

CERCIESPINHO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE GERÊNCIA 2020

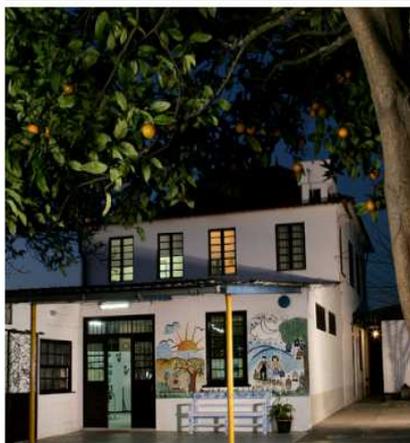
POLO IDANHA



POLO DE ANTA



POLO DA PONTE DE ANTA





Cooperativa de Formação e Recuperação da Cidadã Incapacitada, CRL
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

Em cumprimento do Art.º 36.º do Código Cooperativo e Art.º 22.º dos Estatutos, da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na Rua do Louredo, n.º 144, (CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL), na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 17 horas, no dia 15 de abril de 2021, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acta da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Atividades do ano de 2020;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2020 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. Apresentação e aprovação de novos cooperantes;
5. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

Se à hora marcada não estiver presente a maioria dos membros, a Assembleia reunirá uma hora mais tarde, conforme o ponto 2 do Art.º 37.º do Código Cooperativo. Mais informamos que todos os cooperantes terão que utilizar máscara, sendo que asseguramos o distanciamento físico bem como as condições de desinfeção das mãos.

Espinho, 5 de abril de 2021

O Presidente da Assembleia-Geral

Valdemar Fernando Gomes da Costa
(Valdemar Fernando Gomes da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 29 de Abril, 1190 Anta - 4500-098 Espinho | Fone/Fax: Apartado 177 - 4501-509 Espinho
Telefone: 227319061 | Te. fax: 227348588 | E-mail: gerencia@cercoespinho.org.pt | www.cerciespinho.org.pt

ÍNDICE

Convocatória	3
1. Introdução	5
1.1 Órgãos Sociais 2021/2024	6
1.2 Princípios de ação	7
1.3 Lista de Siglas	9
1.4 Contexto	10
2. Relatório de atividades	11
2.1 Destaques	11
2.2 Análise dos resultados por objetivo	12
2.3 Recursos humanos e materiais	17
2.4 Valor acrescentado das parcerias	19
2.5 Impacto inovação e melhoria	21
2.6 Impacto dos programas e serviços na sociedade	22
2.7 Melhoria Contínua	26
3. Relatório de Contas	28
3.1 Balanço	28
3.2 Demonstração de Resultados por Naturezas	29
3.3 Demonstração de Fluxos de Caixa	30
3.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	31
3.5 Resultados por Serviço e desempenho global de rendimentos e gastos	33
3.6 Anexo às Demonstrações Financeiras	36
3.7 Proposta de Aplicação do Resultado do Período	51
4. Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	52
5. Anexos	55
5.1. Propostas de votos do Conselho de Administração	55
5.2. Planos de atividades por serviços 2020	63
Intervenção Precoce	63
Centro de Recursos para a Inclusão	69
Centro de Recursos	77
Centro de Formação Profissional	82
Centro de Atividades Ocupacionais I e II	93
Oficinas de Produção	104
Lar Residencial Manto de Sonhos	106
Residência Autónoma Ponto de Partida	118
Centro de Apoio à Vida Independente Horizontes	126
Serviço de Apoio Domiciliário	138
Centro Comunitário da Ponte de Anta	149
Contrato Local de Desenvolvimento Social	160
Banco de Alimentos e Recursos	164
Serviços de Cedência de Produtos de Apoio	167
Serviços e Atividades Complementares	169
5.3. Balanço Plano Estratégico 2017/2020	173

1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Atividade e Conta de Gerência de 2020 apresenta os resultados atingidos e o cumprimento do planeamento anual bem como faz um balanço do Plano Estratégico que balizou a intervenção entre 2017 e 2020.

Verificamos que cumprimos a nossa **Missão**: Promovemos a cidadania e a qualidade de vida de 965 pessoas com deficiência e incapacidade e 1461 pessoas em situação de exclusão social, fornecendo 17 serviços de qualidade. Constatamos ainda que os resultados obtidos orientam-se pela nossa **Visão**: Ser reconhecida na comunidade, nomeadamente pelas nossas organizações pares, pelos financiadores e pelo organismo responsável pela gestão do impacto da pandemia - saúde pública, pela qualidade e abrangência dos 17 serviços, que apoiaram 2426 clientes, desde crianças a jovens, adultos e idosos e pela construção da mudança social, evidente na capacidade de inovação e adaptação às circunstâncias excecionais da pandemia.

Os resultados obtidos revelam os valores da organização, evidentes na centração nas Pessoas, que apresentaram uma taxa de satisfação de 91% e nos Resultados convincentes na taxa de execução do Plano de Atividades de 158%. No entanto teremos que corrigir o resultado líquido negativo, para reequilibrar a situação económica da organização. A Inovação foi manifesta na elaboração, implementação e revisão dos Planos de Contingência e Funcionamento que garantiu a segurança e assegurou que as finalidades e objetivos dos serviços eram concretizadas com uma taxa de 93%. A Igualdade esteve no centro de toda a atuação evidenciada nos apoios assegurados, no acompanhamento dos clientes e famílias, no fornecimento de EPI a colaboradores, clientes e materiais informáticos a quem não os possuía, alimentos, materiais técnicos e acompanhamento psicossocial a quem precisava, na garantia de acesso à testagem, vacinação e apoio na saúde, assumindo a organização um papel ativo de mediação com todas as entidades públicas e privadas. A Cooperação foi a base de todos os resultados obtidos e manifestou-se na estreita articulação quer entre entidades públicas e privadas quer com particulares num diálogo contínuo de apoios, troca de informação e orientações, fornecimento de serviços e apoios de mais variada natureza, concretizando a nossa natureza jurídica - Cooperativa de Solidariedade Social. Manifestou-se ainda na responsabilidade, motivação e empenho de todos os colaboradores, cuja implicação extraordinária nestes tempos tão difíceis foi a base do nosso sucesso.

O Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2020 vem comprovar o espírito intrépido e de grande competência da nossa organização bem como a dinâmica e capacidade de encontrar soluções para os problemas ou dificuldades, sempre atentos aos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social.

1.1. ÓRGÃOS SOCIAIS 2021/2024

Assembleia-geral

Presidente: Sr. Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Sr. Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Secretário: Dr.ª Teresa Paula Gaspar Ramos

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: Sr. José Manuel da Bessa Rocha

Segundo Vogal: Sr.ª D. Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

Terceiro Vogal: Dr.ª Helena Maria da Silva Morais de Magalhães

Conselho Fiscal

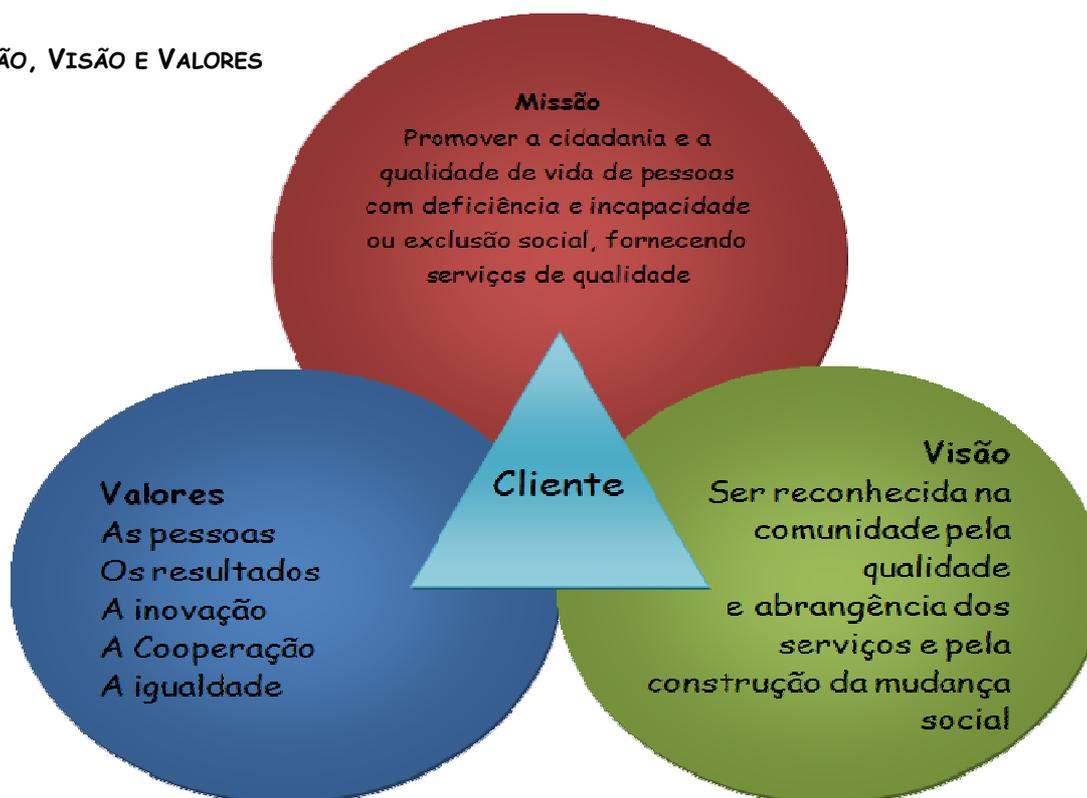
Presidente: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Secretário: Arq. Carlos José Oliveira Moreira

Relator: Arq. João Luís do Couto Castelo

1.2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO

MISSÃO, VISÃO E VALORES



O âmago da Cerciespinho é a sua missão que define toda a atuação e a 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.

