

**PLANO DE
ATIVIDADES E
ORÇAMENTO**

2020

Cerciespinho



LISTA DE SIGLAS	4
CONVOCATÓRIA	5
ÓRGÃOS SOCIAIS 2017/2018/2019/2020	6
PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2020	
1. ENQUADRAMENTO	7
2. A CERCIESPINHO	8
2.1. Esquema Concetual	9
2.2. Polos e Recursos	10
3. PRINCÍPIOS DE AÇÃO	11
3.1 Missão, Visão, Valores	11
3.2. Políticas	12
4. COMPROMISSO COM A QUALIDADE	17
5. ESTRATÉGIA 2017/2020	18
5.1. Operacionalização dos Eixos Estratégicos	19
6. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA	20
6.1. Fatores externos	20
6.2. Fatores internos	22
7. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020	23
8. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020	30
9. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA	31
10. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO	31
11. CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO 2020	
11.1 Memória Descritiva	34
11.2 Conta de Exploração Previsional	37
11.3 Orçamentos por serviço/projeto	38
PARECER DO CONSELHO FISCAL	58
ANEXOS - PLANOS DE ATIVIDADES 2020 POR SERVIÇO/PROJETO	
Intervenção Precoce	61
Centro de Recursos para a Inclusão	69
Centro de Recursos do IEFPP	74
Centro de Formação Profissional	78
Centro de Atividades Ocupacionais	87
Oficinas de Produção	98
Lar Residencial Manto de Sonhos	102
Residência Autónoma Ponto de Partida	112
Centro de Apoio à Vida Independente	121
Serviço de Apoio Domiciliário	133
Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta	145
Banco de Alimentos e Recursos	157
Serviço de Cedência de Produtos de Apoio	161
Serviços e Atividades Complementares	163

AAD - Auxiliar de Ação Direta	ELI - Equipa Local de Intervenção	PEST - Análise Política, Económica, Social e Tecnológica
AEML - Agrupamento de Escolas Manuel Laranjeira	EQUASS - <i>European Quality in Social Services</i>	PIAP - Plano Individual de Assistência Pessoal
AEMGA - Agrupamento de Escolas Manuel Gomes de Almeida	FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento	PIIP - Plano Individualizado de Intervenção Precoce
AIVQ - Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana	FPCT - Formação Prática em Contexto de Trabalho	PIT - Plano Individual de Transição
AP - Assistentes Pessoais	FSE - Fornecimento e serviços externos / Fundo social Europeu	POAPMC - Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados
ASCT - Ações sociais, culturais e técnicas	GAI - Gabinete de Atendimento Integrado	POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
ASG - Auxiliares Serviços Gerais	GAM - Grupo de Ajuda Mútua	PROCOOP - Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais
AVD - Atividades da Vida Diária	IAOQE - Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação para o Emprego	PNAR - Plataforma Nacional de Auto Representantes
ATI - Atividades transversais de inclusão	IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional	QdV - Qualidade de Vida
BAR - Banco de Alimentos e Recursos	IHRU - Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana	RA-Residência autónoma
CAO - Centro de atividades ocupacionais	IP - Intervenção Precoce	RH - Recursos Humanos
CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente	IPSS - Instituições particulares de solidariedade social	RGPD - Regime Geral de Proteção de Dados
CC- Centro comunitário	HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	RSI - Rendimento Social de Reinserção
CCP - Código dos Contratos Públicos	MAP - Medidas de Auto Proteção	SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social
CCT - Contrato Coletivo de Trabalho	MAVI - Modelo de Apoio à Vida Independente	SAC - Serviço de Atividades Complementares
CDSS/SS - Centro Distrital da Segurança Social / Segurança Social	MI - Mapa de Indicadores	SAD - Serviço de apoio domiciliário
CE - Código de Ética	MQ - Manual de Qualidade	SAP - Serviço de Assistência Pessoal
CFP - Centro de Formação Profissional	MGRH - Manual de Gestão de Recursos Humanos	SGQ- Sistema de gestão da qualidade
CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social	MTSS - Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social	SCIE - Sistema de Combate a Incêndios em Edifícios
CME - Câmara Municipal de Espinho	NLI - Núcleo Local de Intervenção	SCPA - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio
CNIS - Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade	OMS - Organização Mundial de Saúde	SNIPI - Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância
CNQ - <i>Catálogo Nacional de Qualificações</i>	OP - Oficinas de Produção	SWOT - Análise Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats)
CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens	PAC - Programa de Apoio Complementar	TB - <i>Tableau de Bord</i>
CR - Centro de Recursos	PAO - Plano de Atividades e Orçamento	TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação
CRI - Centro de Recursos para a Inclusão	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais	TSU - Taxa Social Única
CRO - Centro Residencial e Ocupacional	PCDI - Pessoas Com Deficiência e Incapacidade	
DAF - Departamento Administrativo-Financeiro	PDI/PI - Plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção	
DGERT - Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho	PE - Plano Estratégico	
DSRN - Direção de Serviços da Região Norte		

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, nº 1496, na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 17 horas, no dia 29 de Novembro de 2019, com a seguinte Ordem de Trabalhos

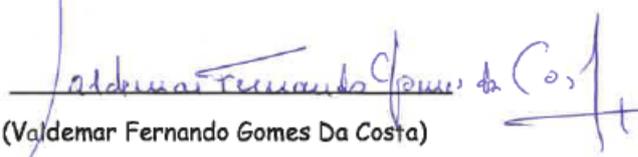
1. Leitura, discussão e aprovação da Ata da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2020 e do Parecer do Conselho Fiscal;
3. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

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 2020 se encontra disponível na Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta.

Espinho, 14 de Novembro de 2019

O 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 2020 constitui um programa de trabalho para a implementação de 17 serviços dirigidos a mais de 2000 clientes, a ser implementado pelos mais de 100 colaboradores 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 demonstrando a concretização do PE. 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 2020 surge num contexto de riscos e oportunidades. Ao nível dos riscos salientamos as consequências das alterações nas regras da elegibilidade dos custos nos projetos financiados pelo POISE (Fundos Sociais Europeus) com graves implicações em cortes de financiamento. Ao nível das oportunidades destacamos as candidaturas submetidas no âmbito do PROCOOP para a revisão do CC e para a implementação do SAAS e da ELI Espinho e do PARES 2.0 que irá permitir as candidaturas para a construção do Lar II e a remodelação da Escola Anta 2 para o CAO III concretizando a resposta às listas de espera de Lar Residencial (LR) e do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) materializada na perspetiva de criar as condições para a ampliação destas respostas. Acresce a incerteza relativa ao processo de transferência de competências para as autarquias, que está a decorrer e que pode trazer algumas alterações nos modelos de financiamento e funcionamento de alguns serviços. 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 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



The image shows the handwritten signatures of the members of the Board of Administration. There are nine signatures in total, arranged in three rows of three. The names are: Carlos, Carlos, Margarida, João, Bessa da Rocha, and Filipe. There is a small 'x' mark under the signature of Filipe.

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 44 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 2020 prevemos o crescimento da área de intervenção, com o surgir de dois 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 - 10* SAD - 10* CRI - 4* IP - 5* Total - 30**	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 IEFEP (CR) 	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaço 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- 10* Total - 39**	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Escola Cedida pela CME	CAVI	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) 	2 salas; 1 Gabinete; 23 WC	11	Rua da Lagarta, 126, Idanha
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 G e Bloco 1)
* Identifica os serviços em que existem colaboradores que são comuns a outros				94	
**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



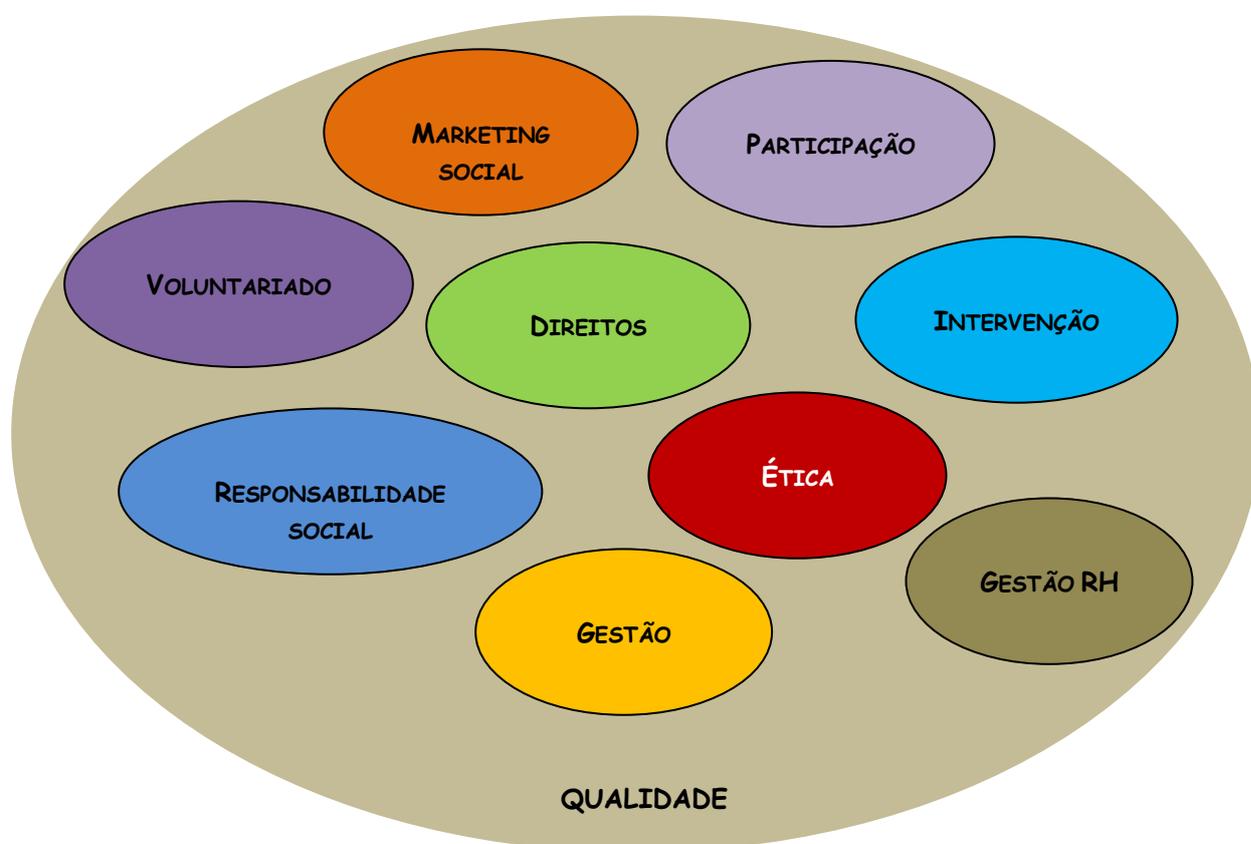
O âmago da Cerciespinho é a sua missão que define toda a atuação e finalidade da intervenção realizada. Os valores orientam os comportamentos de todos os envolvidos na ação diária da cooperativa também presidida pelo ideal da qualidade e abrangência dos serviços e fundamentalmente pela construção da 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 2020 é orientado por estes 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 2020 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, decorrentes dos princípios relativos à Cerciespinho, aos clientes aos colaboradores e à comunidade bem como as normas de conduta geral adotadas, o garante da confidencialidade, a eliminação de conflitos de interesses, a garantia da proteção e dados, a prevenção da corrupção, a utilização dos recursos de forma

responsável bem como o estabelecimento de relações adequadas quer internamente quer externamente.

- 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), participação (grupos de autorrepresentantes) entre muitos outros, salientando-se que as ATI e ASCT contribuem decisivamente para a igualdade efetiva dos nossos clientes na comunidade assegurando ainda a sua 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, 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 para estratégias de sensibilização e de sustentabilidade da organização patentes na divulgação de informação e 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.

- É 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 2020, 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"> - Sistema de motivação - 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 - Ações de sensibilização RGPD, conflitos de interesses
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 - Assembleia Municipal de Jovens
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 - Elaboração de sistema de medição de impacto - 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 2020, 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 estamos a concretizar e mantemos no PA 2020 todos os objetivos previstos com a exceção do objetivo relativo à implementação de um fórum socio-ocupacional. Este objetivo não será desenvolvido em 2020 uma vez que o CAVI veio responder parcialmente à população com doença mental e não temos instalações onde implementar o Fórum. A ampliação dos serviços prevista poderá ser concretizada em 2020 dada a abertura do Programa PARES 2.0 e a existência de projeto para o Lar II já aprovado pela Segurança Social e a oportunidade de remodelar a Escola de Anta 2 para o CAO III, uma vez que em 2019 já intervimos no edifício do CAO I, assegurando melhores condições nas infraestruturas.

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

No âmbito do eixo B teremos grandes desafios em 2020 uma vez que abriu o PARES 2.0 e temos a oportunidade de submeter as candidaturas para o Lar II e CAO III. Acresce a necessidade de melhorar o sistema de monitorização e acompanhamento dos projetos financiados pelos Fundos Sociais Europeus (FSE), decorrente do impacto dos cortes ao financiamento que aconteceram em 2019, devido às alterações nas regras de elegibilidade das despesas. Acresce ainda a aquisição de viaturas, enquanto estratégia de renovação da frota, adiada de 2019 para 2020, decorrente do impacto dos cortes efetuados pelos financiadores dos projetos dos FSE.

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 quadriênio, 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. Importa destacar a inclusão de clientes na Assembleia Municipal de Jovens, que irá dinamizar o empowerment dos nossos clientes e cujo funcionamento se prevê para 2020. Prevemos em 2020 rever a estrutura e informação do site da Cerciespinho, atualizando-o e melhorando a comunicação com a comunidade.

6. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O PAO para 2020 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 2020 e implicações para o funcionamento da Organização - Candidaturas do PROCOOP 2019 para os acordos de CC, SAAS e IP ainda sem resposta; Possibilidade de uma linha de investimento para infraestruturas e equipamentos sociais através do PARES 2.0 que foi publicado em 2019.
- Primado da burocracia: Nível de exigência e variabilidade conforme os técnicos na aplicação da legislação que impõe uma atenção ao pormenor e a falta de verificação do que é importante; 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 às 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). Este quadro está a terminar, pese embora decorram projetos até 2020; Importância da negociação do próximo Quadro; Possibilidade de financiamentos de serviços; Continua a funcionar com atrasos e disfuncionalidade, nomeadamente na aplicação de regras na análise dos projetos.
- Prestação social para a Inclusão - alterações nos apoios atribuídos às pessoas com deficiência e redução nas mensalidades;
- Legislação da Educação Inclusiva - oportunidades e impactos no papel do CRI;
- Legislação de transferência de competências para as Autarquias - impacto no funcionamento dos serviços e oportunidades.

6.1.2. ECONÓMICA

- Recuperação da economia e estabilidade;
- Peso do setor solidário nas contas públicas e insegurança na continuidade dos financiamentos atuais; Verificação de algumas restrições orçamentais no setor social e da manutenção de componentes privadas nos investimentos e no funcionamento.
- 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

- Ampliação da responsabilidade social das organizações e da gestão socio-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, etc.

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, na precariedade do equilíbrio económico e na necessidade de investimento em viaturas.

<p>Pontos Fortes</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 ➤ Melhoria das condições do CAO I 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ CC com instalações de dimensão inadequada; ➤ Parque das viaturas muito 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>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quadro Comunitário 2014-2020 - possibilidade de financiamento serviços (CAVI, CLDS 4ª geração); ➤ Listas de espera do Lar (145 pessoas) e do CAO (82 pessoas) e potencial de crescimento da organização; ➤ EQUASS 2018 ➤ PARES 2.0 ➤ CME - cedência de Anta 2; ➤ Candidaturas ao PROCOOP - possibilidade de revisão de alguns acordos e melhoria das condições 	<p>Vulnerabilidades</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 dos pcidi;

O conjunto de aspetos do contexto externo e interno condicionam a definição dos fatores críticos na base do Plano de Atividades para 2020, 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 2020

O PAO para 2020, alinha um total de 12 objetivos e 47 atividades distribuídas pelos quatro eixos estratégicos alinhados com o Plano Estratégico de 2017 a 2020.

Os objetivos e atividades destinam-se a assegurar a satisfação das necessidades e a qualidade de vida dos mais de 2000 clientes previstos, distribuídos por 15 serviços em funcionamento acrescido de 2 serviços previstos para iniciar em 2020, num quadro de mais de 100 colaboradores internos e externos, com base num orçamento de cerca de 2.5 milhões de euros.

Assim, no eixo estratégico dos clientes e serviços (A) estão identificados 3 objetivos e 28 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 destacamos, ainda, no âmbito do PROCCOP o pedido de revisão de 1 acordo e o pedido de 2 acordos novos. Assim, prevemos que 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 2020 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, iremos desenvolver o projeto de CAO III, possível considerando a possibilidade de Cedência de Anta 2 à Cerciespinho e o investimento realizado no CAO I em 2019.

Relativamente ao eixo da sustentabilidade (B) apresentamos 3 objetivos e 8 atividades todas com o propósito de fomentar a sustentabilidade, o equilíbrio económico e o desenvolvimento da organização. Considerando o desequilíbrio 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 CAO III 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 4 atividades relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade investindo no desenvolvimento e adequação ao Sistema EQUASS 2018. 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, estaremos 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 2020 mantém a estrutura de serviços existentes, prevendo a ampliação das áreas de intervenção, dependente de financiamentos e apoios públicos. 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 2020, 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	- N.º de Clientes = >2000	Jan /D DG, C,T Colaboradores
	A.1.2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Grau de execução dos objetivos do PDI = 90%	
	A.1.3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do PDI= 80%	
	A.1.4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	- Taxa de reclamações por serviço < 2%	
	A.1.5. Implementação do Programa de Intervenção do Lar Residencial	- Taxa de realização do Plano de reuniões da equipa de gestão (18 reuniões /ano) - 100%	
	A.1.6. Implementação do Programa de Intervenção da Residência Autónoma	- Impacto dos programas e serviços na sociedade	
	A.1.7. Implementar a ELI Espinho	- Impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida	
	A.1.8. Implementação do Serviço de cedência de produtos de apoio	- Taxa de integrações socioprofissionais	
	A.1.9. Implementação do Serviço de Banco Alimentar e de Recursos	- Taxa de sucesso escolar	
	A.1.10. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção	- Taxa de transferência para a Sociedade	
	A.1.11. Implementação do Centro de Recursos do IEFP	- N.º de Ações por tipo - => 300	
	A.1.12. Implementação do Centro de Recursos para a Inclusão	-N.º de participantes - 11.000	
	A.1.13. Implementação dos Serviços e Atividades Complementares	- Taxa média de satisfação => 85%	
	A.1.14. Implementação da Intervenção Precoce - ELI Feira/Arouca	- N.º de clientes que participam	
	A.1.15. Realização de 300 Ações sociais, culturais e técnicas	- N.º de pessoas apoiadas pelo POAPMC: 40	
	A.1.16. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.	-N.º de pessoas apoiadas pelo SAAS	
	A.1.17. Implementar as atividades transversais de inclusão	- N.º de clientes do CAVI - 30	
	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 e analisar eficácia	- N.º de ações de formação =3/grupo colaboradores; Impacto nos serviços	Jan /D DG,C
A.2.2 - Rever modalidade, periodicidade, impacto e sistema de reconhecimento da avaliação de desempenho	- 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 para CAO III	Elaboração do projeto	Jan; D/DG,C
A.3.2. Concluir a revisão dos modelos teóricos na base dos serviços	Programas de intervenção revistos - 14	Jan; A /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; 20.000€	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/Dez-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 - implementar um sistema de melhoria do acompanhamento	- Resultados líquidos do exercício: = €7.509,36	Jan/Dez - 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 - Taxa de autofinanciamento;- Taxa de endividamento - Peso dos gastos com colaboradores	Jan/Dez - DG, DAF
	Objetivo B2		
<i>Realizar candidaturas para o financiamento do Lar II e do CAO III;</i>			
B.2.1. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial e do CAO III	- Aprovação da alteração do projeto no PARES e aprovação do projeto na Segurança Social e na CME	Jan/Dez- CA, DG+C	
Objetivo B3			
<i>Melhorar as condições de transporte dos clientes e de trabalho dos colaboradores, renovando a frota</i>			
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 => 18	Jan /Dez, DG, C,T
	C.1.2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações => 6	Jan /Dez, 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 /Dez ,DG, C, T
	C.1.4. Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações: => 350	Jan /Dez 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 - 300	Jan; Dez
		Taxa de realização de reuniões internas - 100%	DG/C/T
	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 PAO	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.3.1. Implementar o Plano de práticas socialmente responsáveis	Listagem de práticas socialmente responsáveis	Jan; Dez DG/C/T	

D. Inovação e desenvolvimento – Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.	Objetivo D1 Manter e adequar o SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) à norma EQUASS 2018		
	Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Resp.
	D.1.1. Implementar o 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 Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento	Jan. a D DG, C, T, Colaboradores
	Objetivo D2 Aumentar o número e abrangência das publicações no site e no facebook;		
	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 Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras na intervenção em vários serviços;		
	D.3.1. Elaborar 6 ações de melhoria; 2 ações de inovação	- Taxa de cumprimento das ações	Jan/D, - DG,C; T

8. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

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	8	5	4	8	6	3	1		2	7	4	2
Reuniões de Serviços												
Formação						12					30	
Reuniões da Qualidade	30		27		29		3		25		27	
Férias		24		13				3 a 30				23, 24, 31

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

24 Fevereiro; 13 de Abril, 23, 24 e 31 de Dezembro - CAO, DAF, CC; DFP;-

3 a 30 de Agosto - DFP*; CAO*; CC* (*encerramento de parte do serviço); O CAO só encerra totalmente de 24 a 28 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
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 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 e do impacto da formação e avaliação de desempenho	Melhoria	DG, coord. e resp. dos RH	Ao longo do ano
Implementação do plano de desenvolvimento da qualidade	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 contactos 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 transportesMapa 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 2020

11.1 MEMÓRIA DESCRITIVA

❖ No contexto atual, em termos do necessário equilíbrio económico-financeiro enfrentamos dois grandes desafios que advêm, por um lado, da necessidade premente de aceder a verbas para investimento e estas serem escassas e quase sempre determinarem percentagens exigentes de participação privada; por outro lado o nível excessivo de exigência na análise da execução financeira dos projetos financiados pelo FSE e que não se aplicava até há bem pouco tempo, nomeadamente em termos de aceitação da natureza de algumas despesas e do cumprimento de regras do CCP e que, pela sua enorme complexidade, deixam as entidades com um "flanco" aberto à não elegibilidade da despesa que pode resultar em cortes deveras preocupantes.

❖ O orçamento para 2020 foi elaborado na ótica de continuidade das várias respostas sociais, bem como de alguns projetos que temos desenvolvido e conseguido manter em atividade nos últimos anos.

A sustentabilidade está sempre presente na sua conceção, sendo que a atenção aos gastos previsionais e seu controle periódico é um objetivo primário. Assim o é também o controle do financiamento recebido e a procura de demais soluções para aumento dos rendimentos operacionais e mesmo de financiamento para investimentos.

❖ O valor do orçamento global de *Gastos* é de **€2.545.389,68** e o valor do orçamento global de *Rendimentos* é de **€2.552.899,04**, estimando-se assim um Resultado Líquido de **€7.509,36**.

Os pressupostos para a elaboração deste orçamento foram os seguintes:

❖ **Compras/Fornecimento e serviços externos** - os gastos com funcionamento foram calculados com base nos valores médios de despesa até setembro de 2019, tendo sido aplicado um cálculo estimativo para o funcionamento em 12 meses.

❖ **Gastos com Pessoal**- o cálculo dos ordenados atendeu a uma previsão de aumento de 1,5%. O cálculo para retribuições correspondentes ao ordenado mínimo foi feito para 635 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%.

❖ **Gastos de Depreciação e de Amortização** - estes gastos foram calculados tendo em conta tanto o valor das depreciações contabilizadas em dezembro de 2018, bem como o valor de investimento realizado em 2019.

❖ **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.

❖ **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.

❖ **Subsídios, doações e legados à exploração**

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 2,5%.

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.

A candidatura de Centro de Recursos para o ano 2020 será submetida durante o mês de novembro ao Instituto de Emprego e Formação Profissional. O orçamento apresentado corresponde ao valor aprovado para 2019, uma vez que a esta data não se fizeram cálculos para a nova candidatura, já que o IIEFP ainda não forneceu o número de destinatários para a sua elaboração.

