do terapeuta ocupacional organiza as AIVQ com a participação ativa dos clientes através de reuniões regulares. A intervenção prevê ainda a promoção do relacionamento entre os clientes, incentivando sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo.

A RA está integrada na estrutura residencial da Cerciespinho, por isso existe uma articulação permanente com o Lar Residencial, nomeadamente na reunião semanal das equipas técnicas e com todos os colaboradores dos Serviços Residenciais. Este momento formal de planeamento e monitorização da intervenção é complementado pelas orientações técnicas diárias e sugestões dadas pelos clientes e colaboradores. Esta organização conjunta possibilita ainda aos clientes da RA participar num número significativo de Atividade Transversais de Inclusão (ATI) dinamizadas pelo Lar Residencial. Por outro lado, todos os clientes destes serviços beneficiam de uma rede de relações alargada de pares.

A RA funciona também em estreita articulação com outros serviços da Cerciespinho, dos quais se destaca o Centro de Formação Profissional (CFP) e o Centro de Atividade Ocupacionais (CAO), que possibilitam a participação da maioria dos clientes em atividades socialmente úteis, formação profissional ou outros projetos adaptado a PCDI. Na área da saúde, a Unidade de Saúde Familiar de Anta e de Espinho e o Hospital de Vila Nova de Gaia/Espinho são os parceiros de referência. A dimensão social, cultural e de lazer é reforçada com apoio da Segurança Social de Espinho, da Câmara Municipal e juntas de Freguesia do Concelho de Espinho, associações desportivas e recreativas locais e o Centro Social de São Félix da Marinha. Finalmente, o Centro de Emprego de Vila Nova de Gaia e de Aveiro e a empresa Salvador Soares são destacados pelo contributo na integração social através do emprego.

2.3. RECURSOS

A RA tem à sua disposição os seguintes recursos:

Recursos Internos	
Humanos	Colaboradores da Organização: <ul style="list-style-type: none">- Psicólogo (Coordenador)- Terapeuta Ocupacional- Técnica de Serviço Social (Coordenadora do Lar Residencial)- Educadora Social (Lar Residencial)- Animadora Socio Cultural (Lar Residencial)- 4 Ajudantes de Ação Direta- 1 Auxiliar de Serviços Gerais- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros Serviços)

	<ul style="list-style-type: none"> - Prestação de serviços: - Enfermeira (sempre que necessário) - Podologista (mensalmente) 								
	Voluntários: <ul style="list-style-type: none"> - Dentista - Cabeleireira - Voluntario de apoio às ATI's da animadora socio cultural 								
Instalações	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Apartamento:</td> <td style="width: 50%;">- Quarto individual;</td> </tr> <tr> <td>- Sala de estar/jantar;</td> <td>- 2 quartos duplos;</td> </tr> <tr> <td>- Cozinha;</td> <td>- 2 WC (1 de deles adaptado);</td> </tr> <tr> <td>- Lavandaria;</td> <td>- Varanda.</td> </tr> </table>	Apartamento:	- Quarto individual;	- Sala de estar/jantar;	- 2 quartos duplos;	- Cozinha;	- 2 WC (1 de deles adaptado);	- Lavandaria;	- Varanda.
Apartamento:	- Quarto individual;								
- Sala de estar/jantar;	- 2 quartos duplos;								
- Cozinha;	- 2 WC (1 de deles adaptado);								
- Lavandaria;	- Varanda.								
Transportes	<ul style="list-style-type: none"> - 4 Carrinhas: (1 delas com rampa elétrica) - 1 Autocarro. 								

3. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O Plano de Atividade da RA teve em consideração a análise do contexto nacional e local aos níveis político, económico e social realizada pela direção técnica da Cerciespinho. Os fatores com maior impacto na planificação da intervenção da RA foram organizados em dois níveis: externos e internos.

3.1. FATORES EXTERNOS

A alteração legislativa das respostas residenciais para PCDI (Portaria n.º 59/2015 de 2 de março) prevê a redução do quadro de pessoal. Por isso, a incerteza quanto à revisão do acordo de cooperação com a Segurança Social é um fator de instabilidade, pois a efetivação desta mudança implicará a mudança do modelo de funcionamento.

A alteração dos apoios atribuídos às PCDI, nomeadamente introdução da Pensão Social para a Inclusão suscita algumas dúvidas no cálculo das participações dos clientes.

Na área do emprego, a ausência de respostas de longo prazo no apoio a PCDI dificulta a criação de parcerias empresariais para a inclusão profissional deste público.

A interferência dos processos de tutoria e autorizações de pagamento a terceiros na cobrança de participações às famílias.

A introdução do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e a sua aplicação na área social, nomeadamente no uso de informação sensível relativamente aos clientes, deve ser tida em conta na gestão de processos individuais.

3.2. FATORES INTERNOS

Envelhecimentos e agravamento das condições de saúde mental dos clientes vem sendo um fator de relevo no planeamento da intervenção, se considerarmos a eventual redução do quadro de pessoal este fator pode assumir proporções significativas na RA.

A adaptação do modelo do referencial EQUASS 2018 terá implicações na estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade e naturalmente nos processos de gestão e planeamento da intervenção.

Impacto de baixas médicas, nas alterações consecutivas do cronograma e entrada de novos colaboradores nos Serviços Residenciais.

No sentido positivo, a equipa multidisciplinar dos Serviços Residenciais e a experiências e polivalência dos AAD na intervenção junto de PCDI

Os recursos humanos dos voluntários (dentista, cabeleireira, apoio em ATI's, entre outros) e dos prestadores de serviço na área de enfermagem e podologia reforçam a diversidade da intervenção, aproximando-nos de um modelo integrado e global.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
<i>Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
<p>A 1.1. Autonomização nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ):</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão da economia pessoal e familiar; Higiene pessoal e imagem; Alimentação; Higienização dos espaços; Tratamento de roupa; Aquisição de bens e serviços; Gestão doméstica e convivência em grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º clientes/ n.º de vagas; N.º de AIVQ previstas/ executadas; Grau de participação dos clientes na AIVQ; 	<p>-Jan/Dez 2019</p> <p>Cooden Eq. Téc AAD</p>
<p>A 1.2. Inclusão Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> Construção de projetos de vida; Orientação/Acompanhamento individual para a promoção da integração social (na formação profissional, no mercado de trabalho e/ou em atividades socialmente úteis); Orientação para os serviços da comunidade; Atividades Transversais de Inclusão ATI (Atividades Socioculturais); Apoio na realização de atividades para desenvolvimento de competências profissionais e pessoais. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de ATI previstas/realizadas; N.º de parceiros envolvidos; 	<p>-Jan/Dez 2019</p> <p>Cooden Eq. Téc AAD</p>

<p>A 1.3. Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas (AIVQ, Ajudantes de Ação Direta, refeições, etc.) • Registos de monitorização (AIVQ, administração terapêutica, etc.); • Registos de ocorrência; • Plano de Desenvolvimento Individual (PDI); • Atas de reuniões com colaboradores e clientes; • Outros registos. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões de equipa previstas/executadas; - N.º de reuniões com ADD previstas/executadas; - N.º de reuniões com clientes previstas/executadas; - N.º de refeições servidas previstas / executadas; - N.º de clientes que usufruem de transportes previstas / executadas; - N.º de clientes que lhes é administrada medicação previstas / executadas; - N.º de consultas acompanhadas previstas / executadas; - Grau de execução dos objetivos do PDI; - N.º reclamações/sugestões; - N.º de sugestões relativas ao PDI; - N.º de ações de melhoria; - Taxa de satisfação dos clientes; - Índice de qualidade de vida dos clientes 	<p>-Jan/Dez 2019</p> <p>Cooden Eq. Téc AAD</p>
<p>Objetivo A2 <i>Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment)</i></p>		
<p>A 2.1. Participação na organização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões com o Grupo de Auto Representantes Porta Voz; • Sistema interno de sugestões/ reclamações; • Sugestões de ATI´s • AIVQ 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões previstas/realizadas; - N.º de tipos de atividades realizadas previstas /realizadas - N.º de sugestões/reclamações; - N.º de artigos escritos por clientes - N.º de artigos escritos por clientes 	
<p>A 2.2. Participação na comunidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma nacional dos grupos de auto representantes; • Participação de clientes em estudos; • Atividades na comunidade; • Integrações em Associações/organizações; • Participação em eventos de orientação religiosa; 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de eventos de orientação religiosa; 	

Objetivo A3		
<i>Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais</i>		
<ul style="list-style-type: none"> Sessões de alongamentos; Ensinos de transferências e posicionamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de sessões formativas dadas a auxiliares de ação direta e técnicos previstas / executadas; - N.º de ações realizadas pelas ADD's previstas / executadas; 	

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;		
Objetivo C1		
<i>Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, formativo e de apoio à colocação no mercado de trabalho</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp.
<ul style="list-style-type: none"> Reuniões de clientes e reuniões individuais; Contacto com entidades parceiras (serviços de formação, de apoio à colocação e ao emprego, associações e empresas locais). 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de contacto formais - N.º de inscrições/encaminhamentos - N.º de integrações 	

D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.		
Objetivo D1		
<i>Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp.
<ul style="list-style-type: none"> Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão: <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os colaboradores e clientes. Monitorização e Avaliação: <ul style="list-style-type: none"> - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. Implementação/Revisão: <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT's, Plano de melhoria da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores previstas/executadas; - N.º de ações com clientes previstas/executadas; - N.º de avaliações PDI; - N.º de monitorizações/avaliação TB previstas/executadas; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores previstas/executadas; - N.º de ações de melhoria e inovação; 	

Objetivo D2		
<i>Implementar um sistema de registo informático</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Fase de teste (registos informático pontual, mantendo o atual sistema de registo), com alguns AAD para a melhoria do sistema; • Formação da equipa de colaboradores dos Serviços Residenciais (versão final do sistema); • Fase de registos informática transversal ao SR e com todos os colaboradores, mantendo o registo em papel; • Uso integral e exclusivo do sistema de registo informático. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de utilizadores - Taxa de áreas de registos (cobertura de registo informático face aos registos habituais em suporte papel)	

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

O período de funcionamento da RA é contínuo: 24 horas por dia todos os dias do ano. O cronograma seguinte planifica as principais atividades da RA.