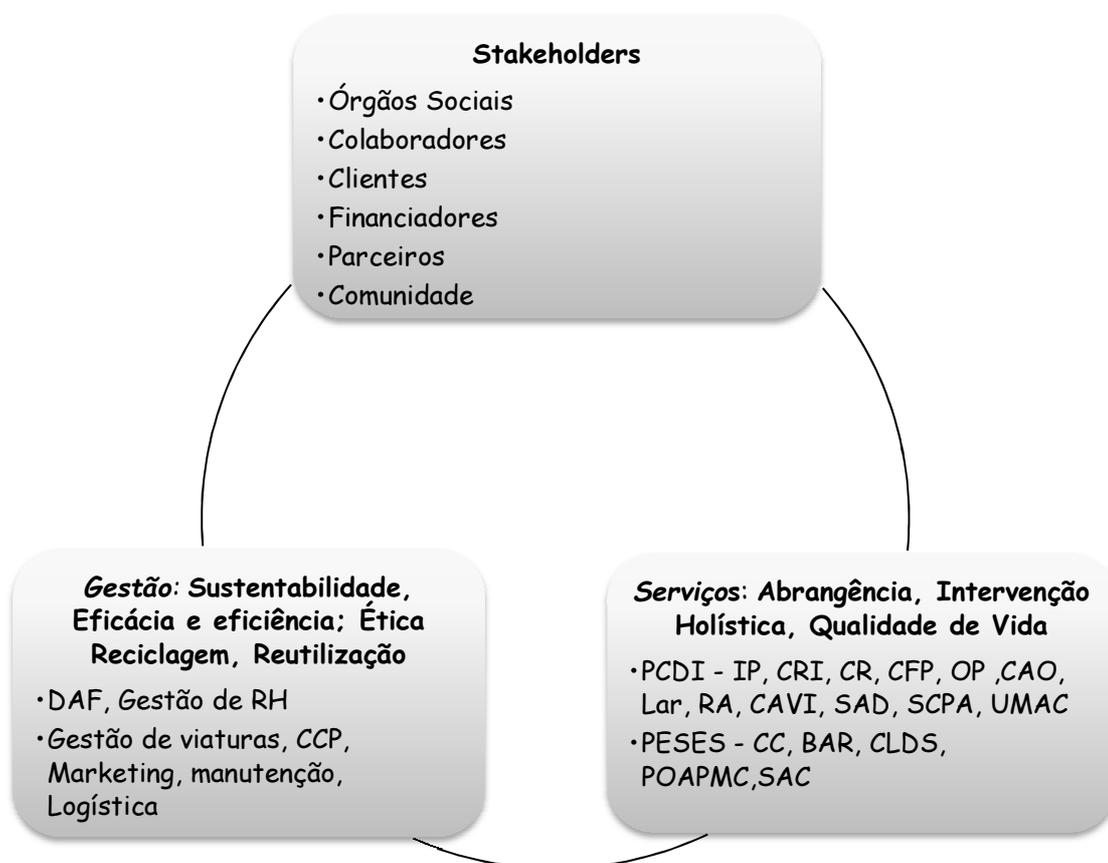
POLÍTICAS

O funcionamento da Cerciespinho rege-se adicionalmente pelas 10 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.



REPRESENTAÇÃO CONCEPTUAL



1.3 LISTA DE SIGLAS

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

1.4 CONTEXTO

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia COVID-19, que teve um impacto excecional no funcionamento da vida de todas as pessoas e igualmente no funcionamento da nossa organização. Os ritmos de funcionamento dos serviços foram afetados pelas novas orientações para as atividades e que incluíram confinamento de março a maio, suspensão de atividades presenciais em alguns serviços, incorporação de tecnologias e sistemas digitais nas práticas diárias e uma centração à volta da saúde e prevenção da infeção.

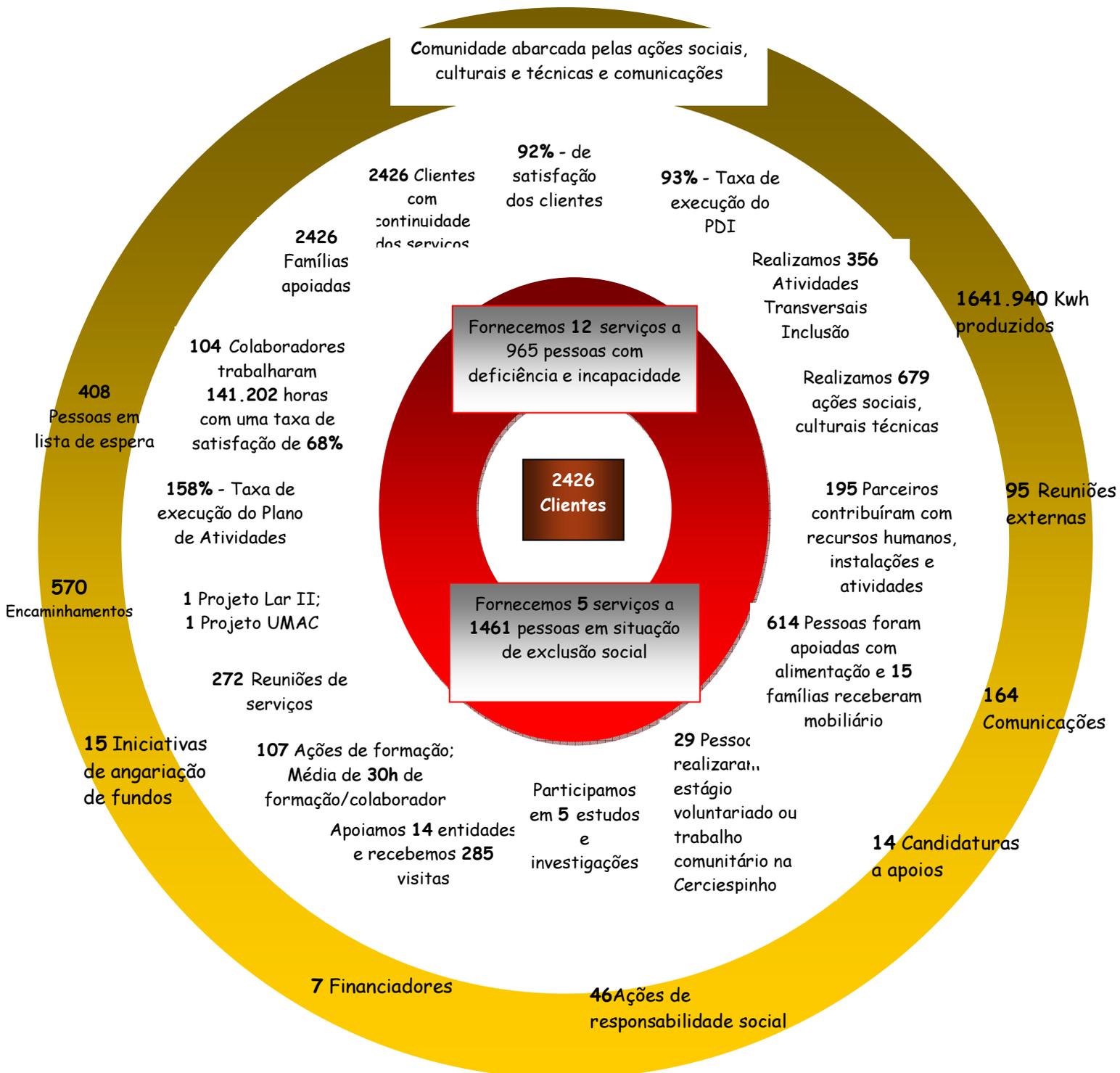
A implementação do plano de atividades e orçamento foi marcada pela incerteza, informação em torrente e a necessidade de adaptar e ajustar a ação a novas diretrizes. Verificamos uma curva de aprendizagem acentuada e um excecional contexto que exigiu a constante capacidade de conceber, implementar, rever e melhorar. Neste sentido, o ano de 2020 apresentou-nos um contexto desafiante mas igualmente capacitante, vertente que irá beneficiar a futura capacidade de flexibilizar modelos e inovar.

Em termos da capacidade de concretização do PE 2017/2020 surgiu uma oportunidade para submeter a candidatura para o Lar II, ao PARES 3.0, em dezembro permitindo responder às ações previstas para a ampliação dos serviços, No entanto, o mainstreaming ao nível da formação profissional, traduziu-se na proposta do IEFP de centrar a oferta formativa no sistema de formação profissional do IEFP, eliminando do sistema potencialmente muitas das organizações atuais, aspeto que terá mais expressão nos próximos anos. Relativamente ao PROCOOP e às candidaturas da ELI Espinho e Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) bem como a revisão do acordo de Centro Comunitário da Ponte de Anta ficaram sem resposta, tendo sido recebidas as decisões de não aprovação já em 2021.

O contexto de 2020 foi desafiante mas também altamente inovador aspetos que irão trazer benefício para os serviços nos próximos anos.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. DESTAQUES



2.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

A - Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores; Taxa 138%

Objetivo A1 - Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços - Taxa 133%

Atividades	Metas	N.º/Taxa
A.1.1. Implementação do Programa de intervenção do CFP	- N.º de Clientes = >2400/2426	101%
A.1.2. Implementação do Programa de intervenção do CAO	- Grau de execução dos objetivos do PDI = 90%/93%	103%
A.1.3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do PDI=80%/92%	115%
A.1.4. Implementação do Programa de intervenção do SAD	- Taxa de reclamações por serviço <2%/0.06%	100%
A.1.5. Implementação do Programa de Intervenção do Lar Residencial	- Taxa de realização do Plano de reuniões da equipa de gestão (18-100%; 18/58	322%
A.1.6. Implementação do Programa de Intervenção da Residência Autónoma		N. A
A.1.7 Implementar a ELI Espinho		
A.1.8. Implementação do Serviço de Cedência de Produtos de Apoio (SCPA)	- Impacto dos programas e serviços na sociedade	
A.1.9. Implementação do Serviço de Banco de Alimentos e de Recursos (BAR)	- Impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida	140%
A.1.10. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção (OP)	- Taxa de integrações socioprofissionais: 10/14	106%
A.1.11. Implementação do Centro de Recursos do IIEFP	Taxa de sucesso escolar: 90/95	
A.1.12. Implementação do Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	- Taxa de transferência para a Sociedade	N.E
A.1.13. Implementação dos Serviços e Atividades Complementares (SAC)		
A.1.14. Implementação da Intervenção Precoce - ELI Feira/Arouca		
A.1.15. Realização de 300 Ações sociais, culturais e técnicas	- N.º de Ações =>600/679	113%
A.1.16. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.	- N.º de participantes - 11.000	107%
A.1.17. Implementar as atividades transversais de inclusão	- Taxa média de satisfação => 85%/91%	356
A.1.18. Implementar colónia de férias para os clientes do CAO/Lar	- N.º ATI realizadas	N.E.
A.1.19. Implementação do POAPMC	- N.º ações por tipologia	548%
A.1.20. Implementação do SAAS	- N.º de clientes que participam: 0	N.A.
	N.º de pessoas POAPMC: 40/241	
A.1.21. Implementação do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI)	- N.º de clientes do CAVI - 30/35	117%
A.1.22. Implementação do projeto CLDS		100%
A.1.23. Implementação do projeto Fidelidade Comunidade UMAC		100%

Este objetivo tem uma taxa de execução de 133%, tendo-se ultrapassado os resultados previstos. Destacamos que estavam previstas 21 atividades não tendo sido realizadas 3 (amarelo) quer por não aprovação SAAS e ELI Espinho quer pela Pandemia (colónia). No entanto foram efetuadas 2 atividades não previstas - CLDS que interveio com 149 idosos e a UMAC com 60 idosos e cuidadores. Globalmente, implementamos 17 serviços para 2426 clientes com uma taxa de satisfação de 91%. Concretizamos 14 integrações no mercado e obtivemos uma taxa de sucesso escolar de 95%. Desenvolvemos 679 ações sociais, culturais e técnicas e 356 atividades transversais de inclusão. Garantimos o funcionamento presencial e online de todos os serviços todo o ano, reformulando as atividades para responder às necessidades dos clientes e famílias, assegurando a qualidade de vida, a saúde, a segurança e o bem-estar psicológico de clientes, colaboradores, famílias e comunidade.