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

As candidaturas ao Fundo Social Europeu resultam nos seguintes serviços:

- "Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades" - contempla dois projetos aprovados que se destinam a 143 formandos. Um dos projetos está a decorrer desde 2018 e termina em dezembro de 2020. O outro projeto está aprovado para dar início em dezembro de 2019 e terminará em 2022. O orçamento aqui apresentado corresponde ao valor aprovado pelo POISE para ambos em 2020.
- POAPMC - "Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas" - a candidatura para 40 destinatários encontra-se na fase final de aprovação e contempla um

período de execução de 2019 a 2022, sendo a ADCE (Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho) a entidade coordenadora do projeto. O orçamento corresponde ao valor estimado para aprovação.

- CLDS 4G - "Contrato Local de Desenvolvimento Social" - a candidatura para 604 destinatários encontra-se em fase de aprovação e contempla um período de execução de 2019 a 2022, sendo a ADCE a entidade coordenadora do projeto. O orçamento corresponde ao valor estimado para 2020.

- CAVI - "Centro de Apoio à Vida Independente" - este novo serviço iniciou a atividade este ano e termina em 2021. Resulta de uma candidatura como projeto piloto ao POISE e abrange 30 destinatários. O orçamento corresponde ao valor aprovado para 2020.

❖ **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.

O orçamento de "Resultados Financeiros" prevê rendimentos relativos a juros de um depósito a prazo efetuado no Santander. Os gastos referem-se ao pagamento de juros do empréstimo de mútuo de 400.000 euros do Banco Santander.

11.2

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL PARA 2020	
GASTOS	TOTAL
(61) Custo das mercadorias vendidas	34.550,00
(62) Fornecimentos e serviços externos	439.225,47
(621) Subcontratos	112.500,00
(622) Serviços especializados	142.059,23
(623) Materiais	26.580,00
(624) Energia e fluidos	86.700,00
(625) Deslocações, estadas e transportes	1.895,00
(626) Serviços diversos	54.581,24
(628) Outros serviços	14.910,00
(63) Gastos com pessoal	1.718.348,43
(631) Remunerações	1.383.486,96
(634) Indemnizações	2.500,00
(635) Encargos sobre remunerações	285.749,52
(635) Fundo de garantia de comp.trab.	180,00
(636) Seguros de acidentes de trabalho	18.146,95
(638) Outros gastos	28.285,00
(64) Gastos de depreciação e de amortização	104.650,00
(68) Outros gastos e perdas	244.115,78
(69) Gastos e perdas de financiamento	4.500,00
TOTAL DE GASTOS	2.545.389,68
RENDIMENTOS	TOTAL
(71) Vendas	0,00
(72) Prestações de serviços	188.100,00
(75) Subsídios à exploração	2.266.489,04
1. Instituto da Segurança Social	1.199.043,85
2. DGESTE- DSR Norte	35.155,00
3. POAPMC	900,00
4. POISE- CAVI	222.901,36
5. POISE - Formação profissional	707.786,08
6. POISE - CLDS	30.578,11
7. IEFPP- Centro Recursos	55.781,84
8. IEFPP- Estágios Profissionais	4.342,80
9. Instituto de Turismo de Portugal	10.000,00
(78) Outros rendimentos e ganhos	98.135,00
(79) Juros, dividendos e outros rendimentos similares	175,00
TOTAL DE RENDIMENTOS	2.552.899,04
RESULTADO LIQUIDO	7.509,36

11.3

ORÇAMENTO SINTÉTICO POR SERVIÇO/PROJETO					
RESPOSTAS	PERÍODO	Nº CLIENTES	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO
CAO I	janeiro - dezembro	35	248.143,60	257.017,96	8.874,36
CAO II	janeiro - dezembro	30	204.555,72	216.372,52	11.816,80
Serviço de Apoio Domiciliário	janeiro - dezembro	30	195.927,18	204.242,08	8.314,90
Centro Comunitário	janeiro - dezembro	1000	136.320,82	117.492,96	-18.827,86
Lar Residencial	janeiro - dezembro	25	376.719,90	383.791,72	7.071,82
Residência Autónoma	janeiro - dezembro	5	85.098,95	78.805,04	-6.293,91
Intervenção Precoce	janeiro - dezembro	80	111.863,97	113.061,48	1.197,51
Centro de Recursos para a Inclusão	janeiro - dezembro	65	35.155,00	35.155,00	0,00
POAPMC	janeiro - dezembro	40	900,00	900,00	0,00
PAC	janeiro - dezembro	40	460,09	460,09	0,00
CAVI	janeiro - dezembro	30	222.901,36	222.901,36	0,00
Formação Profissional	janeiro - dezembro	143	707.786,08	707.786,08	0,00
CLDS	janeiro - dezembro	604	30.578,11	30.578,11	0,00
Centro de Recursos	janeiro - dezembro	59	55.781,84	55.781,84	0,00
Estágios Profissionais	janeiro-junho	N.A.	6.192,06	4.342,80	-1.849,26
Serviços Complementares	janeiro - dezembro	N.A.	11.275,00	29.700,00	18.425,00
Outros Gastos e Rendimentos	janeiro - dezembro	N.A.	111.230,00	94.335,00	-16.895,00
Resultados Financeiros	janeiro - dezembro	N.A.	4.500,00	175,00	-4.325,00
TOTAL			2.545.389,68	2.552.899,04	7.509,36

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS 1			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	3.500,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	3.500,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	16.000,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitério	16.000,00	Mensalidades	23.500,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	6.840,00	TOTAL (72)	23.500,00
Trabalhos especializados	150,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	90,00	ISS	232.017,96
Vigilância e segurança	450,00	TOTAL (75)	232.017,96
1. Honorários	650,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	650,00	Imputação subsídios ao investimento	1.500,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	1.500,00
1.3 Monitores/formadores	0,00		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	5.500,00		
2.1 Veículos	4.000,00		
2.2 Edifícios	700,00		
2.3 Equipamento	800,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	1.450,00		
Ferramentas e utensílios	200,00		
Material de escritório	600,00		
Material pedagógico	650,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	8.920,00		
Eletricidade	4.000,00		
Combustíveis	3.100,00		
Água	720,00		
Gás	1.100,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	220,00		
Deslocações e estadas	220,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	3.345,00		
Rendas e alugueres	150,00		
Comunicação	500,00		
3. Seguros	895,00		
3.1 Acidentes pessoais	70,00		
3.2 Automóvel	500,00		
3.3 Multirriscos	300,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	1.800,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	1.070,00		
Saúde	150,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	850,00		
Outros	70,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+626+627+628)	37.845,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	162.365,78		
Encargos sobre remunerações	33.739,64		
Seguro de acidentes de trabalho	2.118,18		
1. Outros Gastos	425,00		
1.1 Formação profissional	50,00		
1.2 Fardamento	25,00		
1.3 Medicina no trabalho	350,00		
1.4 Deslocações	0,00		
TOTAL (63)	198.648,60		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	7.500,00		
TOTAL (64)	7.500,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações a clientes	650,00		
TOTAL (68)	650,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	248.143,60	TOTAL (71+72+75+78)	257.017,96
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	8.874,36		

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS 2			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	2.100,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	2.100,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	17.600,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório	17.600,00	Mensalidades	17.500,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	5.110,00	TOTAL (72)	17.500,00
Trabalhos especializados	280,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	80,00	ISS	198.872,52
Vigilância e segurança	200,00	TOTAL (75)	198.872,52
1. Honorários	950,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	800,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST		TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores			
1.4 Outros	150,00		
2. Conservação e Reparação	3.600,00		
2.1 Veículos	2.200,00		
2.2 Edifícios	1.000,00		
2.3 Equipamento	400,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	1.050,00		
Ferramentas e utensílios	100,00		
Material de escritório	500,00		
Material pedagógico	450,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	8.150,00		
Eletricidade	3.200,00		
Combustíveis	1.700,00		
Água	550,00		
Gás	2.700,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	120,00		
Deslocações e estadas	120,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	3.205,00		
Rendas e alugueres	120,00		
Comunicação	350,00		
3. Seguros	835,00		
3.1 Acidentes pessoais	60,00		
3.2 Automóvel	250,00		
3.3 Multirriscos	500,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	1.900,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	820,00		
Saúde	120,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	650,00		
Outros	50,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+626+627+628)	36.055,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	134.177,18		
Encargos sobre remunerações	27.708,96		
Seguro de acidentes de trabalho	1.739,58		
1. Outros Gastos	350,00		
1.1 Formação profissional	50,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	300,00		
1.4 Deslocações	0,00		
TOTAL (63)	163.975,72		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	1.750,00		
TOTAL (64)	1.750,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Taxas	75,00		
Gratificações a clientes	600,00		
TOTAL (68)	675,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	204.555,72	TOTAL (71+72+75+78)	216.372,52
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	11.816,80		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	2.700,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	2.700,00	Produtos acabados e intermedios	
R2 - FSE (62)		TOTAL (71)	0,00
(621) SUBCONTRATOS	30.000,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório	30.000,00	Mensalidades	55.000,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	6.270,00	TOTAL (72)	55.000,00
Trabalhos especializados	120,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	ISS	149.242,08
Vigilância e segurança	50,00	TOTAL (75)	149.242,08
1. Honorários	900,00	(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	0,00		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	5.200,00		
2.1 Veículos	4.700,00		
2.2 Edifícios	150,00		
2.3 Equipamento	350,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	730,00		
Ferramentas e utensílios	180,00		
Material de escritório	550,00		
Material pedagógico	0,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	7.200,00		
Eletricidade	750,00		
Combustíveis	5.200,00		
Água	100,00		
Gás	1.150,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	100,00		
Deslocações e estadas	100,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	3.025,00		
Rendas e alugueres	130,00		
Comunicação	230,00		
3. Seguros	965,00		
3.1 Acidentes pessoais	0,00		
3.2 Automóvel	900,00		
3.3 Multirriscos	40,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	1.700,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	160,00		
Saúde	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	40,00		
Outros	120,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	47.485,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	118.285,33		
Encargos sobre remunerações	24.512,92		
Seguro de acidentes de trabalho	1.538,93		
1. Outros Gastos	405,00		
1.1 Formação profissional	25,00		
1.2 Fardamento	80,00		
1.3 Medicina no trabalho	300,00		
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	144.742,18		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	1.000,00		
TOTAL (64)	1.000,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações a clientes	0,00		
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	195.927,18	TOTAL (71+72+75+78)	204.242,08
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	8.314,90		

CENTRO COMUNITARIO			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	450,00	(71) VENDAS	
	450,00	Produtos acabados e intermedios	0,00
TOTAL (31)	450,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	0,00	Mensalidades	0,00
Exploração refeitório	0,00		
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	13.680,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	80,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	ISS	117.492,96
Vigilância e segurança	450,00	TOTAL (75)	117.492,96
1. Honorários	11.300,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	300,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	11.000,00		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	1.850,00		
2.1 Veículos	1.000,00		
2.2 Edifícios	350,00		
2.3 Equipamento	500,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	3975,00		
Ferramentas e utensilios	75,00		
Material de escritório	2100,00		
Material pedagógico	1800,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	4400,00		
Eletricidade	3100,00		
Combustíveis	550,00		
Água	600,00		
Gás	150,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	35,00		
Deslocações e estadas	35,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	6375,00		
Rendas e alugueres	2870,00		
Comunicação	2100,00		
3. Seguros	555,00		
3.1 Acidentes pessoais	200,00		
3.2 Automóvel	130,00		
3.3 Multirriscos	100,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	110,00		
Limpeza, higiene e conforto	850,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	990,00		
Saúde	50,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	600,00		
Outros	340,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+626+627+628)	29455,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	85028,11		
Encargos sobre remunerações	17950,76		
Seguro de acidentes de trabalho	1126,95		
1. Outros Gastos	330,00		
1.1 Formação profissional	100,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	180,00		
1.4 Deslocações	50,00		
TOTAL (63)	104435,82		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	0,00		
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações a clientes	1980,00		
TOTAL (68)	1980,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	136320,82	TOTAL (71+72+75+78)	117.492,96
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-18827,86		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

LAR RESIDENCIAL			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Géneros Alimentares	7.300,00	(71) VENDAS	
		Produtos acabados e intermedios	0,00
TOTAL (31)	7.300,00	TOTAL (71)	0,00
R2 - FSE (62)		(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
(621) SUBCONTRATOS	33.500,00	Mensalidades	70.000,00
Exploração refeitório	33.500,00	TOTAL (72)	70.000,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	13.820,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Trabalhos especializados	5.500,00	ISS	313.791,72
Publicidade e propaganda	0,00	TOTAL (75)	313.791,72
Vigilância e segurança	300,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1. Honorários	1.520,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.1 Jurista	1.200,00	TOTAL (78)	0,00
1.2 HST	0,00		
1.3 Monitores/formadores	0,00		
1.4 Outros	320,00		
2. Conservação e Reparação	6.500,00		
2.1 Veículos	2.500,00		
2.2 Edifícios	2.700,00		
2.3 Equipamento	1.300,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	1.120,00		
Ferramentas e utensílios	500,00		
Material de escritório	600,00		
Material pedagógico	20,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	21.350,00		
Eletricidade	8.800,00		
Combustíveis	2.500,00		
Água	2.750,00		
Gás	7.300,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	350,00		
Deslocações e estadas	350,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	13.845,00		
Rendas e alugueres	140,00		
Comunicação	1.450,00		
3. Seguros	2.255,00		
3.1 Acidentes pessoais	30,00		
3.2 Automóvel	1.100,00		
3.3 Multiriscos	1.100,00		
3.4 Responsabilidade Civil	15,00		
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	10.000,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	2.490,00		
Saúde	2.300,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	40,00		
Outros	150,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	86.475,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	230.351,49		
Encargos sobre remunerações	47.124,90		
Seguro de acidentes de trabalho	2.958,51		
1. Outros Gastos	855,00		
1.1 Formação profissional	25,00		
1.2 Fardamento	150,00		
1.3 Medicina no trabalho	680,00		
1.4 Deslocações	0,00		
TOTAL (63)	281.289,90		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
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)	376.719,90	TOTAL (71+72+75+78)	383.791,72
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	7.071,82		

RESIDÊNCIA AUTÓNOMA			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Gêneros Alimentares	4.500,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	4.500,00	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	4.700,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	1.880,00	TOTAL (72)	4.700,00
Trabalhos especializados	1.000,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	ISS	74.105,04
Vigilância e segurança	25,00	TOTAL (75)	74.105,04
1. Honorários	375,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	350,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	0,00		
1.4 Outros	25,00		
2. Conservação e Reparação	480,00		
2.1 Veículos	200,00		
2.2 Edifícios	250,00		
2.3 Equipamento	30,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	205,00		
Ferramentas e utensílios	85,00		
Material de escritório	120,00		
Material pedagógico	0,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	3.930,00		
Eletricidade	2.100,00		
Combustíveis	150,00		
Água	380,00		
Gás	1.300,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	20,00		
Deslocações e estadas	20,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	1.865,00		
Rendas e alugueres	30,00		
Comunicação	250,00		
3. Seguros	185,00		
3.1 Acidentes pessoais	10,00		
3.2 Automóvel	70,00		
3.3 Multirriscos	100,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	5,00		
Limpeza, higiene e conforto	1.400,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	140,00		
Saúde	25,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	80,00		
Outros	35,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	8.040,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	59.364,45		
Encargos sobre remunerações	12.137,50		
Seguro de acidentes de trabalho	762,00		
1. Outros Gastos	280,00		
1.1 Formação profissional	0,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	180,00		
1.4 Deslocações	100,00		
TOTAL (63)	72.543,95		
R4 - GASTOS DE DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	0,00		
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Taxas	15,00		
TOTAL (68)	15,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	85.098,95	TOTAL (71+72+75+78)	78.805,04
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-6.293,91		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

INTERVENÇÃO PRECOCE			
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	1.560,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	150,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	ISS	113.061,48
Vigilância e segurança	50,00	TOTAL (75)	113.061,48
1. Honorários	320,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	320,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	0,00		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	1.040,00		
2.1 Veiculos	950,00		
2.2 Edifícios	50,00		
2.3 Equipamento	40,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	650,00		
Ferramentas e utensilios	0,00		
Material de escritório	600,00		
Material pedagógico	50,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	2.650,00		
Eletricidade	350,00		
Combustiveis	2.200,00		
Água	100,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	400,00		
Deslocações e estadas	400,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	1.000,00		
Rendas e alugueres	130,00		
Comunicação	250,00		
3. Seguros	500,00		
3.1 Acidentes pessoais	0,00		
3.2 Automóvel	450,00		
3.3 Multiriscos	40,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	10,00		
Limpeza, higiene e conforto	120,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	40,00		
Saúde	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	0,00		
Outros	40,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	6.300,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	76.123,35		
Encargos sobre remunerações	15.939,91		
Seguro de acidentes de trabalho	1.000,71		
1. Outros Gastos	12.250,00		
1.1 Formação profissional	70,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	180,00		
1.4 Deslocações	12.000,00		
TOTAL (63)	105.313,97		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	250,00		
TOTAL (64)	250,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações	0,00		
TOTAL (68)	0,00		
R6 - GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO (69)			
	0,00		
TOTAL (69)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	111.863,97	TOTAL (71+72+75+78)	113.061,48
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	1.197,51		

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 refeitório		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	28.758,18		
Encargos sobre remunerações	5.970,52		
Seguro de acidentes de trabalho	426,30		
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 a clientes	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 2020

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	900,00
Publicidade e propaganda		TOTAL (75)	900,00
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 utensilios			
Material de escritório			
Material pedagógico			
(624) ENERGIA E FLUIDOS	0,00		
Eletricidade			
Combustiveis			
Água			
Gás			
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
Deslocações e estadas			
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	17,43		
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	17,43		
(628) OUTROS SERVIÇOS	0,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais			
Outros			
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	17,43		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	721,04		
Encargos sobre remunerações	151,99		
Seguro de acidentes de trabalho	9,54		
1. Outros Gastos	0,00		
1.1 Formação profissional			
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho			
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	882,57		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
Ativos Intangiveis			
Ativos fixos tangiveis			
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações a clientes			
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	900,00	TOTAL (71+72+75+78)	900,00
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	
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		Mensalidades	0,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	0,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados		(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda		ISS- PAC	460,09
Vigilância e segurança		TOTAL (75)	460,09
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	18,81		
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	18,81		
(628) OUTROS SERVIÇOS	0,00		
Saúde			
Actividades desportivas, recreativas e culturais			
Outros			
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	18,81		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	360,52		
Encargos sobre remunerações	75,99		
Seguro de acidentes de trabalho	4,77		
1. Outros Gastos	0,00		
1.1 Formação profissional			
1.2 Fardamento			
1.3 Medicina no trabalho			
1.4 Deslocações			
TOTAL (63)	441,28		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
Ativos fixos tangíveis			
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações a clientes			
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	460,09	TOTAL (71+72+75+78)	460,09
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

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		
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	2.150,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	400,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	150,00	POISE	222.901,36
Vigilância e segurança	200,00	TOTAL (75)	222.901,36
1. Honorários	300,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	300,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	0,00		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	1.100,00		
2.1 Veículos	0,00		
2.2 Edifícios	800,00		
2.3 Equipamento	300,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	2.800,00		
Ferramentas e utensílios	800,00		
Material de escritório	2.000,00		
Material pedagógico	0,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	2.600,00		
Eletricidade	2.200,00		
Combustíveis	0,00		
Água	400,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
Deslocações e estadas	0,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	2.825,00		
Rendas e alugueres	220,00		
Comunicação	1.000,00		
3. Seguros	105,00		
3.1 Acidentes pessoais	0,00		
3.2 Automóvel	0,00		
3.3 Multirriscos	90,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	15,00		
Limpeza, higiene e conforto	1.500,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	2.000,00		
Fardamento formandos	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	1.000,00		
Outros	1.000,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	12.375,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	162.815,40		
Encargos sobre remunerações	33.846,69		
Seguro de acidentes de trabalho	2.274,27		
1. Outros Gastos	10.890,00		
1.1 Formação profissional	0,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	0,00		
1.4 Deslocações	10.890,00		
TOTAL (63)	209.826,36		
R4 - GASTOS DE DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	700,00		
TOTAL (64)	700,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gratificações a clientes	0,00		
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	222.901,36	TOTAL (71+72+75+78)	222.901,36
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	6.000,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	6.000,00	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	23.631,44	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	400,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	POISE	402.223,27
Vigilância e segurança	1.100,00	TOTAL (75)	402.223,27
1. Honorários	11.831,44	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	850,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	10.981,44		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	10.300,00		
2.1 Veículos	7.500,00		
2.2 Edifícios	1.000,00		
2.3 Equipamento	1.800,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	6.500,00		
Ferramentas e utensílios	1.500,00		
Material de escritório	3.700,00		
Material pedagógico	1.300,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	13.000,00		
Eletricidade	6.500,00		
Combustíveis	5.000,00		
Água	1.500,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	300,00		
Deslocações e estadas	300,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	7.850,00		
Rendas e alugueres	700,00		
Comunicação	1.300,00		
3. Seguros	3.350,00		
3.1 Acidentes pessoais	600,00		
3.2 Automóvel	1.500,00		
3.3 Multiriscos	1.150,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	100,00		
Limpeza, higiene e conforto	2.500,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	3.000,00		
Fardamento formandos	400,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	1.800,00		
Outros	800,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	54.281,44		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	199.170,07		
Encargos sobre remunerações	41.012,11		
Seguro de acidentes de trabalho	2.758,67		
1. Outros Gastos	1.100,00		
1.1 Formação profissional	0,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	0,00		
1.4 Deslocações	1.100,00		
TOTAL (63)	244.040,85		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	1.700,00		
TOTAL (64)	1.700,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
(689) GASTOS COM APOIO FINANC. CONC.A CLIENTES	96.200,98		
Apoios a formandos	96.200,98		
TOTAL (68)	96.200,98		
TOTAL (31+62+63+64+68)	402.223,27	TOTAL (71+72+75+78)	402.223,27
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

FORMAÇÃO PROFISSIONAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E INCAPACIDADES (CANDIDATURA 2019-2022)			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Matérias-primas	8.000,00	(71) VENDAS	
TOTAL (31)	8.000,00	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	64.982,79	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	400,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	POISE	305.562,81
Vigilância e segurança	1.100,00	TOTAL (75)	305.562,81
1. Honorários	53.682,79	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 Jurista	850,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 HST	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 Monitores/formadores	52.832,79		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	9.800,00		
2.1 Veículos	7.000,00		
2.2 Edifícios	1.000,00		
2.3 Equipamento	1.800,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	6.700,00		
Ferramentas e utensílios	2.000,00		
Material de escritório	3.400,00		
Material pedagógico	1.300,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	12.000,00		
Eletricidade	6.500,00		
Combustíveis	4.000,00		
Água	1.500,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	300,00		
Deslocações e estadas	300,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	7.900,00		
Rendas e alugueres	1.500,00		
Comunicação	1.200,00		
3. Seguros	3.000,00		
3.1 Acidentes pessoais	550,00		
3.2 Automóvel	1.200,00		
3.3 Multiriscos	1.150,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	100,00		
Limpeza, higiene e conforto	2.200,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	3.500,00		
Fardamento formandos	700,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	2.000,00		
Outros	800,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	95.382,79		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	85.207,17		
Encargos sobre remunerações	17.101,30		
Seguro de acidentes de trabalho	1.150,31		
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)	103.958,78		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	1.700,00		
TOTAL (64)	1.700,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
(689) GASTOS COM APOIO FINANC. CONC.A CLIENTES	96.521,24		
Apoios a formandos	96.521,24		
TOTAL (68)	96.521,24		
TOTAL (31+62+63+64+68)	305.562,81	TOTAL (71+72+75+78)	305.562,81
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

CLDS 4G - CONTRATO LOCAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Matérias-primas	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	510,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	200,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	POISE	30.578,11
Vigilância e segurança	15,00	TOTAL (75)	30.578,11
1. Honorários	125,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1.1 <i>Jurista</i>	125,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.2 <i>HST</i>	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.3 <i>Monitores/formadores</i>	0,00		
1.4 <i>Outros</i>	0,00		
2. Conservação e Reparação	170,00		
2.1 <i>Veículos</i>	0,00		
2.2 <i>Edifícios</i>	100,00		
2.3 <i>Equipamento</i>	70,00		
Outros	0,00		
(623) MATERIAIS	1.400,00		
Ferramentas e utensilios	0,00		
Material de escritório	1.000,00		
Material pedagógico	400,00		
(624) ENERGIA E FLUIDOS	2.500,00		
Eletricidade	2.000,00		
Combustíveis	0,00		
Água	500,00		
Gás	0,00		
(625) DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	0,00		
<i>Deslocações e estadas</i>	0,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	1.840,00		
Rendas e alugueres	600,00		
Comunicação	900,00		
3. Seguros	40,00		
3.1 <i>Acidentes pessoais</i>	0,00		
3.2 <i>Automóvel</i>	0,00		
3.3 <i>Multirriscos</i>	25,00		
3.4 <i>Responsabilidade Civil</i>	0,00		
3.5 <i>Equipamento</i>	15,00		
Limpeza, higiene e conforto	300,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	200,00		
Fardamento formandos	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	200,00		
Outros	0,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	6.450,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	19.713,54		
Encargos sobre remunerações	4.136,34		
Seguro de acidentes de trabalho	278,23		
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)	24.128,11		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos Intangíveis	0,00		
Ativos fixos tangíveis	0,00		
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
	0,00		
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	30.578,11	TOTAL (71+72+75+78)	30.578,11
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