Atividades	Periodicidade
Planeamento	
Reuniões de Coordenadores	Quinzenais
Reuniões de técnicos e equipa alargada	Semanal (terças-feiras)
Reuniões de Qualidade (SGQ)	Mensal
Reuniões de clientes	Semanal (quartas-feiras)
Orientações técnicas destinadas a clientes colaboradores e funcionamento	Diária e Semanal (ata de reuniões)
Reuniões do Grupo Auto representantes	Mensal
Serviços de suporte	
Transporte de clientes a casa e o seu regresso	Semanal (Sábado e Domingo)
Transporte de clientes (acesso ao emprego)	Dias úteis de manhã
Acompanhamento a consultas	Consoante a necessidade
Intervenção	
Serviços de cabeleireira e podologia	Sempre que necessário
Serviços de enfermagem e estomatologia	Sempre que necessário
Atividades Transversais de Inclusão	Programadas com clientes e oferta no concelho
Prescrição e adaptação de produtos de apoio	Consoante a necessidade
Apoio nas AIVQ	Diário
Implementação do PDI (alojamento, saúde, alimentação, higiene, tratamento roupa, inclusão social, entre outros)	Diário

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

Para 2019, o Plano de Atividades da RA prevê dois objetivos relacionados com a dimensão da inovação e melhoria contínua. A adequação do Sistema de Gestão da Qualidade ao EQUASS 2018 foi considerada uma oportunidade de melhoria do serviço com a revisão de um conjunto de procedimentos, prática e estratégias de avaliação a intervenção. Apesar ter iniciado em 2018, será em 2019 que este terá um impacto significativo no serviço. Noutra nível, está a implementação de uma plataforma de registo informático que possibilite a monitorização e gestão mais eficaz na

prestação dos serviços aos nossos clientes. Apesar de termos planeado a sua implementação definitiva em 2018, várias condicionantes levaram-nos a adiar para 2019.

Considerando a análise contextual prevê-se ainda a necessidade de criar respostas inovadoras na integração ocupacional e profissional dos clientes da RA. Embora não seja à data um fator de preocupação, a médio prazo serão esgotadas algumas das atuais estratégias para a inclusão dos clientes (formação profissional, medidas ativas de emprego, etc.). Não sendo um objetivo da RA, o nosso contributo e participação ativa nesta dimensão deve ser considerado no próximo ano.

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação da intervenção previsto no manual de procedimentos da Residência Autónoma prevê vários níveis de monitorização e de avaliação de modo a garantir o alcance dos resultados previstos e por sua vez garantir o impacto da intervenção junto dos clientes.

De seguida explana-se os instrumentos de medida por periodicidade:

Periodicidade	Instrumentos de medida
Diário	<ul style="list-style-type: none">- Registos de saúde dos clientes (administração terapêutica e parâmetros e saúde)- Registos de cuidados de imagem dos clientes- Registo de turno e ocorrências e análise- Registo de avaliação comportamental dos clientes- Registo de participação dos clientes nas AIVD;- Registo Departamento Administrativo e Financeiro DAF (transportes, compras, higienização espaços, entre outros)- Registo alimentação (pedidos de refeições e qualidade da refeições)
Semanal	<ul style="list-style-type: none">- Reunião de equipa de técnicos;- Reunião de equipa alargada;- Reunião com clientes.- Apoio na gestão da economia familiar- Análise do registo comportamental
Mensal	<ul style="list-style-type: none">- Reuniões de coordenadores;- Análise dos registos relativos aos clientes (saúde e cuidados de imagem)- Mapa de refeições
Semestral	<ul style="list-style-type: none">- Preenchimento do Tableau de bord, de acordo com objetivos e indicadores;- Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação;- Monitorização dos PDI dos Clientes.
Anual	<ul style="list-style-type: none">- Quadro de Indicadores anual (análise de desvios)- Plano de Atividades da RA- Relatório de Atividades da RA- Avaliação da satisfação dos clientes;- Avaliação dos PDI dos clientes
Bianual	<ul style="list-style-type: none">- Avaliação de Satisfação das partes interessadas;- Avaliação da Qualidade de Vida dos clientes

O Coordenador
Edgar Teixeira

1. ENQUADRAMENTO

O Centro de Recurso (CR) do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) é uma estrutura de suporte e apoio aos centros de emprego ou centro de emprego e formação profissional no domínio da reabilitação profissional. As pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) inscritas nos centros de emprego, no âmbito dos respetivos planos pessoais de emprego (PPE) podem ser encaminhadas para ações de informação, avaliação e orientação para a qualificação e emprego (IAOQE), apoio à colocação (AC) e acompanhamento pós-colocação (APC) no centro de recurso local. O CR desenvolve ainda intervenções técnicas para a adaptação de postos de trabalho e eliminação de barreiras arquitetónicas, emprego apoiado e apoio às empresas e outros empregadores no domínio da empregabilidade das PCDI e avaliação da capacidade de trabalho de PCDI. A área de abrangência geográfica é o concelho de Espinho e Vila Nova de Gaia.

Desde 2013 a Cerciespinho tem um acordo de cooperação com o IEFP para a realização destas ações junto das PCDI. No final de cada ano é definido um Plano de Ação com o número de PCDI a encaminhar para cada ação, que é sujeito a aprovação por parte do IEFP.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 108/2015, de 17 de junho e regulamento (Despacho Normativo n.º 18/2010, de 29 de junho) o acordo é renovado a cada 3 anos, sendo que após 6 anos deve ser feita nova candidatura. Por orientação do IEFP foi renovado por mais um ano, isto é ano de 2019.

1.1. RECURSOS

Recursos Internos	
Humanos	Colaboradores da Organização (comuns a outros serviços): - 2 Psicólogos - Terapeuta Ocupacional - Fisioterapeuta - Terapeuta da fala - 4 Monitores (carpintaria, serralharia, tapeçaria e lavandaria) - 2 Motoristas - Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos
Instalações	- Gabinetes - Sala de reunião - Oficinas (orientação vocacional)
Transportes	- 4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica) - 1 Autocarro.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

2.1. FATORES EXTERNOS

O ano de 2019 será um ano de transição visto que será o último abrangido pelo atual acordo de cooperação. Por um lado, os critérios de avaliação de uma eventual candidatura a apresentar em 2019 são desconhecidos e, por outro lado, o programa de financiamento dos Centros de Recursos, o Portugal 2020, está a chegar ao fim.

A imprevisibilidade dos pedidos de intervenção, que oscilam consoante as necessidades dos centros de empregos, dificulta a organização e o planeamento da intervenção. Esta situação cria dificuldades na criação e uma equipa multidisciplinar estável, por isso, conforme as necessidades, é

solicitada a colaboração de técnicos de outros serviços (Centro de Recurso para a Inclusão, Centro de Atividades Ocupacionais e Serviços Residenciais).

2.2. FATORES INTERNOS

Quanto aos fatores internos destaca-se o impacto da flutuação dos encaminhamentos para a intervenção técnica do CR, o que impossibilita ter uma estrutura focada no CR. Apesar da diversidade de recursos humanos na organização, a intervenção especializada individual dificulta a intervenção transversal.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
<i>Realização de ações de intervenção especializada a PCDI, no contexto do Plano Pessoal de Emprego (PPE)</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego (IAOQE)	(n.º de processos concluídos/n.º de processos encaminhados) x 100	Jan/Dez Equipa CR
A.1.2. Acompanhamento à colocação (AC)	(n.º de relatórios concluídos/n.º de processos encaminhados) x 100	
A.1.3. Acompanhamento pós colocação (APC)	(n.º de encaminhamento do CR/n.º de processos concluídos) x 100	
A.1.4 Adaptação de postos de trabalho		
A.1.5 Avaliação da capacidade de trabalho		
A.1.6 Avaliação para a atribuição de produtos de apoio		

B. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;		
Objetivo B1		
<i>Apoio ao centro de emprego no domínio da reabilitação profissional</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Períod/ Resp
B.1.1. Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego (IAOQE)	Cumprimento de prazo no início da intervenção (30 x n.º processos) /dias entre os encaminhamentos e início das intervenções)	Jan/Dez Equipa CR
B.1.2. Acompanhamento à colocação (AC)		
B.1.3. Acompanhamento pós colocação (APC)		
B.1.4 Adaptação de postos de trabalho		
B.1.5 Avaliação da capacidade de trabalho		
B.1.6 Avaliação para a atribuição de produtos de apoio		

D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.		
Objetivo D1		
<i>Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao sistema EQUASS 2018</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp
D 1.1. Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS 2018	Revisão da Instrução de Trabalho do CR Revisão dos impressos do CR	Jan/Dez Equipa CR
D 1.2. Criação de um protocolo de avaliação por área de especialidade (psicologia, terapia ocupacional/fisioterapia, terapia da fala, entre outras)	Criação de um protocolo	Jan/Dez Equipa CR

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

Cada ação tem início após o encaminhamento formal por parte do Centro de Emprego. Estando reunida as condições, a intervenção deve iniciar-se até um mês após a data de encaminhamento. Depois o cronograma da intervenção é individual de acordo com as necessidades e objetivos de cada cliente, devendo respeitar os normativos legais abaixo indicados:

Tipo de Ações	Duração da intervenção
Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego (IAOQE)	Máximo de 4 meses
Acompanhamento à colocação (AC)	Máximo de 6 meses
Acompanhamento pós colocação (APC)	Máximo de 12 meses ou 24 meses (PCDI ao nível das funções mentais)
Adaptação de postos de trabalho	Não especificado
Avaliação da capacidade de trabalho	Máximo de 2 meses
Avaliação para a atribuição de produtos de apoio	Máximo de 30 dias

5. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

Face ao aumento significativo de candidatos ao Centro de Recurso e prevendo que este número poder-se-á manter elevado nos próximos anos, face à obrigatoriedade de ações de IAOQE nos casos de candidatos à formação profissional de PCDI sem atestado multiuso igual ou superior a sessenta por cento, foi iniciado a criação de um protocolo de avaliação que possa responder aos objetivos dos processos de avaliação. Para 2019, considerando a possibilidade de renovação da acreditação, será investido alguns recursos neste âmbito.

6. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

No decorrer do Plano de Ação, que tem a duração de 1 ano, são realizados relatórios de intervenção no final de cada ação individual e enviados para o serviço do IEFP que encaminhou o candidato. A cada trimestre, é elaborado um relatório de execução remetido para os serviços centrais do IEFP, esta avaliação identifica o número de processos iniciados, terminados e transitados, por tipo de ação.

De acordo com a instrução de trabalho do CR, é elaborado Plano Individual (PI) onde são estabelecidos os objetivos com base no projeto de inserção socioprofissional definido pelo IEFP no PPE, de acordo com a ação a desenvolver. A revisão do PI é efetuada sempre que se considerar necessário e/ou por sugestão do/a cliente e/ou significativos, salvaguardando sempre os seus interesses de acordo com as ações e/ou sempre que a legislação em vigor o recomende.