Objetivo A2 - Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento-Taxa 174%		
Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
A.2.1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores e analisar eficácia	- N.º de ações de formação =3/grupo colaboradores; 3*9=27; /107 Impacto nos serviços	394%
A.2.2 - Rever modalidade, periodicidade, impacto e sistema de reconhecimento da avaliação de desempenho	- Taxa de variação da avaliação de desempenho	N.E
A.2.3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST, MAP e manutenção executados	100%
A.2.4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5	N.E
A.2.5. Fomentar a participação e motivação dos colaboradores	- Taxa média de participação dos colaboradores (reuniões, ASCT, ATI, formação) - 85%/95%	112%
	- Taxa de satisfação dos colaboradores = 75%/68%	91%
	Taxa de absentismo dos colaboradores = < 3%/ 7.8%	-260%
A.2.6 Implementar o Plano de Igualdade		E
<p>Este objetivo teve uma taxa de execução de 174% decorrente do impacto da formação interna e externa realizada e da participação dos colaboradores em todos os momentos de formação, disseminação e planeamento. Não foi implementada a avaliação de desempenho nem revisto o sistema de reconhecimento. A taxa de satisfação, de 68%, manteve-se inferior à previsão e a taxa de absentismo foi consideravelmente superior (7.8%), decorrente de várias baixas médicas e do impacto da pandemia patente na assistência à família e quarentenas /isolamentos. Acrescem os 7 acidentes de trabalho que contribuíram para este resultado. Verificamos um elevado nível e participação dos colaboradores na vida da organização e a adequação da formação e disseminação às necessidades sentidas, salientando a participação maciça de colaboradores na formação Gestão emocional, dadas as circunstâncias da Pandemia. Foram atribuídos prémios pela responsabilidade profissional, empenho e dedicação de todos os colaboradores que prestaram serviço em 2020, reveladores do muito bom desempenho e do compromisso com a segurança de todos e com a missão da Cerciespinho. Foi iniciado um projeto em parceria com outras Cercis para elaborar e implementar um plano de Igualdade na organização que visa, também, melhorar a satisfação e motivação dos colaboradores.</p>		
Objetivo A3 - Ampliar a área de intervenção da Cerciespinho através da implementação de novos serviços - Taxa 107%		
Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
A.3.1. Desenvolver um projeto para CAO III	Elaboração do projeto	0%
A.3.2. Concluir a revisão dos modelos teóricos na base dos serviços	Programas de intervenção revistos - 14	107%
<p>Neste objetivo não foi possível desenvolver o projeto para CAO III, a implementar na Escola Anta2, uma vez que o espaço esteve a ser utilizado para receber os alunos da EB/Ji de Guetim, dadas as obras que foram realizadas nesta escola. Posteriormente Anta 2 foi designada como espaço de retaguarda para a Pandemia, para receber pessoas de organizações que tivessem algum surto ou outras sem condições de permanecer na sua habitação. A execução foi somente aferida no âmbito dos 15 programas de intervenção revistos, patentes nos Planos de Contingência e de Funcionamento elaborados e que permitem inovações e novas formas de funcionar de todos os serviços quer em termos presencial e on-line, quer em termos de reconversão da forma de utilizar os espaços, reestruturar as atividades, garantindo a qualidade de vida, o bem-estar, a garantia de segurança e o apoio às necessidades identificadas.</p>		

B - Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos; Taxa de execução: 81%		
Objetivo B1 - Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização - Taxa 92%		
Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
B.1.1. Realizar 10 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas: => 10 iniciativas; 20.000€; 15/48.271€	150%
B.1.2. Obter patrocínios/financiamentos para os investimentos.	- N.º de pedidos = >8/14 - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	175%
B.1.3. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Financeira	
B.1.4. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir os pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso	
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€/ -14.792,88€	- 197%
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	
<p>Este objetivo apresenta uma taxa negativa de execução de 92%, resultante do resultado líquido negativo de -14.792,88€. Este decorre principalmente do aumento de 11,7% com os custos com recursos humanos, dada a necessidade de reforçar as equipas (4 contratos +5 MAREESS), do aumento 23% de custos com a higiene e limpeza, ao que acresce quase 50.000€ de custos com EPI, por causa da pandemia. Acresce a isenção de mensalidades dos clientes dos serviços que confinaram bem como o impacto do aumento do salário mínimo. No entanto foram obtidos muitos apoios de entidades públicas, de empresas e privados em termos de EPI, que permitiu limitar o escalar desta despesa. O ano foi marcado pela suspensão da Campanha Pirlampo e de outras iniciativas que permitiam angariar fundos. Mesmo assim conseguimos obter 48.271 € e recebemos vários donativos de alimentos que permitiu apoiar 614 pessoas, importantes para reduzir o impacto das alterações impostas pela Pandemia. 2020 caracterizou-se pela necessidade de garantir recursos, competências e motivação para fazer face aos riscos de prevenir e trabalhar em COVID, tendo sido necessário fazer várias intervenções nas instalações para cumprir as orientações da DGS - pedilúvios, suportes para álcool gell, Kit desinfeção salas e viaturas, alterações para garantir o distanciamento, entre outros.</p>		
Objetivo B2 - Realizar candidaturas para o financiamento do Lar II e do CAO III - Taxa 100%		
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	100%
<p>Não foi possível desenvolver o processo para o CAO III por causa da utilização da Escola Anta 2 pela Câmara e pela Proteção Civil. Relativamente ao Lar II foi possível aprovar o projeto na ANEPC e conseguimos a aprovação do projeto na Câmara em 5 de janeiro de 2021. Foi submetida a candidatura para o financiamento da construção do Lar II ao PARES 3.0, em dezembro de 2020, com um custo previsível de 801.600€, distribuídos por infraestruturas (668.000€), equipamento (66.800€), projetos (33.400€) e fiscalização (33.400€). O pedido de financiamento prevê um apoio do PARES de 561.120€ e um compromisso da Cerciespinho de 240.480€, tendo sido submetido um pedido de apoio à Câmara Municipal de Espinho de 80.000€, para a componente privada.</p>		

Objetivo B3 - Melhorar as condições de transporte dos clientes e de trabalho dos colaboradores, renovando a frota - Taxa 50%

Adquirir 1 / 2 viaturas	N.º de viaturas adquiridas - CAO - 1 N.º viaturas adquiridas - SAD - 1/UMAC	50%
-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	-----

Relativamente a este objetivo a sua concretização foi de 50%, dado que adquirimos uma viatura, com um apoio da Fidelidade, para o projeto UMAC que ficará para o SAD. No entanto foram doadas 2 viatura - uma carrinha Mercedes de 9 lugares de 1992 e um Opel Corsa de 1996, a primeira alocada ao CFP e o carro ao Lar. Optamos por abater 2 carrinhas (DC de 9 lugares e JF de 2 lugares) que avariaram durante o ano, dado que os custos da reparação e a idade e problemas das carrinhas não justificavam esse investimento.

C - Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras; Comunicação e Marketing social; Taxa de Execução 146%**Objetivo C1 - Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização - Taxa 226%**

Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
C.1.1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI...)	- N.º de reuniões presenciadas => 18/95	528%
C.1.2. Participar em seminários, conferências, encontros, entre outros.	- N.º de comunicações e de participações => 25/33	135%
C.1.3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros => 100/195 - N.º de reuniões com parceiros	195%
C.1.4. Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações: => 350/164	47%

Este objetivo foi largamente ultrapassado, com uma taxa de execução de 226%. Verificamos uma dinâmica significativa de reuniões com a Proteção Civil, Fenacerci, Delegação de saúde, quase todas online, que permitiram acesso a informação, troca de experiências e de estratégias, reflexão sobre a pandemia e formas de implementação das orientações. Estas articulações foram extremamente úteis, permitindo uma capacidade de resposta da organização suportada em conhecimentos e informação trabalhada. O número de comunicações no site e facebook foi muito inferior ao previsto, mas em compensação realizamos milhares de telefonemas e informações enviados aos clientes e famílias para assegurar o acesso à informação e apoiar em múltiplas dimensões. Mantivemos a estratégia de trabalho em rede e em parceria, utilizando os meios telemáticos com principal forma de comunicação.

Objetivo C2 - 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 - Taxa 96%

Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
C.2.1. Realizar ações sociais e técnicas	N.º de ações sociais e técnicas implementadas - 300+300/679	113%
	Taxa de realização de reuniões internas - 100%; 272 reuniões serviços	272%
C.2.2. Implementar novas modalidades de participação Clientes e famílias no planeamento da organização	- N.º de reuniões famílias e colaboradores=> 2/0	0%
	- N.º de sugestões integradas no PAO	0%

Este objetivo tem uma execução próxima do previsto - 96%. No entanto a vertente de ações sociais (37), culturais (16) e técnicas (626) revela o investimento interno na área técnica, nomeadamente em reuniões de planeamento, disseminação de informação quer presenciais quer online mas uma redução da componente externa - ações sociais e culturais - devido à pandemia. É esta que limita a capacidade de assegurar as condições para a participação das famílias e clientes no planeamento, sendo que esta vertente tem taxa de execução de 0%.

Objetivo C3 - Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis na organização e na comunidade - Taxa 115%		
Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
C.3.1. Implementar o Plano de práticas socialmente responsáveis	Listagem de práticas socialmente responsáveis -23 na org; 23 na comunidade	115%
<p>Pese embora as condicionantes da Pandemia implementamos 23 ações de responsabilidade social na organização, nomeadamente várias ações para os RH (prémio, teletrabalho, reforço pessoal, entre outros), para a sustentabilidade ambiental da organização, e relativas à pandemia. Foram implementadas 23 ações de responsabilidade social na comunidade, nomeadamente apoio psicossocial, alimentar, financeiro, projetos ambientais e projetos diversos para apoiar a comunidade.</p>		

D - Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo - Taxa de Execução 267%

Objetivo D1 - Manter e adequar o SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) à norma EQUASS 2018 - Taxa 100%

Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
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	100%
D.1.2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento	100% 100% 100%

O objetivo tem uma execução de 100%, tendo sido cumprido o SGQ - sistema de gestão da qualidade. Destacamos o investimento realizado em termos deste sistema traduzido na elaboração e revisão dos Planos de contingência (5 versões) e dos Planos de contingência e funcionamento (3 versões), estruturantes na capacidade de atuar e funcionar em pandemia.

Objetivo D2 - Aumentar o número e abrangência das publicações no site e no facebook - Taxa 600%

Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º/Taxa
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 - 1/6	600%

Este objetivo foi reestruturado considerando as ações realizadas de melhorias técnicas na área TIC, nomeadamente o sistema de controlo de assiduidade sem toque, teletrabalho/VPN, sistema telefónico, criação e gestão do servidor de teletrabalho e os investimentos em portáteis e câmaras para assegurar as condições de pleno funcionamento da organização e dos serviços em pandemia.

Objetivo D3 - Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras na intervenção em vários serviços - Taxa 100%

D.3.1. Elaborar 6 ações de melhoria; 2 ações de inovação	Taxa de cumprimento das ações 6 Ações melhoria; 2 ações inovação	100%
----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	------

Realizamos 6 ações de melhoria, substituindo uma das previstas por uma nova - planeamento de funcionamento em COVID. Foram cumpridas as 2 ações de inovação - modelos teóricos na base das adaptações do funcionamento para a pandemia - e candidatamo-nos a 14 projetos para complementar a intervenção, promover a sustentabilidade dos serviços e contribuir para a resolução de necessidades dos clientes.

Globalmente, apresentamos uma taxa de execução do Plano de Atividades e Orçamento (PAO) de 158%, ultrapassando largamente os resultados previstos sendo patente que o vetor mais frágil é o

da sustentabilidade uma vez que tivemos o resultado líquido negativo, devido aos constrangimentos impostos pela pandemia COVID-19.