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	55.781,84
Publicidade e propaganda	0,00	TOTAL (75)	55.781,84
Vigilância e segurança	0,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
1. Honorários	0,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
1.1 Jurista	0,00	TOTAL (78)	0,00
1.2 HST	0,00		
1.3 Monitores/formadores	0,00		
1.4 Outros	0,00		
2. Conservação e Reparação	0,00		
2.1 Veiculos	0,00		
2.2 Edifícios	0,00		
2.3 Equipamento	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		
Deslocações e estadas	0,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	0,00		
Rendas e alugueres	0,00		
Comunicação	0,00		
3. Seguros	0,00		
3.1 Acidentes pessoais	0,00		
3.2 Automóvel	0,00		
3.3 Multirriscos	0,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	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	15.873,62		
Encargos sobre remunerações	3.319,66		
Seguro de acidentes de trabalho	0,00		
1. Outros Gastos	0,00		
1.1 Formação profissional	0,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	0,00		
1.4 Deslocações	0,00		
TOTAL (63)	19.193,28		
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	36.588,56		
TOTAL (68)	36.588,56		
TOTAL (31+62+63+64+68)	55.781,84	TOTAL (71+72+75+78)	55.781,84
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	0,00		

ESTÁGIOS PROFISSIONAIS			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Materias Primas	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	0,00	TOTAL (72)	0,00
Trabalhos especializados	0,00	(75) SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	
Publicidade e propaganda	0,00	IEFP	4.342,80
Vigilância e segurança	0,00	TOTAL (75)	4.342,80
1. Honorários	0,00	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
<i>1.1 Jurista</i>	0,00	Outros rendimentos suplementares	0,00
<i>1.2 HST</i>	0,00	TOTAL (78)	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 Multirriscos</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	5.171,73		
Encargos sobre remunerações	1.020,33		
Seguro de acidentes de trabalho	0,00		
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)	6.192,06		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
AFT	0,00		
TOTAL (64)	0,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Gastos com apoio financeiro conc.a clientes	0,00		
TOTAL (68)	0,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	6.192,06	TOTAL (71+72+75+78)	4.342,80
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-1.849,26		

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - ORÇAMENTO PARA 2020

SERVIÇOS COMPLEMENTARES			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R1 - COMPRAS (31)	VALOR	R10 - RENDIMENTOS	VALOR
Gêneros 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	2.000,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	25,00	TOTAL (72)	2.000,00
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 Jurista	0,00	Serviços Sociais	600,00
1.2 HST	0,00	Aluguer equipamento	3.100,00
1.3 Monitores/formadores	0,00	Campanha angariação fundos	11.500,00
1.4 Outros	0,00	Exposições/eventos	12.500,00
2. Conservação e Reparação	25,00	TOTAL (78)	27.700,00
2.1 Veículos	0,00		
2.2 Edifícios	0,00		
2.3 Equipamento	25,00		
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		
Deslocações e estadas	0,00		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	1.400,00		
Rendas e alugueres	1.400,00		
Comunicação	0,00		
3. Seguros	0,00		
3.1 Acidentes pessoais	0,00		
3.2 Automóvel	0,00		
3.3 Multiriscos	0,00		
3.4 Responsabilidade Civil	0,00		
3.5 Equipamento	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)	1.425,00		
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 Formação profissional	0,00		
1.2 Fardamento	0,00		
1.3 Medicina no trabalho	0,00		
1.4 Deslocações	0,00		
TOTAL (63)	0,00		
R4 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (64)			
Ativos fixos tangíveis	550,00		
TOTAL (64)	550,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Camp.angariação fundos	9.300,00		
Gratificações	0,00		
TOTAL (68)	9.300,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	11.275,00	TOTAL (71+72+75+78)	29.700,00
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	18.425,00		

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	15.400,00	(72) PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Exploração refeitório	15.400,00	Serviços secundários	15.400,00
(622) SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	1.600,00	TOTAL (72)	15.400,00
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		
1. Honorários	200,00	TOTAL (75)	10.000,00
<i>1.1 Jurista</i>	<i>200,00</i>	(78) OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	
<i>1.2 HST</i>	<i>0,00</i>	Quotizações de associados	2.700,00
<i>1.3 Monitores/formadores</i>	<i>0,00</i>	Donativos	12.000,00
<i>1.4 Outros</i>	<i>0,00</i>	Venda sucata/cartão/pinos	500,00
Comissões	0,00	Coimas judiciais	2.200,00
2. Conservação e Reparação	0,00	Imputação subsidios ao investimento	44.000,00
<i>2.1 Veículos</i>	<i>0,00</i>	Benefício fiscal IRS/IVA	7.500,00
<i>2.2 Edifícios</i>	<i>0,00</i>	Ganhos por aumento justo valor	35,00
<i>2.3 Equipamento</i>	<i>0,00</i>	TOTAL (78)	68.935,00
Outros	850,00		
(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		
<i>Deslocações e estadas</i>	<i>50,00</i>		
(626) SERVIÇOS DIVERSOS	70,00		
Rendas e alugueres	0,00		
Comunicação	0,00		
3. Seguros	70,00		
<i>3.1 Acidentes pessoais</i>	<i>70,00</i>		
<i>3.2 Automóvel</i>	<i>0,00</i>		
<i>3.3 Multirriscos</i>	<i>0,00</i>		
<i>3.4 Responsabilidade Civil</i>	<i>0,00</i>		
<i>3.5 Equipamento</i>	<i>0,00</i>		
<i>Contencioso e notariado</i>	<i>0,00</i>		
Limpeza, higiene e conforto	0,00		
(628) OUTROS SERVIÇOS	500,00		
Saúde	0,00		
Actividades desportivas, recreativas e culturais	0,00		
Outros	500,00		
TOTAL (621+622+623+624+625+627+628)	17.620,00		
R3 - GASTOS COM PESSOAL (63)			
Remunerações e abonos	0,00		
Indemnizações	2.500,00		
Encargos sobre remunerações	0,00		
Fundo de garantia de comp.trab.	180,00		
Seguro de acidentes de trabalho	0,00		
1. Outros Gastos	900,00		
<i>1.1 Formação profissional</i>	<i>0,00</i>		
<i>1.2 Fardamento</i>	<i>0,00</i>		
<i>1.3 Medicina no trabalho</i>	<i>800,00</i>		
<i>1.4 Deslocações</i>	<i>100,00</i>		
TOTAL (63)	3.580,00		
R4 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO (64)			
Ativos fixos tangíveis	88.000,00		
TOTAL (64)	88.000,00		
R5 - OUTROS GASTOS E PERDAS (68)			
Taxas	30,00		
Quotizações	2.000,00		
TOTAL (68)	2.030,00		
TOTAL (31+62+63+64+68)	111.230,00	TOTAL (71+72+75+78)	94.335,00
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-16.895,00		

RESULTADOS FINANCEIROS			
GASTOS		RENDIMENTOS	
R6 - GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO (69)	VALOR	R10 - JUROS, DIVID., OUT. RENDIM. SIMIL. (79)	VALOR
1. Juros suportados	4500,00	Juros Obtidos (Dep. Bancários)	175,00
1.1 Juros de financiamento obtidos	4.500,00		
TOTAL (69)	4.500,00	TOTAL (79)	175,00
RESULTADO LIQUIDO (R-G)	-4.325,00		



 O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PARECER DO CONSELHO FISCAL

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Sobre o Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2020 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 2020, 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.

A elaboração deste documento foi condicionada 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 no Plano de Atividades e Orçamento 2020, entre outras, as seguintes situações:

- Ao nível dos riscos foram salientadas as consequências das alterações nas regras da elegibilidade dos custos nos projetos financiados pelo POISE (Fundos Sociais Europeus), com graves implicações em cortes de financiamento.

- Em termos de oportunidades foram destacadas as candidaturas submetidas no âmbito do PROCOOP para a revisão do Centro Comunitário e para a implementação do SAAS e da ELI Espinho, e do PARES 2.0 o que irá permitir as candidaturas para a construção do Lar II e a remodelação da Escola Anta 2 para o CAO III.

Acresce a incerteza relativa ao processo de transferência de competências para as Autarquias que está a decorrer e que pode trazer algumas alterações nos modelos de financiamento e funcionamento de alguns serviços.

Na elaboração deste Orçamento foram assumidos como pressupostos para os vários serviços, um aumento da comparticipação de 2,5% nos acordos com a Segurança Social, tendo sido considerado um aumento do Salário Mínimo Nacional para 635 euros para 2020.

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 2020, verificamos a previsão do Resultado Líquido positivo de €7.509,36 sendo o total de Gastos de €2.545.389,68 e o total de Rendimentos de €2.552.899,04.

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, 18 de novembro de 2019

Filipe Volta Milheiro Lima (Dr.) - Presidente

Teresa Paula Gaspar Ramos (Dra.) – Secretária

Rita Elisabete Gomes de Carvalho (Dra.) - Relatora

Filipe Volta Milheiro Lima
Teresa Paula Gaspar Ramos
Rita Elisabete Gomes de Carvalho

ANEXOS

PLANOS DE ATIVIDADES POR SERVIÇO 2020

INTERVENÇÃO PRECOCE

ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades, da Intervenção Precoce, para 2020, apresenta a caracterização da intervenção deste serviço junto das 139 crianças previstas em acordo de cooperação (80 do acordo em vigor da ELI Feira/Arouca e 59 do acordo a celebrar para a ELI Espinho), assegurando o desenvolvimento infantil das crianças, até aos 6 anos de idade, e a capacitação dos seus cuidadores nos seus 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 e novamente em 2019 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	- Primeiros contatos -Avaliação da funcionalidade da criança -Reuniões de equipa e com a família -Discussão de caso -Definição das metodologias e estratégias a transferir para os contextos	Sala da ELI	Médico (Coordenador) Enfermeira Educadora Técnicos* -	Urbanização Tapada dos Eucaliptos, Rua 4, N.º 158, 4535-335 Paços de Brandão
	- Primeiros contatos - Avaliação da funcionalidade da criança - Capacitação dos cuidadores -Mediação -Intervenção/Vigilância - Reuniões com família e de articulação com outras entidades	Contextos naturais da rotina da criança	Psicóloga 100%, Terapeuta Ocupacional 100%, Terapeuta de Fala 100%, Fisioterapeuta 50%, Técnica de Serviço Social 50%	Feira e Arouca
	- Preenchimento de processos	Cerciespinho		Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
ELI Espinho	- Primeiros contatos -Avaliação da funcionalidade da	Sala da ELI	Médica (Coordenadora)	Avenida da Igreja, 253,

	criança		Enfermeira Educadora Técnicos* Psicóloga Terapeuta Ocupacional Terapeuta de Fala	Paramos
	-Reuniões de equipa e com a família -Discussão de caso -Definição das metodologias e estratégias a transferir para os contextos		- 50%, 50%, 50%	
	- Primeiros contatos - Avaliação da funcionalidade da criança -Capacitação dos cuidadores nos contextos -Mediação -Intervenção / Vigilância - Reuniões com a família e de articulação com outras entidades	Contextos naturais da rotina da criança		Espinho
	- Preenchimento de processos	Cerciespinho		Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Instrumentos e equipamentos de trabalho: Viatura, portátil e telemóvel pessoal				
* Os técnicos correspondem aos colaboradores da Cerciespinho, através de acordo de cooperação com a Segurança Social				

2. CARATERIZAÇÃO

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 cuidadores da criança nos seus 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 condições específicas, atraso de desenvolvimento ou em risco de atraso de desenvolvimento (fatores biológicos e/ou sociais). 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

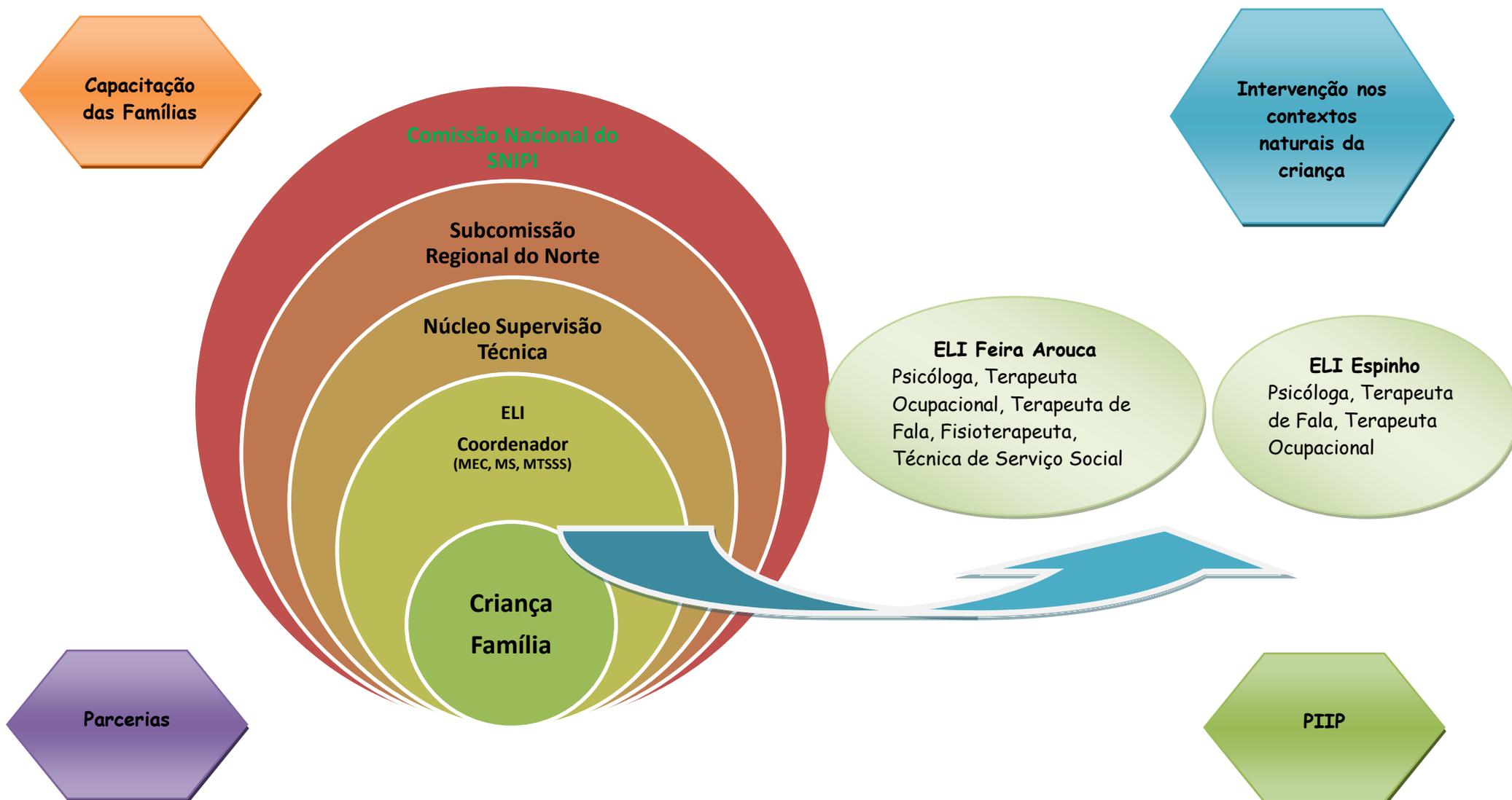
uma candidatura a novo acordo de cooperação para uma tipologia 1, para 59 crianças, criando-se uma segunda equipa com psicóloga a 50%, terapeuta ocupacional a 50% e terapeuta de fala a 50%.

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 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.
- Garantir a transição adequada das crianças para novos contextos.

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 referenciação até ao final da intervenção/ encerramento do processo:

1. Identificação e referenciação: os técnicos e a família em conjunto deverão definir as expectativas/necessidades/preocupações 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 definidas as estratégias de intervenção e perspetivados os resultados esperados.
4. Assegurar a transição

O PIIP inclui:

- ✓ Os recursos, preocupações e necessidades da família, nomeadamente nos aspetos que mais relacionados com desenvolvimento e aprendizagem da criança;
- ✓ O nível de desenvolvimento da criança nos aspetos motor, cognitivo, de linguagem, psicossocial e de autonomia;
- ✓ 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 da intervenção, 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 mediador de caso, que, em conjunto com os restantes intervenientes, terá a responsabilidade de implementar o plano e articular com outros serviços e recursos;
- ✓ O plano de transição, que contém os procedimentos que assegurem o sucesso de uma futura transição da criança o contexto educativo (creche, pré-escolar ou 1º CEB).

2.3 Metodologias/Estratégias

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

- Uma *perspetiva centrada na família*, que partindo das suas necessidades e recursos vise capacitá-la e dar-lhe poder de decisão;

-
- 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 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 ELI Feira /Arouca e ELI Espinho:

- 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 / Avaliação funcional da criança;
- e) Identificação das preocupações, prioridades e recursos da família;
- f) Desenvolvimento dos objetivos para alcançar as necessidades da criança e da família;
- g) Elaborar e executar o PIIP em função do diagnóstico da situação;
- h) Implementação do PIIP, em conjunto com todos os intervenientes;
- i) Avaliação do PIIP e do processo PIIP;
- j) Identificar necessidades e recursos das comunidades da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social;
- k) 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;

- l) Assegurar, para cada criança, processos de transição adequados para outros programas, serviços ou contextos educativos;
- m) Articular com os recursos humanos dos serviços que intervêm com 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.

E. 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 referenciadas e analisadas N.º de Crianças apoiados pela IP N.º de sessões de sensibilização e informação N.º de atividades realizadas com entidades parceiras	Jan/De z Equipe CR
A.1.2. Intervenção em função das necessidades do contexto familiar de cada criança elegível		
A.1.3. Apoiar as famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas da Segurança Social, da saúde e da educação.		
A.1.4 Parcerias e trabalho em rede -Envolver a comunidade através da criação de mecanismos articulados de suporte social		
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		

F. 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 Implementar a ELI Espinho	- Contratar 3 técnicos/as - Adquirir 1 viatura	Jan/De z Equipe IP
B.1.2 Adquirir uma viatura		
B.1.3 Gerir o orçamento e ajustar às despesas		

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/R esp
C.1.1 Dinamizar a relação com os parceiros	N.º de reuniões da ELI Feira/Arouca e ELI Espinho	Jan/Dez Equipe IP

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO

Atividades	Jan	Fev.	Mar	Abr.	Mai.	Jun.	Jul	Ago	Set	Out	Nov.	Dez
ELI Feira/Arouca												
ELI Espinho												
FÉRIAS COMUNS*		24		13								23,24,31
Reuniões Equipa	Quinzenais por ELI											

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

5. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Sistema de avaliação é realizado nos seguintes níveis:

• **Clientes:**

- Avaliação diagnóstica do cliente pela equipa técnica e pela equipa da ELI;
- Monitorização trimestral do PIIP, ou sempre que se verificar essa necessidade;
- 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;

Equipa ELI e Diretora Geral - Rosa Couto

CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO**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 referenciação, 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.

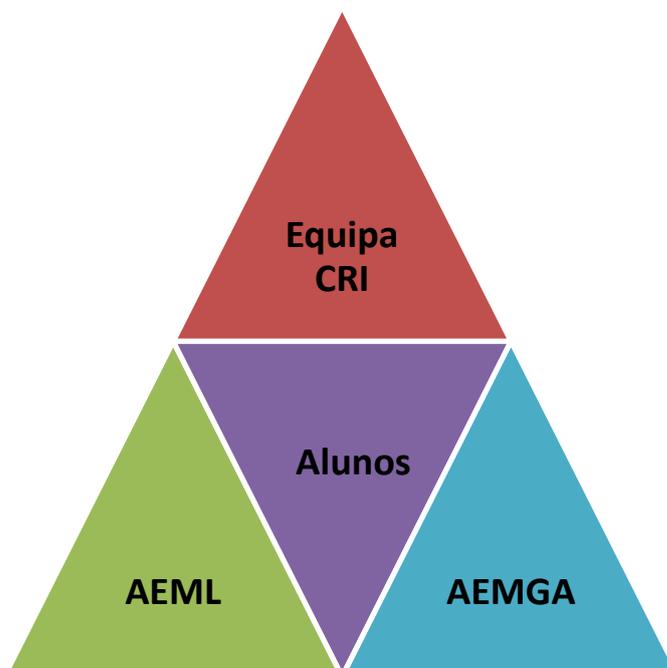
1. Os CRI são serviços especializados existentes na comunidade, acreditados pelo Ministério da Educação, que apoiam e intensificam a capacidade da escola na promoção do sucesso educativo de todos os alunos.
2. Constituiu objetivo dos CRI apoiar a inclusão das crianças e alunos com necessidade de mobilização 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 DO CRI

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	<ul style="list-style-type: none"> 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 Propriedade da Cerciespinho	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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 45%; 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 5% cada um. Os monitores não são financiados pelo Ministério da Educação

1. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O Plano de Ação do CRI para 2020 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 ainda pouca 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 68.5h semana, que representa quase 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. h afetação semanais AEMGA	N.º médio de alunos apoiados/ano	N.º h afetação semanais AEML	N.º médio de alunos apoiados/ano
Psicóloga	5	20/25	11	40/45
Terapeuta Ocupacional	7		10,5	
Terapeuta fala	7		14	
Fisioterapeuta	1.5		8.5	
Psicólogo PIT CFP	1		1	
Psicólogo PIT CAO	1		1	
Total	22.5		46	

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 noas critérios - interesse dos alunos, condicionantes das escolas e dos técnicos.

2. 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 2020, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

G. 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. Elaborar 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. Integrar os técnicos em ações de formação		

D. 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	P/Resp
C.1.1 Dinamizar a relação com os Agrupamentos	N.º de reuniões	Técnicos
C.1.2 Elaborar metodologias de trabalho que facilitem a educação de pessoas com deficiência e incapacidade	N.º de metodologias/estratégias apresentadas	CRI

3. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

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 2 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 19/20												
CRI 20/21												
Férias/Inter.												
Reuniões Equipa	*											

* A equipa reúne semanalmente

4. 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.

Os instrumentos de medida a utilizar são:

- Reuniões de equipas semanais e com a coordenadora, bimensais;
- Quadro de Indicadores anual e respetiva análise de desvios;
- Avaliação de Satisfação das partes interessadas;
- Avaliação anual de desempenho;
- Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes;

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

Diretora Geral - Rosa Couto

1. CENTRO DE RECURSOS

ENQUADRAMENTO

O Centro de Recursos (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 IEFPP 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 IEFPP.

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 IEFPP foi renovado por mais um ano, não havendo orientações para nova candidatura.

1.1. RECURSOS

Recursos Internos	
Humanos	<p>Colaboradores da Organização (comuns a outros serviços):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 Psicólogos - Terapeuta Ocupacional - Fisioterapeuta - Terapeuta da fala - 4 Monitores (carpintaria, serralharia, tapeçaria e lavandaria) - 2 Motoristas - Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos <p>Prestação de serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outros profissionais de acordo com as necessidades
Instalações	<ul style="list-style-type: none"> - Gabinetes - Sala de reunião - Oficinas (orientação vocacional)
Transportes	<ul style="list-style-type: none"> - 4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica) - 1 Autocarro.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

2.1. FATORES EXTERNOS

A incerteza quanto a nova candidatura para o estabelecimento de novo acordo de cooperação e eventuais novos critérios de análise de candidaturas são fatores determinantes para o futuro do CR. No próximo ano termina o atual programa de financiamento dos Centros de Recursos (Portugal 2020), por isso prevê-se que sejam discutidas o novo enquadramento do CR.