De seguida explana-se os instrumentos de medida por periodicidade:

Diário	Mensal	Trimestral	Semestral	Anual
- Registos de presença; - Registo de ocorrências	- Recibo de pagamento	- Pedido de reembolso (lista de destinatários, resultados de execução)	- Tableau de bord, com objetivos e indicadores; - Avaliação dos PI dos Clientes.	- Relatório Anual de execução (síntese das atividade equipa técnica, resultados e execução e lista de destinatários) - Quadro de Indicadores anual (análise de desvios)

O Coordenador
Edgar Teixeira

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades, da Intervenção Precoce, para 2019, apresenta a caracterização da intervenção deste serviço junto das 139 crianças previstas em acordo de cooperação, assegurando o desenvolvimento das crianças e a capacitação dos contextos. Este plano centra-se na mudança prevista de criação e funcionamento autónomo da ELI Espinho, passando a Cerciespinho a ter duas equipas de técnicos que integram duas ELI - Feira/Arouca e Espinho. No entanto, permanece alguma indefinição uma vez que o pedido de novo acordo, submetido em agosto de 2018 ainda não obteve aprovação, mantendo-se a equipa da Eli Feira/Arouca também a intervir em Espinho. Esta circunstância implica uma sobrecarga para os técnicos e que tem a seu cargo mais de 300 crianças, vertente insustentável e criadora de riscos de não cumprimento dos objetivos do SNIPI.

1.1. RECURSOS

ELI	Atividades	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Morada
ELI Feira Arouca	-Acolhimento -Avaliação -Reunião -Discussão de caso -Definição das metodologias e estratégias a transferir para os contextos	Sala da ELI	Médico (Coordenador) Enfermeira Educadora Técnicos* - Psicóloga 100%, Terapeuta Ocupacional 100%, Terapeuta de Fala 100%, Fisioterapeuta 50%, Técnica de Serviço Social 50%	Urbanização Tapada dos Eucaliptos, Rua 4, N.º 158, 4535-335 Paços de Brandão
	-Capacitação dos contextos -Mediação -Intervenção	Habitação das famílias, Escola Infantário, Ama		Feira e Arouca
	-Articulação -Encaminhamento	Cerciespinho		Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
ELI Espinho	-Acolhimento -Avaliação -Reunião -Discussão de caso -Definição das metodologias e estratégias a transferir para os contextos	Sala da ELI	Médica (Coordenadora) Enfermeira Educadora Técnicos* - Psicóloga 50%, Terapeuta Ocupacional 50%, Terapeuta de Fala 50%	Avenida da Igreja, 253, Paramos
	-Capacitação dos contextos -Mediação -Intervenção	Habitação das famílias Escola Infantário, Ama		Espinho
	-Articulação -Encaminhamento	Cerciespinho		Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Instrumentos e equipamentos de trabalho: Viatura, portátil e telemóvel				
* Os técnicos correspondem aos colaboradores da Cerciespinho, através de acordo de cooperação com a Segurança Social				

2. CARATERIZAÇÃO INTERVENÇÃO PRECOCE

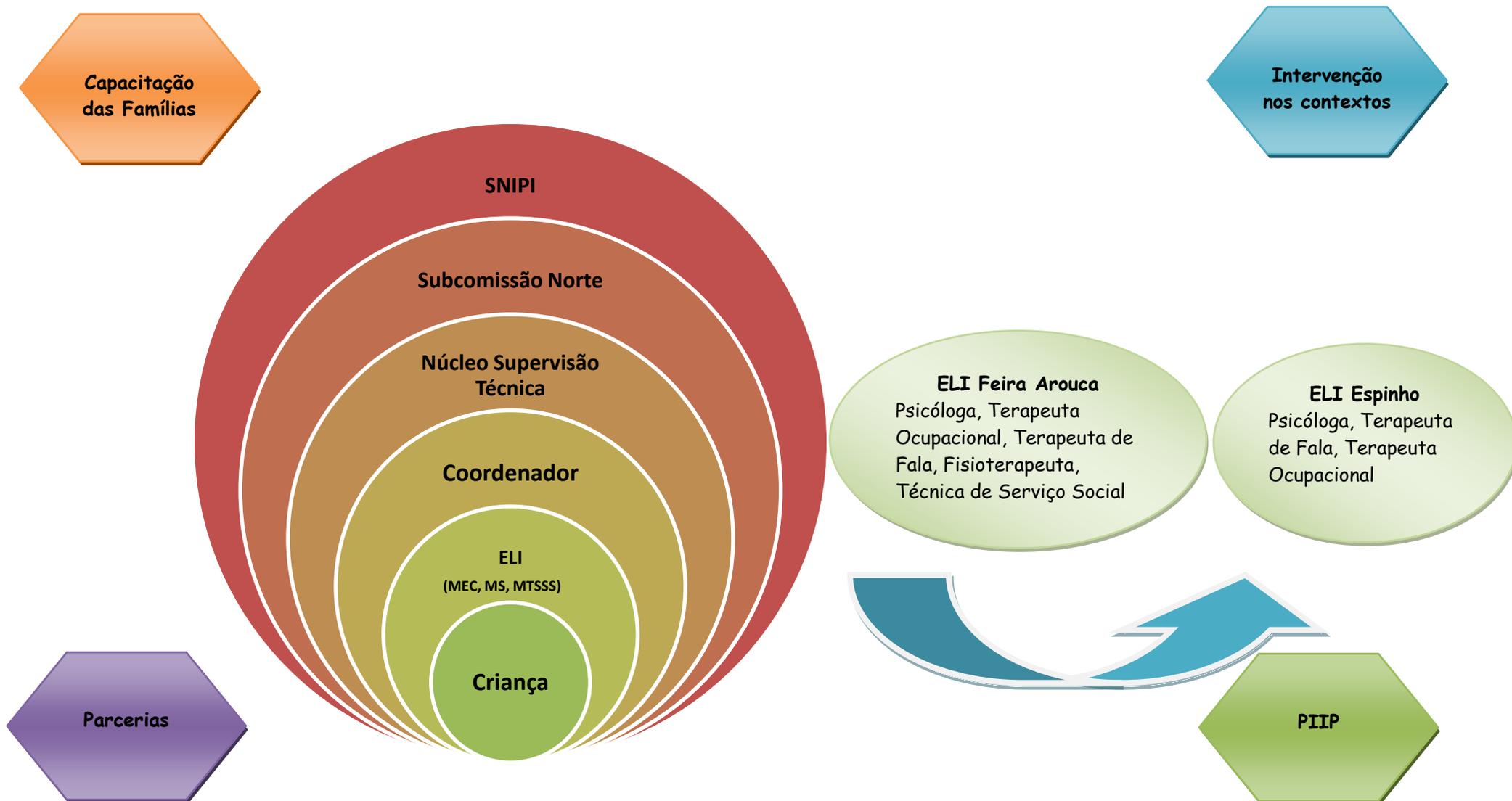
A Intervenção Precoce (IP), serviço em funcionamento na Cerciespinho desde 2015, funciona ao abrigo do Modelo do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) que a nível nacional enquadra esta intervenção capacitadora dos contextos de vida de criança do 0 aos 6 anos. Assim, este serviço intervém prioritariamente com crianças, pais, amas, educadoras e todos aqueles que acompanham crianças com problemas de desenvolvimento e deficiência. A Cerciespinho integra as Equipas Locais de Intervenção (ELI) da Feira Arouca e de Espinho, ELI estas 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 a 100%, terapeuta ocupacional a 100%, terapeuta de fala a 100%, técnica de serviço social a 50% e fisioterapeuta a 50%, - é financiada por acordo de cooperação pela Segurança Social de Aveiro, para uma tipologia 2, para 80 crianças. Foi submetida uma candidatura a novo acordo de cooperação para uma tipologia 1, para 59 crianças, criando-se uma segunda equipa com psicóloga a 50%, terapeuta ocupacional a 50%, terapeuta de fala a 50%.

Ao nível da abrangência verificamos que ELI Feira/Arouca corresponde a territórios gigantescos e integra um número de crianças muito elevado. Salientamos que os 217km² do Concelho da Feira com mais de 140.000 pessoas a que acresce o território de Arouca de 327 km² com mais de 22.000 pessoas. Estes, correspondem a uma área enorme implicando grandes períodos de deslocação para intervir junto de algumas crianças e suas famílias ou acompanhantes. A nova ELI prevista, corresponde a um território de 21km² e de cerca de 31.000 pessoas.

Objetivos

- Assegurar às crianças a proteção dos seus direitos e desenvolvimento das suas capacidades, através de ações de intervenção precoce na infância;
- Detetar e sinalizar todas as crianças com risco de alterações ou alterações nas funções e estruturas do corpo ou risco grave de atraso de desenvolvimento;
- Intervir, após a deteção e sinalização daquelas situações, em função das necessidades do contexto familiar de cada criança elegível, de modo a prevenir ou reduzir os riscos de atraso no desenvolvimento;
- Apoiar as famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas da Segurança Social, da saúde e da educação;
- Envolver a comunidade através da criação de mecanismos articulados de suporte social;
- Articular de forma estreita com os serviços da saúde, educação e segurança social na definição, identificação, intervenção e avaliação dos resultados da intervenção precoce, no território definido.

2.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



2.2 ATIVIDADES E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

O Serviço de Intervenção Precoce, baseado num modelo de ciclos de avaliação/intervenção, caracteriza-se por várias etapas de um processo contínuo de colaboração família/profissionais, desde a sinalização até ao final da intervenção:

1. Identificação e sinalização: os técnicos e a família em conjunto deverão definir as expectativas relativamente à intervenção;
2. Avaliação e implementação dos procedimentos necessários para a identificação e avaliação das competências funcionais da criança e a forma com estas são percebidas pela família, dos contextos diários da criança e da família, das rotinas diárias e dos desafios à plena participação da criança;
3. Elaboração conjunta do Plano Individualizado de Intervenção Precoce (PIIP). São definidos os objetivos para a criança e para a família, identificadas as formas preferenciais de apoio e perspectivados os resultados esperados.

O PIIP inclui:

- O nível de desenvolvimento da criança nos aspetos físico, cognitivo, de linguagem, psicossocial e de autonomia;
- Os recursos, prioridades e necessidades da família, nomeadamente nos aspetos que mais relacionados com desenvolvimento e aprendizagem da criança;
- As metas/objetivos ou resultados, para a criança e família, que se espera alcançar, assim como critérios objetivos e prazos para a sua avaliação e eventual reformulação;
- A definição dos serviços, referindo as datas previstas para o início da sua prestação, a sua frequência/intensidade, o contexto de prestação e a previsão da sua duração
- A identificação do coordenador de serviços ou técnico responsável, que terá a responsabilidade de implementar o plano e coordenar com outros serviços e recursos;
- Os procedimentos que assegurem o sucesso de uma futura transição da criança para outros programas.

2.3 METODOLOGIAS/ESTRATÉGIAS

O modelo de intervenção proposto assenta nas seguintes perspetivas de Intervenção:

- Uma perspetiva ecológica de intervenção, considerando sempre a criança e a família inseridas num contexto sistémico alargado, onde não podem ser esquecidas a vizinhança, a comunidade e o sistema institucional e cultural envolventes;
- Uma perspetiva centrada na família, que partindo das suas necessidades e recursos vise capacitá-la e dar-lhe poder de decisão;
- Uma perspetiva centrada nos contextos, procurando transpor para o trabalho interinstitucional a mesma metodologia de respeito e rentabilização de recursos usada com as famílias;
- Uma perspetiva de Desenvolvimento Comunitário, que conduza a uma participação ativa e democrática da população e a criação de uma solidariedade comunitária e institucional;
- Uma perspetiva transdisciplinar de funcionamento, acreditando numa visão multifacetada e que permita a circularidade de saberes;
- Uma perspetiva de Investigação-Ação que possibilite um permanente crescimento e adequação das intervenções através de uma reflexão constante;
- Uma perspetiva de itinerância, acreditando que a equipa deve estar disponível para se deslocar aos vários contextos de vida da criança sempre que a família assim o deseje.