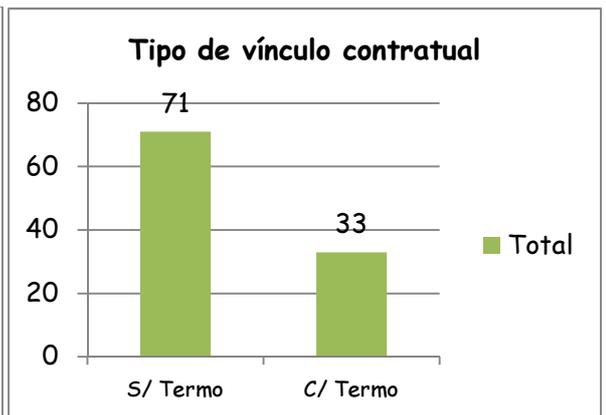
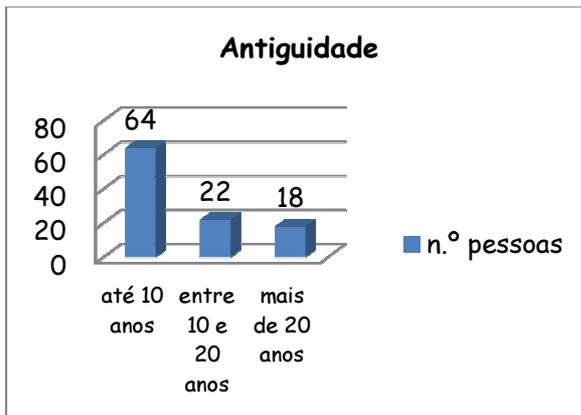
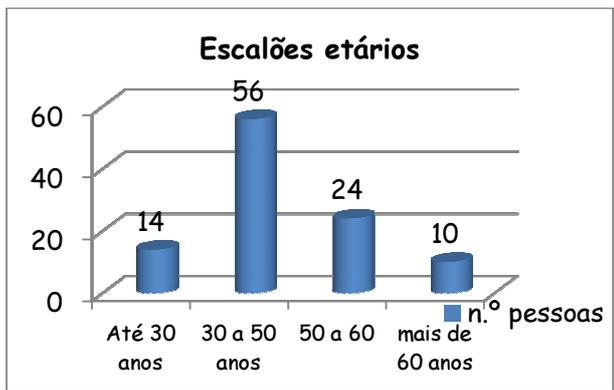
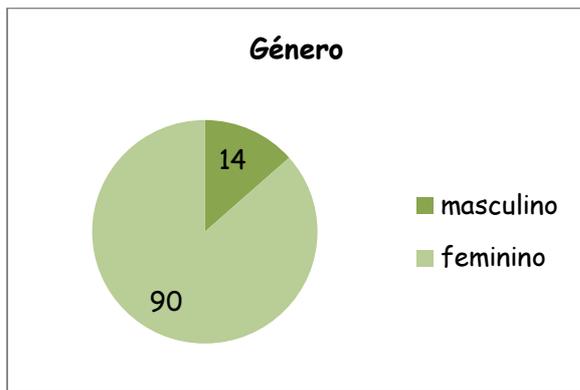


2.3. RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Os recursos humanos são o cerne da nossa organização e revelaram em 2020 todo o resultado do esforço na qualificação, desenvolvimento e participação no planeamento e funcionamento das atividades.

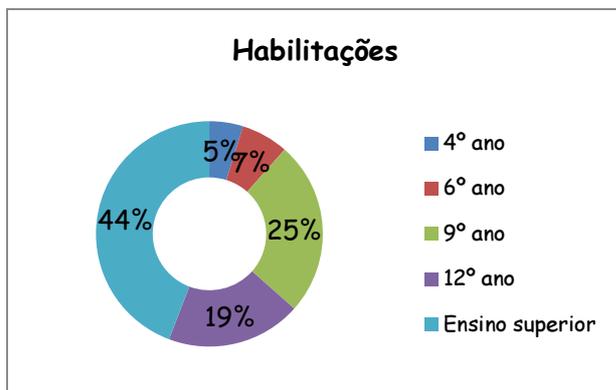
A excepcionalidade das circunstâncias, em 2020, associadas a todos os desafios resultantes da pandemia exigiram um esforço significativo de todos - coordenadores, técnicos, monitores e AAD bem como auxiliares, motoristas, administrativos e outro pessoal - na aprendizagem e aplicação de conhecimentos que assegurassem a prevenção do contágio e o bem-estar de clientes e colaboradores. A curva de aprendizagem foi exponencial, revelando pessoas motivadas, comprometidas e implicadas no processo de funcionamento em segurança dos serviços.

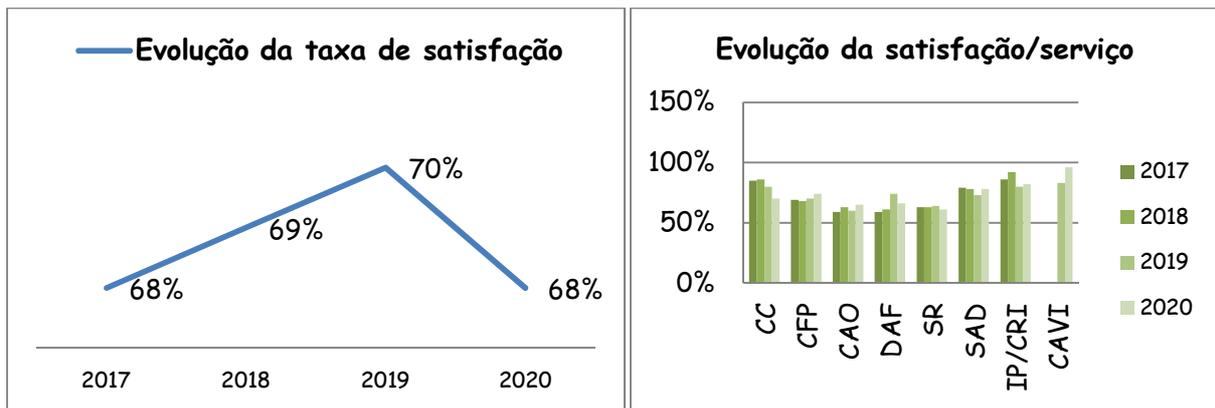
Verificamos um profissionalismo e uma dedicação em todos os 104 colaboradores da organização que garantiram o funcionamento dos serviços e implementaram as novas formas de funcionamento das atividades. Constatamos o medo desta nova realidade mas sempre e em primeiro lugar o cumprimento das responsabilidades e a preocupação com a qualidade do trabalho e dos serviços prestados.



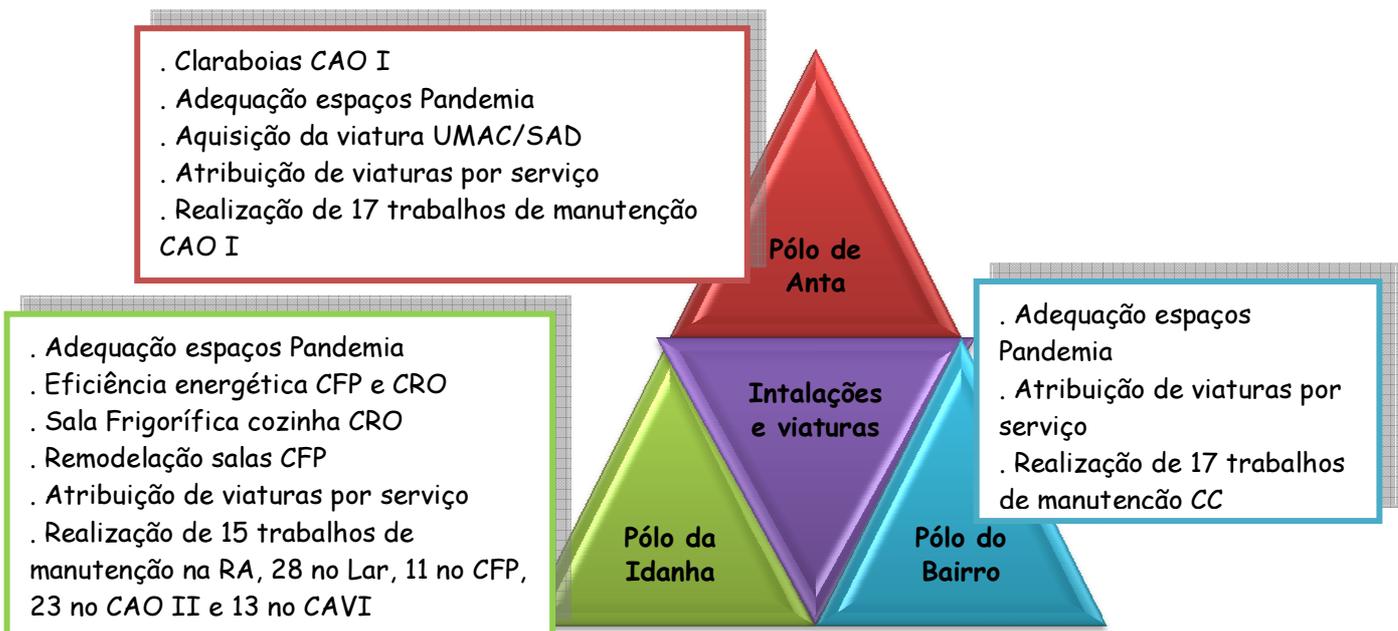
Tivemos cerca de 18 pessoas em teletrabalho e garantimos o funcionamento e acompanhamento devido de todos os clientes e famílias, verificando-se disponibilidade de colaboradores para reforçar os serviços residenciais (11 pessoas entre março e junho), substituir colegas e (re) aprender funções, demonstrando flexibilidade e disponibilidade.

Foram atribuídos prémios monetários aos colaboradores como reconhecimento desta motivação, zelo e profissionalismo, demonstrados ao longo do ano e patentes na qualidade dos serviços prestados na condições mais anormais e estranhas que qualquer um de nós teve que enfrentar.





INTERVENÇÃO NOS RECURSOS FÍSICOS



2.4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

A intervenção holística, integrada e contínua que a Cerciespinho realiza está intrinsecamente associada à capacidade da organização de articular com um conjunto de entidades públicas e privadas e estabelecer um trabalho em rede com muitas destas entidades. Assim, identificamos 7 entidades financiadoras que fornecem financiamento e instalações, articulando, ainda, enquanto parceiros no funcionamento dos 17 serviços que foram implementados em 2020. O desenvolvimento das atividades integrou 195 parceiros, 30 prestadores de serviços, que juntamente com os nossos 104 colaboradores asseguraram a concretização dos serviços junto dos 2426 clientes que receberam múltiplos serviços. A organização devolveu à comunidade apoiando 14 entidades, mantendo atividade económica com 160 fornecedores e assegurando o seu papel social através do fornecimento de bens, ações de sensibilização e participação cívica nos múltiplos âmbitos da sociedade - cultura, educação, serviços sociais, desporto, defesa do ambiente, entre muitos outros.