A imprevisibilidade dos pedidos de intervenção, que oscilam consoante as necessidades dos centros de empregos, continua a dificultar 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, Centro Comunitário 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 2020

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2020, 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 2020 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 2020 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

Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao sistema EQUASS 2018

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 2020 Equipa CR
D 1.2. Criar/melhorar de um protocolo de avaliação por área de especialidade (psicologia, terapia ocupacional/fisioterapia, terapia da fala, entre outras)	Criar/melhorar de um protocolo	Jan/Dez 2020 Equipa CR

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

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. A melhoria contínua do protocolo de avaliação, para responder aos objetivos dos processos de avaliação, deve continuar a ser alvo do investimento por parte da equipa alargada. Para 2020, 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 IEFPP 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
<ul style="list-style-type: none"> - Registos de presença; - Registo de ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> - Recibo de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pedido de reembolso (lista de destinatários, resultados de execução) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord, com objetivos e indicadores; - Avaliação dos PI dos Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CFP)**ENQUADRAMENTO**

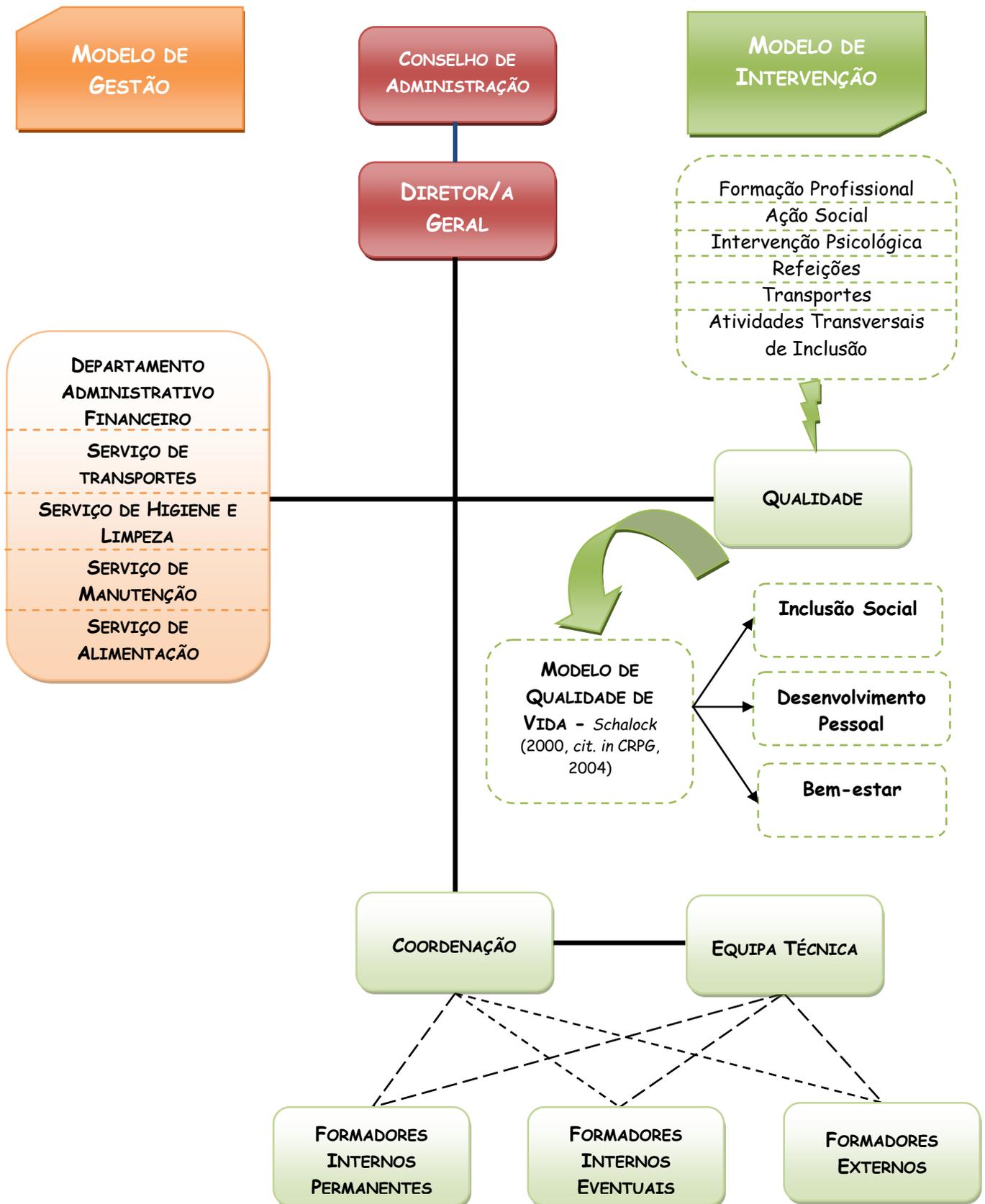
O Centro de Formação Profissional (CFP) tem como objetivo primordial, no âmbito da sua intervenção, promover ações que potenciem a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais de modo a proporcionar a empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidade e de jovens 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 os projetos n.º *POISE-03-4229-FSE-000192* e *POISE-03-4229-FSE-000310*, 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 atento 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.

1. 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 2020 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
 - Serralheiro/a Civil IV
 - Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário V
 - Empregado/a de Andares IV
 - Cozinheiro/a I
- Formação Profissional Inicial - Percurso C
 - Tapeçaria IV
 - Gestão de Serviços Domésticos III
 - Tapeçaria V
 - Gestão de Serviços Domésticos IV
- Formação Contínua
 - Carpintaria
 - Serralharia

- 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 2020 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; ✓ 6 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.

2. 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 receptiva 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.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020

O quadro que se segue alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2020, 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 <ul style="list-style-type: none"> o Marceneiro/a I o Operador/a de Jardinagem I 	N.º de Clientes/ 17 Volume de Formação/ 29.110 N.º de clientes em PPCT/ 17 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 <ul style="list-style-type: none"> o Serralheiro/a Civil III o Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário IV o Empregado/a de Andares III o Serralheiro/a Civil IV o Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário V o Empregado/a de Andares IV o Cozinheiro/a I 	N.º de Clientes/ 67 Volume de Formação/ 70.870 N.º de clientes em PPCT/ 25 Taxa de execução do PDI/ 95% Taxa de execução dos objetivos do PDI/ 90%	
A.1.3. Formação Profissional Percurso C <ul style="list-style-type: none"> o Tapeçaria IV o Gestão de Serviços Domésticos III o Tapeçaria V o Gestão de Serviços Domésticos IV 	N.º de Clientes/ 39 Volume de Formação/ 29.630 Taxa de execução do PDI/ 95% Taxa de execução dos objetivos do PDI/ 90%	
A.1.4. Formação Contínua <ul style="list-style-type: none"> o Carpintaria o Serralharia 	N.º de Clientes/ 20 Volume de Formação/ 8.000 horas	
A.1.5. Ação Social	N.º de clientes acompanhados/ 20	
A.1.6. Intervenção Psicológica	N.º de clientes acompanhados/ 15	
A.1.7. Refeições	N.º de refeições servidas/ 10.500	

A.1.8. Transportes	N.º de alunos com transporte adicional/ 10	
A.1.9. 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

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;		
Objetivo C1		
Alargar e diversificar a rede de parceiros, nomeadamente ao nível das empresas/organizações promotoras da Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período /Resp
Estabelecer novas parcerias com empresas/organizações no sentido de executar a FPCT dos clientes que ao longo de 2020 têm que frequentar esta componente.	Aumentar em 25% o número de empresas/organizações promotoras de FPCT	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 implementação 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	Jan. a Dez. Coordenadora e Equipa Técnica
Monitorização e Avaliação: - Avaliações PDI; - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual);	N.º de Avaliações do PDI/ 3 N.º de monitorização/ avaliação do TB/ 2 N.º de monitorização MI/ 1	

- Ações de melhoria e inovação.	N.º de ações de melhoria e inovação	
Implementação/Revisão: - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;	Taxa de cumprimento dos procedimentos de gestão documental/ 90%	
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. Dez. C/ Eq.Téc

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

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.

Cronograma de Formação 2020

JANEIRO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
				1	2	3	4
1	5	6	7	8	9	10	11
2	12	13	14	15	16	17	18
3	19	20	21	22	23	24	25
4	26	27	28	29	30	31	
20 dias							

FEVEREIRO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
4							1
5	2	3	4	5	6	7	8
6	9	10	11	12	13	14	15
7	16	17	18	19	20	21	22
8	23	24	25	26	27	28	29
18 dias							

MARÇO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
9	1	2	3	4	5	6	7
10	8	9	10	11	12	13	14
11	15	16	17	18	19	20	21
12	22	23	24	25	26	27	28
13	29	30	31				
22 dias							

ABRIL							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
13				1	2	3	4
14	5	6	7	8	9	10	11
15	12	13	14	15	16	17	18
16	19	20	21	22	23	24	25
17	26	27	28	29	30		
20 dias							

MAIO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
17						1	2
18	3	4	5	6	7	8	9
19	10	11	12	13	14	15	16
20	17	18	19	20	21	22	23
21	24	25	26	27	28	29	30
22	31						
20 dias							

JUNHO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
22		1	2	3	4	5	6
23	7	8	9	10	11	12	13
24	14	15	16	17	18	19	20
25	21	22	23	24	25	26	27
26	28	29	30				
17 dias							

JULHO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
26				1	2	3	4
27	5	6	7	8	9	10	11
28	12	13	14	15	16	17	18
29	19	20	21	22	23	24	25
30	26	27	28	29	30	31	
20 dias							

AGOSTO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
30							1
31	2	3	4	5	6	7	8
32	9	10	11	12	13	14	15
33	16	17	18	19	20	21	22
34	23	24	25	26	27	28	29
35	30	31					
21 dias							

SETEMBRO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
35				1	2	3	4
36	6	7	8	9	10	11	12
37	13	14	15	16	17	18	19
38	20	21	22	23	24	25	26
39	27	28	29	30			
21 dias							

OUTUBRO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
39					1	2	3
40	4	5	6	7	8	9	10
41	11	12	13	14	15	16	17
42	18	19	20	21	22	23	24
43	25	26	27	28	29	30	31
19 dias							

NOVEMBRO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
44	1	2	3	4	5	6	7
45	8	9	10	11	12	13	14
46	15	16	17	18	19	20	21
47	22	23	24	25	26	27	28
48	29	30					
21 dias							

DEZEMBRO							
SEM	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
48				1	2	3	4
49	6	7	8	9	10	11	12
50	13	14	15	16	17	18	19
51	20	21	22	23	24	25	26
52	27	28	29	30	31		
10 dias							

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

01-jan-2020	Ano Novo	01-mai-2020	Dia do Trabalhador	01-nov-2020	Dia de Todos os Santos
25-fev-2020	Carnaval	10-jun-2020	Dia de Portugal	01-dez-2020	Restauração Independência
10-abr-2020	Sexta Feira Santa	11-jun-2020	Corpo de Deus	08-dez-2020	Imaculada Conceição
12-abr-2020	Páscoa	15-ago-2020	Assunção de Maria	25-dez-2020	Natal
25-abr-2020	Dia da Liberdade	05-out-2020	Implantação da República		

OUTROS FERIADOS OBSERVADOS EM PORTUGAL: Feriado Municipal de Espinho - 16-Jun-2020

PLANO DE FORMAÇÃO 2019-2022

Designação da Ação	Duração	Data de Início	Data de Fim	Data de Início Formação Prática em Contexto de Trabalho
PERCURSOS A				
Marcenaria A1	2800h	29/01/2019	16/12/2020	19/03/2020
Operador/a de Jardinagem A1	2750h	07/02/2019	07/12/2020	10/03/2020
PERCURSOS B				
Empregado/a de Andares III	3600h	16/04/2018	29/09/2020	11/12/2019
Serralheiro/a Civil III	3600h	01/06/2018	25/11/2020	06/02/2020
Operador/a de Acabamento de Madeira e Mobiliário IV	3600h	16/04/2018	29/09/2020	11/12/2019
Empregado/a de Andares IV	3600h	02/12/2019	12/05/2022	17/07/2021
Serralheiro/a Civil IV	3600h	01/04/2020	30/09/2022	29/11/2021
Operador/a de Acabamento de Madeira e Mobiliário V	3600h	02/03/2020	27/07/2022	27/10/2021
Cozinheiro/a I	3600h	03/02/2020	30/06/2022	29/09/2021
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.
Tapeçaria V	2900h	16/11/2020	12/11/2022	n.a.
Gestão de Serviços Domésticos IV	2900h	06/10/2020	28/09/2022	n.a.
FORMAÇÃO CONTÍNUA				
Carpintaria	400h	01/06/2020	30/09/2020	n.a.
Serralharia	400h	03/09/2020	27/11/2020	n.a.

5. 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 2020 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, convém salientar que em 2020 o CFP iniciará uma nova área formativa "Cozinheiro/a", tendo em conta que tem vindo a ser muito solicitada por parte de clientes e entidades empregadoras do concelho. Por último, 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.

6. 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

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**ENQUADRAMENTO**

Este Plano de Atividades pretende concretizar a estratégia de atuação do Centro de Atividades Ocupacionais - CAO da Cerciespinho para 2020, identificando operacionalmente as atividades a desenvolver, acompanhadas das informações consideradas fundamentais para uma clara leitura e interpretação. Tendo como referência o previsto e aprovado no Plano Estratégico 2017/2020 da organização, o trabalho desenvolvido pelo serviço assenta numa intervenção capaz de responder às necessidades das pessoas servidas, da organização e das diferentes partes interessadas, segundo as seguintes linhas estratégicas de ação: "**Clientes e Serviços** - Satisfação, qualidade de vida, continuidade e ampliação da capacidade e dos serviços. Qualificação e motivação dos colaboradores; **Sustentabilidade** - Qualidade, eficiência e eficácia. Angariação de fundos. Obtenção de recursos; **Inovação e Desenvolvimento** - Ampliação, crescimento sustentável. Transformação e dinamismo".

Neste âmbito, enumera-se as principais linhas de orientação do CAO para o próximo ano, ressaltando-se que algumas destas linhas, são o reflexo da necessária continuidade do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido e outras revelam a abrangência e complexidade da intervenção: **a)** a satisfação de necessidades e qualidade de vida dos clientes; **b)** a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores; **c)** o desenvolvimento e a sustentabilidade; e **d)** o cumprimento do sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão.

Portanto, pretende-se traçar um plano que vá ao encontro da melhoria dos padrões da qualidade dos serviços prestados, tendo sempre em linha de conta os recursos disponíveis para o efeito. A concretização do mesmo, passa em grande parte, pelo esforço e dedicação de todos os que trabalham no CAO/Cerciespinho.

1. O CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS I E II

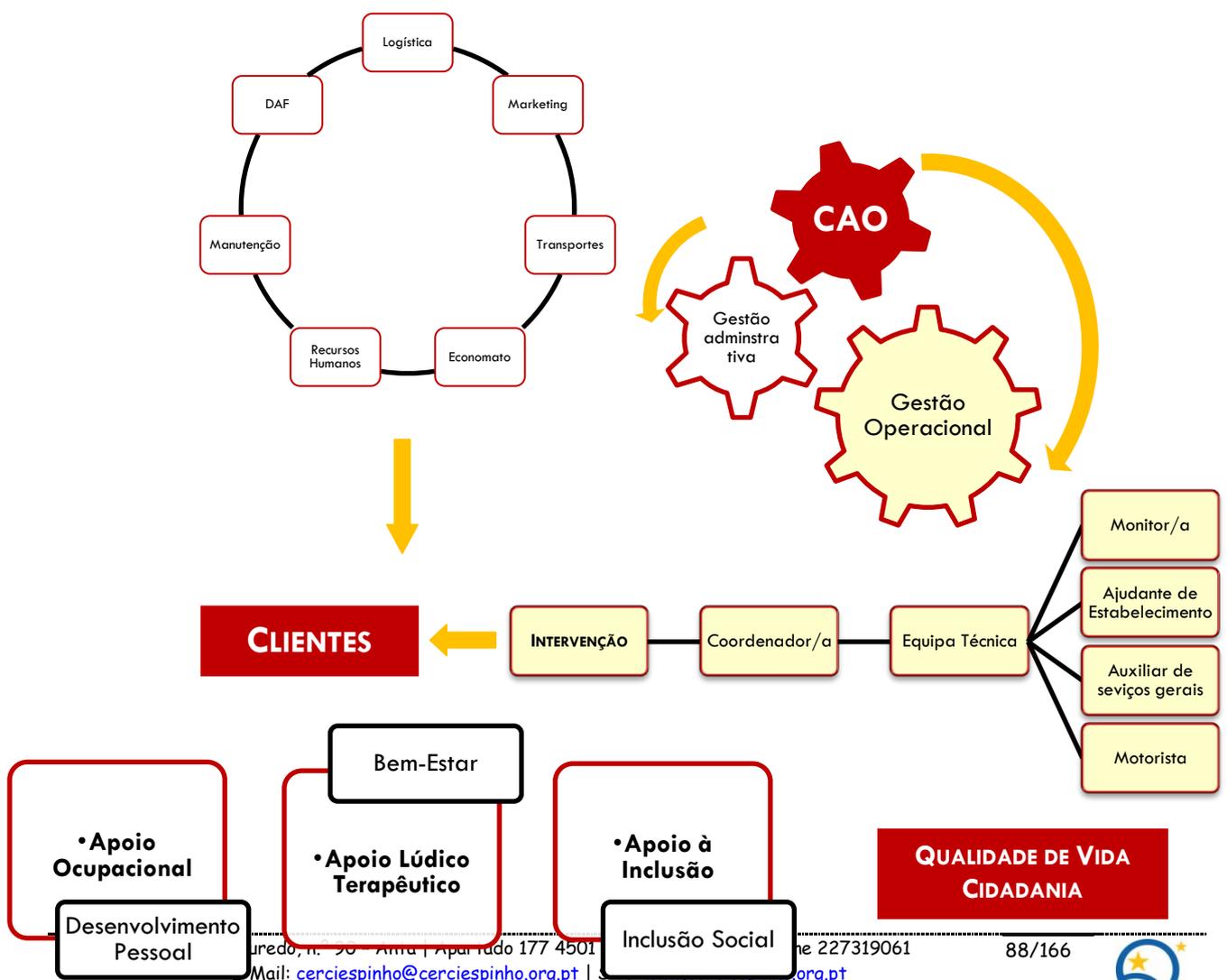
O CAO da Cerciespinho tem 27 anos de existência e é composto por duas estruturas. O CAO I que iniciou o seu funcionamento a 2 de Novembro de 1992 e que atualmente garante uma resposta a 35 clientes, e pelo CAO II, que a 1 de Abril de 2000 iniciou a sua atividade e apoia 30 pessoas. Trata-se de uma resposta 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 o desenvolvimento pleno do 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 sua intervenção no modelo de qualidade vida, definido por Schalock (2000), que visa operacionaliza o conceito - *qualidade de vida* - nas pessoas com DID, concentrando-se na avaliação dos resultados pessoais. Este modelo apresenta uma arquitetura multidimensional, e com o intuito de favorecer a inteligibilidade e a aplicação do mesmo, foi organizado em três grandes domínios: **Desenvolvimento Pessoal, Bem-estar e Inclusão**.

O diagrama que se apresenta, retrata 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



1.2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

Como metodologia de intervenção, os serviços e as atividades disponibilizadas (29), estão organizadas em três modalidades de apoio, compostas por 8 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, desenvolvimento de competências.

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, 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, expressão plástica, cinema de animação.

B.3. Metodologia de suporte: alimentação, 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 inclusivas. 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 inclusivas: festas tradicionais e ações recreativas, espetáculos e atuações públicas, atividades desportivas, ações de sensibilização e socioculturais.

1.3. 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 *	
	*Afetos a outros serviços	
Instalações	CAO I - Polo de Anta Sala de Bem - Estar Salas de Estimulação (2) Sala de Atividade Ocupacional Oficinas de Madeiras Ginásio Sala de Convívio/Bar Refeitório/ Cozinha Gabinete Técnico Espaços externos WC's	CAO II - Polo de Idanha Salas de Bem-Estar (2) Sala de TIC Sala de AVD Sala de Expressões Sala Snoezelen Ginásio/ Balneários Sala de Convívio/Bar Refeitório/Cozinha Gabinete técnico 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

De forma a garantir uma estratégia equilibrada e ajustada, o plano operacional apresentado (item 4) teve como referência a análise do contexto, nomeadamente informações da Análise SWOT da resposta social. Esta ferramenta permite conhecer e analisar os pontos fortes e fracos do serviço e as oportunidades e vulnerabilidades às quais está exposto.

O quadro a seguir apresenta os fatores internos e externos, nomeadamente, identifica os fatores que possam favorecer ou condicionar a intervenção do serviço, e permite ainda a definição de ações específicas e prioridades de atuação.

3.1. FATORES EXTERNOS E INTERNOS

FATORES INTERNOS

Pontos Fortes

- Programa de intervenção abrangente e diversificado, assente na individualização e na personalização;
- A qualidade dos serviços prestados e o conhecimento especializado na área da deficiência e do apoio ocupacional (27 anos);
- Resposta social com sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão implementado;
- Uma estrutura eficiente e a dinâmica funcional do serviço;
- Recursos humanos experiente e comprometido;
- Condições das instalações e infraestruturas do CAO II e o investimento realizado no ano transato no equipamento do CAO I (substituição do telhado, reparação da rampa de acesso às viaturas e pintura);
- Satisfação dos clientes e seus significativos;
- Proximidade com os clientes e famílias (envolvimento e participação);
- Parcerias públicas ou privadas estabelecidas (espaços, atividades,...).

FATORES EXTERNOS

Oportunidades

- Potencial e oportunidade para ampliar área de intervenção, atendendo à lista de candidatos (83);
- Cooperação da CME, para cedência de instalações para a criação de um 3º CAO (escola anta 2);
- Imagem positiva pública da organização/serviço;
- EQUASS 2018;
- Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais - 2ª Geração (PARES 2.0).

Pontos Fracos

- 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);
- Frota automóvel envelhecida;
- Taxa de absentismo laboral, associado ao envelhecimento e desgaste físico/emocional dos recursos humanos,
- Inadequação do perfil e número de recursos humanos, face às necessidades atuais do serviço e características dos clientes;
- Falta de formação específica em algumas áreas, com vista a formação de monitores.

Vulnerabilidades

- Situação económica fragilizada, dos significativos;
- Taxas de cobertura 2018 - cooperação disponível no concelho de espinho (resposta social CAO);
- Complexidade dos procedimentos de reconversão e legalização de infraestruturas, decorrentes de constrangimentos legais e burocráticos;
- Morosidade da conclusão dos processos burocráticos relacionados com a pessoa com deficiência (Regime de maior acompanhado, PSI,...);
- Alteração dos acordos de cooperação, decorrentes da legalização de infraestruturas adaptadas;
- Antiguidade e indefinição de políticas sociais/legislação;
- Envelhecimento dos clientes, das famílias e dos profissionais.

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS

A tabela que se segue descreve os objetivos operacionais do CAO para 2020, correlacionando-os com as atividades/ações a desenvolver, de forma a concretizar as linhas estratégicas identificados para quadriénio 2017/2020 pela Cerciespinho.

Face ao exposto, o esforço e o trabalho diário do serviço será orientado no sentido de garantir a implementação do programa de intervenção, assegurando os procedimentos de planeamento, monitorização e de avaliação da intervenção, com a finalidade de melhoria contínua e a satisfação dos seus clientes.

Focar-se-á igualmente em estratégias de participação e envolvimento dos clientes e colaboradores, inclusive na qualificação dos recursos humanos sempre com a preocupação de mais qualidade na prestação dos serviços.

Não descurando das preocupações constantes com o desenvolvimento e sustentabilidade da organização/serviço, e tendo consciência que, quando os recursos são limitados, face às necessidades de funcionamento, têm que ser geridos criteriosamente e que existe neste âmbito uma forte dificuldade em diversificar as fontes de financiamento. Neste âmbito pretende-se atualizar as participações familiares, e na existência de financiamentos públicos, assegurar-se-á os procedimentos necessários para ampliar a capacidade da resposta.

Este plano pretende também, dar continuidade ao sistema de gestão da qualidade - EQUASS, para o qual é necessário o compromisso de todos colaboradores do CAO, no sentido de não descurar as contingências deste processo, onde se possa melhorar ou adotar novos e mais adequados procedimentos, com finalidades de eficiência e eficácia.