Compete aos técnicos de intervenção precoce, dentro do modelo transdisciplinar de trabalho na equipa da EII Feira /Arouca:

- a) Identificar as crianças e famílias imediatamente elegíveis para a IP e estabelecer os primeiros contactos entre a família e o serviço de IP;
- b) Assegurar a vigilância às crianças e famílias que, embora não imediatamente elegíveis, requerem avaliação periódica, devido à natureza dos seus fatores de risco e probabilidades de evolução;
- c) Encaminhar crianças e famílias não elegíveis, mas carenciadas, para apoio social;
- d) Planificação da Avaliação;
- e) Identificação das preocupações, prioridades e recursos da família;
- f) Desenvolvimento dos objetivos para alcançar as necessidades da criança e da família;
- g) Avaliação da criança;
- h) Elaborar e executar o PIIP em função do diagnóstico da situação;
- i) Implementação do PIIP;
- j) Avaliação formal e informal do PIIP e do processo do PIIP;
- k) Identificar necessidades e recursos das comunidades da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social;
- l) Articular, sempre que se justifique, com as comissões de proteção de crianças e jovens e com os núcleos da ação de saúde de crianças e jovens em risco ou outras entidades com atividade na área da proteção infantil;
- m) Assegurar, para cada criança, processos de transição adequados para outros programas, serviços ou contextos educativos;
- n) Articular com os docentes das creches e jardins -de-infância em que se encontrem colocadas as crianças integradas em IPI.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
<i>Promover a o desenvolvimento integral das crianças, capacitando os contextos</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Referenciação e avaliação	N.º de Crianças apoiados pela IP	Jan/Dez Equipe CR
A.1.2. Intervenção em função das necessidades do contexto familiar de cada criança elegível	N.º de PIIP implementados	
A.1.3. Apoiar as famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas da Segurança Social, da saúde e da educação.	Taxa de execução dos PIIP	
A.1.4 Parcerias e trabalho em rede -Envolver a comunidade através da criação de mecanismos articulados de suporte social	N.º de sessões de sensibilização e informação	
A.1.5 Articular de forma estreita com os serviços da saúde, educação e segurança social na definição, identificação, intervenção e avaliação dos resultados da intervenção precoce	N.º de atividades realizadas com entidades parceiras	

B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos;

Objetivo B1

Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
B.1.1 Implementar a ELI Espinho	- Contratar 3 técnicos/as - Adquirir 1 viatura	Jan/Dez
B.1.2 Adquirir uma viatura		Equipe
B.1.3 Gerir o orçamento e ajustar às despesas		CR

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;

Objetivo C1

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

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp
C.1.1 Dinamizar a relação com os parceiros		
C.1.2 Elaborar metodologias de trabalho		

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO

Atividades	Jan	Fev.	Mar	Abr.	Mai.	Jun.	Jul	Ago	Set	Out	Nov.	Dez
ELI Feira/Arouca												
ELI Espinho												
FÉRIAS COMUNS*			4	22								24,26,31
Reuniões Equipa	Semanais /Quinzenais por ELI											

* As restantes férias são agendadas com o acordo do coordenador, assegurando-se que o serviço funciona continuamente.

5. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O Sistema de avaliação é realizado nos seguintes níveis:

📌 Clientes:

- Avaliação diagnóstica do cliente pela equipa técnica e pela equipa da ELI;
- Monitorização mensal do PIIP;
- Avaliações intermédias semestrais do PIIP;
- Avaliação global anual dos PIIP e revisão caso se justifique;

📌 Colaboradores: Avaliação de desempenho.

📌 **Avaliação da satisfação das partes interessadas:** Clientes, família, colaboradores, parceiros.

📌 Planificação e Avaliação do Funcionamento anual:

- Tableau de Bord de preenchimento quadrimestral;

- Mapa de indicadores preenchidos semestralmente;
- Plano de Atividades Anual;
- Relatório Anual de Atividades.

(Estes dois últimos documentos são avaliados pelo Conselho de administração e validados pela Assembleia-Geral da Cerciespinho).

A Responsável
Rosa Couto

1. ENQUADRAMENTO

O CRI - **Centro de Recursos para a Inclusão funciona desde 2008** e visa a promoção de uma intervenção educativa integrada e global junto de pessoas com deficiência e incapacidades, assegurando as necessidades específicas e individuais, tendo por base um determinado contexto social, económico e cultural. O CRI apoia, alunos dos **Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira (AEML)** e do **Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida (AEMGA)**, numa parceria dinâmica de capacitação dos professores e pessoal não docente, incluindo a referênciação, avaliação, conceção de programas educativos individuais, até à intervenção terapêutica especializada, transição para a vida ativa bem como no apoio à família e monitorização e avaliação dos impactos desta intervenção. Acrescem outros agrupamentos em que o CRI apoia recebendo alunos para a realização dos Planos individuais de transição. O CRI dá continuidade aos serviços educativos iniciados com a Escola de Ensino Especial, que a Cerciespinho teve em funcionamento de 1976 a 2012.

Em 2018 foi alterada a legislação na base da educação das pessoas com deficiência. O Dec. Lei n.º 54/2018 estabelece os 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:

1. Os CRI são serviços especializados existentes na comunidade, acreditados pelo Ministério da Educação, que apoiam e intensificam a capacidade da escola na promoção do sucesso educativo de todos os alunos;

2. Constituiu objetivo dos CRI apoiar a inclusão das crianças e alunos com necessidade de mobilização de medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada aluno, em parceria com as estruturas da comunidade;

3. Os CRI atuam 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.

Assim, os técnicos dos CRI, enquanto elementos variáveis da equipa multidisciplinar de apoio à educação inclusiva, colaboram 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.

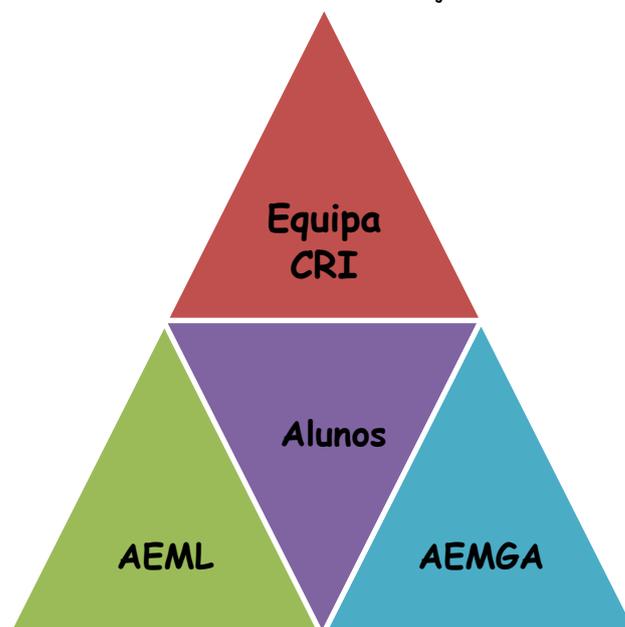
O tipo de intervenção, bem como a frequência e intensidade dos apoios especializados e o contexto educativo onde são prestados, devem estar definidos no Relatório Técnico-pedagógico (RTP) ou Programa Educativo Individual (PEI):

📌 a intervenção deve ter enfoque nos diferentes ambientes da escola nos quais é suposto o aluno participar, e na interação entre o aluno e esses ambientes, tendo como objetivo eliminar barreiras que dificultam ou impedem o acesso ao currículo e à participação na vida escolar;

📌 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;

☑ a intervenção pode ainda assumir a forma de apoio em grupo, sempre que o desenvolvimento de competências passe pelo contributo dos pares, ou de apoio individual, quando o objetivo é desenvolver competências específicas a serem generalizadas;

☑ as decisões quanto aos apoios especializados necessários e quanto à modalidade ou modalidades de intervenção articulam-se com as medidas adicionais de suporte à aprendizagem e inclusão, no contexto de uma visão holística da intervenção educativa.



1.1. POLOS E RECURSOS

Polos/locais	Atividades	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Morada
AEML		Esc. Sec. Dr. Manuel Laranjeira; EB2/3 Sá Couto; Esc. Básica de Anta; Esc. Espinho3		
AEMGA		Esc. Sec. Dr. M. Gomes de Almeida; Esc. EB2/3 e Sec. Domingos Capela; Esc. Espinho 1; Escola Básica de Silvalde; Esc. Básica de Paramos		
Polo de Anta Cedido pela Câmara Municipal de Espinho	☑ Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	2 Gabinetes; 1 WC; 5 Espaço de convívio e lúdico interno e externo 1 Refeitório	Equipe CRI - 4 Técnicos;*	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Polo da Idanha	☑ Planos Individuais de Transição (PIT) - área formativa e oficial	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	CFP-4 monitores de formação profissional 1 Técnico PIT	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
Propriedade da Cerciespinho	☑ Planos Individuais de Transição (PIT) - área de atividades ocupacionais	4 Gabinetes; 6 Salas de Atividades; 1 Ginásio; 10 WC; 1 Refeitório e Sala de convívio.	CAO II- 5 monitores de CAO 1 Técnico PIT	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta

* O CRI integra uma psicóloga a 44%; um terapeuta ocupacional a 50%; uma Terapeuta de fala a 60% e uma fisioterapeuta a 30%; Acrescem os psicólogos responsáveis pelos PIT que estão a 8% cada um. Os monitores não são financiados pelo Ministério da Educação

2. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O Plano de Ação do CRI para 2019 está grandemente condicionado pelas alterações introduzidas pelo D.L. 54/2018 e pelas dificuldades na implementação deste novo paradigma de educação inclusiva. As principais condicionantes são externas e vão afetar significativamente a capacidade de implementação desta nova legislação.

2.1. FATORES EXTERNOS

📌 **Educação inclusiva:** Verificamos a falta de formação nos professores relativamente à nova legislação e alguma dificuldade em arrancar com os procedimentos e atividades previstas.