Os 195 parceiros com os quais articulamos diferenciam-se por integrarem entidades públicas nas mais variadas áreas - saúde, educação, segurança social, autarquias, emprego, justiça, desporto e lazer. Sem uma efetiva articulação bidirecional com estas entidades e organismos públicos não seria possível ao Estado cumprir as suas obrigações e à Cerciespinho obter a informação, financiamento, encaminhamentos e soluções para as mais variadas necessidades dos clientes. Assim, temos instalações cedidas gratuitamente, a utilização gratuita da piscina, convites diversos para a inclusão dos nossos clientes em iniciativas culturais, desportivas e sociais, entre outros. Acrescem as entidades privadas - empresas, federações, IPSS e outras entidades culturais, desportivas e de lazer que fomentam o acesso ao emprego, o fornecimento de bens e serviços, o acesso à cultura, desporto e lazer bem como apoio e donativos essenciais para a sustentabilidade da organização. Temos 27 empresas a facilitar o estágio, 14 a contratar formandos e residentes no Bairro da Ponte de Anta, tratamento dentário gratuito, integração de clientes em atividades socialmente úteis, realização de campanhas, entre outros. Os estagiários e voluntários trazem conhecimentos e especialização para dentro da organização, beneficiando significativamente os clientes e famílias seja através da oferta de atividades de música, da formação aos nossos colaboradores, entre outros. Sem estas entidades uma parte significativa dos resultados não seriam atingidos e os clientes teriam menos apoios, decorrentes das sinergias com os vários parceiros. Mas também essas entidades e os seus membros seriam mais "pobres" e teriam menos informação sobre os direitos e inclusão social das pessoas com deficiência e não conseguiriam contribuir de forma direta para a coesão social. Por fim, salientamos que temos em funcionamento 2 serviços em consórcio, implicando trabalho em rede e a articulação entre entidades para obter resultados. Acrescem os projetos e atividades em parceria que permitiram a realização de formação, atividade e desenvolvimento para clientes, colaboradores e famílias.

2.5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

N.º	AÇÕES DE INOVAÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS
1	Elaboração e desenvolvimento dos modelos teóricos na base dos serviços prestados	Desenvolver o modelo de intervenção nos vários serviços; Reforçar a articulação com entidades para atualizar os programas de intervenção	- Desenvolvimento implementação e revisão do Plano de Contingência - Desenvolvimento implementação e revisão do Plano de Contingência e Funcionamento	- Elaboração e adaptação das orientações da DGS aos serviços da organização; Realização de sessões de disseminação e de formação para a implementação dos planos gerais e de cada serviço; Revisão sucessiva dos planos com contributos dos colaboradores e das disfuncionalidades detetadas;
2	Desenvolvimento de projetos orientados para	Analisar as oportunidades para submissão de	PIES IPSS Turismo de Portugal/CME	Foram elaboradas candidaturas tendo sido implementadas as aprovadas, algumas com

necessidades identificadas e em função de oportunidades de parceria ou financiamento	candidaturas para financiamento de atividades/serviço Analisar e acionar parcerias e atividades em consórcio	Psiquiatria comunitária FESI MAREESS COOP PARE É pra amanhã Projeto RII Pingo Doce, Fidelidade, Caixa Social	continuidade permitindo manter serviços ou melhorar condições de eficiência energética. Obtivemos recursos financeiros, materiais e conhecimentos.
--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

N.º	AÇÕES DE MELHORIA	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS
1	Implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade	Cumprir as propostas de melhoria da auditoria de 2015; Reflexão sobre o EQUASS 2018	Reuniões de coordenadores Reuniões de técnicos Reuniões de serviços	Foram desenvolvidos documentos de análise dos resultados dos serviços com base nos direitos dos clientes. Foram elaborados documentos de planeamento do funcionamento em COVID-19 e orientações técnicas para garantir a segurança.
2	Elaboração e implementação do plano de Higiene, segurança e Saúde no Trabalho	Cumprir a legislação Assegurar as condições adequadas para clientes e colaboradores para a realização de atividades	Elaboração do relatório de HST, avaliação de riscos e implementação das medidas; Realização das consultas de medicina de trabalho	Foram implementadas medidas exequíveis; Foram realizadas as visitas e consultas legalmente obrigatórias. Foi realizada formação alargada a todos os colaboradores sobre riscos profissionais e prevenção.
3	Implementação do Plano de Manutenção	Realizar a manutenção preventiva e recuperativa das instalações e equipamentos	Manutenção do edificado; Manutenção dos equipamentos	Realizaram-se 114 manutenções em vários edifícios Ao nível dos equipamentos foram reparados e substituídos os equipamentos necessários ao funcionamento dos serviços.
4	Implementação de planos de Cidadania e de Responsabilidade e Social	Dar visibilidade e criar um grupo regular de atividades de responsabilidade social	Ações de responsabilidade social na organização e na comunidade	Foram realizadas 46 ações de responsabilidade social na organização e na comunidade.
5	Gestão dos Recursos Humanos e impacto da formação e da avaliação de desempenho	Analisar e atuar preventivamente relativamente ao impacto da pandemia	Plano de reforço e de substituições dos colaboradores; Sistema de prémios financeiros como reconhecimento dos colaboradores	O Objetivo foi ajustado para responder aos desafios da pandemia. Definiu-se e implementou-se um plano de reforço, rotatividade e de substituições dos colaboradores; Implementou-se um sistema de prémios financeiros como reconhecimento dos colaboradores
6	Plano de contingência e de funcionamento	Adaptar as orientações da DGS, Saúde pública e financiadores	Elaboração do Plano de contingência e 5 revisões; Elaboração do Plano de Contingência e de Funcionamento e 3 revisões	Foi executado a ação, de forma continuada. Foram elaborados, disseminados e revisto 8 documentos. Verificamos um nível de ajuste e resposta às circunstâncias muito elevado e alargado, contando com a participação de todos.

2.6. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

A Cerciespinho é uma Cooperativa de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e uma Entidade de Utilidade Pública cuja atuação na área dos serviços sociais se pauta pelos princípios da solidariedade e responsabilidade social. O impacto dos nossos serviços na sociedade pode ser analisado em 4 níveis fundamentais:

2.6.1. Impacto da Pandemia COVID-19 na organização

A pandemia COVID-19 teve profundas implicações nos modos de conceber, organizar, realizar e avaliar as atividades da organização. Teve igualmente uma manifestação excecional no modo de funcionamento da vida das pessoas e fez nascer novas necessidades na comunidade. O ano de 2020 marcou-se pelos ritmos da infeção, exigindo alterações nos sistemas de funcionamento da sociedade e nas rotinas diárias. Assim, todos os serviços da organização foram condicionados pelas novas prioridades e tivemos que desenvolver novos modelos de funcionamento para nos ajustarmos à situação.

Em março foi elaborado o Plano de contingência, disseminado internamente a todos os colaboradores e divulgada informação a todas as famílias e clientes. Foram verificadas e implementadas as condições para assegurar os serviços, alguns suspensos devido ao confinamento e outros em funcionamento. Todos asseguraram o devido acompanhamento, mesmo que á distância dos clientes e famílias numa época de excecional incerteza. Foram definidos e implementados sistemas de apoio e de realização de atividades que incluíram a distribuição de alimentação, de materiais e principalmente os contatos telefónicos e o fornecimento de informação. Nesta fase iniciou-se um sistema intenso de troca de informação com entidades na área da saúde, da segurança social, da proteção civil e com a nossa Federação, que permitiu a elaboração de sistemas de apoio à comunidade mas igualmente de sistemas de segurança e prevenção dos riscos associados à COVID-19. Os Planos de Contingência tiveram 5 versões, melhorando-se a resposta relativamente à segurança mas igualmente relativamente ao bem-estar psicológico e emocional dos clientes, famílias e da comunidade em geral. Evoluímos para o Plano de Contingência e Funcionamento, que respondesse às múltiplas alterações na forma de funcionamento dos serviços e que garantisse os objetivos e as finalidades dos serviços e a missão da organização.

Recebemos uma torrente de informação ao longo de meses patente nas 48 informações da Segurança Social e nos 401 emails recebidos, nos 97 emails trocados com a Delegação de Saúde pública, nas centenas de declarações de circulação e dezenas de pedidos de autorização de circulação, decorrente da Cerca Sanitária em Ovar. Assistimos a dezenas de tertúlias, conferências e webinars por forma a acedermos a informação, trocarmos experiências e soluções e implementarmos sistemas de funcionamento que respondessem às questões de prevenção e segurança mas igualmente que privilegiassem os direitos dos nossos clientes.

Realizamos 41 reestruturações nos serviços da organização, efetuamos 5223 contatos com clientes e famílias, elaboramos e disponibilizamos 42 manuais de atividades para garantir a intervenção, mesmo que à distância. Apoiamos 485 pessoas com alimentação, durante o confinamento e nos períodos de maior risco. Elaboramos e divulgamos mais de 200 orientações que assegurassem a implementação das orientações da DGS bem como fornecessem informação e pistas para o bem-estar de todos.

Realizamos intervenções nas instalações e nos serviços - circuitos, colocação de materiais de desinfecção (Kit sala e Kit viaturas), EPI para colaboradores e clientes, alteração do mobiliários, separação do funcionamento dos serviços para reduzir contatos (o CAO passa a ter 3 grupos - CAO I, CAO II e CAO II lar); identificamos e equipamos salas de casos suspeitos, espaços para clientes em quarentena no lar e para o funcionamento do Lar com clientes positivos. Estas alterações implicaram 4 modelos distintos de funcionamento dos serviços residenciais e a utilização de 3 quartos duplos para as quarentenas regulares de clientes após consulta ou emergência hospitalar, implicando que quartos individuais passaram a duplos e duplos a triplo para desocupar 6 camas. Passamos todos a assegurar a desinfecção da sanita após utilização e da nossa sala. Passamos a medir todos os dias a temperatura, registar, desinfetar calçado, desinfetar as mãos e a usar máscara, batas, e o resto da parafernália das EPI em função das atividades e do risco.

Tivemos que atuar e melhorar os sistemas implementados no seguimento dos surtos internos que implicaram 3 clientes positivos e 54 em quarentena e 7 colaboradores positivos e 13 em quarentena. Tivemos que nos ajustar aos surtos externos que se traduziram em 23 clientes positivos e 35 em quarentena e 3 colaboradores positivos e 10 em quarentena. Esta foi a marca da pandemia, que implicou o reforço dos recursos humanos, nomeadamente na limpeza (foram contratadas no final do confinamento 4 pessoas e solicitamos ao IEF, através do MAREESS 5 pessoas a partir de novembro), a rotatividade de colaboradores entre serviços para reforçar e para colmatar as falhas decorrentes de quarentena, isolamento ou assistência à família (de março a maio os serviços residenciais são reforçados com 11 colaboradores, por exemplo), a implementação de flexibilidade nos horários e nas folgas para garantir o descanso necessário e a capacidade de manterem os serviços em funcionamento com qualidade. Tivemos 18 pessoas em teletrabalho, permitindo que quarentenas fossem períodos de trabalho, reduzindo a presença de pessoas nos edifícios para evitar o risco de transmissão da infeção.