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.
A.1.1. Implementar o programa de intervenção do serviço Executar as atividades identificadas no programa de intervenção organizadas nas seguintes modalidades de apoio compostas por diferentes metodologias: a) <i>Modalidade Apoio Ocupacional: Metodologia Cognitiva e Metodologia de Intervenção Técnica.</i> b) <i>Modalidade Apoio Lúdico-Terapêutico: Metodologia Sensorial, Metodologia Expressiva e Metodologia de Suporte.</i> c) <i>Modalidade de Apoio à Inclusão: Metodologia Estritamente Ocupacional, Metodologia Socialmente útil e Metodologia de Atividades Transversais de Inclusão</i>	- N.º de dias de funcionamento = 241 - N.º de clientes = 65 - N.º candidatos em lista de espera - N.º de famílias apoiadas - N.º de atividades promovidas = 29 - N.º de ATI's promovidas (Festas tradicionais e ações recreativas, Espetáculos e atuações públicas, Atividades desportivas, Ações de sensibilização e socioculturais) = 48 - N.º de refeições servidas - N.º de clientes que usufruem de	Janeiro a Dezembro Coordenadora Equipa Técnica

A.1.2. Planeamento, monitorização e avaliação da intervenção - Calendário de Funcionamento; - Horários dos clientes, atividades e colaboradores; - Cronogramas (transportes, refeições, administração terapêutica, e entre outros); - Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão - Anual; - 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.	transportes diariamente - N.º de clientes com o serviço diário de cuidados de saúde - N.º de clientes que usufruem de orientação de 3ª pessoa - N.º de parcerias = 21 - Grau de execução das atividades dos PDI's = 90% - Grau médio de concretização do PDI's = 80% - N.º de revisões aos PDI's - Taxa de reclamações por serviço < 2% - Taxa de realização do plano de reuniões	
A.1.3. Manter e reforçar a satisfação dos clientes - Aplicar os questionários de satisfação; - Analise dos resultados e ações de melhoria.	- Taxa média de satisfação clientes => 80%	
A.1.4. Manter e estimular a participação e envolvimento dos clientes na vida da organização/serviço e comunidade - Executar atividades de inclusão, de empowerment e de autodeterminação; - Aplicar estratégias de envolvimento e de participação.	- N.º de reuniões do grupo de autorrepresentantes - N.º de sugestões/clientes - N.º de atividades promotoras de empowerment	
Objetivo A2 <i>Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos níveis de planeamento</i>		
A.2.1. Manter e reforçar satisfação dos colaboradores - Aplicar os questionários de satisfação; - Analise dos resultados e ações de melhoria.	- Taxa média de satisfação colaboradores => 70%	Janeiro a Dezembro
A.2.2. Manter e estimular a participação e envolvimento dos colaboradores na vida da organização/serviço - Reuniões com os colaboradores (monitores/técnicos); - Estratégias de envolvimento e de participação.	- N.º de sugestões/colaboradores; - Taxa de realização de reuniões (reuniões quinzenais, mensais)	Coordenadora e Equipa Técnica
A.2.3. Implementar procedimentos de melhoria e eficácia do serviço - Ações formativas; - Ações de disseminação; - Orientações técnicas; - Avaliação de desempenho;	- N.º de ações formativas - N.º de ações de disseminação - N.º de orientações técnicas - Variação/Taxa média da avaliação de desempenho	

A. 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. Atualizar as participações familiares pelo apoio da resposta social - Solicitar comprovativos de rendimentos e de despesas, para definição do RC para estabelecer a nova mensalidade; - Realizar reuniões com os significativos;	- N.º de participações familiares atualizadas = 65 - Taxa de participações familiares que sofreram alteração - Média das participações	2º Semestre DG, Coordenad

<ul style="list-style-type: none"> - Atualizar os contratos de prestação de serviços /adendas; - Assegurar o cumprimento do pagamento das mensalidades por parte das famílias. 	familiares - N.º de contratos/adendas assinados. - N.º de contatos/reuniões com os significativos	ora e Equipa Técnica
Objetivo B2 <i>Na existência de financiamentos públicos realizar candidaturas para a readaptação de instalações de uma escola desativada no concelho - Anta 2, para a criação do CAO III</i>		
B.2.1. Ampliar a capacidade do serviço CAO <ul style="list-style-type: none"> - Realizar os procedimentos necessários junto da CME para a cedência de instalações; - Realizar e submeter candidatura PARES 2.0. - Reestruturar a intervenção do serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestrutura cedida - Aprovação da candidatura/ PARES 2.0 - N.º de novos clientes apoiados - N.º de novos colaboradores 	Janeiro a Dezembro DG e Coordenadora

A. Inovação e Desenvolvimento - Ampliação, crescimento sustentável; Transformação e dinamismo.

Objetivo D1 <i>Garantir o cumprimento do sistema de gestão da qualidade - EQUASS 2018</i>		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Resp.
D.1.1. Manter e reforçar o sistema gestão da qualidade dos serviços e da gestão <ul style="list-style-type: none"> - Executar os procedimentos de gestão documental (comprometimento da equipa); - Executar as medidas delineadas no plano da qualidade da organização; - Executar procedimentos de monitorização e avaliação do SGQ/desempenho do serviço; - Implementação/ revisão. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento do programa de comunicação/disseminação - Taxa de colaboradores envolvidos = 100%; - N.º de avaliações PDI = 65 - N.º de monitorizações/avaliação TB = 2 - N.º de avaliações Mapa de Indicadores = 1 - N.º de ações de melhoria e inovação - N.º de procedimentos revistos 	Janeiro a Dezembro Coordenadora e Equipa Técnica

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO

Janeiro							Fevereiro							Março							
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
			1F	02	03	04							01	01	02	03	04	05	06	07	
05	06	07	08	09	10	11	02	03	04	05	06	07	08	08	09	10	11	12	13	14	
12	13	14	15	16	17	18	09	10	11	12	13	14	15	15	16	17	18	19	20	21	
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	22	23	24	25	26	27	28	
26	27	28	29	30	31		23	24	25E	26	27	28	29	29	30	31					
Dias Uteis: 21							Dias Uteis: 18							Dias Uteis: 22							
02: Encerramento/ Ano Novo (férias 19) 08: Reunião de coordenadores 29: Reunião geral serviço 31: Reunião SGQ (técnicos)							05: Reunião de coordenadores 14: S. Valentim 20: Comemoração Carnaval 24: Encerramento/ Entrudo 26: Reunião geral serviço							04: Reunião de coordenadores 19: Lembrança Dia do Pai 25: Reunião geral serviço 27: Reunião SGQ (técnicos)							
Abril							Maio							Junho							
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
				01	02	03	04						1F	02		01	02	03	04	05	06
05	06	07	08	09	10F	11	03	04	05	06	07	08	09	07	08	09	10F	11F	12	13	
12F	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16F	17	18	19	20	
19	20	21	22	23	24	25F	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	
26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30					
Dias Uteis: 20							Dias Uteis: 20							Dias Uteis: 19							
08: Reunião de coordenadores 09: Comemoração Páscoa 13: Encerramento/ Páscoa 29: Reunião geral serviço 30: Lembrança Dia da Mãe							06: Reunião de coordenadores 27: Reunião geral serviço 29: Reunião SGQ (técnicos)							03: Reunião de coordenadores 12: Dia Formativo 23: Comemoração S. João 24: Reunião geral serviço							
Julho							Agosto							Setembro							
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
			01	02	03	04							01			01	02	03	04	05	
05	06	07	08	09	10	11	02	03	04	05	06	07	08	06	07	08	09	10	11	12	
12	13	14	15	16	17	18	09	10	11	12	13	14	15F	13	14	15	16	17	18	19	
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30				
Dias Uteis: 23							Dias Uteis: 16							Dias Uteis: 22							
01: Reunião de coordenadores 02: Convívio das Famílias 03: Reunião SGQ (técnicos) 23: Passeio Anual 29: Reunião geral serviço							02: Reunião de coordenadores 24: Comemoração Desfolhada 25: Reunião SGQ (técnicos) 30: Reunião geral serviço							02: Reunião de coordenadores 24: Comemoração Desfolhada 25: Reunião SGQ (técnicos) 30: Reunião geral serviço							
Outubro							Novembro							Dezembro							
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
				01	02	03	1F	02	03	04	05	06	07			1F	02	03	04	05	
04	5F	06	07	08	09	10	08	09	10	11	12	13	14	06	07	8F	09	10	11	12	
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19	
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25N	26	
25	26	27	28	29	30	31	29	30						27	28	29	30	31	1F		
Dias Uteis: 22							Dias Uteis: 21							Dias Uteis: 17							
07: Reunião de coordenadores 28: Reunião geral serviço 30: Comemoração Halloween							04: Reunião de coordenadores 11: Comemoração S.Martinho 25: Reunião geral serviço 27: Reunião SGQ (técnicos) 30: Dia Formativo							02: Reunião de coordenadores 19: Comemoração de Natal							

Funcionamento do serviço Funcionamento do serviço: Tempos Livres Formação comum ATIs Férias colaboradoras



6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

No sentido da inovação e da melhoria contínua, o CAO pretende permanecer numa lógica de criação de respostas e mais adequadas para responder às necessidades dos seus clientes e famílias, respondendo simultaneamente ao que são as exigências da era em que vivemos, quer ao nível da qualidade dos serviços, e quer ao nível dos normativos legais aos quais a resposta é obrigada a cumprir.

As áreas identificadas pelo serviço, encontram-se niveladas com as ações chave de melhoria/inovação identificadas no Plano de Atividades da Cerciespinho, consideradas como fundamentais para que toda organização possa melhorar e desenvolver de forma sustentada, e conta com o envolvimento e a partilha de todos os colaboradores para o pleno cumprimento. Tendo por base a estratégia organizacional descrita, destaca-se de forma sintetizada as áreas em que o serviço pretende concentrar os seus esforços:

- Adequação dos serviços, mediante alterações de necessidades dos clientes (envelhecimento, duplo diagnóstico);
- Estratégias de gestão de stress e aplicação de reajustamentos nos recursos humanos (envelhecimento, desgaste profissional, baixa motivação);
- Implementação de alterações inerentes ao referencial EQUASS 2018;
- Manter a prática das colónias de Férias (candidatura e apoios);
- Melhorar/renovar e organizar os espaços.

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O sistema de monitorização e avaliação do CAO é composto por um conjunto de estratégias/instrumentos de monitorização e avaliação, e tem como grande finalidade garantir o bom funcionamento e a eficácia da intervenção. 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
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 geral e coordenadora
	Reuniões de equipa	Quinzenal/ Mensal	Coordenadora e equipa técnica
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

Coordenadora
Sara Martins Freitas

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).

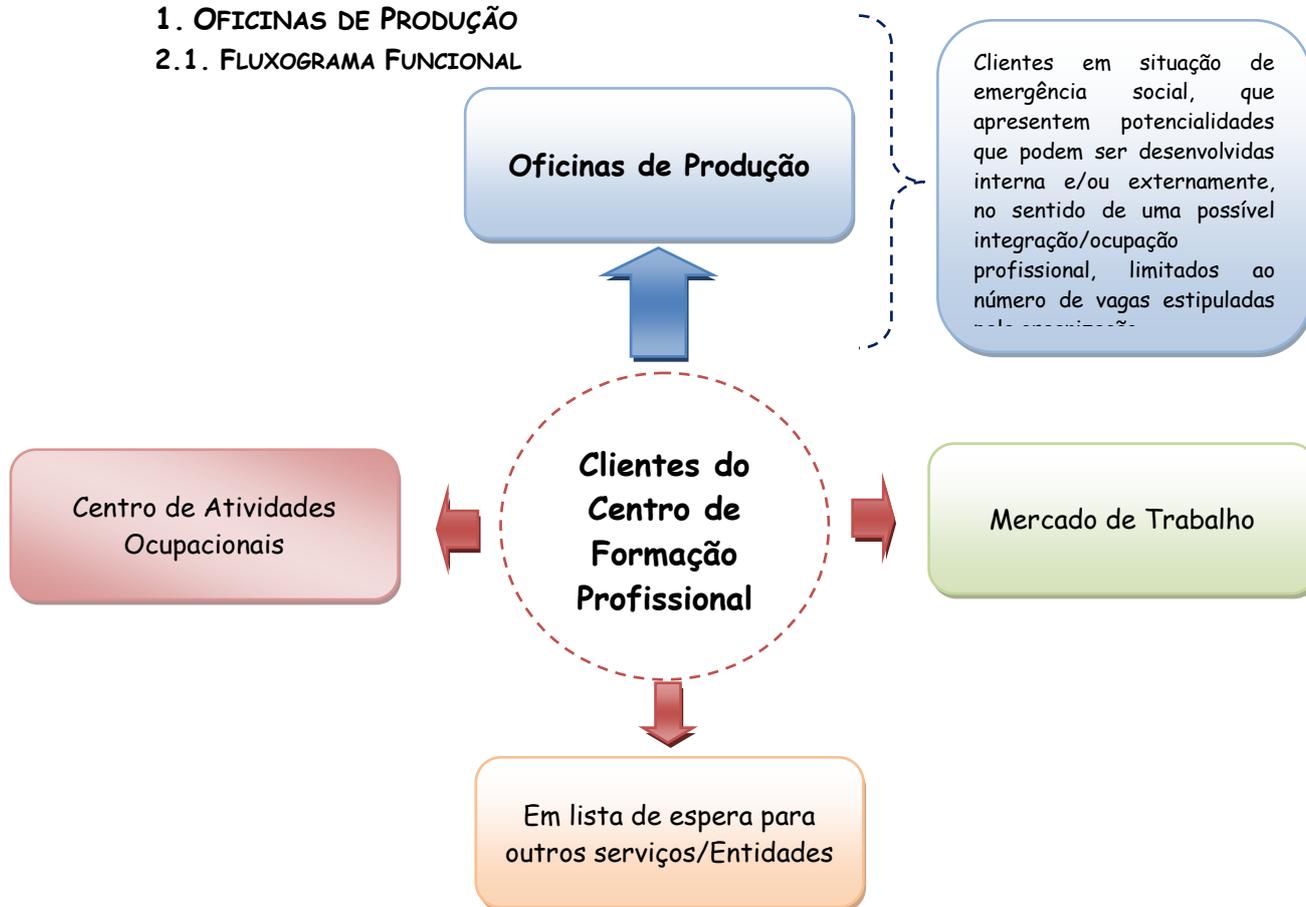
O Serviço OP é uma medida interna da organização, necessária e imprescindível para alguns dos/as clientes da Cerciespinho. São, na sua maioria, ex-formandos/as do Centro de Formação Profissional (CFP) que, devido às suas características e especificidades ou por falta de oportunidade de emprego, necessitam 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 comparticipação, 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.

1. 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 2020 prevê-se que o serviço OP decorra nos locais que se passam a nomear:

Instalações e Recursos da Cerciespinho	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Formação Profissional • Centro Comunitário
Instalações e Recursos de Entidades Parceiras	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Social de Lourosa • Pastelaria AIPAL • Bombeiros Voluntários dos Carvalhos

2. 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.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro seguinte alinha os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2020, 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 \geq 2	Jan/Dez DG e C do CFP
A.1.2. Reforço de competências na área de pastelaria	N.º de Clientes \geq 1	
A.1.3. Reforço de competências na área de apoio comunitário	N.º de Clientes \geq 1	
A.1.4. Reforço de competências na área de tapeçaria	N.º de Clientes \geq 2	
A.1.5. Reforço de competências na área de jardinagem	N.º de Clientes \geq 1	
A.1.6. Reforço de competências na área de atendimento telefónico	N.º de Clientes \geq 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. 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 / meta	Período/Resp
C.1.1. Aumentar o número de clientes a desenvolver atividades no exterior.	Nº de clientes a desenvolver atividades no exterior/ \geq 3	Jan/Dez DG e C do CFP

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

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.

5. MELHORIA CONTÍNUA

A 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.

6. 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

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 2020. 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 2020, o cronograma de funcionamento e o sistema de monitorização.

1. 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 49 anos**, com idades compreendidas entre 25 e 71 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).

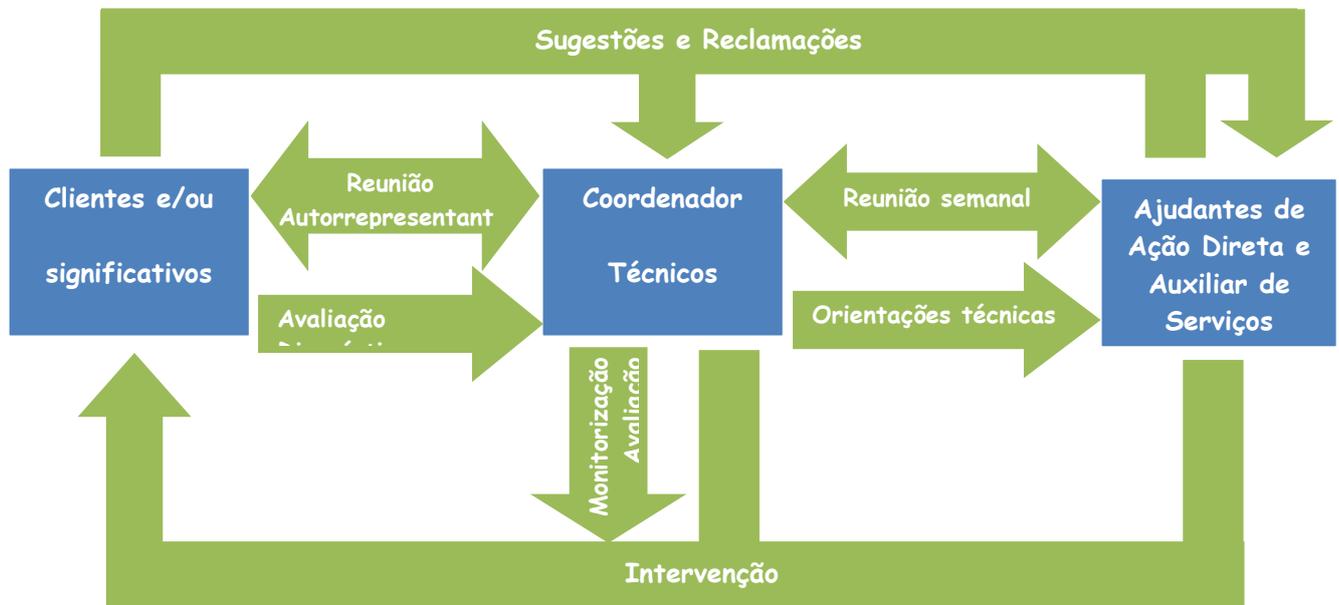
O lar residencial faz uma gestão e monitorização do processo individual; promove o contacto diário dos clientes com os AAD e técnicos do sentido de escuta ativa para orientação e resposta a necessidades e sugestões dos clientes.

O serviço tem uma **lista de espera** de 155 candidatos sendo que destes 83 são do distrito de Aveiro e neste grupo 31 são do concelho de Espinho. Existem ainda 72 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;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O plano de atividades de 2020 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 participações familiares devido a questões de tutoria e autorizações de pagamento a terceiros;
- Morosidade nas orientações no cálculo de mensalidades (Instituto de Segurança Social);
- Mudança de paradigma coma publicação do Regime Maior acompanhado;
- 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 e cabeleireira,);
- 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 2020

O Plano de atividades e orçamento, para 2020, 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 2020 o seguinte Plano de Atividades:

H. 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
A 1.1. Implementação do programa de intervenção: <u>Serviços contratualizados:</u> <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 <u>Serviços de suporte e outros</u> <ul style="list-style-type: none"> • Transportes; • Acompanhamento a consultas; • Estomatologia; • Podologia • Enfermagem 	-Nº clientes (24); - Nº de atividades previstas / executadas; (12) - Nº de refeições servidas previstas / executadas; (17 520) -Apoio /orientação de 3ª pessoa previstas / executadas; (24) - N.º de clientes que lhes é administrada medicação previstas / executadas; (21) Nº de Atividades Socioculturais previstas / executadas; (40) - Nº de grandes dependentes; (11) - N.º de clientes que usufruem de transportes previstas / executadas; (24) - Nº de consultas acompanhadas previstas / executadas; - Nº de clientes que beneficiaram de serviço de transporte; (24) - Nº de visitas de familiares e significativos; - Nº de clientes acompanhados Dentista; (2) - Nº de clientes acompanhados Podologista; (10) - Nº de clientes em internamento temporário (12); - Taxa de ocupação, internamento temporário; -Apoio diurno temporário complementar; - Grau de execução dos objetivos do PI/PDI :(75%)	-Jan/Dez 2020 DG Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.

<p><u>Serviço de internamento temporário</u></p> <p><u>Construção, monitorização e revisão de PDI`S</u></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>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de reclamações/ sugestões; - Nº de sugestões relativas ao PI/PDI; - Índice de qualidade de vida; - Nº de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços; (7) - Nº de ações de melhoria; (2) - Taxa de satisfação dos clientes; (75%) - Nº de parceiros envolvidos; (18) - Nº de contactos /entrevistas com significativos. - Nº e parceiros envolvidos - Nº de reuniões de equipa técnicos e equipa largada (40); - Nº de reuniões de Coordenadores; (20) - Nº 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 autorrepresentantes; • 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"> - Nº de atividades para angariação de fundos; (4) - Nº de clientes integrados em Associações; (1 Boccia) - Nº de integrações em atividades da comunidade; (Zumba) - Nº de eventos de orientação religiosa; (4) - Nº de reuniões previstas /realizadas do grupo de auto representantes; (12) - Nº de atividades realizadas previstas /realizadas pelo grupo; (5) - Nº de sugestões/reclamações; - Nº de artigos escritos por clientes; (5) - Nº de clientes envolvidos em estudos; - Nº de publicações do site da Organização; - Nº de ATI` s no exterior; - Nº de parceiros envolvidos; 	<p>Jan/Dez DG Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta. Coordenador; - Equipa Técnica; - AAD.</p>
<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 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº 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; - Nº de reclamações/sugestões; 	

<ul style="list-style-type: none"> • Orientação técnica • Reuniões 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de sugestões relativas ao PDI; - N.º de ações de melhoria; - N.º de reuniões de auto representantes; 	
Objetivo A2		
<i>Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais</i>		
2.1 Plano de Prevenção de doenças profissionais <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 temáticas abordadas em reuniões ou formações no sentido de melhorar a intervenção dos serviços residenciais; - N.º de ações realizadas pelas ADD's previstas / executadas; - N.º de intervenções feitas pelo TO com colaboradores; - N.º de orientações técnicas sobre a temática; 	Jan/Dez DG Coordenador; - Equipa Técnica; - AAD.

C. 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
Referencial EQUASS <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 (MQ, CE, MGRH) - 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; 	Jan/Dez 2020 DG Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

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 CONTINUA

Para 2020, nos âmbitos da inovação e melhoria, o plano de atividades do lar prevê seguinte objetivo. 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 tem sido trabalhado desde 2018 e deverá ter continuidade em 2020.

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 se explana os instrumentos de medida por periodicidade:

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 - Registo de ATI` S
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 e consultas semanais
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 do Lar Residencial

Teresa Ramos

RESIDÊNCIA AUTÓNOMA – PONTO DE PARTIDA

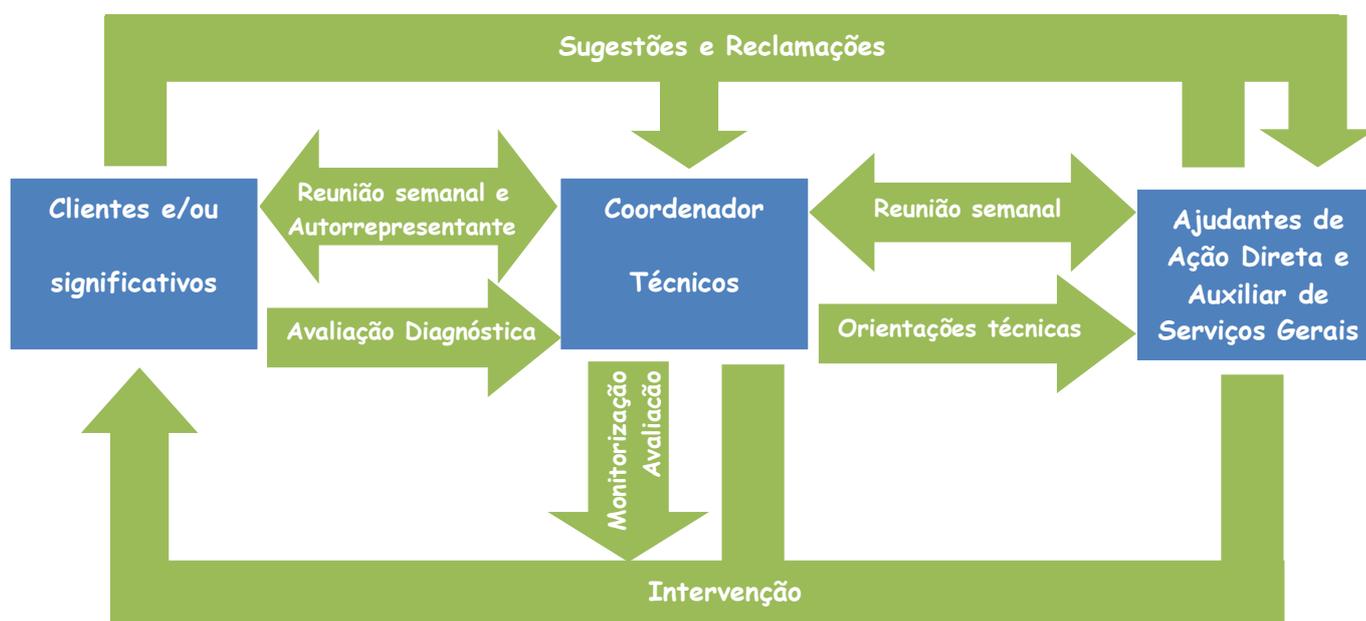
ENQUADRAMENTO

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

Da análise PEST, destaca-se a novas orientações na atribuição da Prestação social para a Inclusão (PSI) e no cálculo das mensalidades para clientes que recebem esta prestação. No caso da RA, o cálculo da mensalidade só pode considerar 50 % da PSI. Se tivermos em conta que as orientações da Segurança Social preveem que a comparticipação mensal corresponde a 40 % dos rendimentos do cliente, o impacto desta orientação no orçamento da RA será significativo.