Montante aprovado: 35155€	Este valor corresponde a 70h semana, que representa 2 pessoas a trabalhar a tempo inteiro para 2 agrupamentos de escolas; É igual ao valor do ano anterior.
----------------------------------	---

DISTRIBUIÇÃO DE HORAS DOS TÉCNICOS POR AGRUPAMENTO

Nome	N.º h afetação semanais AEMGA	Total minutos semanais	N.º Máx de alunos (45 minutos cada)	N.º Máx. de alunos (35 minutos cada)	N.º médio de alunos apoiados/ano
Psicóloga	5	300	7	9	20
Terapeuta Ocupacional	8,5	510	11	14	
Terapeuta fala	7/5 *	420	9	12	
Fisioterapeuta	0		2	3	
Psicólogo PIT CFP	1				
Psicólogo PIT CAO	1				
Total	22		27	35	

Nome	N.º h afetação semanais AEML	N.º Total minutos	N.º Máx. de alunos (45 minutos cada)	N.º Máx. de alunos (35 minutos cada)	N.º médio de alunos apoiados/ano
Psicóloga	10,5	630	14	18	44
Terapeuta Ocupacional	10,5	630	14	18	
Terapeuta fala	14/10 *	840	19	24	
Fisioterapeuta	9	540	12	15	
Psicólogo PIT CFP	2				
Psicólogo PIT CAO	2				
Total	48		59	75	

*Redução de horário por amamentação

2.2. FATORES INTERNOS

📌 **Especialização e motivação da equipa:** A equipa dos técnicos é especializada, altamente motivada e com significativa experiência; Acresce a formação realizada relativa à nova legislação;

📌 **Recursos internos:** A Cerci disponibiliza outros recursos internos nomeadamente espaços para atividades dos PIT (oficinais, ocupacionais, etc) bem como monitores e conhecimentos especializados;

📌 **Complexidade de elaboração de cronograma de intervenção:** Verificamos sobreposições pelo que elaboramos os horários com base nos critérios - interesse dos alunos, condicionantes das escolas e dos técnicos.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
<i>Promover a educabilidade universal e assegurar a inclusão de pessoas com deficiência no sistema educativo</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Avaliação dos alunos	N.º de alunos apoiados pelo CRI Taxa de sucesso escolar dos alunos apoiados N.º de PIT implementados N.º de sessões de sensibilização e informação N.º de atividades realizadas com docentes e pessoal não docente	Jan/Dez Equipe CR
A.1.2. Participação na Equipa Multidisciplinar		
A.1.3. Colaboração na elaboração do RTP e do PEI		
A.1.4 Formular metodologias, estratégias e materiais de suporte às atividades de aprendizagem		
A.1.5 Implementar PIT na organização e na comunidade		
A.1.6 Sensibilizar a comunidade educativa e fornecer informação aos pais e outras entidades		
A.1.7 Fomentar a participação dos técnicos em ações de formação		

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social		
Objetivo C1		
<i>Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp
C.1.1 Dinamizar a relação com os Agrupamentos		
C.1.2 Elaborar metodologias de trabalho que assegurem o cumprimento da legislação e facilitem a educação de pessoas com deficiência e incapacidade		

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

O cronograma planifica os períodos de funcionamento e os encerramentos programados adequando-se ao cronograma educativo. Assim, em cada ano civil estão a ser implementados dois planos de ação do CRI. Programa, ainda as reuniões de serviços e da qualidade, facilitando a sua operacionalização.

Atividades	Jan	Fev.	Mar	Abr.	Mai.	Jun.	Jul	Ago	Set	Out	Nov.	Dez
CRI 18/19												
CRI 19/20												
Férias/Inter.												
Reuniões Equipa	4	1	1	5	3	7			6	4	8	6

5. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação do desempenho fornece informação acerca dos processos desenvolvidos pela organização, tanto em termos de resultados como de risco. A eficácia de qualquer estratégia de controlo depende, entre outras coisas, da adequação das medidas de desempenho desenvolvidas e de um sistema de medição de desempenho bem estruturado, focalizado no incremento da eficiência e na eficácia dos processos e dos serviços, através da sua otimização.

Os instrumentos de medida a utilizar são:

- ☑ Reuniões de equipas mensais;
- ☑ Quadro de Indicadores anual e respetiva análise de desvios;
- ☑ Avaliação de Satisfação das partes interessadas;
- ☑ Avaliação anual de desempenho;
- ☑ Avaliação anual da formação;
- ☑ Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes;
- ☑ Plano de Ação Anual
- ☑ Relatório de Atividades e Orçamento

O Plano Anual de Atividades do CRI é implementado em estreita interação com os dois Agrupamentos de Escolas sendo por isso um processo conjunto e que pode ser alterado durante o ano.

A Responsável
Rosa Couto

1. ENQUADRAMENTO

As Oficinas de Produção (OP) são uma estratégia da Cerciespinho de reforço das competências e integração no mercado de trabalho. Baseada numa metodologia centrada na ocupação pelo trabalho associada a uma estimulação contínua e diversificada do indivíduo, permite também a manutenção de uma rede alargada de relações interpessoais, bem como o sentimento de pertença e participação nos diversos contextos sociais (familiar, trabalho, cultural, entre outros).

O Serviço OP é uma medida interna da organização, necessária e imprescindível para alguns dos/as clientes da Cerciespinho. São, na sua maioria, ex-formandos/as do Centro de Formação Profissional (CFP) que, devido às suas características e especificidades ou por falta de oportunidade de emprego, necessitam de desenvolver atividades de reforço às competências técnicas adquiridas. Outros objetivos deste serviço são:

- 📌 promoção da autoestima e da rede de relações sociais;
- 📌 promoção da empregabilidade através de experiência profissional em contexto real de trabalho;
- 📌 motivação para os hábitos de trabalho/atividades ocupacionais;
- 📌 processo de reconversão de competências profissionais.

Este serviço tem todo o seu suporte financeiro (seguro, alimentação e gratificações) ao encargo da Cerciespinho, sendo solicitado às famílias uma participação, em função das capacidades de cada agregado. As áreas em que estes/as clientes podem estar inseridos/as são os serviços gerais, carpintaria, jardinagem, serralharia, tapeçaria e lavandaria.

2. OFICINAS DE PRODUÇÃO

2.1. FLUXOGRAMA FUNCIONAL



2.2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

As atividades realizadas são diversas e são definidas em função das especificidades do/a cliente. As participações nas atividades realizam-se nas oficinas da jardinagem, tapeçaria, serralharia, carpintaria e lavandaria. Também pode ser feito o reforço de algumas competências pessoais e profissionais nas áreas de serviços gerais, atendimento telefónico, cozinha/bar e serviços de higienização dos espaços acrescidas das atividades transversais de inclusão (ATI). O serviço inclui, também, o transporte, e, se necessário, as refeições.

Podem ser encaminhados para este serviço os casos, com residência no concelho, que sejam considerados pela equipa técnica como de emergência social e, que apresentem potencialidades que podem ser exploradas no sentido de uma possível integração/ocupação profissional interna ou externa.

A integração externa ocorre quando, por exemplo, o/a formando/a desenvolveu formação prática em contexto de trabalho e a motivação do jovem associada à disponibilidade da entidade permite a conjugação de interesses.

2.3. POLOS E RECURSOS

O serviço OP funciona nos vários polos da Cerciespinho de acordo com as atividades a desenvolver pelos/as clientes envolvidos/as, exceto nos casos em que os/as clientes desenvolvem as atividades no exterior.

Assim, para o ano de 2019 prevê-se que o serviço OP decorra nos locais que se passam a nomear:

Instalações e Recursos da Cerciespinho	 Centro de Formação Profissional
	 Centro Comunitário
Instalações e Recursos de Entidades Parceiras	 Centro Social de Lourosa
	 Pastelaria AIPAL
	 Bombeiros Voluntários dos Carvalhos

3. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

3.1. FATORES EXTERNOS

Externamente, o serviço de OP é pressionado pela incapacidade de resposta, por parte da organizações, às listas de espera no respeito às pessoas com deficiência e incapacidade, essencialmente decorrentes da falta de investimento público na área social em questão. Assim, especialmente no caso de situações de emergência social, o serviço é alvo de uma enorme pressão, no sentido de dar resposta às várias situações que vão surgindo e necessitam de resposta imediata.

Por outro lado, a imagem pública do serviço e da organização, beneficia positivamente da intervenção, sendo que a mesma tem que ser limitada, para que possa ser sustentável.

3.2. FATORES INTERNOS

O serviço OP, projetado e operacionalizado pela Cerciespinho, só é viável quando inserido numa organização abrangente, especializada e multidisciplinar. O fato da Cerciespinho ser uma organização detentora de uma diversidade de serviços, atividades, recursos materiais e humanos, permite tornar possível a promoção de um serviço de qualidade, mas totalmente a cargo da organização. Assim internamente salienta-se como fator interno positivo, a qualidade e abrangência da intervenção, a experiência técnica e as instalações (oficinas de prática simulada). Negativamente, o serviço é afetado pela inexistência de financiamento público e pela precaridade financeira das famílias dos/as clientes do serviço.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro seguinte alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
<i>Reforçar as competências adquiridas durante a formação profissional a nível técnico, pessoal e relacional</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Reforço de competências na área de serviços gerais	N.º de Clientes >= 2	Jan/Dez DG e C do CFP
A.1.2. Reforço de competências na área de pastelaria	N.º de Clientes >= 1	
A.1.3. Reforço de competências na área de apoio comunitário	N.º de Clientes >= 1	
A.1.4. Reforço de competências na área de tapeçaria	N.º de Clientes >= 3	
A.1.5. Reforço de competências na área de jardinagem	N.º de Clientes >= 1	
A.1.6. Reforço de competências na área de atendimento telefónico	N.º de Clientes >= 1	
Objetivo A2		
<i>Promover o bem-estar físico e psicológico, mantendo os/as clientes ativos/as</i>		
A.2.1. Aumentar a participação dos Clientes em atividades lúdicas, desportivas e socioculturais	N.º de atividades participadas / 100% dos clientes participam, em pelo menos, duas atividades planeadas	Jan/Dez DG e C do CFP
Objetivo A3		
<i>Fomentar as possibilidades de integração no mercado de trabalho ou de realização de uma atividade socialmente útil, promovendo a igualdade de oportunidades</i>		
A.3.1 Promover a criação de protocolos/parcerias, de forma a impulsionar o acesso de pessoas com deficiência e/ou incapacidade no mercado de trabalho, aumentando a sua integração socioprofissional.	N.º de clientes integrados em mercado de trabalho / 1 cliente	Jan/Dez DG e C do CFP
B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos		
Objetivo B1		
<i>Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade do Serviço OP</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
B.1.1. Elaboração de uma candidatura para promover o financiamento total e/ou parcial do serviço.	Candidatura elaborada e aprovada	Jan/Dez DG e C do CFP

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social

Objetivo C1

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 / meta	Período/Resp
C.1.1. Aumentar o número de clientes a desenvolver atividades no exterior.	Nº de clientes a desenvolver atividades no exterior/ >= 3	Jan/Dez DG e C do CFP

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

O serviço funciona das 9h às 17horas, de segunda a sexta-feira, encerrando durante o mês de agosto e é da responsabilidade do/a coordenador/a do departamento onde o/a cliente é integrado/a.

No caso dos/as clientes que se encontram a desenvolver atividades em entidades parceiras, os mesmos cumprem os horários e os períodos de funcionamento estabelecidos pelas mesmas.