Foram implementadas 6 grandes ações tecnológicas para suportar as alterações e criar condições adequadas para o teletrabalho e as modalidades digitais de reuniões. Foi alterado o sistema de controlo da assiduidade para evitar o toque, criado um servidor para teletrabalho, ativada a VPN para garantir condições de acesso em casa a documentos e ficheiros dos computadores de trabalho, com segurança. Foram adquiridos 6 portáteis e 12 câmaras, criada uma plataforma de videoconferência e um sistema telefónico que permitia aos colaboradores em teletrabalho fazerem telefonemas de

acompanhamento às famílias e de articulação com financiadores e parceiros ou com colegas de trabalho como se estivessem na sua sala de trabalho a utilizar o telefone da organização.

Foram realizadas 58 reuniões de coordenadores e com serviços e 272 reuniões com os colaboradores dos vários serviços. Realizaram-se e frequentamos 107 ações de formação para capacitarmos os colaboradores mas igualmente para disseminarmos informação e promovermos o bem-estar dos colaboradores, nomeadamente a ação de gestão emocional. Foram implementados sistemas de descanso e atribuídos prémios aos colaboradores que prestaram serviço em 2020, como reconhecimento da curva exponencial de aprendizagem patente no desempenho evidenciado durante o ano e na responsabilidade profissional demonstrada.

Recebemos reconhecimento da Saúde Pública, parceiro com uma relação estreita durante 2020, pela iniciativa e antecipação de riscos e implementação de sistemas de prevenção com elevados níveis de eficácia. Fomos inspecionados por este organismo e pela segurança social e verificamos a adequação do sistema implementado, permitindo mesmo assim, introduzir melhorias e alterar procedimentos.

Em 2020 a Cerciespinho produziu bens públicos tais como saúde, coesão territorial e coesão social através dos serviços que funcionaram ininterruptamente, mesmo que à distância, para assegurar a vida e saúde de clientes e colaboradores, melhorar as condições de funcionamento e apoiar com informação e emocionalmente as famílias dos clientes e dos colaboradores. Promovemos emprego a 104 colaboradores internos e a 30 prestadores de serviço. Asseguramos apoio social, emocional, alimentar e técnico aos clientes e suas famílias e às comunidades que abrangemos - Espinho, Feira, Gaia e Ovar. Produzimos estes bens públicos com o apoio de 195 parceiros, entidades públicas e privada, assim como com particulares que nos forneceram EPI, alimentos, materiais e donativos bem como informação, sugestões, pedidos de apoio, entre outros. Assumimos a nossa missão na procura contínua de fornecer os serviços, adaptando as condições do seu funcionamento mas principalmente de não descurarmos os direitos dos clientes e colaboradores: à vida, à saúde, à segurança, à habitação, à educação, à formação, à participação, à cultura e lazer, ao emprego, entre outros, sentindo a todo o momento que a felicidade e alegria dos nossos clientes e dos nossos colaboradores são bens essenciais, para os quais todo este esforço de melhoria e adaptação à Pandemia valeu a pena e é a nossa responsabilidade.

2.6.2. Impacto na qualidade de vida dos clientes

Ao nível do desempenho em termos de qualidade de vida dos clientes verificamos uma taxa de transferência de 95% para os clientes, do nosso financiamento, ou seja a Cerciespinho recebeu 2.200.101€ e transferiu 2.093.536€ diretamente para os clientes, na forma de serviços, atividades, materiais e infraestruturas onde se realizam as atividades.

Destacamos, o impacto que estes clientes obtiveram nas várias dimensões da qualidade de vida, nomeadamente ao nível do desenvolvimento pessoal, considerando a qualidade das relações interpessoais proporcionadas a crianças, jovens adultos e idosos nos 17 serviços, nas 356 ATI e 679 ASCT, promotoras de múltiplas relações em contextos internos e externos. Acrescem a participação e escolha oferecidas, promotoras de autodeterminação. Ao nível do bem-estar destacamos o apoio psicológico e psicossocial, as relações afetivas construídas que integram a dimensão afetiva, salientando-se as múltiplas intervenções ao nível da saúde e da segurança no nível físico. No âmbito material, o apoio na obtenção de prestações sociais acrescido dos apoios de alimentação, roupa, mobiliário, demonstram a nossa capacidade de impactar a qualidade de vida dos clientes e famílias. Ao nível da inclusão social fornecemos educação e formação a 204 clientes, trabalho a 14 pessoas, habitação a 28, proteção social a mais de 2400, não esquecendo a proteção da saúde, principal foco deste ano.

2.6.3. Impacto na sociedade

O impacto na Sociedade está patente nas pessoas e entidades abarcadas pela intervenção da Cerciespinho traduzidas em serviços prestados a 2426 clientes, ações sociais, culturais e técnicas, os 134 colaboradores e prestadores de serviço, os 195 parceiros e 160 fornecedores.

A este nível apresentamos uma análise da transferência para a sociedade das verbas de financiamento recebidas. Neste caso, os produtos desta transferência são para os colaboradores e estado sendo que dos 2.214.894,75€ de gastos em 2020, 50% foi entregue aos colaboradores (remunerações, indemnizações) acrescido de custos com seguro acidentes de trabalho, fardamento, compensação de deslocações, medicina do trabalho e 23% ao Estado (taxa social única e fundos). Acresce a transferência de 95% para os clientes. Desta forma, a verba recebida do estado e de particulares e empresas é devolvida à comunidade na forma de vencimento, pagamentos e impostos, salientando-se que o resultado líquido negativo de 14.793€ é reintegrado na Cerciespinho.

2.6.4. Responsabilidade e justiça social

Ao nível da responsabilidade e justiça social a realização de 46 ações de responsabilidade social evidenciam o impacto da organização na sociedade. Assim, identificamos 23 ações de responsabilidade social na organização que asseguram a divulgação de informação sobre os nossos serviços e a sensibilização do público em geral para os direitos e necessidades das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social. Acrescem as múltiplas iniciativas de angariação de fundos, que conjuntamente com uma gestão cuidadosa do financiamento obtido, asseguram s mais de 11% de receitas necessárias para garantir o orçamento necessário para fazer face às despesas de

funcionamento dos serviços. Por fim, temos ações de complementaridade e ampliação dos serviços que garantem resposta às necessidades identificadas nos nossos clientes, famílias e outras pessoas da comunidade. As 23 ações de responsabilidade social na comunidade revelam o papel da organização aos níveis solidário, ecológico, económico e técnico, representando múltiplos contributos para outras entidades e em última instância para os cidadãos. As ações de responsabilidade social representam o nosso contributo para a promoção da justiça e coesão social quer para os nossos clientes quer para outros cidadãos que necessitam de apoios específicos, assegurando as atividades e recursos mas igualmente alertando as consciências para as necessidades e direitos de todos.

Em suma, a existência e funcionamento, com qualidade, da Cerciespinho asseguram os serviços essenciais para a comunidade e o modelo de trabalho em rede permite aumentar as sinergias. A abrangência e o modelo holístico de intervenção está patente nos 17 serviços enquadraram 2426 clientes, que incluiu também 60 idosos e cuidadores, através de 3 polos de funcionamento, 104 colaboradores internos e 30 prestadores de serviços, 195 parceiros, cerca de 160 fornecedores, respondendo às exigências de 7 financiadores diferentes.

2.7. MELHORIA CONTÍNUA

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

Ao nível da análise diacrónica, selecionamos um conjunto de indicadores que revelam a amplitude dos resultados obtidos e permitem uma apreciação global e da tendência, em função das condicionantes que afetaram a sua realização. O quadro que se segue apresenta os indicadores centrais dos resultados dos serviços com os clientes e da gestão, para a comparação dos últimos 4 anos.

INDICADORES	2017	2018	2019	2020
N.º clientes	2591	2856	2426	2426
N.º de serviços/serviços	17	16	15	17
Taxa de execução dos objetivos PDI	88%	89%	93%	93%
Taxa de satisfação dos clientes	94%	93%	91%	92%
N.º ATI	444	388	370	356
N.º ASCT	277	681	1080	679
Taxa de execução dos objetivos do PAO	121%	105%	122%	158%

Taxa de satisfação dos colaboradores	68%	69%	70%	68%
Total de gastos	1.762.059,33€	1.855.314,48€	2.128.476,31€	2.214.894,75€
Total de rendimentos	1.762.181,37€	1.888.154,16€	2.107.058,61€	2.200.101,87€
Resultado Líquido	122,04€	32.839,68€	-21.417,70€	-14.792,88€
Meios financeiros líquidos	364.340,62€	445.275,38€	369.559,63€	281.957,76€
Peso dos subsídios públicos no financiamento	84%	83.8%	86.3%	89%

Globalmente, verificamos estabilidade nos indicadores verificando-se um excelente resultado em termos do impacto dos serviços fornecidos e da satisfação dos clientes bem como no constante ultrapassar dos objetivos previsto em plano. Verificamos, no entanto, resultados líquidos que são negativos nos últimos 2 anos, aspeto que se previa contrariar em 2020 e que não foi possível dado a pandemia. Este é uma das áreas a desenvolver estratégias de melhoria. Acresce a atenção que temos que dar aos meios financeiros, indispensáveis para a concretização do projeto Lar II.

3. RELATÓRIO DE CONTAS

3.1. BALANÇO

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL			
BALANÇO EM: 31 de dezembro de 2020			
		NIF	500638870
		Moeda	Euro (€)
RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2020	31-12-2019
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	4	1.749.405,81	1.774.327,60
Investimentos financeiros	11	8.573,15	5.388,51
Outros créditos e ativos não correntes		6.823,80	6.823,80
		1.764.802,76	1.786.539,91
Ativo Corrente			
Inventários	7	5.386,89	4.849,93
Créditos a receber	11	16.855,07	18.889,10
Estado e outros entes públicos	15	3.437,75	5.904,62
Fundadores/benem./ patrocín./doadores/assoc./membros	11	72,00	289,00
Diferimentos		2.836,97	1.863,50
Outros ativos correntes	11	146.872,18	26.058,55
Caixa e depósitos bancários	14	281.957,76	369.559,63
		457.418,62	427.414,33
TOTAL DO ATIVO		2.222.221,38	2.213.954,24
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais			
Fundos		10.780,00	10.660,00
Reservas		1.071.444,70	1.071.444,70
Resultados transitados		35.276,40	56.694,10
Ajustamentos / outras variações nos fundos patrimoniais		557.134,13	562.325,66
Resultado líquido do período		-14.792,88	-21.417,70
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS		1.659.842,35	1.679.706,76
Passivo			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos	6	278.780,94	304.249,83
		278.780,94	304.249,83
Passivo corrente			
Fornecedores	11	30.050,31	22.061,27
Estado e outros entes públicos	15	48.942,05	42.356,92
Diferimentos		11.031,00	0,00
Outros passivos correntes	11	193.574,73	165.579,46
		283.598,09	229.997,65
TOTAL DO PASSIVO		562.379,03	534.247,48
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E DO PASSIVO		2.222.221,38	2.213.954,24