1. A RESIDÊNCIA AUTÓNOMA (RA)

2.1. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



2.2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

A Residência Autónoma (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 a 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 Centro Comunitário (CC), que possibilitam a participação da maioria dos clientes em atividades nas oficinas de produção, formação profissional, teatro ou outros projetos adaptado a PCDI. Na área da saúde, a Unidade de Saúde Familiar de Anta, de Espinho e São Félix da Marinha 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)
	Prestação de serviços: <ul style="list-style-type: none">- Enfermeira (sempre que necessário)- Podologista (mensalmente)
	Voluntários: <ul style="list-style-type: none">- Dentista- Cabeleireira- Voluntário de apoio às ATI's da animadora socio cultural
Instalações	Apartamento: <ul style="list-style-type: none">- Sala de estar/jantar;- Cozinha;- Lavandaria; <ul style="list-style-type: none">- Quarto individual;- 2 quartos duplos;- 2 WC (1 deles adaptado);- Varanda.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica)- 1 Autocarro.

2. 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. 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, para uma incerteza sobre a sua aceitação pelos Serviços Centrais da Segurança Social, que mantear-se-á em 2020.

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.

Acresce a interferência dos processos de tutoria e autorizações de pagamento a terceiros na cobrança da comparticipação mensal.

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.

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 etc.) e dos prestadores de serviço na área de enfermagem e podologia reforçam a diversidade da intervenção, aproximando-nos de um modelo integrado e global.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020

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

I. 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
A 1.1. Autonomização nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ): <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 (5); - N.º de AIVQ previstas/ executadas (8); - Grau de participação dos clientes na AIVQ; 	-Jan/Dez 2020 Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.
A 1.2. Inclusão Social: <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 (40); - N.º de parceiros envolvidos (14); 	-Jan/Dez 2020 Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.
A 1.3. Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços: <ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas (AIVQ, Ajudantes de Ação Direta, refeições, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões de equipa previstas/executadas; (40) 	-Jan/Dez 2020

<ul style="list-style-type: none"> • Registos de monitorização (AIVQ, administração terapêutica, etc.); • Registos de ocorrência; • Plano de Desenvolvimento Individual (PDI); • Atas de reuniões com colaboradores e clientes; <p>Outros registos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões com ADD previstas/executadas; (40) - N.º de reuniões com clientes previstas/executadas; (30) - N.º de refeições servidas previstas / executadas; (3046) - N.º de clientes que usufruem de transportes previstas / executadas; (5) - N.º de clientes que lhes é administrada medicação previstas / executadas; (5) -N.º de consultas acompanhadas previstas / executadas; - Grau de execução dos objetivos do PDI; (75%) - N.º de reclamações/sugestões; - N.º de sugestões relativas ao PDI; - N.º de ações de melhoria; - Taxa de satisfação dos clientes; (75%) -Índice de qualidade de vida dos clientes 	<p>Coordenador;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.
<p>Objetivo A3 <i>Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais</i></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 temáticas abordadas em reuniões ou formações no sentido de melhorar a intervenção dos serviços residenciais; - N.º de ações realizadas pelas ADD´s previstas / executadas; - N.º de intervenções feitas pelo TO com colaboradores; - N.º de orientações técnicas sobre a temática; 	<p>-Jan/Dez 2020</p> <p>Coordenador;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.

D. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social:**Objetivo C1***Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, formativo e de apoio à colocação no mercado de trabalho*

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; (2)- N.º de integrações (1)	<ul style="list-style-type: none">- Set/Dez 2020Coordenador;- Equipa Técnica;- Ajudantes de Ação Direta.

E. 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
<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;	<ul style="list-style-type: none">- Jan/Dez 2020Coordenador;- Equipa Técnica;- Ajudantes de Ação Direta.

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

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 e escola)	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

5. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

Para 2020, o Plano de Atividades da RA prevê um 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. Este ano retirou-se o objetivo relacionado com implementação de uma plataforma de registo informático que possibilite a monitorização e gestão mais eficaz na prestação dos serviços aos nossos clientes, após o adiamento para 2019. Apesar da sua importância, o facto de se manterem alguns constrangimentos no quadro de pessoal dos serviços residenciais não possibilita a concretização do mesmo. Só voltaremos a inseri-lo quando tiverem reunidas todas as condições para a sua implementação.

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.

6. 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

Coordenador da Residência Autónoma

Edgar Teixeira

CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE (CAVI)**ENQUADRAMENTO**

O CAVI iniciou a sua atividade no início do corrente ano, tendo por isso sido um ano de aprendizagens e de grandes desafios na definição de raiz de todos os procedimentos e processos inerentes ao serviço, bem como ao nível da seleção de beneficiário/as e da equipa de assistentes pessoais. Assim sendo, prevemos que o ano de 2020 seja um ano de estabilização e de consolidação do serviço.

Desta forma, o Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2020, tal como acontece com os restantes serviços da Organização, baseando-se nos pressupostos dos eixos estratégicos do Plano Estratégico (PE) definido para o quadriénio 2017/2020 e, no modelo organizacional da Cerciespinho, pretende delinear a ação desta resposta social para o próximo ano, fazendo uma breve caracterização do serviço, uma análise da atual contextualização externa e interna, definindo os objetivos operacionais, o cronograma de funcionamento e o sistema de monitorização e de avaliação, tendo sempre em vista a melhoria contínua e a inovação de toda a intervenção.

1. CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE HORIZONTES

O CAVI *Horizontes* iniciou a sua atividade a 2 de janeiro do corrente ano, tendo iniciado a sua intervenção em junho, sendo um dos 35 projetos-pilotos aprovados a nível nacional, no âmbito do financiamento dos Programas Operacionais do Portugal 2020 (POISE), tendo como organismo intermédio o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), com duração até 31/12/2021.

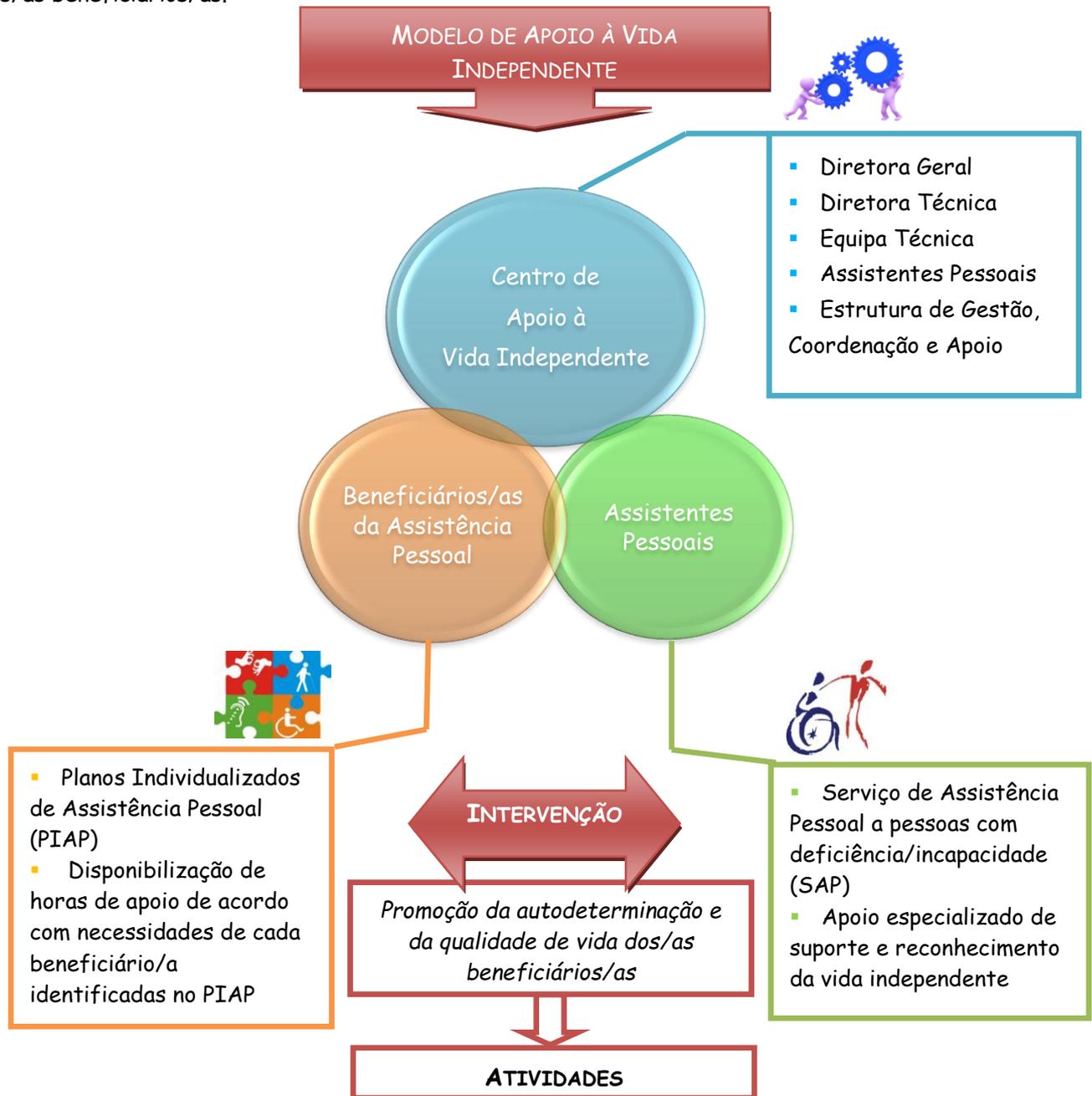
Tem como objetivo a disponibilização de um serviço de assistência pessoal (SAP) gratuito de excelência a **30 pessoas com perturbação do défice intelectual, doença mental ou deficiência motora e sensorial**, para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, não as possa realizar por si própria, intervindo sobre os fatores que potenciam a vida independente.

Atualmente o CAVI fornece o SAP a **14** clientes do **sexo feminino** e **16** do **sexo masculino**, com idades compreendidas entre os **18 e os 80 anos**, apresentando uma **média de idades de 48 anos**, residentes nos concelhos de Vila Nova de Gaia, Espinho e Santa Maria da Feira.

As atividades a desenvolver no CAVI resultam das necessidades sentidas pelos/as beneficiários/as do SAP, sendo o pedido da assistência solicitado pelos/as próprios/as ou por quem legalmente os/as represente. Têm como objetivo assegurar o bem-estar, autonomia e autodeterminação das pessoas destinatárias do serviço, bem como a sua plena inclusão e efetiva participação em todos os contextos da vida. A equipa técnica é a responsável pela coordenação, gestão e apoio dos SAP e das atividades a implementar.

2.1. FLUXOGRAMA FUNCIONAL

De seguida apresenta-se o fluxograma funcional do CAVI, que mostra claramente a tríade existente ao nível da intervenção entre esta estrutura de gestão, a equipa de Assistentes Pessoais (AP) e os/as beneficiários/as.



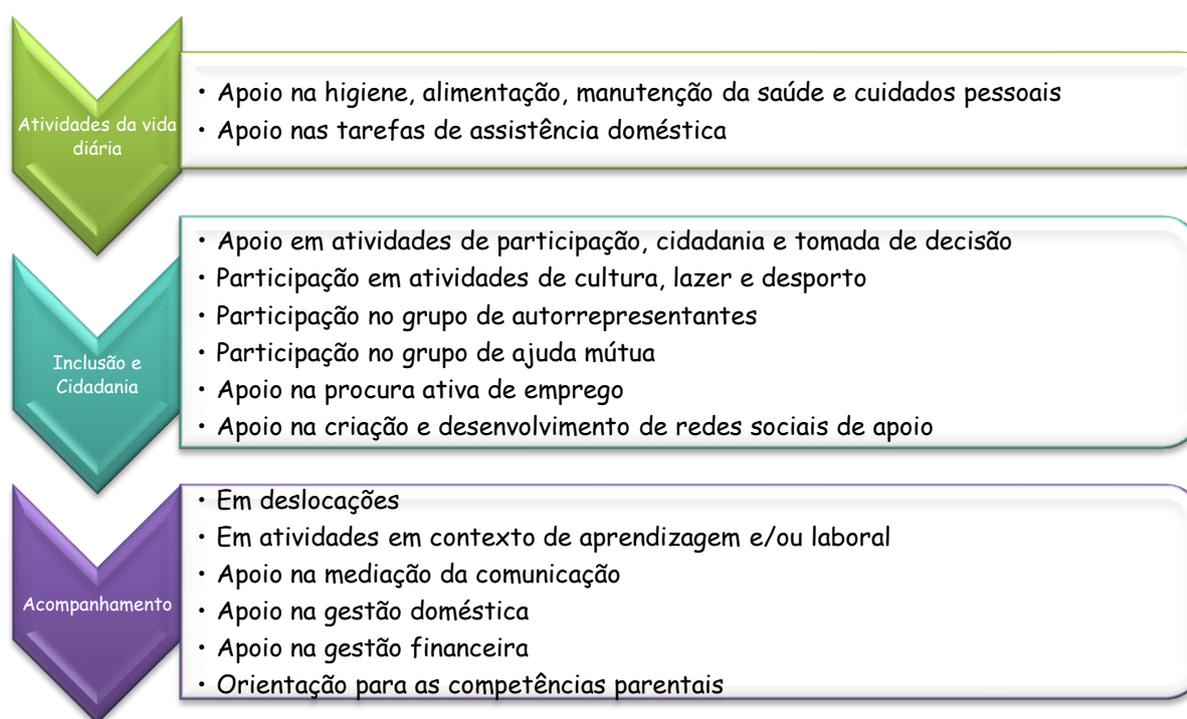
1.2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O CAVI Horizontes representa um passo importante para a vida independente das pessoas para as quais trabalhamos, criando condições para que estas possam decidir e fazer escolhas sobre a condução da sua própria vida. Através da disponibilização do SAP é garantido o reconhecimento e a

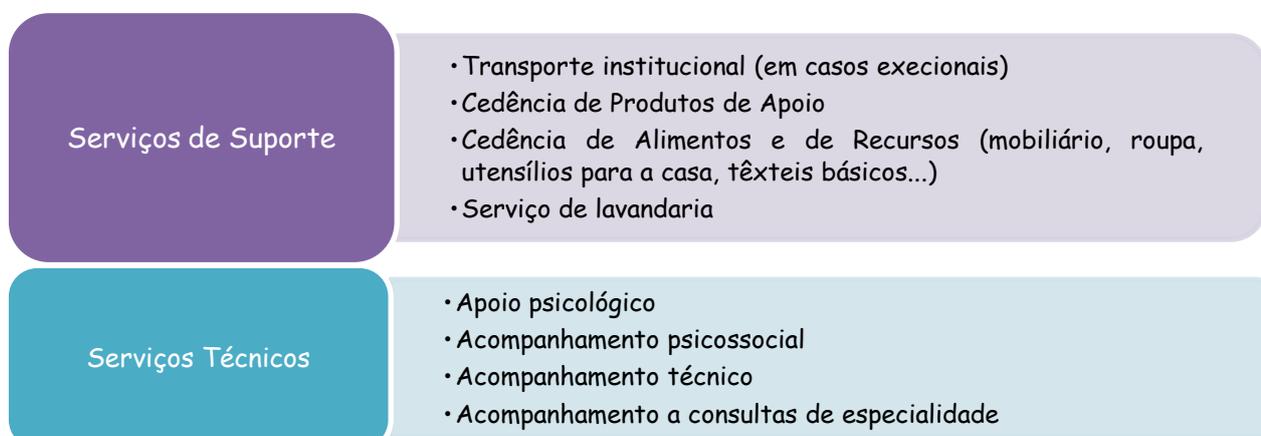
participação das pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) na sociedade, promovendo a sua independência e cidadania plena, de acordo com as suas necessidades, expectativas e potenciais.

Pretendemos que o CAVI da Cerciespinho seja inovador e, desta forma, foi planeado tendo por base um **modelo heterogéneo e abrangente**, intervindo simultaneamente em duas realidades muito distintas: deficiência intelectual/doença mental e deficiência sensorial e motora. Além disso, ao longo de todo o projeto iremos realizar diversas ações no sentido de **conscienciar a sociedade**, demonstrando que o Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI) pode tornar-se uma realidade para as PCDI, contrariando a tendência da institucionalização.

O esquema seguinte indica as várias atividades que podem ser contratualizadas com os/as beneficiários/as do SAP.



Além destes serviços, os/as beneficiários/as dispõem ainda:



1.3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

O CAVI conta com os seguintes recursos técnicos e instalações:

Polos/locais	Caracterização dos Recursos Físicos	Recursos Humanos	Morada
Escola da Idanha	1 gabinete 1 sala para atividades 3 wc´s	Equipe CAVI - 3 Técnicos/as e 8 assistentes pessoais	Rua da Lagarta, n.º 126 4500-051 Anta

2. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O Plano de Atividade para 2020 é estruturado tendo por base uma análise SWOT do serviço, bem como o contexto interno e externo atual, contexto este que pode favorecer ou condicionar o planeamento e intervenção do mesmo.

3.1. FATORES INTERNOS

Relativamente aos fatores internos, estes são determinados pela situação da resposta social, podendo-se destacar fatores positivos e negativos. Estes fatores são particularmente importantes para que a resposta social rentabilize o que tem de positivo e reduza, através da aplicação de um plano de melhoria, os seus pontos fracos.

De seguida, identificamos os principais fatores internos positivos e negativos do serviço:

7.1.1. Fatores Internos Positivos

- Intervenção especializada e abrangente, centrada na promoção da vida independente dos/as beneficiários/as e na melhoria da sua qualidade de vida;
- Recursos humanos especializados, polivalentes e altamente motivados para a função a desempenhar, na medida em que sentem que são elementos facilitadores na promoção da vida independente dos/as beneficiários/as com os/as quais trabalham;
 - Proximidade com os/as beneficiários/as e com as suas famílias;
 - Intervenção direta da equipa técnica, de forma a possibilitar uma abordagem holística e de forma a dar resposta a situações emergentes;
 - Desenvolvimento de atividades transversais, nomeadamente ao nível da criação de redes sociais de apoio e da promoção da participação e da cidadania ativa;
 - Apoio psicossocial a beneficiários/as e a assistentes pessoais, ajustado às necessidades de cada um;
 - Apoio da Cerciespinho na cedência gratuita de produtos de apoio, alimentação, mobiliário e banco de roupas;

- Intervenção que funciona todo o ano, sem interrupções, para os casos dos/as beneficiários/as mais dependentes;
- Estreita articulação com entidades públicas e privadas da área da intervenção comunitária, social e da saúde (sinalizações, encaminhamentos, intervenção concertada e participação ativa nas dinâmicas do serviço);
- Imagem pública positiva da Organização;
- Implementação de todos os procedimentos inerentes ao projeto piloto de acordo com o do Sistema de Gestão da Qualidade (EQUASS Assurance) adotado pela Organização.

7.1.2. Fatores Internos Negativos

- Necessidades demasiado abrangentes dos/as beneficiários/as;
- Gestão das expectativas dos/as beneficiários/as em relação ao que pretendem e o que o serviço pode oferecer;
- Impossibilidade de aquisição de frota automóvel para o desenvolvimento da atividade das Assistentes Pessoais;
- A bolsa de assistentes pessoais não responde às necessidades de substituição existentes;
- Limitações orçamentais inerentes ao projeto piloto, que condicionam a intervenção, nomeadamente o desenvolvimento de atividades de participação e de cidadania;
- Deficiência dos/as beneficiários/as associada ao envelhecimento dos/as mesmos/as, o que tende a agravar cada vez mais as suas condições de saúde;
- Desgaste físico e emocional da equipa de assistentes pessoais, pelo facto de desenvolverem a atividade sozinhas e por apoiarem diversos beneficiários/as, com necessidades e patologias muito diversas.

3.2. FATORES EXTERNOS

Quanto aos fatores externos referem-se a antecipações do que pode acontecer e estão relacionados às oportunidades e vulnerabilidades. Permitem a identificação de aspetos que podem constituir constrangimentos (vulnerabilidades) à implementação de determinadas estratégias, e de outros que podem constituir-se como apoios (oportunidades) para alcançar os objetivos delineados para a organização.

Em relação ao CAVI as principais oportunidades e vulnerabilidades identificadas são as seguintes:

3.2.1. Oportunidades

- Possibilidade de reconhecimento dos Centros de Apoio à Vida Independente como respostas sociais especializadas e de excelência, vocacionadas para a vida independente ativa e também no apoio às pessoas com perturbações do desenvolvimento intelectual e doença mental;
 - *Know-how* do serviço em projetos de intervenção social e comunitária;
 - Facilidade no estabelecimento de parcerias;
 - Envolvimento/participação da comunidade;
 - Reconhecimento de boas práticas da Organização;
 - Participação no ICAVI - Projeto Investigação sobre o Centro de Apoio à Vida Independente, da Associação Portuguesa de Neuromusculares, que permitirá acompanhar todo o conhecimento que se irá produzir em relação à concretização dos vários CAVI;
- Existência do Movimento de Vida Independente (movimento social de pessoas com deficiência, cujos princípios de integração social foram formulados pelas próprias pessoas com deficiência) que permite uma maior visibilidade de toda esta temática e destes projetos.

3.2.2. Vulnerabilidades

- Legislação pouco clara e omissa e que não será alterada até ao final do projeto;
- A deficitária rede de transportes ou zonas rurais em que muitos/as beneficiários/as residem impossibilita o seu acesso a serviços e a uma cidadania e inclusão social efetiva;
 - Dependência financeira de fundos sociais europeus;
 - Constrangimentos financeiros estruturais da Organização;
 - Comprometimento futuro da continuidade dos Centros de Apoio à Vida Independente, inerente a decisões políticas desfavoráveis (implicações na vida dos/as beneficiários/as e na vida financeira da própria organização, pelas indemnizações que terá que pagar às AP's);
- Condições socioeconómicas desfavoráveis de grande parte dos/as beneficiários/as, o que tem impacto na sua cidadania ativa e na intervenção a ser prestada.

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020

O quadro que se segue operacionaliza os objetivos propostos para 2020, identificando para cada objetivo as atividades/ações a realizar, os indicadores e metas a atingir, os responsáveis e o período de execução previsto.