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

A inovação e melhoria contínua são dois elementos estruturantes na promoção do desenvolvimento da organização como um todo e, especificamente, da qualidade dos serviços percecionados pelas partes interessadas. O serviço OP tenta sempre adaptar-se às necessidades e expectativas dos/as clientes, utilizando os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação, numa perspetiva de melhoria contínua. Ao longo do ano de 2019 prevê apresentar uma candidatura para financiamento do serviço, no sentido de concretizar o projeto inovador, elaborado em 2017, designado "Trampol-in".

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação do serviço OP tem como base os seguintes instrumentos de medida:

- Reuniões de equipas mensais;
- Reuniões com os clientes;
- Reuniões com entidades parceiras;
- Avaliação de Satisfação das partes interessadas;
- Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação;
- Registos relativos à execução da intervenção junto dos/as clientes.

A Responsável
Rita Carvalho

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades, do Serviço de Cedência de Produtos de Apoio, para 2019 centra-se na continuidade da oferta de um serviço de cedência de equipamentos, à comunidade, favorecendo a qualidade de vida do cliente e assegurando boas condições de apoio por parte de familiares e cuidadores.

Este serviço será alvo de uma avaliação durante 2019 por forma a verificar a possibilidade de obtermos mais apoios para melhorar a oferta e manutenção de equipamentos.

1.1. RECURSOS

Espaços	Equipamentos	RH
Armazém de Produtos de apoio	35 Camas articuladas, 15 Grades 35 Colchões tripartidos, 5 Apoios de braço	Técnicos - 1 Auxiliares de Serviços gerais (1) Responsável manutenção - 1 Motorista - 1
	15 Cadeiras de rodas, 5 Cadeiras de banho e 6 Cadeiras sanitárias, 4 urinóis	
	5 Colchões anti escaras	
	10 Andarilhos, 20 Canadianas,	

2. CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Serviços	Data de início	Finalidade PCDI - PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E INCAPACIDADE
SCPA - Serviço Cedência de Produtos de Apoio	2004	Este serviço consiste na cedência de equipamentos (camas articuladas, cadeiras de rodas, colchões anti escaras, cadeiras de banho e sanitárias, entre outros) a pessoas do concelho de Espinho através de um processo de inscrição, avaliação, atribuição, definição de comparticipação e período de cedência, entrega e montagem e desmontagem no domicílio, quando necessário.
Atividades		
Transporte e montagem		
Cedência		
Desmontagem e transporte		
Manutenção e armazenamento		
Colocação de equipamentos em clientes dos serviços internos		

2.1. FATORES EXTERNOS

O SCPA enquanto serviço promovido pela organização, sem qualquer financiamento, está muito dependente do funcionamento dos restantes serviços, sendo que alterações significativas noutros setores afetam significativamente a capacidade e eficiência deste. A potencial alteração de instalações poderá afetar o SCPA uma vez que exige uma área de armazenamento significativa. Acresce a necessidade de angariar mais equipamentos para responder às necessidades e substituir alguns dos equipamentos existentes, vertente muito dependente de projetos e iniciativas que possam ocorrer e que respondam às nossas necessidades.

2.2. FATORES INTERNOS

Quanto aos fatores internos destaca-se a dinâmica dos serviços CAO e DAF que afetam a nossa capacidade de efetuar todas as atividades associadas a este serviço. Assim, em agosto temos muita dificuldade em fazer entregas e recolhas, limitando a funcionalidade do SCPA. Salientamos, ainda, o impacto variável das necessidades dos clientes do SAD, Lar e CAO que beneficiam de alguns dos equipamentos do SCPA, sendo que estas necessidades são variáveis e afetam os equipamentos disponibilizados à comunidade.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
<i>Promover a qualidade de vida dos clientes através da satisfação das necessidades básicas</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Identificação das necessidades e dos recursos existentes	N.º de pessoas apoiadas por tipo - 100 pessoas	Jan/Dez
A.1.2 Transporte e instalação dos equipamentos		
A.1.3 Desmontagem e recolha dos equipamentos	N.º de ações de transporte e recolha;	
A.1.4 Manutenção e armazenamento		

B. Sustentabilidade- Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos;		
Objetivo B1		
<i>Promover a obtenção de recursos alimentares, roupa e mobiliário</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
B.1.1. Supervisão dos pagamentos	Valor obtido pelo serviço	Jan/Dez
B.1.2. Submeter candidaturas a oferta de equipamentos	Quantidade de produtos recebidos	

4. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Os instrumentos de medida a utilizar são:

-  Registos- processo individual
-  Registos de pagamentos da mensalidade
-  Tableau-de-Bord
-  Relatório de Atividades
-  Plano de Atividades e Orçamento

A Responsável
Rosa Couto

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades, do Banco de Alimentos e Recursos, para 2019 centra-se na continuidade da oferta de um serviço de apoio aos clientes da organização, auxiliando ainda outras famílias da comunidade com necessidades alimentares e de outros recursos. Mobiliza múltiplos serviços e recursos europeus, nacionais e locais numa lógica integrada. Em 2019 termina o Programa Operacional de Apoio Alimentar às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) desconhecendo-se os moldes de continuidade. O Bar fornece mais de 18 toneladas de alimentos, acrescida de oferta de roupa, de mobiliário, eletrodomésticos e outros bens recebendo e reutilizando muitos materiais e produtos numa interação com todas as pessoas e empresas da comunidade.

1.1. RECURSOS

Espaços	Equipamentos	RH
Armazéns de frio	5 Arcas congeladoras; 4 frigoríficos; termómetros;	Técnicos - 5 Auxiliares de Serviços gerais (3) Motorista - 1
Armazéns de seco	Armazém POAPMC; Armazém BA;	
	Viaturas	
	Contentores, caixas e sacos de transporte de alimentos	

2. CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

BAR - Banco de alimentos e Recursos	2006	O Banco de Alimentos e de Recursos resulta da articulação com o Banco Alimentar Contra a Fome (BA), o Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) e inclui ofertas adicionais de Escola Públicas e de empresas e particulares que são recolhidas e distribuídas pelas famílias carenciadas. A entrega de roupas e outros bens pelo Tribunal bem como por particulares e empresas é, igualmente, distribuída pelos/as clientes dos diferentes departamentos bem como pelas famílias carenciadas da comunidade. Acresce o mobiliário, eletrodomésticos e outros materiais e produtos que são oferecidos por empresas e particulares e distribuídos a pessoas/ famílias da comunidade desfavorecidas.
--	-------------	---

Projetos/Serviços	Clientes/serviço	RH Internos	Morada
POAPMC - Programa Operacional Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	41 Pessoas do Bairro da Ponte de Anta;	CC - 5	Bairro da Ponte de Anta (BPA) Bloco G e Bloco 1
Banco Alimentar	280 Pessoas (BPA, CAO e SAD)	CC - 5 CAO - 3 SAD - 2	
Refeições A.E. Manuel Laranjeira	50 Pessoas BPA	CC - 5	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Refeições dos refeitórios Cerciespinho	10 Clientes CAO, CFP	CAO - 5 CFP - 3	
Doçaria de Pastelarias	120 Clientes CC, CFP, CAO e LAr		Rua do Louredo, n.º 90 e 144, Idanha
Mobiliário e eletrodomésticos	30 Pessoas da comunidade	DAF/CAO- 2 TC - 3	
Roupa	50 Clientes Lar, CAO e CC		



3. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

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

Objetivo A1

Promover a qualidade de vida dos clientes através da satisfação das necessidades básicas

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Identificação das necessidades e dos recursos	N.º de pessoas apoiadas por tipo Quantidade de produtos entregues N.º de ações de acompanhamento	Jan/Dez
A.1.2 Recebimento e armazenamento dos produtos		
A.1.3 Distribuição e acompanhamento		
A.1.4 Formação e sensibilização		

B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos

Objetivo B1

Promover a obtenção de recursos alimentares, roupa e mobiliário

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
B.1.1. Sensibilizar a comunidade para a oferta de produtos	-Quantidade de produtos recebidos	Jan/Dez
B.1.2. Submeter candidaturas a apoios alimentares/outros		

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social		
Objetivo C1		
<i>Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp.
C.1.1. Dinamizar as parcerias com entidades públicas e privadas	N.º de apoios obtidos por tipo	DG

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

AÇÕES/FREQUÊNCIA	JAN	FEV	MAR	ABRI	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
POAPMC	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
BA	s/p	P	P	P	P	P	s/p	P	P	P	P	s/p
REFEIÇÕES	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
PASTELARIA	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
MOBILIÁRIO	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
								P				

M- mensal; S - Semestral; D - diário; P - Pontual

5. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Os instrumentos de medida a utilizar são:

- 📌 Reuniões de coordenadores mensais;
- 📌 Reuniões de equipas mensais;
- 📌 Tableau de bord, com objetivos e indicadores avaliados semestralmente;
- 📌 Quadro de Indicadores anual e respetiva análise de desvios;
- 📌 Análise mensal de balancetes;
- 📌 Relatório de Atividades e Contas;
- 📌 Avaliação de satisfação das partes interessadas;
- 📌 Avaliação anual de desempenho;
- 📌 Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação;
- 📌 Avaliação anual da formação;
- 📌 Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes;

A Responsável
Rosa Couto

1. ENQUADRAMENTO

A Cerciespinho apresentou, em maio deste ano, uma candidatura ao projeto-piloto Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI), no âmbito do financiamento dos Programas Operacionais do Portugal 2020 (POISE), tendo como organismo intermédio o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR). Esta candidatura encontra-se atualmente em fase de homologação e pretende ser um serviço inovador na Cerciespinho, prevendo-se que inicie a sua intervenção ainda este ano, tendo a duração prevista de 3 anos. Este programa é pioneiro em Portugal e representa um passo importante para a vida independente das pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI), criando condições para que estas possam decidir e fazer escolhas sobre a condução da sua própria vida.

Os CAVI's operacionalizam o Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI), sendo que o conceito de vida independente é determinante na forma de encarar a vida das pessoas com diversidade funcional, visto assumir o seu direito à autodeterminação, reconhecendo-lhes o poder de decidirem sobre as suas próprias vidas. Este modelo consigna uma mudança de paradigma, na medida em que a pessoa com deficiência deixa de ser vista como um sujeito passivo que é alvo de cuidados para passar a ser encarada enquanto uma pessoa ativa, que controla a sua vida, define os apoios que necessita e a forma como estes são prestados.

2. CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE

2.1. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Modelo de Apoio à Vida Independente traduz-se então na disponibilização de Assistência Pessoal (AP) em atividades de vida diária e de participação definidas pelas PCDI, tendo como principal objetivo garantir-lhes condições de acesso para o exercício dos seus direitos de cidadania e, para a participação nos diversos contextos de vida, em igualdade com os e o/as demais cidadãos/ãs. Desta forma, a assistência pessoal é fundamental para garantir o acesso a uma vida independente, sendo que é a própria pessoa com diversidade funcional que deve decidir todos os termos desta relação, designadamente, as tarefas a executar ou os horários. De salientar, que os/as assistentes pessoais terão de frequentar formação inicial de 50 horas e depois de contratadas/os, deverão fazer mais uma formação adicional de 25 horas, cujos conteúdos serão definidos de acordo com as necessidades identificadas pelos destinatários da assistência pessoal ou pelos próprios assistentes pessoais.