3.2. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZAS

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL			
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS		NIF	500638870
PERÍODO FINDO EM : 31 de dezembro de 2020		Moeda	Euro (€)
RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2020	31-12-2019
Vendas e serviços prestados	8	167.557,26	174.877,77
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1.963.198,80	1.817.473,08
Variações nos inventários da produção		-532,00	293,50
Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas	7	-25.511,30	-29.210,87
Fornecimentos e serviços externos	8	-408.981,34	-401.420,69
Gastos com o pessoal	12	-1.605.839,37	-1.438.000,09
Aumentos/reduções de justo valor	11	5,76	36,14
Outros rendimentos	15	69.661,76	114.223,42
Outros gastos	15	-104.201,47	-155.596,24
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		55.358,10	82.676,02
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4,5	-66.074,97	-99.283,63
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-10.716,87	-16.607,61
Juros e rendimentos similares obtidos	14	210,29	154,70
Juros e gastos similares suportados	6	-4.286,30	-4.964,79
Resultado antes de impostos		-14.792,88	-21.417,70
Imposto sobre o rendimento do período	15	0,00	0,00
Resultado líquido do período		-14.792,88	-21.417,70

3.3. DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL
 DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA NIF 500638870
 Moeda Euro (€)
 PERÍODO FINDO EM: 31 de dezembro de 2020

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2020	31-12-2019
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes e utentes		162.364,37	173.972,96
Pagamentos de bolsas		-98.850,31	-68.381,33
Pagamentos a fornecedores		-347.778,17	-351.386,77
Pagamentos ao pessoal		-1.062.705,15	-972.965,56
Caixa gerada pelas operações		-1.346.969,26	-1.218.760,70
Outros recebimentos/pagamentos		1.312.895,81	1.231.445,24
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		-34.073,45	12.684,54
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamentos respeitantes a:		-44.930,33	-65.910,60
Ativos fixos tangíveis	4	-41.472,68	-63.617,05
Investimentos financeiros	11	-3.457,65	-2.293,55
Recebimentos provenientes de:		21.037,10	16.460,73
Investimentos financeiros	11	341,64	1.269,89
Subsídios ao investimento	10	20.556,28	15.000,00
Juros e rendimentos similares	14	139,18	190,84
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		-23.893,23	-49.449,87
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos provenientes de:		120,00	45,00
Realização de fundos		120,00	45,00
Pagamentos respeitantes a:		-29.755,19	-38.995,42
Financiamentos obtidos	6	-25.468,89	-34.030,63
Juros e gastos similares	6	-4.286,30	-4.964,79
Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)		-29.635,19	-38.950,42
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	14	-87.601,87	-75.715,75
Efeito das diferenças de câmbio		0,00	0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período		369.559,63	445.275,38
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14	281.957,76	369.559,63

3.4. DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS

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

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO: 2019

Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUIDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE								Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N-1	1	10.615,00	0,00	1.038.605,02	56.694,10	0,00	592.615,54	32.839,68	1.731.369,34	0,00	1.731.369,34
ALTERAÇÕES NO PERÍODO											
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.				32.839,68			-30.289,88	-32.839,68	-30.289,88		-30.289,88
	2	0,00	0,00	32.839,68	0,00	0,00	-30.289,88	-32.839,68	-30.289,88	0,00	-30.289,88
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3							-21.417,70	-21.417,70		-21.417,70
RESULTADO INTEGRAL	4 = 2+3							-54.257,38	-51.707,58		-51.707,58
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO											
Fundos		45,00							45,00		45,00
	5	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	45,00	0,00	45,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N-1	6 = 1+2+3+5	10.660,00	0,00	1.071.444,70	56.694,10	0,00	562.325,66	-21.417,70	1.679.706,76	0,00	1.679.706,76

DESCRIÇÃO	No tas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUIDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE								Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N	6	10.660,00	0,00	1.071.444,70	56.694,10	0,00	562.325,66	-21.417,70	1.679.706,76	0,00	1.679.706,76
ALTERAÇÕES NO PERÍODO											
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.					-21.417,70		-5.191,53	21.417,70	-5.191,53		-5.191,53
	7	0,00	0,00	0,00	-	0,00	-5.191,53	21.417,70	-5.191,53	0,00	-5.191,53
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8							-14.792,88	-14.792,88		-14.792,88
RESULTADO INTEGRAL	9 = 7+8							6.624,82	-19.984,41		-19.984,41
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO											
Fundos		120,00							120,00		120,00
	10	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00	0,00	120,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N	6+7+8+10	10.780,00	0,00	1.071.444,70	35.276,40	0,00	557.134,13	-14.792,88	1.659.842,35	0,00	1.659.842,35

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

O quadro-resumo seguinte mostra o desempenho dos vários serviços/projetos em execução durante no ano 2020:

Resultados por Serviço

RESPOSTAS	PERÍODO EXECUÇÃO	FINANCIAMENTO PÚBLICO	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO
CAO I	jan - dez	557,81/cliente/mês	233.006,21	254.052,30	21.046,09
CAO II	jan - dez	557,81/cliente/mês	181.418,04	215.711,35	34.293,31
Apoio Domiciliário	jan - dez	426,98/cliente/mês	194.240,17	207.928,80	13.688,63
Centro Comunitário	jan - dez	9.552,27/mês	125.510,04	114.627,24	-10.882,80
Lar Residencial	jan - dez	1.100,18/cliente/mês	418.749,40	376.497,48	-42.251,92
Residência Autónoma	jan - dez	1.204,96/cliente/mês	90.225,19	84.694,17	-5.531,02
Intervenção Precoce	jan - dez	9.191,91/mês	105.628,54	110.303,88	4.675,34
C.Rec. para a Inclusão	jan - dez	35.155,00	34.916,04	35.155,00	238,96
POAPMC	jan - dez	911,23	1.165,09	911,23	-253,86
CAVI	jan - dez	210.735,71	210.747,21	210.735,71	-11,50
Formação Profissional	jan - dez	433.214,24	437.586,26	433.648,24	-3.938,02
CLDS	fev - dez	22.781,64	24.258,18	22.781,64	-1.476,54
Centro de Recursos	jan - dez	13.724,78	13.724,78	13.724,78	0,00
Estágios Profissionais	jan - jun	4.559,94	6.221,73	4.559,94	-1.661,79
Proj.Fidelidade-Umac	jun - dez	0,00	21.904,03	17.019,00	-4.885,03
Mareess	nov-dez	6.231,10	7.191,11	6.231,10	-960,01
Serv.Complementares	jan - dez	0,00	1.113,07	5.545,36	4.432,29
Out. Gastos e Rend.	jan - dez	33.000,00	103.003,36	85.764,36	-17.239,00
Resultados Financeiros	jan - dez	0,00	4.286,30	210,29	-4.076,01
TOTAL			2.214.894,75	2.200.101,87	-14.792,88

O orçamento para 2020 contemplava um total de rendimentos de 2.552.899,04 euros e um total de gastos de 2.545.389,68 euros, prevendo assim um resultado líquido positivo de 7.509,36 euros. A execução orçamental traduziu-se num total de rendimentos de 2.200.101,87 euros e um total de gastos de 2.214.894,75 euros, o que fez um resultado líquido negativo de -14.792,88 euros.

Resultado Líquido

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO APROVADO EM ASSEMBLEIA	2.545.389,68	2.552.899,04	7.509,36
ORÇAMENTO EM VIGOR NO ANO	2.750.939,45	2.758.903,94	7.964,49
EXECUÇÃO	2.214.894,75	2.200.101,87	-14.792,88
% EXECUÇÃO	80,5%	79,7%	

Variação de Gastos e Rendimentos 2019/2020

	2020	2019	peso percentual 2020	valor da variação 19/20
Custo inventários vendidos e mat.cons.	25.511,30	29.210,87	1,15%	-3.699,57
Fornecimento e serviços externos	408.981,34	401.420,69	18,47%	7.560,65
Gastos com o pessoal	1.605.839,37	1.438.000,09	72,50%	167.839,28
Gastos de depreciação e amortização	66.074,97	99.283,63	2,98%	-33.208,66
Outros gastos	104.201,47	155.596,24	4,70%	-51.394,77
Gastos de financiamento	4.286,30	4.964,79	0,19%	-678,49
total	2.214.894,75	2.128.476,31	100,00%	86.418,44
Vendas e Prestações de serviços	167.557,26	174.877,77	7,62%	-7.320,51
Variações nos inventários da produção	-532,00	293,50	-0,02%	-825,50
Subsídios, doações e legados à exploração	1.963.198,80	1.817.473,08	89,23%	145.725,72
Ganhos por aumentos de justo valor	5,76	36,14	0,00%	-30,38
Outros rendimentos	69.661,76	114.223,42	3,17%	-44.561,66
Juros, divid. e out.rendimentos similares	210,29	154,70	0,01%	55,59
total	2.200.101,87	2.107.058,61	100,00%	93.043,26
Resultado Líquido	-14.792,88	-21.417,70		6.624,82

Destaque nos Gastos e Rendimentos:

O ano 2020 destacou-se por ser um ano anómalo, em que houve diversos serviços com atividade suspensa, parte do ano, ou com atividade muito reduzida, motivada pela pandemia e o consequente confinamento.

Esta situação gerou alterações na estrutura económico-financeira da organização. A execução orçamental dos vários serviços sofreu variações. Nalguns casos foram ultrapassados valores orçamentados com itens de despesa que não se previa ter ou não serem tão elevados, por outro lado, a suspensão de atividade conduziu ao menor grau de execução dos vários serviços afetados e que conduziu a uma percentagem de 80,5% de execução orçamental nos gastos e 79,7% nos rendimentos.

Verifica-se pelo quadro acima que, no ano 2020, houve um aumento nos gastos de 86 mil euros (+4%).

O investimento em equipamentos e artigos de limpeza, adaptação de espaços de atendimento e trabalho, o teletrabalho, os gastos com bens de proteção e prevenção da COVID-19 atingiram um patamar nunca antes visto. Ao mesmo tempo, cresceu a necessidade de mais contratações de pessoal, por forma a permitir o funcionamento dos serviços e o assegurar do cumprimento de todas as normas de segurança que foram impostas.

Destacam-se os "Gastos com Pessoal", com um aumento na ordem dos 168 mil euros (+11,7% que em 2019). Representou 72,5% do total de gastos da organização. A atualização do salário mínimo, em janeiro, acrescida de um aumento salarial em julho, afeta grandemente a estrutura económica de alguns serviços, uma vez que estas atualizações salariais não são acompanhadas pelo respetivo aumento das participações da segurança social na mesma proporção.

"Outros Gastos" teve uma variação de menos 51 mil euros (-33%), grande parte devido aos efeitos da pandemia nomeadamente pelo confinamento e suspensão de atividades. As mesmas razões explicam o decréscimo que se verifica em "Outros Rendimentos" de 44500 euros (-39%).

Os rendimentos tiveram um incremento de 93 mil euros (+4,4%).

Verificou-se um menor fluxo financeiro nas receitas próprias, como donativos, coimas judiciais, campanhas, quotizações de associados, consignação de irs/iva, alugueres de equipamento e mensalidades. Isto traduziu-se num aumento do peso do financiamento público que subiu para 89,2%.

A quase total dependência dos subsídios é motivo de atenção e supervisão, uma vez que as receitas geradas pela organização são essenciais para garantir algum equilíbrio económico-financeiro nos serviços e são também geradoras de poupança para futuros investimentos. Note-se que esta tendência tem vindo a acentuar-se nos últimos anos : 2016- 82,7%; 2017- 84%; 2018- 83,8%; 2019- 86,3%; 2020- 89,2%.