**J. 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.
<p>A.1.1. Planeamento, implementação, monitorização e avaliação do programa de intervenção do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendário de funcionamento; - Cronograma de atividades; - Análise dos mapas mensais de Serviço; - Análise dos mapas mensais das atividades desenvolvidas por tipologia; - Análise dos serviços de suporte e técnico desenvolvidos; - Análise dos registos de ocorrências; - Atas de reuniões com as assistentes pessoais e com a equipa técnica; - Atas de reuniões com beneficiários/as e /ou significativos; - Articulação/contactos e reuniões com entidades/parcerias; - Monitorização/avaliação anual do Tableau de Bord (TB); - Avaliação do Mapa de Indicadores (MI); - Ações de melhoria e inovação. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de candidatos em lista de espera - N.º de novas inscrições - N.º de beneficiários/as apoiados/as pelo CAVI /30 - N.º de dias de funcionamento/366 - N.º de atividades desenvolvidas /14 - N.º de beneficiários/as que usufruem de serviços de suporte /8 - N.º de beneficiários que usufruem de serviços técnicos prestados /20 - N.º de reuniões técnicas realizadas/50 - N.º de reuniões com AP´s realizadas/50 - N.º de reuniões com beneficiários/as ou significativos realizadas/12 por beneficiário/a - N.º de monitorizações/avaliação do TB/1 - N.º de avaliações do MI /1 	<p>Jan/Dez</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diretora Geral - Diretora Técnica - Equipa Técnica - Assistentes Pessoais
<p>A.1.2. Implementação, monitorização e avaliação dos Planos Individuais de Assistência Pessoal (PIAP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análise dos PIAP´s (monitorização, adendas e avaliação); 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de PIAP´s em vigor/30 - N.º de PIAP´s elaborados e implementados/30 - N.º de adendas aos PIAP´s - Taxa de realização dos PIAP´s/85% - Taxa de satisfação dos beneficiários/as/>70% - Índice de qualidade de vida dos/as beneficiários/as - Taxa de reclamações/<5% 	

<p>A.1.3. Realização de atividades que promovam a efetiva inclusão social e cidadania ativa dos/as beneficiários/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> - análise das atividades de cultura, lazer e desporto realizadas; - análise das atividades de empregabilidade/ocupação desenvolvidas; - análise das atividades de desenvolvimento de competências socio-pessoais realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de atividades de cultura, lazer e desporto realizadas /30 - N.º de atividades de empregabilidade/ocupação desenvolvidas /3 - N.º de atividades de desenvolvimento de competências socio-pessoais realizadas /10 - N.º de sugestões dos/as beneficiários/as 	
<p>Objetivo A2 <i>Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos/as colaboradores/as</i></p>		
<p>ATIVIDADES / AÇÕES</p>	<p>INDICADOR E META</p>	<p>PERÍODO/RESP.</p>
<p>A.2.1. Realização de atividades que promovam a participação e envolvimento dos/as colaboradores/as na vida da organização/serviço e comunidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formação Contínua em áreas específicas; - Formação inicial de Assistentes Pessoais; - Realização de workshops temáticos; - Implementar um sistema eficaz de partilha de informações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificados de formação contínua emitidos/8 - N.º de certificados de participação de formação inicial de Assistentes Pessoais emitidos/20 - N.º de workshop realizados /1 - N.º de ações para envolvimento dos/as colaboradores/as na melhoria dos processos e serviços /6 - N.º de ações de acompanhamento individual psicossocial desenvolvidas /30 - N.º de registos de ocorrências por beneficiário/a preenchidos - Taxa de satisfação dos colaboradores/as />75% - N.º de sugestões colaboradores 	<p>Jan/Dez</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diretora Geral - Diretora Técnica - Equipa Técnica - Assistentes Pessoais
<p>E. Reconhecimento e Responsabilidade Social - Trabalho em rede, desenvolvimento das parceiras, comunicação e marketing social</p>		
<p>Objetivo C1 <i>Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma trabalho concertado</i></p>		
<p>ATIVIDADES / AÇÕES</p>	<p>INDICADOR E META</p>	<p>PERÍODO/RESP.</p>
<p>C.1.1. Reforço e estreitamento da relação com as entidades parceiras</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º parcerias/articulações estabelecidas/4 - N.º de encontros inter pares realizados/1 	<p>Jan/Dez</p>
<p>C.1.2. Realização de atividades que promovam a orientação dos/as</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões/articulações com parceiros/4 	<p>- Diretora Geral</p>

beneficiários/as para novos serviços/atividades	- N.º de ações para envolvimento dos/as beneficiários/as /3	- Diretora Técnica - Equipa Técnica
D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.		
Objetivo D1		
<i>Implementação e ampliação de metodologias e estratégias que promovam a cidadania plena e a inclusão efetiva dos beneficiários/as</i>		
ATIVIDADES / AÇÕES	INDICADOR E META	PERÍODO/RESP.
D.1.1. Dinamização do grupo de autorrepresentantes	- N.º de reuniões do grupo de autorrepresentantes desenvolvidas/30	Jan. a Dez
D.1.2. Criação de um grupo de ajuda mútua	- N.º de reuniões do grupo de ajuda mútua/25	- Diretora Geral
D.1.3. Realização de workshops temáticos	- N.º de workshop realizados/1	- Diretora Técnica
D.1.4. Promoção de encontros interpares para partilha de experiências e estratégias	- N.º de encontros interpares realizados/1 - N.º de ações de melhoria/2	- Equipa Técnica - Assistentes Pessoais
Objetivo D2		
<i>Divulgação do Centro de Apoio à Vida Independente à comunidade e sensibilização para a importância do Modelo de Apoio à Vida Independente para as PCDI</i>		
D.2.1. Participação no ICAVI - Projeto Investigação sobre o Centro de Apoio à Vida Independente	- N.º de reuniões desenvolvidas - Pareceres/relatórios emitidos	Jan. a Dez.
D.2.2. Realização de ações de sensibilização, esclarecimentos e debates sobre a vida independente	- N.º de ações de sensibilização desenvolvidas /3 - N.º de esclarecimentos emitidos /2 - N.º de participações em debates sobre a vida independente - N.º de publicações no site da organização e no facebook do serviço /12	- Diretora Geral - Diretora Técnica - Equipa Técnica - Assistentes Pessoais
Objetivo D3		
<i>Implementação de plataforma informática para a elaboração de mapas de serviço</i>		
ATIVIDADES / AÇÕES	INDICADOR E META	PERÍODO/RESP.
D.3.1. Implementação de plataforma online - Uso integral e exclusivo da plataforma para a elaboração dos mapas de serviço mensais	- Taxa de áreas de registo (agilização do processo e diminuição dos erros)	Jan. a Dez. - Diretora Técnica - Equipa Técnica - Ass. Pessoais

4. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

O CAVI funciona de Janeiro a Dezembro, todos os dias da semana, não contemplando apenas o horário noturno.

O cronograma seguinte planifica as principais atividades desta resposta social.

ATIVIDADES	PERIODICIDADE
Planeamento	
Reuniões de Coordenadores/as	Mensal
Reuniões da Equipa Técnica	Semanal
Reuniões com Assistentes Pessoais (em grupo ou individuais)	Semanal
Reuniões com Beneficiários/as e/ou Significativos	Mensal
Reuniões de Qualidade (SGQ)	Bimensal
Reuniões do Grupo Autorrepresentantes	Quinzenal
Reuniões do Grupo de Cuidadores Informais	Quinzenal
Orientações técnicas destinadas a beneficiários/as, colaboradores/as ou sobre o funcionamento	Sempre que necessário
Mapa de Monitorização das Atividades Realizadas	Diária
Mapas de monitorização dos PIAP's (INR)	Mensal
Serviços contratualizados	
Apoio nas atividades da Vida Diária	Diária
Apoio em atividades de acompanhamento e orientação	Planeadas face às necessidades dos/as beneficiários/as
Promoção da Inclusão Social e garantia de uma cidadania ativa e participativa	Planeadas face às escolhas e interesse dos/as beneficiários/as
Serviços de Suporte	Sempre que necessário
Serviços Técnicos	Sempre que necessário

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

Para 2020, nos âmbitos de inovação e de melhoria contínua, o CAVI prevê dar resposta às seguintes ações de acordo com os objetivos propostos:

ÂMBITO	TIPO	RESPONSÁVEL	IMPACTO
Implementação e ampliação de metodologias e estratégias que promovam a cidadania plena e a inclusão efetiva das PCDI	Melhoria	Diretora Técnica Equipa Técnica	Intervenção multidisciplinar e psicossocial mais abrangente e diversificada, através da implementação de novas atividades, de forma a garantir efetivamente a cidadania plena e a inclusão efetiva dos/as beneficiários/as
Divulgação do CAVI à comunidade e sensibilização para a importância do Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI) para as PCDI	Melhoria	Direção Diretora Técnica Equipa Técnica	Participação no projeto de investigação ICAVI e realização de ações de sensibilização, esclarecimentos e debates, como formas de dar a conhecer o MAVI e o SAP e a sua importância para a vida independente e inclusão social efetiva das PCDI

Implementação de plataforma informática para a elaboração de mapas de serviço	Inovação	Diretora Técnica Equipa Técnica	Elaboração dos mapas de serviço, recorrendo exclusivamente ao uso de uma plataforma digital, de forma a agilizar o processo e a evitar erros
---	----------	------------------------------------	--

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Toda a metodologia de monitorização e de avaliação do CAVI Horizontes 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 tem 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.

O quadro a seguir descreve sucintamente os instrumentos de medida utilizados, por periodicidade:

NÍVEIS	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEIS
Intervenção	Reuniões de coordenação	Mensal	Diretora técnica e coordenadores dos serviços
	Reuniões de equipa técnica	Semanal	Diretora técnica e equipa técnica
	Reuniões com Assistentes Pessoais	Semanal	Diretora técnica, equipa técnica e assistentes pessoais
	Planos Individualizados de Assistência Pessoal	No ato da admissão	Diretora técnica, equipa técnica e assistentes pessoais
	Adendas aos PIAP's	Sempre que necessário	Diretora técnica, equipa técnica e assistentes pessoais
	Tableau de Bord	Anual	Diretora técnica
	Mapa de Indicadores	Anual	Diretora técnica
	Monitorização e avaliação das ações de melhoria e inovação	Semestral	Diretora técnica
	Plano anual de manutenção, MAP e HSST	Semestral	Diretora Geral e Diretora técnica
	Documentos de planeamento (horários, mapa de serviço, orientações técnicas...)	Diária	Diretora técnica e equipa técnica
	Plano de Atividades e Orçamento	Anual	Diretora técnica

	Relatório de Atividades e Contas de Gerência	Anual	Diretora técnica
	Monitorização das Atividades Realizadas	Mensal	Diretora técnica e equipa técnica
	Reuniões de articulações/parcerias	Sempre que necessário	Diretora técnica e equipa técnica
	Preenchimento dos mapas de monitorização dos PIAP's (INR)	Mensal	Diretora técnica
	Avaliação de satisfação das partes interessadas	Bianual	Diretora técnica
Beneficiários/as	Avaliação diagnóstica/ técnica	No ato da admissão e sempre que necessário	Gestor/a de caso
	Monitorização dos PIAP's	Diária	Diretora técnica, gestor/a de caso e assistentes pessoais
	Adendas aos PIAP's	Sempre que necessário	Gestor/a de caso e assistentes pessoais
	Avaliação dos PIAP's	Semestral	Gestor/a de caso e assistentes pessoais
	Avaliação geral dos PIAP's	Anual	Diretora técnica e gestor/a de caso
	Avaliação da satisfação	Anual	Diretora técnica e equipa técnica
	Avaliação da Qualidade de Vida	Anual	Gestor/a de caso
	Registo de presença no grupo de autorrepresentantes	Quinzenal	1 Elemento da equipa técnica e beneficiários/as
	Registo de sugestões/reclamações	Sempre que necessário	Diretora técnica e equipa técnica
Colaboradores/as	Avaliação de desempenho	Anual	Diretora técnica
	Avaliação da satisfação	Anual	Diretora técnica e equipa técnica
	Registo de orientações técnicas	Sempre que necessário	Diretora técnica
Significativos	Registo de presença no grupo de cuidadores informais	Quinzenal	1 Elemento da equipa técnica e significativos
	Contatos / reuniões com os significativos	Sempre que justifique	Diretora técnica e gestor/a de caso
	Avaliação da satisfação	Anual	Diretora técnica e gestor/a de caso

Diretora Técnica
Patrícia Lopes

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**ENQUADRAMENTO**

O Plano de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um documento de planeamento que define os objetivos operacionais, os serviços/atividades prioritárias de intervenção, os indicadores e os recursos necessários para a sua concretização a realizar durante o ano de 2020. Salienta-se que este documento pode sofrer alterações, face ao surgimento de novas necessidades e eventuais alterações legais, nomeadamente a revisão do Acordo de Cooperação do serviço.

1. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Iniciou a sua intervenção em 1997 tendo acordo de cooperação com a Segurança Social para 30 clientes e capacidade para 35.

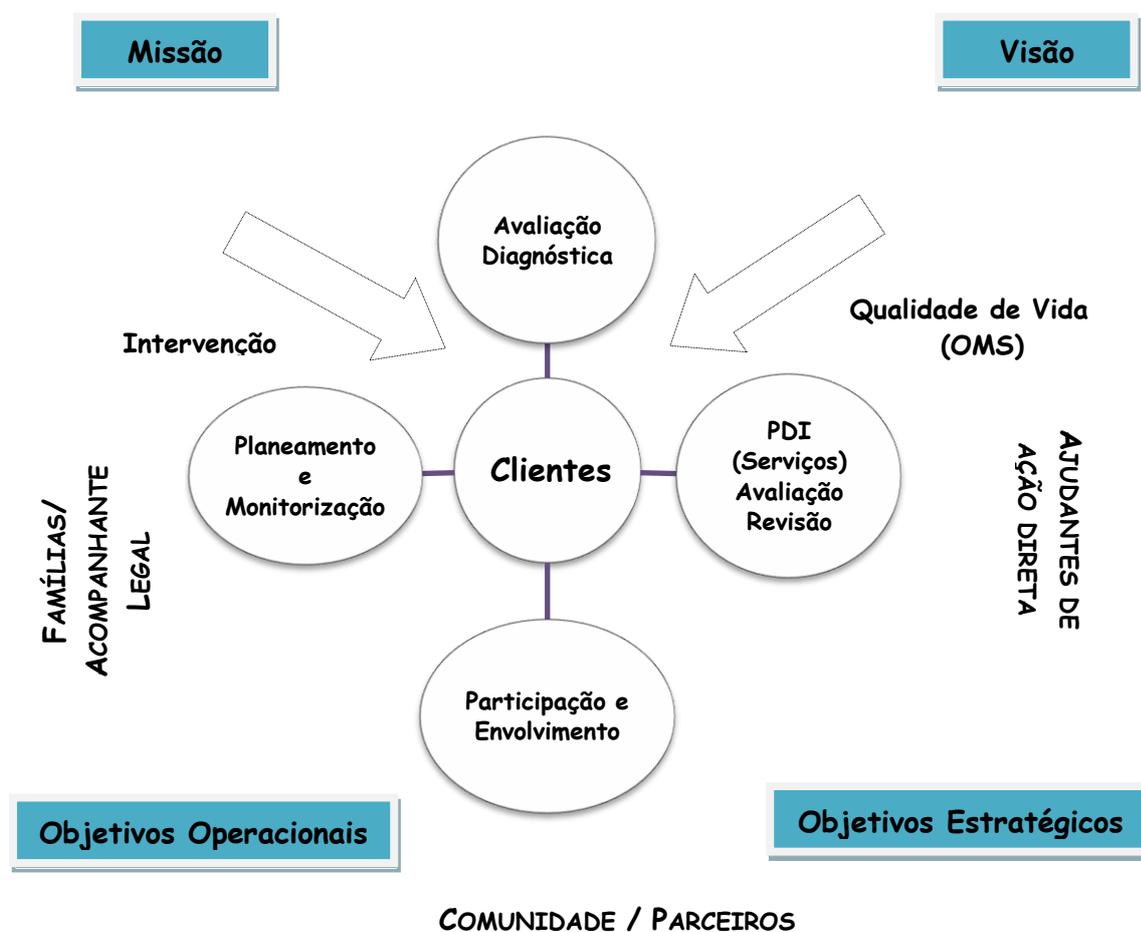
É uma resposta social que tem por finalidade contribuir para o bem-estar, qualidade de vida e para o desenvolvimento individual das pessoas em situação de dependência e incapacidade, através da realização de serviços diversificados e humanizados que respondam às suas necessidades, potenciais e expectativas, 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.

A sua intervenção 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.

2.1. ORGANOGRAMA FUNCIONAL

Passamos a exemplificar as finalidades do serviço, as relações funcionais e a intervenção realizada tendo em conta uma estreita comunicação e cooperação entre as diferentes partes interessadas.

ORGANIZAÇÃO / COORDENAÇÃO / EQUIPA TÉCNICA



2.2. CARATERIZAÇÃO DO SERVIÇO

A intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário tem por base os normativos legais em vigor e as orientações da Segurança Social, prestando os seguintes serviços:

SERVIÇOS BASE		
Serviço	Objetivos	Domínios QdV
Cuidados de higiene e conforto pessoal	Prestação de cuidados de higiene corporal e conforto.	- Físico - Psicológico - Relações Sociais
Higiene Habitacional	Manutenção de arrumos e pequenas limpezas da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais
Fornecimento e apoio no domicílio nas refeições	Entrega de refeições de acordo com as necessidades alimentares do cliente. Em caso de maior dependência e necessidade, as colaboradoras responsáveis pela fornecimento, devem preparar os alimentos e apoiar nas refeições.	- Físico - Psicológico - R. Sociais

Tratamento de roupas	Lavagem e tratamento de roupas de uso pessoal e de casa	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais
Participação em atividades transversais de inclusão (ATI's)	Promoção de atividades de convívio e de socialização planeadas pelo serviço/Organização ou por Entidades Parceiras.	- Psicológico - R. Sociais; - Ambiente
Serviços Externos	Acompanhamento do/a cliente em diferentes necessidades ou realizar serviços externos, na ausência da retaguarda e/ou em caso de isolamento social, nomeadamente no que se refere no apoio à aquisição de bens e serviços.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais
SERVIÇOS COMPLEMENTARES		
Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais	Facilitação, partilha de vivências e a otimização da prestação de cuidados aos clientes, promovendo o seu maior bem-estar e saúde, se possível, também da família e de outros cuidadores informais de pessoas com dependência. Grupo de Ajuda Mútua.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais
Apoio psicossocial	Realização de avaliação diagnóstica e intervenção social, funcional, sensorial, emocional e cognitiva dos clientes. Acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de necessidade tais como: Saúde e Ação Social (prestações sociais, banco alimentar, encaminhamento para serviço social e de saúde, articulação com outras entidades...) Cedência gratuita, nas situações que se verifique carência económica de alimentos, roupa, artigos de higiene (fraldas, resguardos...), mobiliário, entre outros. Apoio informativo. Apoio nos cuidados post-mortem.	- Psicológico - Físico - R. Sociais
Cuidados de imagem	Mediante disponibilidade do serviço, as colaboradoras realizam essencialmente cuidados básicos de imagem.	- Físico - Psicológico - R. Sociais
Cuidados de saúde	Prestação e apoio sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.	- Físico - Psicológico - R. Sociais
Realização de Modificações e Reparções no Domicílio	Orientação, apoio e/ou realização de pequenas modificações no espaço habitacional: mobiliário, objetos que constituam risco de quedas, produtos de apoio técnico ou pequenas reparações.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais
Jornadas Comunitárias	Dinamização de encontros mensais abertos à comunidade que promovam a capacitação e a partilha de experiências e vivências ao nível da promoção de um envelhecimento ativo e saudável.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais
Cedência de Produtos de Apoio	Disponibilização gratuita de vários equipamentos de apoio no caso de manifestar uma condição acentuada de dependência.	- Físico - Ambiente
SERVIÇO DE SUPORTE		
Transporte	Transporte do/a cliente entre a sua residência até ao local previamente acordado, desde que para participação em atividades de animação e socialização e, se for possível, o transporte e acompanhamento para entidades da comunidade, nomeadamente Centros de Saúde, Hospitais, etc.	- Físico - R. Sociais - Ambiente

2.3. RECURSOS 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, comum a outros serviços): para transporte dos clientes nas ATÍ' s/Apoio Psicossocial/Serviços Externos	

2. CONTEXTUALIZAÇÃO EXTERNA E INTERNA

O Plano de Atividade para 2020 baseia-se no presente contexto interno e externo que atua favorecendo ou condicionando o planeamento e a intervenção do serviço. Os fatores encontram-se descritos na análise SWOT onde se refletem os impactos internos fortes e fracos do serviço/Organização e as oportunidades e vulnerabilidades externas.

Relativamente aos fatores internos que influenciam positivamente, destaca-se a diversidade, complementaridade e qualidade do serviço, tendo em foco os interesses, necessidades e promoção da qualidade de vida dos beneficiários, o *know-how* e satisfação dos colaboradores, a intervenção sem interregnos, exceto domingos e feriados à tarde, as boas práticas, a imagem positiva e o trabalho colaborativo, não esquecendo a intervenção comunitária realizada que procura dar resposta às carências detetadas na comunidade. Nos aspetos menos positivos salienta-se a utilização diária de frotas envelhecidas e inadequadas, que provocam limitações funcionais no serviço prestado, a elevada lista de espera de candidatos com condições emergentes de intervenção, o serviço de alimentação é outro fator que por vezes carece de satisfação, o facto de estarmos perante uma população concelhia mais isolada e envelhecida faz-nos refletir em medidas que promovam a diminuição destes aspetos menos positivos.

Ao nível dos fatores externos, procuramos centrar a nossa intervenção tendo por base o reconhecimento e colaboração dos parceiros e da comunidade, mantendo a esperança de uma oportunidade ao nível da revisão do acordo de cooperação, para que possamos abranger mais beneficiários.

Pontos Fortes

- Diversificação, complementaridade e qualidade dos serviços prestados;
- 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;
- Avaliação Diagnóstica - cognitiva, familiar, motora e sensorial no sentido de promover uma melhor intervenção;
- Relação positiva com os clientes/significativos;
- Coesão de grupo e trabalho de equipa entre os colaboradores;
- Colaboradores com know how;
- Satisfação dos clientes/colaboradores;
- Intervenção 2ª a domingos e feriados, realizado por 2 equipas em duas zonas distintas, 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 psicossocial ajustado às necessidades dos clientes;
- Cedência gratuita de produtos de apoio, de higiene, alimentação, mobiliário e banco de roupas;
- Banco de cuidadores formais;
- Projeto Capacitar Mais (Outubro de 2017 a Outubro de 2018). Beneficiários: idosos com défice cognitivo ou síndrome demencial inicial e cuidadores informais (estimulação cognitiva, psicomotora, sensorial e dinamização de encontros/programas psicoeducativos);
- Jornadas do Cuidador e Idoso "Envelhecer +", com impacto muito positivo;
- Realização de diversas candidaturas a projetos no âmbito do envelhecimento;
- Relação positiva com entidades parceiras da área social e da saúde (sinalizações, encaminhamentos e participação ativa nas dinâmicas do serviço);
- Manutenção do número de clientes no acordo de cooperação;
- Preocupação por parte da equipa técnica em realizar diligências no sentido de se dar resposta a situações emergentes;
- Realização de materiais adaptados às necessidades;
- Formação contínua e de acordo com as necessidades das colaboradoras;
- Imagem pública positiva;
- Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Pontos Fracos

- Frota automóvel envelhecida e inadequada;
- Lista de espera extensa (dar resposta imediata a situações de grande dependência e necessidade);
- Isolamento e envelhecimento populacional;
- Limitações funcionais que condicionam a participação nas ATI's;
- Serviço de fornecimento de refeições com carências ao nível de variedade e qualidade dos alimentos;
- Precariedade no equilíbrio económico da Organização

Oportunidades

- Boa localização geográfica;
- Know how do serviço em projetos de intervenção social e comunitária;
- Facilidade no estabelecimento de parcerias;
- Envolvimento/Participação da comunidade;
- Reconhecimento de boas práticas;
- Realização de intervenção especializada e multidisciplinar, tendo por colaboração estágio da Ordem dos Psicólogos;
- EQUASS 2018

Vulnerabilidades

- Frequentes solicitações de apoio domiciliário que necessitam de resposta imediata no qual o serviço não tem vaga;
- Condições de saúde cada vez mais frágeis;
- Dependência financeira da Segurança Social e risco de desequilíbrio económico;
- Revisões legislativas e impactos negativos de funcionamento nos serviços nomeadamente ao nível das comparticipações mediante nº de serviços;
- Condições socioeconómicas dos clientes/famílias com possível reflexo nas comparticipações sociais;

4. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020

O quadro que se segue operacionaliza os objetivos propostos, tendo em conta a análise SWOT, identificando-se as atividades/ações a realizar, os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

Estes objetivos também estão alinhados com os eixos estratégicos do quadriénio 2017/2020 e com os princípios da qualidade da Organização.

O 1º objetivo garantir a satisfação de necessidades e a qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços prestados, ao nível do cumprimento e implementação dos domínios do programa de intervenção, salienta-se o cumprimento do mesmo, a continuidade, abrangência e melhoria contínua do serviço baseando-se num efetivo planeamento, monitorização e avaliação da intervenção, com eficaz envolvimento, participação e satisfação de diferentes recursos, priorizando as situações de maior vulnerabilidade socioeconómica.