Podem receber esta assistência pessoas com 16 anos ou mais e que estejam numa das seguintes condições:

☑ que tenham um Atestado Médico de Incapacidade Multiuso ou um Cartão de Deficiente das Forças Armadas e uma incapacidade de 60 % ou mais;

☑ que tenham deficiência intelectual, doença mental ou perturbação do espectro do autismo, independentemente do grau de incapacidade

☑ As pessoas com deficiência com idade igual ou superior a 16 anos que se encontrem abrangidas pela escolaridade obrigatória apenas podem beneficiar de assistência pessoal fora das atividades escolares;

☑ Os maiores declarados interditos podem beneficiar de assistência pessoal devendo ser assegurada a sua participação ativa no processo da formação da vontade e na efetivação das decisões, sem prejuízo do regime legal das incapacidades e respetivo suprimento.

Desta forma, o CAVI da Cerciespinho pretende disponibilizar, um serviço de assistência pessoal holístico, integrado e de excelência a 30 pessoas com deficiência intelectual, deficiência motoro-sensorial e doença mental. Pretende também garantir através desta resposta, o reconhecimento e participação das pessoas com deficiência e incapacidade na sociedade, promovendo a sua independência e cidadania plena, de acordo com as suas necessidades e expectativas.

2.2. POLOS E RECURSOS

Polos/locais	Atividades	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Morada
Escola da Idanha	 CAVI	1 gabinete 2 salas para atividades 3 wc's	Equipe CAVI - 3 Técnicos e 8 assistentes pessoais *	Rua da Lagarta, n.º 126 4500- 051 Anta

* O CAVI integra 3 técnicos a 100% (1 socióloga e 2 psicólogas)

3. PRINCÍPIOS DA AÇÃO

3.1. MISSÃO

Comprometimento com as PCDI, oferecendo serviços de excelência, que garantam o seu reconhecimento na sociedade como cidadãos iguais, através da defesa dos valores, princípios e práticas da vida independente, nomeadamente defesa por ambientes sem barreiras, fornecimento de assistência pessoal e ajudas técnicas individualizadas e adequadas, tornando possível a cidadania plena das pessoas com deficiência.

3.2. OBJETIVOS

- **Objetivo Geral:** Disponibilizar, através do Centro de Apoio à Vida Independente, um serviço de assistência pessoal de excelência às PCDI para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, não possa realizar por si própria, intervindo sobre os fatores que potenciam a vida independente;

- Objetivos Específicos:

 Dotar os beneficiários da assistência pessoal de competências psico-sócio-profissionais, potenciando a sua participação e cidadania ativa na comunidade e, possibilitando a realização de projetos de vida concretizáveis;

 Desenvolvimento da qualidade de vida dos beneficiários da assistência pessoal, em todos os domínios de vida dos destinatários do projeto (Cuidado pessoal - higiene, alimentação, manutenção da saúde; Cuidado doméstico - assistência doméstica; Acompanhamento - deslocações, mediação da comunicação, apoio em contexto laboral, escolar ou formativo, atividades culturais, de lazer ou desporto e participação e cidadania ativa);

 Desenvolvimento da autoestima e da valorização pessoal e social dos beneficiários da assistência pessoal;

 Educar os beneficiários da assistência pessoal para a saúde e para a cidadania;

 Dinamização da rede de parcerias, de forma a desenvolver redes sociais de apoio para os/as beneficiários/as do projeto;

 Desenvolvimento das competências e motivação dos/as colaboradores/as do projeto (equipa técnica e assistentes pessoais).

3.3. BENEFICIÁRIOS/AS

De acordo com o diagnóstico de necessidades realizado no concelho de Espinho e com a auscultação junto de potenciais beneficiários, que manifestaram interesse em participar no projeto, das horas de assistência pessoal consideradas necessárias, pretendemos abarcar todas as diferentes tipologias de dependência ou incapacidade, nomeadamente as pessoas com Perturbações do Desenvolvimento Intelectual (PDI), (15 pessoas que manifestaram interesse em participar), doença mental (10 beneficiários a apoiar) e deficiência motora/sensorial (5 casos identificados).

Assim sendo, iremos delinear a nossa intervenção tendo em conta 3 grupos que serão definidos de acordo as necessidades individuais de cada destinatário/a decorrentes das limitações ao nível da atividade e da participação e, de acordo, com a situação de vida de cada um/a. O 1.º grupo incluirá pessoas com PDI (com perturbação ligeira e também moderada a grave). No 2.º grupo, iremos intervir com a doença mental e no último grupo, com a deficiência motora/sensorial.

Os critérios que utilizaremos no processo de seleção serão a área de residência (espinho e concelhos limítrofes), situação socioeconómica do agregado/situação de emergência social e tipologia da deficiência (50% casos PDI; 35% doença mental e 15% deficiência motora

3.4. ATIVIDADES A DESENVOLVER

 **Atividades de assistência pessoal ao nível do apoio nos cuidados de higiene, alimentação, manutenção da saúde, de cuidados pessoais:** atividades a desenvolver essencialmente no grupo das pessoas com perturbações moderadas a graves do desenvolvimento intelectual e com as pessoas com deficiência motora/sensorial. Ao nível da doença mental temos já alguns casos identificados com a necessidade de apoio na administração regular da medicação e da gestão diária doméstica;

 **Atividades de promoção da inclusão social e da cidadania ativa** (atividades culturais, de lazer, desportivas, de procura ativa de emprego, de apoio na tomada de decisões, entre outras): atividades a desenvolver em todos os grupos, no entanto, as atividades terão que ser dinamizadas de forma distinta e de acordo com as especificidades de cada beneficiário/a;

 **Outras atividades:** workshops temáticos, encontros CAVI's, criação de um grupo de autorrepresentantes dos beneficiários da assistência pessoal, criação de um Grupo de Ajuda Mútua e, elaboração de um Guia para a Vida Independente.

3.5. METODOLOGIA

Em suma, pretendemos que o CAVI da Cerciespinho, seja inovador e que se destaque pelos principais fatores:

 Modelo heterogéneo ao nível das características dos/as clientes a abranger, na medida, em que pretende abranger os 5 grupos distintos de pessoas com deficiência ou doença mental - deficiência motora, intelectual, auditiva, visual e doença mental;

 Modelo assente na dialética abrangência/diversidade, na medida em que nos propomos trabalhar simultaneamente com duas realidades tão distintas (deficiência intelectual/doença mental e deficiência motora), o que trará para o serviço uma riqueza enorme, na medida em que a equipa

(técnicos/as e assistentes pessoais), ao lidar com graus de tomada de decisão tão distintos, terá uma visão muito mais ampla e diversificada, o que permitirá a tomada de decisões muito mais conscientes, um enriquecimento profissional e pessoal, partilha de experiências e uma definição na forma de atuação muito mais ajustada:

📌 Manutenção das pessoas no seu contexto natural e na comunidade, de forma a assegurar o seu bem-estar, autonomia e autodeterminação, bem como a sua plena inclusão e efetiva participação em todos os contextos da vida. Pretendemos consciencializar a sociedade, demonstrando que o Modelo de Apoio à Vida Independente pode tornar-se uma realidade para as pessoas com deficiência, contrariando a tendência da institucionalização.

4. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

Em Portugal, a ausência de respostas ao nível da empregabilidade e ocupacional, os rendimentos escassos e os entraves na integração profissional explicam a persistência da existência de pessoas com deficiência que vivem isoladas, dependentes de terceiros e a viver abaixo do nível de pobreza. É neste cenário alarmante, que emerge a resposta social muito recente - Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI), operacionalizado através dos CAVI, como A SOLUÇÃO, e como uma alternativa aos programas de reabilitação profissional e atividades ocupacionais que se baseiam em referenciais pré-determinados, independentemente do tipo de deficiência, no primeiro caso, ou com atividades pouco estruturadas, no segundo caso. Tendo em consideração a diversidade de perfis de funcionalidade na deficiência, em particular na deficiência intelectual, o modelo para a vida independente está de acordo com as necessidades individuais dos/as futuros/as beneficiários/as.

4.1. FATORES EXTERNOS

A nível externo, o Plano de Ação do CAVI para 2019 está fortemente condicionado pela sua aprovação e pela verba atribuída, logo, sendo homologado, estará financeiramente dependente face a fundos comunitários e/ou nacionais, o que poderá inviabilizar o projeto. Além disso, o desconhecimento do conceito de vida independente também poderá tornar a sua implementação mais lenta.

Salientam-se como fatores externos positivos, a rede de parcerias já existente, o que permitirá um fornecimento de uma rede de suporte crucial para os/as beneficiários/as.

4.2. FATORES INTERNOS

Em relação aos fatores internos positivo, podemos realçar a especialização, polivalência, flexibilidade e proximidade da equipa com os/as beneficiários/as de assistência pessoal: A equipa dos técnicos é especializada, altamente motivada e com significativa experiência, em que o CAVI apostará na proximidade com os/as beneficiários da assistência pessoal como boa prática no sentido de identificar as suas necessidades e potenciais, bem como na aferição dos resultados da intervenção.

Negativamente, o serviço poderá ser afetado pela insuficiência de infraestruturas adaptadas às PCDI.

5. OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
Disponibilizar um serviço de assistência pessoal de excelência às PCDI para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, não possa realizar por si própria, intervindo sobre os fatores que potenciam a vida independente		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp
A.1.1. Implementar Planos Individuais de Assistência Pessoal	N.º de beneficiários apoiados pelo CAVI /30 N.º de PIAP's elaborados e implementados /30	Jan/Dez Equipa técnica e AP CAVI
A.1.2. Realizar workshops temáticos	N.º de workshop realizados /2 N.º de reuniões do grupo de autorrepresentantes desenvolvidas /3	
A.1.3. Criação de um grupo de autorrepresentantes	N.º de reuniões do grupo de ajuda mútua /3 N.º de atividades de cultura, lazer e desporto realizadas /4	
A.1.4 Criação de um grupo de ajuda mútua	N.º de atividades de empregabilidade/ocupação e de inclusão desenvolvidas /4	
A.1.5 Formular metodologias, estratégias e materiais de suporte que promovam a cidadania plena e a inclusão efetiva	N.º de atividades de desenvolvimento de competências socio-pessoais realizadas /4	

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social		
Objetivo C1		
<i>Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/ Resp
C.1.1 Dinamizar e estreitar a relação com os parceiros sociais	N.º parcerias estabelecidas /4 N.º de encontros interpares realizados /1	Jan/Dez
C.1.2 Elaborar ferramentas e instrumentos de trabalho que possibilitem a perpetuação e ampliação da intervenção desenvolvida pelo CAVI	N.º reuniões com parceiros, para início da elaboração do Guia da Vida Independente /4	Equipe técnica CAVI

6. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2019

O serviço irá funcionar permanentemente e é da responsabilidade do/a coordenador/a do serviço.

Atividades	Jan	Fev.	Mar	Abr.	Mai.	Jun.	Jul	Ago	Set	Out	Nov.	Dez
Ações complementares de formação para os/as AP												
Encontro interpares												
Workshops temáticos												
Atividades de cultura, lazer e desporto												
Atividades de empregabilidade/ocupação e de inclusão												
Atividades de desenvolvimento de competências socio-pessoais												
Reuniões para o estabelecimento de parcerias												
Reuniões com parceiros para preparação "Guia Vida Independente"												
Reuniões equipa técnica (quinzenal)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Reuniões com AP (semanal)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Reuniões com beneficiários/as e/ou familiares (mensal)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Reuniões Autorrepresentantes												
Reuniões Grupo de Ajuda Mútua												

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Toda a metodologia de monitorização e de avaliação do CAVI desenvolve-se através de um Sistema de Monitorização Contínua (SMC) que permitirá a prevenção e correção de desvios no desempenho anual do projeto. O SMC aplicar-se-á a toda a intervenção realizada por este novo serviço. Terá como âmbito de aplicação as políticas, as metodologias, os resultados da auscultação das partes interessadas, o planeamento anual e as atividades para o desenvolvimento dos/as colaboradores/as que incorpora o ciclo de planeamento da metodologia *Plan-do-check-act* (PDCA). A partir desta metodologia

de planeamento, desenvolvimento e monitorização das ações a desenvolver no CAVI concretiza-se em 5 elementos base - Plano Anual de Atividades (PA), Tableau de bord (TB), os Planos Individuais de Assistência Pessoal (PIAP), Mapa de Indicadores (MI) e Relatório de Atividades e Contas de Gerência (RACG). Estes elementos organizam o funcionamento, orientando a realização das atividades em função dos objetivos e metas definidos e permitem a avaliação de toda a intervenção desenvolvida.

Assim sendo, o PA define os objetivos, cronograma, recursos físicos e humanos afetos, bem como os indicadores de resultado. A elaboração do PA terá que estar alinhada com a candidatura do projeto e com uma visão para os 3 anos do projeto, resultando também das informações constantes das análises PEST, SWOT e do Balanced Scorecard elaborados para a construção do Plano Estratégico (PE) da organização e/ou preenchidos anualmente. A definição dos objetivos anuais da Cerciespinho e dos objetivos operacionais do CAVI baseia-se, adicionalmente, na informação resultante do TB do ano em questão, como forma de monitorizar a execução dos objetivos propostos. Todo este planeamento, implementação e monitorização dos processos desenvolvidos pelo CAVI estarão perfeitamente alinhados com a política de qualidade da Cerciespinho, na medida em que a organização possui um sistema de monitorização da sua atividade baseado em impressos (atas reuniões, impressos sugestões/reclamações, PIAP's, entre outros) que alimentam o TB, que semestralmente avalia a concretização dos objetivos do PA do serviço e da Cerciespinho. Anualmente todos os registos alimentarão o MI que afere diversos indicadores de resultado da intervenção realizada. Os indicadores de resultado estão devidamente definidos no ponto 9 da Memória Descritiva que segue em anexo a esta candidatura.

Tudo o que resulta destes inúmeros documentos será congregado num documento - RACG, com resultados finais, a apresentar anualmente.

O acompanhamento será centrado no coordenador responsável, que assumirá funções de gestão, coordenação e de apoio. A equipa integra 3 técnicos com habilitações superiores nas áreas definidas pelo Decreto-Lei e 8 assistentes pessoais que conjuntamente são responsáveis pela implementação do projeto, elaboração do Plano Individual de Assistência Pessoal, acompanhando os clientes de forma individualizada durante todo o processo, através da aplicação, monitorização e avaliação contínua do seu plano. Os registos das atividades fornecem a informação para a monitorização, avaliação e revisões necessárias.

A Coordenadora
Patrícia Lopes

1. ENQUADRAMENTO

Os Serviços e Atividades Complementares (SAC) surgiram em 1993, com forma de dinamização da produção e venda dos produtos e serviços das oficinas de formação profissional (carpintaria, serralharia, tapeçaria, costura e mais tarde lavandaria e jardinagem) posteriormente integrando produtos das atividades expressivas de vários serviços (clube de artes do Centro Comunitário e artes decorativas do Centro de Atividades Ocupacionais, entre outras. Estes serviços têm uma função económica e social permitindo contribuir para a sustentabilidade da organização bem como apoiar pessoas da comunidade e principalmente divulgar a capacidade produtiva dos nossos clientes.

A dinâmica deste serviço passou a incluir múltiplas oportunidades associadas aos projetos assumindo nos anos mais recentes uma dimensão substancial na organização quer como forma de obtenção de recursos quer de financiamento, posicionando-se, ainda, num modelo ecológico de reaproveitamento de recursos e de redução da pegada ambiental. O Plano para 2019 mantém a previsão dos serviços atuais, sendo possível a integração de novas atividades.

2. SERVIÇOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

2.1. ESQUEMA CONCEPTUAL



2.2 CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

Serviços	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Morada
Polo de Anta			
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Atividades ocupacionais (montagem e embalagem de molas, e de pioneses/outros) ☑ Produtos das expressões ☑ Recolha e venda de papel e cartão ☑ Recolha, distribuição aos clientes e entrega para reciclagem de roupa ☑ Venda de sucata ☑ Recolha, recuperação e reutilização de mobiliário e equipamentos oferecidos ☑ Recolha e entrega de tampinhas ☑ Campanhas ☑ Aluguer e cedência do autocarro e carrinhas ☑ Projetos e candidaturas 	<ul style="list-style-type: none"> -Salas atividades ocupacionais (1) -Salas de expressões e atividades (4) -Armazém de papel -Armazém de roupa e contentor de roupa -Armazém de mobiliário e equipamentos -Armazém de tampinhas -Gabinetes DAF e dos técnicos (8) 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos DAF Técnicos CAO, SAD, CRI, IP ASG Motorista Telefonista 	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Polo da Idanha			
Centro de Formação Profissional			
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Painéis solares (aluguer do telhado) ☑ Oficinas - produção para necessidades internas e venda de produtos de carpintaria, serralharia, tapeçaria e prestação de serviços de lavandaria e jardinagem ☑ Venda de sucata ☑ Projetos e candidaturas 	<ul style="list-style-type: none"> Telhado CFP Oficinas de formação (4) Armazém Gabinetes Técnicos (2) 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos CFP Monitores ASG Técnico de manutenção 	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
Centro Residencial e Ocupacional			
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Produtos das expressões ☑ Atividades ocupacionais (montagem e embalagem de molas, e de pioneses/outros) ☑ Recolha e venda de papel e cartão ☑ Recolha, distribuição aos clientes e entrega para reciclagem de roupa ☑ Projetos e candidaturas 	<ul style="list-style-type: none"> Salas de expressões e atividades (5) Salas atividades ocupacionais (1) Gabinetes Técnicos (3) 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos CAO e lar Monitores AAD ASG 	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Polo do Bairro da Ponte de Anta			
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Produtos das expressões ☑ Recolha, distribuição aos clientes e entrega para reciclagem de roupa ☑ Projetos e candidaturas 	<ul style="list-style-type: none"> Mediateca (bloco G) Armazém (Bloco A) Salas de atividades Armazém (Bloco 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos CC ASG 	Bairro da Ponte de Anta

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1		
<i>Promover a inclusão dos clientes através da visibilidade pública das suas capacidades</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Respons.
A.1.1. Atividades ocupacionais	- Tipo de produtos elaborados /vendidos - N.º de campanhas	Jan/Dez Equipas
A.1.2. Atividades expressivas		
A.1.3. Atividades oficinais produtivas e prestação de serviços		
A.1.4 Campanhas		
B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos		
Objetivo B1		
<i>Promover a capacidade de captação de recursos materiais e financeiros</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Responsáv
B.1.1. Atividades oficinais produtivas e prestação de serviços	- Montantes angariados por tipologia - Produtos utilizados - N.º de candidaturas e de projetos aprovados	Jan/Dez Equipas
B.1.2. Painéis solares,		
B.1.3. Recolha e venda de papel, roupa e sucata		
B.1.4 Campanhas		
B1.5. Projetos e candidaturas		
C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social		
Objetivo C1		
<i>Desenvolver atividades com impacto na comunidade através do fornecimento de serviços e recursos</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Responsáv
C.1.1. Recolha e entrega de mobília, roupa e outros recursos	- N.º de entidades/pessoas apoiadas - N.º de tipologia de apoios	Jan/Dez Equipas
C.1.2 Entrega de tampinhas		
C1.3. Aluquer do autocarro		
D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo		
Objetivo D1		
<i>Desenvolver globalmente a organização nas dimensões económica, ambiental e social</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Respons
D.1.1.Painéis solares	- N.º de ações ambientais - Impacto financeiro e ambiental	Jan/Dez Equipas
D.1.2 Recuperação e reutilização de produtos e equipamentos		

4. MONITORIZAÇÃO

Os instrumentos de medida a utilizar são maioritariamente dos vários serviços em que as atividades funcionam, existindo alguns mais específicos. A informação é tratada com base nas fontes diversificadas sendo possível cruzar alguns dados com os serviços. Algumas atividades não estão relacionadas com um serviço específico e possuem registos próprios:

Periodicidade	Instrumentos
Diária (e também pontual)	 Registos diversos diários (registos da atividades em vários serviços, transportes, registos de venda de papel, roupa e sucata, registos de contatos e reuniões com clientes e famílias, registos de atividades, atas de reuniões internas e externas com parceiros e entidades privadas e públicas, circulares internas e orientações técnicas, registos financeiros e de contabilidade, requisições de material e encomendas, requisições/lista de necessidades de manutenção, registos de ofertas e entregas de produtos e materiais, ofícios, e-mail, notícias)
Semanal	 Mapa de transportes
Mensal	 Reuniões de coordenadores  Reuniões de equipas  Análise mensal de balancetes  Estudo económico-financeiro  Mapa mensal de tesouraria
Semestral	 Tableau-de-bord  Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação
Anual	 Plano de Atividades  Quadro de Indicadores  Quadros síntese dos contributos dos parceiros, das ações de inovação e melhoria, das ATI e das ASCT, dos apoios do BAR, das sugestões e reclamações  Cronograma de funcionamento e interrupções  Relatório de Atividades e Contas

A avaliação de algumas destas atividades tem dupla inserção em termos de relatório uma vez que avaliamos a componente técnica deste serviço, nos vários serviços da organização e a vertente financeira e de impacto de inclusão global no relatório específico. As restantes atividades são planificadas e avaliadas especificamente nos serviços e atividades complementares.

A Responsável
Rosa Couto