No 2º objetivo operacional realça-se a preparação do serviço/Organização para a adequação do SGQ ao abrigo do referencial EQUASS 2018, tendo em conta a consolidação, adequação e reformulação dos procedimentos, análise documental contando com a colaboração e envolvimento ativo de todas as partes interessadas. Percecionando que o serviço tem também como prisma a melhoria contínua e realização de boas práticas, tendo em conta as carências sentidas nos beneficiários do serviço e da comunidade, procuraremos operacionalizar metodologias inovadoras continuando a contar com o envolvimento colaborativo dos parceiros e dos principais beneficiários.

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
A.1.1 Domínios de Intervenção: <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	<ul style="list-style-type: none">- Nº de candidatos em lista de espera;- Nº de inscrições no ano;- N.º total de clientes (30);- N.º de clientes serviço;- N.º de dias de funcionamento (365);- N.º de serviços previstos e executados (8);- Nº de clientes com Serviço de Cedência de	Janeiro a Dezembro de 2020 — Coordenadora Equipa Técnica

<p>prestação de cuidados a pessoas com dependência (Programa Psicoeducativo "Cuidar na Dependência");</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Produtos de Apoio e Banco de Alimentos e Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº de clientes apoiados em serviços externos; - Nº de ATI realizadas (36); - Nº de ações de apoio psicossocial (120); - Nº de parceiros - Nº de PP's; - Nº de cuidadores; - Nº de encontros do GAM; - Nº de cuidadores GAM beneficiados 	<p>Parceiros Comunidade 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; • Articulação/contactos e reuniões com clientes e significativos; • Articulação/contactos e reuniões com entidades/parcerias; • Outros registos 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de concretização objetivos do PDI (100%); - Taxa de execução dos objetivos do PDI (90%); - Nº de revisão de PDI's; - Taxa de satisfação dos clientes (90%) e colaboradores (75%); - Nº e tipo de reclamações/ sugestões; - Nº reuniões AAD's (12); - Nº reuniões equipa técnica (24); - Nº reuniões/ articulações com parceiros/comunidade; - Nº de contactos significativos; - Resultados QdV (80%); - Nº de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços 	<p>Janeiro a Dezembro de 2020</p> <p>— Coordenadora Equipa Técnica AAD's</p>
<p>Objetivo A2</p> <p><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></p>		
<p>A.2.1 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; • Ações sobre bem-estar emocional, motivação e trabalho em equipa 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de ações realizadas - Nº de AAD's beneficiadas 	<p>Janeiro a Dezembro de 2020</p> <p>— Coordenadora Equipa Técnica AAD's</p>
<p>Objetivo A3</p> <p><i>Ampliar a área de intervenção SAD através da implementação de novos serviços</i></p>		

<p>A.3.1. Reforçar e individualizar a intervenção técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenção psicomotora, cognitiva e sensorial 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de beneficiários; - Nº de beneficiários de intervenção psicomotora; - Nº de beneficiários de snoezelen; - Nº de beneficiários de intervenção cognitiva 	<p>Janeiro a Dezembro de 2020 Coordenadora Equipa Técnica AAD's</p>
--	--	--

D. Inovação e desenvolvimento – Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.		
Objetivo D1 Garantir o cumprimento do sistema de gestão da qualidade - EQUASS 2018		
Atividades/Ações	Indicadores/Meta	Período/ Responsáveis
<p>D.1.1. Manter o sistema gestão da qualidade dos serviços e da gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos/documentos; - Cumprimento do plano da qualidade da Organização; - Reuniões com a equipa técnica, colaboradores, clientes e significativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grau de cumprimento do plano da qualidade = 100%. - N.º de ações de disseminação: 6 - Taxa de colaboradores envolvidos: 100% 	<p>Janeiro a Dezembro de 2020 — Coordenadora Equipa Técnica 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 ações de melhoria (3) e inovação (2); - Monitorização dos PDI's; - Revisão do sistema de indicadores; - N.º de documentos revistos - N.º de novos documentos 	<p>Janeiro a Dezembro de 2020 — Coordenadora Equipa Técnica AAD's</p>
<p>D.1.3 Revisão/Implementação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 2020 Direção Coordenadores Técnicos Colaboradores</p>
Objetivo D.2 Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras		

<p>D.2.1 Outros serviços/atividades inovadoras e complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinamização de Programas Psicoeducativos dirigidos a cuidadoras formais - Realização de jornadas/workshops comunitários ao nível da prevenção (estimulação cognitiva, psicomotora, saúde, segurança...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de PP "CuidarMente"; - Nº de jornadas/workshops (10); - Nº de beneficiários; - Nº de parceiros intrainstitucionais 	<p>Janeiro a Dezembro de 2020</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"> - Nº de reuniões equipa técnica (12); - Nº reuniões/ articulações com parceiros/comunidade; - Nº de serviços/atividades; - Nº de beneficiários; - Nº de contactos significativos 	<p>Janeiro a Dezembro de 2019</p> <p>—</p> <p>Coordenadora Equipa Técnica Parceiros</p>

6. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO 2020

O SAD presta apoio em contexto domiciliário, de segunda a sábado entre as 8h30m e as 17h30m e domingos e feriados das 8h30m às 13h30m.

Passamos a salientar 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, familiares, colaboradores e funcionamento	Sempre que necessário
Serviços contratualizados	
<u>Cuidados Pessoais e de Saúde:</u>	
- Cuidados de higiene e imagem;	Diário
- Administração terapêutica;	Sempre que necessário
- Cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação	Sempre que necessário
estritamente orientados pela equipa de saúde	
<u>Fornecimento e apoio na Refeição</u>	Diário
<u>Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Diária:</u>	
- Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;	Diário
- Lavagem e tratamento de roupa;	Diário
- Adaptação do espaço e pequenas reparações;	Sempre que necessário
- Serviços externos (apoio à aquisição de bens e serviços)	Sempre que necessário
<u>Atividade Transversal de Inclusão (ATI's)</u>	Semanal
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</u> (clientes e cuidadores) em contexto domiciliário ou no âmbito de Programa Psicoeducativo	Diário e Semanal
<u>Apoio Biopsicossocial:</u>	
- Intervenção em Psicologia	Semanal /Sempre que necessário
- Intervenção em Serviço Social	Semanal /Sempre que necessário
- Intervenção em Terapia Ocupacional	Semanal /Sempre que necessário
- Intervenção em Snoezelen	Semanal /Sempre que necessário
Programas Psicoeducativos para cuidadores formais e informais	Semanal (1x por semana, 10 sessões)
<u>Grupo de Ajuda Mútua</u>	Mensal
Jornadas/Workshop's comunitários	Mensal

6. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTINUA

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

ÂMBITO	TIPO	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	IMPACTO
Melhoria da Intervenção Técnica	Melhoria	Coordenadora Equipa Técnica	Anual	Intervenção multidisciplinar e biopsicossocial abrangente, procurando dar resposta a situações de maior emergência e isolamento social.
Implementação de Programas Psicoeducativos gratuitos para cuidadoras informais	Melhoria	Coordenadora Equipa Técnica	Anual	Planeamento e realização de PP's para cuidadores informais de pessoas com dependência e incapacidade pertencentes à comunidade
Adequar o S&Q ao Sistema EQUASS 2018	Melhoria	Direção Coordenadora Equipa Técnica	Anual	- Análise crítica documental; - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental.
Realização de workshops comunitários ao nível da prevenção (estimulação cognitiva, psicomotora, saúde, segurança...)	Inovação	Coordenadora Equipa Técnica	Mensal	Planeamento e realização de workshops na comunidade no sentido de promover o bem-estar, qualidade de vida e cidadania.
Implementação de Programas Psicoeducativos gratuitos para cuidadoras formais	Inovação	Coordenadora Equipa Técnica	Anual	Planeamento e realização de PP's a AAD's pertencentes a respostas sociais da comunidade

7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O seguinte quadro evidencia os instrumentos de medida necessários para o acompanhamento e avaliação dos objetivos operacionais previstos e das ações realizadas para o efeito. Implementam-se no sentido de promover a melhoria contínua e o impacto do serviço, envolvendo ativamente a participação das diferentes partes.

PERIODICIDADE	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	RESPONSÁVEIS
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; 	Coordenadora Equipa Técnica AAD's

	<ul style="list-style-type: none"> - Revisão dos PDI dos clientes (se aplicável); - Registo de ocorrências e diligências; - Registo de sugestões/reclamações (se aplicável); - Registo dos contactos significativos (clientes/famílias, acompanhante legal); - Registo de contactos com AAD's; - Registo de articulações com parceiros; - Registo de orientação técnica. 	
Semanal	<ul style="list-style-type: none"> - Registo de intervenção técnica; - Registo de apoio psicossocial; - Registo de participação dos clientes/significativos em ATI's; - Registo de presenças dos cuidadores em Programas Psicoeducativos; - Avaliação impacto dos PP's; - Registo do plano semanal de serviços. 	Coordenadora Equipa Técnica
Mensal	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões de gestão; - Reunião de equipa técnica (ou sempre que necessário); - Reuniões com equipa técnica + AAD's (ou sempre que necessário); - Análise e monitorização dos mapas de serviços; - Monitorização dos PDI dos clientes; - Análise e monitorização do registo do controlo da roupa; - Planeamento de ATI's e apoio psicossocial; - Registo da ementa mensal (sugestões, especificidades e quantidades); - Registo de presenças dos cuidadores do Grupo de Ajuda Mútua (GAM); - Avaliação satisfação e impacto das jornadas/workshop's comunitários; - Mapas de frequências mensais (Segurança Social). 	Coordenadora Equipa Técnica
Semestral	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento do Tableau de bord, de acordo com objetivos e indicadores; - Monitorização dos PDI dos Clientes. 	Coordenadora Equipa Técnica
Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Análise do Tableau de bord; - Mapa de Indicadores (análise de desvios); - Ações de melhoria e inovação; - Plano de Atividades; - Relatório de Atividades; - Avaliação da satisfação dos clientes/colaboradores; - Avaliação dos PDI dos clientes; - Avaliação Diagnóstica dos clientes (biopsicossocial, no ato da integração); - Avaliação da Qualidade de Vida dos clientes; - Avaliação de Desempenho dos colaboradores; - Carta Social; - Plano Anual de Manutenção, MAP's e HSST 	Coordenadora Equipa Técnica
Bianual	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação de Satisfação das partes interessadas 	Diretora Geral
Outras periodicidades	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas de Acompanhamento do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro; - Auditoria interna e externa (se aplicável) 	Coordenadora Equipa Técnica

A Coordenadora

Helena Magalhães

Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta

Enquadramento

O Plano de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta para 2020 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.

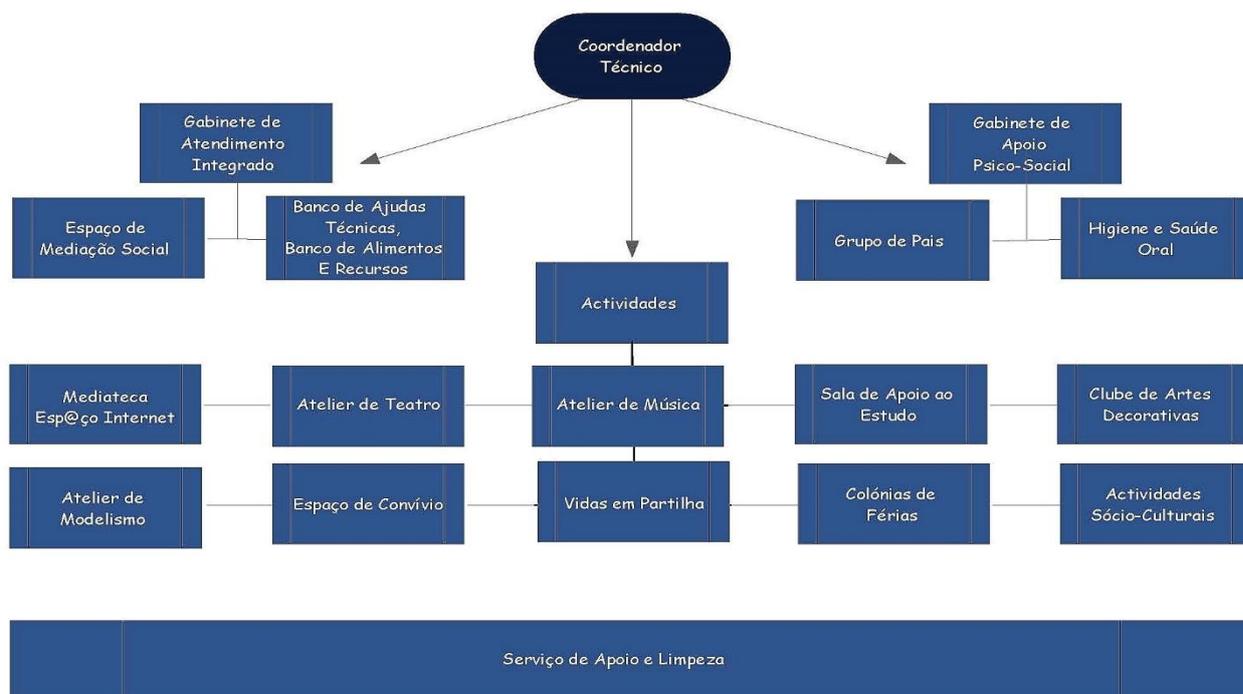
O Plano pretende focalizar a intervenção na missão da instituição, ao promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão social, fornecendo serviços de qualidade. Como à sua visão de ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência 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



2.2 Caracterização do Serviço

O Centro Comunitário é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, onde se prestam serviços e desenvolvem atividades que, de uma forma articulada, tendem a constituir um polo de animação com vista à prevenção de problemas sociais e à definição de um projeto de desenvolvimento local, coletivamente assumido, consistindo, portanto, numa resposta social atípica.

A sua zona de intervenção situa-se no complexo habitacional da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, conta atualmente com 584 fogos. O Centro Comunitário apoia 1000 clientes através das atividades desenvolvidas no Centro Comunitário e registados na Carta Social, verificando-se um aumento no número de crianças e a continuidade no aumento do número pessoas idosas.

O Complexo caracteriza-se por uma construção toda ela em altura verticalizada, composto por um conjunto de blocos em sequência, com carências ao nível de infraestruturas sociais e arquitetónicas. A população do complexo da Ponte de Anta é uma população heterogénea com diferentes culturas e modelos de vida.

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 Transversais de Inclusão, 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.

2.3 Recursos Humanos e Físicos

Recursos Internos	
Humanos	<p>Coordenador: Animador Sociocultural (100%); Diretora Geral (5%); Assistente social (100%); Psicóloga (100%); Psicóloga Social (100%); Socióloga (25%); Escriturário Principal (5%); TOC (5%); Escriturária (5%); Contabilista (5%); Auxiliar de serviços gerais (100%); Auxiliar de serviços gerais (100%) - protocolo atividades sociais úteis; Monitor (Reparações) (5%); Monitor (5%).</p> <p>Em regime de prestação de serviços, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 Monitores de Arte e Design; 1 Monitora de Português e Francês; 1 Monitora de Inglês; 1 Monitora de Matemática/Físico-química. <p>Em regime de voluntariado, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Monitor de Modelismo; 1 Monitor de Música; 1 Monitora do Espaço de Convívio e 1 Monitora de Teatro. <p>Em regime de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 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 e Acompanhamento Social funciona no Bloco G, Entrada 2, R/c Dtº. 2. A Mediateca, o Esp@ço Internet, Ateliê de Modelismo, Ateliê de Música, Vidas em Partilha, Colónias de Férias, Grupo de Pais, Atividades Transversais de Inclusão 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, Atividades Transversais de Inclusão 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 atividades ligadas à ocupação dos tempos livres, desporto, cultura, recreio, ambiente, entre outras. Algumas atividades pressupõem saídas do Bairro como 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 2020 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 2020 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

- Os 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;
- + Estimulação e desenvolvimento das capacidades dos cidadãos;
- + Diversidade de atividades;

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;

<ul style="list-style-type: none"> + Trabalho em equipa; + Equipa multidisciplinar e polivalente; + Trabalho com a família; + Serviço para todos os grupos etários; + Melhoria contínua; + Número de clientes; + Interação e participação dos clientes e significativos; + Satisfação dos clientes; + Intervenção holística; + Orientação para os resultados; + Avaliação positiva da entidade financiadora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de recursos humanos; - Falta de recursos financeiros; - Famílias com baixos rendimentos e pouca capacidade de participar adequadamente o serviço; - Insuficiência do financiamento do acordo.
<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 Precariedade de recursos financeiros; x Situação económico-financeiro das famílias; x Ausência de alargamento do acordo atípico, risco de não-aceitação da taxa de participação de 15% proposto; x Incapacidade de gerar receitas financeiras; x Falta de apoios; x Políticas Sociais.

A conjugação dos fatores externos e internos determinam a definição do Plano de Atividades para 2020, tendo em ponderação, ainda, as áreas identificadas para o Plano Estratégico para o triénio 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 2020

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 e Acompanhamento Social - 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 Transversais de Inclusão - 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 GAAS em acompanhamento/Atendimento; - N.º de contratualizações do GAAS (Ação Social/RSI); - N.º de processos do GAAS 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 => 6; - 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		
Garantir o cumprimento do Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados, através da distribuição de cabazes alimentares		
<ul style="list-style-type: none"> - 2ª Fase do PO APMC 	<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>		
- Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAAS - Mediateca	- N.º de sessões do Espaço de convívio; - N.º de idosos acompanhados no GAAS; - 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 encaminhamentos para Ministério Público.	Recursos: - Equipa Técnica - Voluntárias Período: Janeiro a Dezembro Responsáveis: - Coordenador - Equipa técnica
Objetivo A4 <i>Operacionalizar novas metodologias na utilização da Plataforma ASIP.</i>		
- Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Social	- N.º de PF's introduzidos - N.º de CI's - N.º de AIS - N.º Apoios económicos	Recursos: - Equipa técnica do GAI Período: Janeiro a Dezembro Responsáveis: - Equipa técnica do GAI
Objetivo A5 <i>Restruturar o Centro Comunitário da Ponte de Anta.</i>		
- Reuniões de Trabalho	- N.º de reuniões.	Recursos: - Coordenador - Equipa técnica Período: - Janeiro a Dezembro Responsáveis: - Coordenador - Equipa técnica

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

Objetivo D1

Manter o Sistema da Qualidade dos Serviços e da Gestão e adequar à norma EQUASS 2018

Atividades / Ações	Indicador e meta	Recursos/ Período/ Responsáveis
- Disseminação - Monitorização - Avaliação - Revisão	- 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.	Recursos: - Equipa Técnica - Colaboradores Período: - Janeiro a Dezembro Responsáveis: - Coordenador - Equipa técnica

5. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO E DE ATIVIDADES 2020

5.1 Cronograma de Funcionamento

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA Ano: 2020

Atividades	Meses											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Gabinete de Atendimento Integrado												
Gabinete de Apoio Psicossocial												
Mediateca e Esp@ço 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 Transversais de Inclusão												
Espaço de Mediação												
Grupo de Pais												
Banco de Ajudas Técnicas												
Banco de Alimentos e Recursos												
Colônias de Férias												
Avaliação												
Reuniões de Serviço												
Reuniões da Qualidade	30		27		29		3		25		27	
Formação						12				31		
Férias		24		20				3 a 30				23,24,31

5.2 Cronograma de Atividades

Mapa Semanal de Actividades - 2020

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 Psicossocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Espaço de Mediação	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado	
11.00 / 12.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Espaço de Mediação	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado	
12.00 / 13.00	Gabinete de Apoio Psicossocial	Gabinete de Apoio Psicossocial Higiene e Saúde Oral	Gabinete de Apoio Psicossocial	Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado	Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado	
14.00 / 15.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Vidas em Partilha Higiene e Saúde Oral	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado Artes Decorativas Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Artes Decorativas	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Espaço de Convívio Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	
15.00 / 16.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Vidas em Partilha Higiene e Saúde Oral	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado Artes Decorativas Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Artes Decorativas	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Espaço de Convívio Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	Ateliê de Modelismo
16.00 / 17.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Gabinete de Atendimento Integrado Artes Decorativas Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Artes Decorativas	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Espaço de Convívio Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	Ateliê de Modelismo
17.00 / 18.00	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial	Mediateca Esp@ço Internet Gabinete de Apoio Psicossocial Vidas em Partilha	Mediateca Esp@ço Internet	
18.00 / 19.00	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	Ateliê de Teatro	
19.00 / 20.00	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	Sala de Apoio ao Estudo Gabinete de Apoio Psicossocial	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 do serviço 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 Alberto Silva Rodrigues

BANCO DE ALIMENTOS E RECURSOS (BAR)**ENQUADRAMENTO**

O Plano de Atividades, do Banco de Alimentos e Recursos, para 2020 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 primeiro projeto do Programa Operacional de Apoio Alimentar às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) e iniciou o segundo, com duração de 3 anos. O Bar fornece, anualmente, 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	

1. 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
--	-------------	--

	<p>materiais e produtos que são oferecidos por empresas e particulares e distribuídos a pessoas/ famílias da comunidade desfavorecidas.</p>
--	---

Projetos/Serviços	Clientes/serviço	Recursos Humanos 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 Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta Rua do Louredo, n.º 90 e 144, Idanha
• Banco Alimentar	280 Pessoas (BPA, CAO e SAD)	CC - 5 CAO - 3 SAD - 2	
• Refeições A.E. Manuel Laranjeira	50 Pessoas BPA	CC - 5	
• Refeições dos refeitórios Cerciespinho	10 Clientes CAO, CFP	CAO - 5 CFP - 3	
• Doçaria de Pastelarias	120 Clientes CC, CFP, CAO e LAr		
• Mobiliário e eletrodomésticos	30 Pessoas da comunidade	DAF/CAO- 2 TC - 3	
• Roupa	50 Clientes Lar, CAO e CC		



3 OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020

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

K. 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	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		

L. 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. Sensibilizar a comunidade para a oferta de produtos	-Quantidade de produtos recebidos	Jan/Dez
B.1.2. Submeter candidaturas a apoios alimentares/outras		

M. 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 2020

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
ROUPA	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;
- Auditorias Internas;
- 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;
- Avaliação dos PDI dos Clientes.

Diretora Geral – Rosa Couto

SERVIÇO DE CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO (SCPA)**ENQUADRAMENTO**

O Plano de Atividades, do Serviço de Cedência de Produtos de Apoio, para 2020 centra-se na continuidade da oferta de um serviço de cedência/aluguer de equipamentos, à comunidade, favorecendo a qualidade de vida do cliente e assegurando boas condições de apoio por parte de familiares e cuidadores.

1.2 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,	

1. 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		

2.3. 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.

2.4. 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.

6 OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020

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

N. 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 N.º de ações de transporte e recolha;	Jan/Dez
A.1.2 Transporte e instalação dos equipamentos		
A.1.3 Desmontagem e recolha dos equipamentos		
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	

7 MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Os instrumentos de medida a utilizar são:

- Registos- processo individual e Registos de pagamentos da mensalidade
- TB; RA; PAO

Diretora Geral - Rosa Couto

SERVIÇOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES (SAC)**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 2020 mantém a previsão dos serviços atuais, sendo possível a integração de novas atividades.

1. 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

2. OBJETIVOS OPERACIONAIS 2020

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

O. 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	Jan/Dez Equipas
A.1.2. Atividades expressivas		
A.1.3. Atividades oficinais produtivas e prestação de serviços	- N.º de campanhas	
A.1.4 Campanhas		
P. 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	Jan/Dez Equipas
B.1.2. Painéis solares,		
B.1.3. Recolha e venda de papel, roupa e sucata	- Produtos utilizados	
B.1.4 Campanhas	- N.º de candidaturas e de projetos aprovados	
B.1.5. Projetos e candidaturas		
Q. 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	Jan/Dez Equipas
C.1.2 Entrega de tampinhas		
C.1.3. Aluguer do autocarro	- N.º de tipologia de apoios	
R. 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	Jan/Dez Equipas
D.1.2 Recuperação e reutilização de produtos e equipamentos	- Impacto financeiro e ambiental	

3. 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)	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Mapa de transportes;
Mensal	<ul style="list-style-type: none">Reuniões de coordenadoresReuniões de equipasAnálise mensal de balancetesEstudo económico-financeiroMapa mensal de tesouraria
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 AtividadesQuadro de IndicadoresQuadros síntese dos contributos dos parceiros, das ações de inovação e melhoria, das ATI e das ASCT, dos apoios do BAR, das sugestões e reclamaçõesCronograma de funcionamento e interrupçõesRelatório 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.

Diretora Geral - Rosa Couto