Destaque nos Resultados:

O ano de 2020 caracterizou-se por ser um ano difícil e desafiador. Se, por um lado há serviços que revelam uma boa performance, há outros que acusam o financiamento insuficiente para fazer

face a despesas tão significativas que já existiam e outras que surgiram de forma tão premente decorrentes da situação pandémica.

O resultado líquido apurado é negativo, denotador que os rendimentos não foram suficientes para cobrir os gastos.

Por sua vez, o património financeiro líquido tem demonstrado uma tendência de decréscimo patente na análise do mapa de fluxos de caixa que mostra uma variação para menos 87.600 euros entre o início e o fim do ano (-23,7%). O mesmo comparativo para o período do quadriénio 2017-2020 mostra que esse mesmo património decresceu 55.900 euros (-17%).

A gestão criteriosa e eficiente dos recursos continua, assim, a impor-se, sendo fundamental ao desejável equilíbrio de contas e capacidade financeira para investimentos.

3.6. ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

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

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

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

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

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

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

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

Todos os valores estão expressos em euros.

3. Principais políticas contabilísticas

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

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

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

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

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

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

4. Ativos Fixos Tangíveis (AFT)

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

Existe restrição na titularidade de bens relativamente ao edifício Centro Residencial e Ocupacional, desde 2010. A hipoteca sobre o bem é detida pelo Banco Santander.

Relativamente ao projeto do edifício Lar Residencial II, a construir na Idanha, não houve em 2020, qualquer investimento acrescido. O projeto está aprovado pela Segurança Social, Câmara Municipal e ANPC. Nesta fase estão a ser elaborados os projetos das especialidades.

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

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

Terrenos/Edifícios/Equip. Básico/Equip. Transporte/Equip. Admin./Outros AFT				
	Valor inicial a 1.1.20	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.20
Ativo Bruto	3.753.458,03	41.153,18	0,00	3.794.611,21
Depreciações	1.979.130,43	66.074,97	0,00	2.045.205,40
Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis	1.774.327,60	-24.921,79	0,00	1.749.405,81

Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis			
	2020	2019	Variação
Terrenos	155.264,37	155.264,37	0,00
Edifícios e outras construções	1.546.369,30	1.586.847,68	-40.478,38
Equipamento básico	29.451,36	27.736,94	1.714,42
Equipamento de transporte	15.379,10	625,00	14.754,10
Equipamento administrativo	587,00	1.099,26	-512,26
Outros ativos fixos tangíveis	2.354,68	2.754,35	-399,67
Total	1.749.405,81	1.774.327,60	-24.921,79

Fontes de Financiamento do Ativo Fixo Tangível	Valor
Fidelidade- Financ.projeto UMAC	16.600,00
PAC (prog.apoio complementar ao poapmc)	4.244,28
Cerciespinho	20.308,90
Total	41.153,18

O investimento, durante o ano, foi cerca de 41 mil euros, que correspondeu principalmente à aquisição de uma viatura para o projeto Umac, cofinanciada pela Fidelidade, equipamento informático para adequação dos postos de trabalho e para teletrabalho motivado pelo confinamento/pandemia e,

além disto, também se investiu na aquisição de uma câmara de conservação de alimentos, cofinanciada pelo PAC.

5. Ativos Intangíveis

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

Neste período os ativos intangíveis encontram-se totalmente amortizados.

ATIVOS INTANGÍVEIS	Vida útil estimada
Programas de computador	3 anos

Programas de computador				
	Valor inicial a 1.1.20	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.20
Ativo Bruto (1)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Amortizações (2)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Valor Líquido dos Ativos Intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00

6. Custos de Empréstimos Obtidos

Créditos

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

Os juros suportados são contabilizados como gastos de financiamento do período e totalizaram 4.285,96 euros. O total de amortizações ao financiamento foi de 25.468,89 euros.

Financiamento a longo prazo							
	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.2019	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2020	Juros suportados	Taxa
Empréstimo de mútuo B.Santander	2016 15 anos	400.000,00	304.249,83	25.468,89	278.780,94	4.285,96	TAEG= 1,466%

7. Inventários

Os inventários de matérias-primas correspondem ao armazenamento de bens destinados às oficinas de formação profissional, nas áreas de carpintaria, serralharia e tapeçaria. Os inventários de produtos acabados correspondem ao armazenamento dos bens produzidos nas oficinas dessas mesmas áreas.

Note-se que, todo o ganho gerado com estas vendas, no âmbito de ações financiadas por fundos comunitários, é considerado como receita pelas entidades financiadoras e são deduzidas, em sede de saldo, à totalidade do financiamento recebido.

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

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

Inventários			
	Valor inicial a 1.1.20	Valor final a 31.12.20	Varição no inventário
Matérias primas	3.154,93	4.223,89	1.068,96
Produtos Acabados	1.695,00	1.163,00	-532,00
Total	4.849,93	5.386,89	536,96

8. Rendimentos e gastos

Vendas e Prestações de serviços

O rédito é entendido como o rendimento proveniente das atividades ordinárias de uma entidade. No decorrer da atividade dos vários serviços são reconhecidos rendimentos que são contabilizados no período e que decorrem de vendas de produtos acabados produzidos nas oficinas de formação profissional e a prestação de serviços relativa a receitas das oficinas de formação profissional, as mensalidades dos clientes, ou outras participações complementares exigíveis decorrentes do serviço. O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber e é reconhecido no momento da emissão da fatura e não no momento da sua cobrança.

Há um decréscimo de 10.300 euros nas mensalidades de CAO e Lar motivada pela isenção/redução que foi dada às famílias aquando do confinamento e subsequente suspensão das atividades no CAO ou por motivo de apoio económico às famílias em dificuldades pela situação da pandemia. Acresce que no Lar houve, parte do ano, menos duas frequências de clientes por motivo de

falecimento e a vaga não foi preenchida devido à pandemia. Por sua vez, na residência autónoma as mensalidades sobem cerca de 8 mil euros por desbloqueamento da situação da atribuição das pensões a que alguns clientes tinham direito, tendo-se assim recebido as mensalidades em atraso.

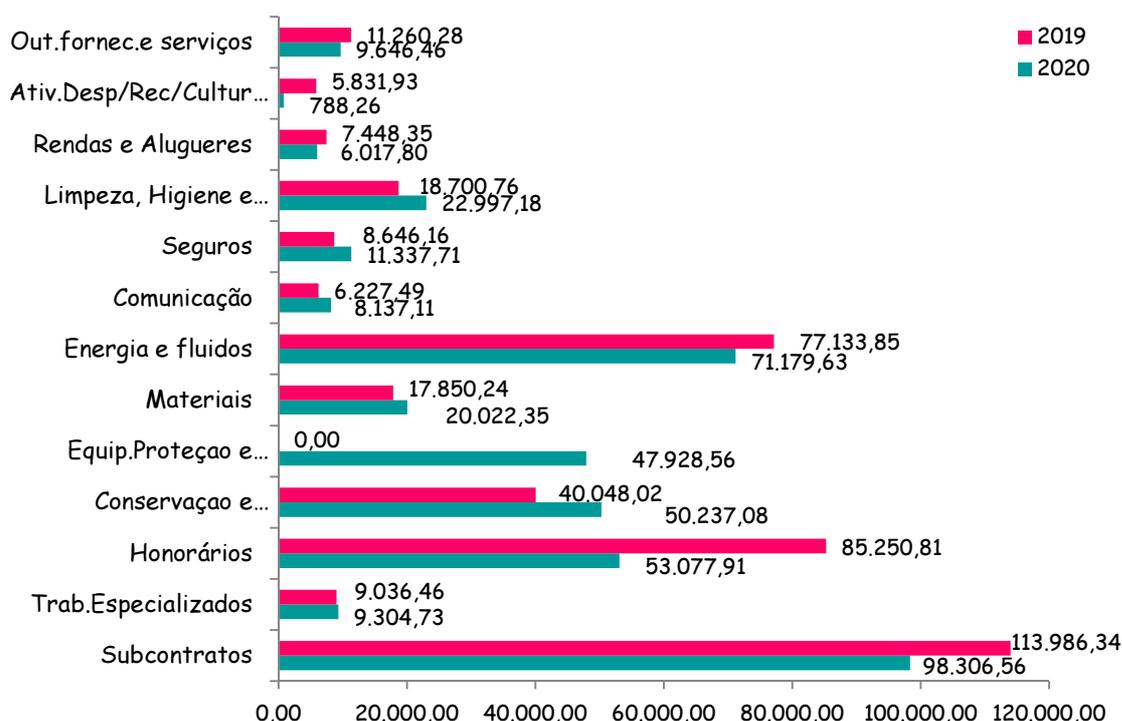
Os serviços secundários dizem respeito a receitas das oficinas e ao fornecimento de refeições a clientes que também tiveram um decréscimo significativo por motivo do confinamento e consequente suspensão de atividades.

COMPARATIVO DE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS 2019/2020



"Fornecimentos e serviços externos"

COMPARATIVO DE FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS



Relativamente a gastos, os "Fornecimentos e serviços externos" (FSE) mostram o custo decorrente do funcionamento da organização. Em 2020 o valor gasto aumentou 7.500 euros.

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

- "Subcontratos" diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes de CAO, SAD, Serviço Residencial e CFP. A variabilidade é de menos 15 mil euros em relação a 2019. Assenta essencialmente na redução de refeições no CAO e CFP por motivo da suspensão dessas atividades aquando o confinamento; por outro lado, por esse mesmo motivo aumentaram em 11.300 euros o valor gasto no departamento residência já que os clientes tiveram que se manter no lar sem qualquer outra atividade.

- "Honorários" registou uma variação de menos 32 mil euros, basicamente relacionado com a suspensão das atividades formativas aquando do confinamento. Todo o volume de formação em falta terá que ser repostado tendo sido adiadas as ações por mais alguns meses. No centro comunitário também estiveram suspensas atividades e, conseqüentemente, houve um gasto menor com os honorários dos monitores.

- "Conservação, manutenção e reparação" registou um acréscimo de 10 mil euros, refletidos em gastos com viaturas (+6 mil euros) e manutenção de edifícios, em que se destacam os investimentos feitos em obras de adaptação de espaços, motivada pela pandemia, nos edifícios de anta (+2.500 euros) e no CFP (+4.100 euros).

- os gastos com "Energia e fluidos" e "Atividades desportivas e recreativas" diminuíram significativamente (- 11 mil euros) associados à situação do confinamento/pandemia.

- Por sua vez os gastos com "Limpeza e higiene" subiram 4.300 euros (+23%), associados a um controle higiénico muito mais apertado para evitar contágios.

- Surgiram, ao mesmo tempo, gastos até agora inexistentes que são os materiais de prevenção à COVID-19. Estes gastos têm a ver com a aquisição de termómetros, luvas, fatos de proteção, batas, máscaras e viseiras, gel ou spray desinfetante, pedilúvios, entre outros, e registou o valor de 48 mil euros. Parte deste valor foi compensado por ofertas do material, donativos ou apoios de entidades públicas.

O quadro seguinte mostra o detalhe:

Material de proteção e prevenção COVID-19			
gastos por serviço 2020		financiamento obtido	
CAO	6315	CONFECOOP	5855
SAD	5171	SIC ESPERANÇA	383
C.COMUNITARIO	1769	ADAPTAR SOCIAL+	8000
DEP.RESIDENCIAL	7343	POISE	6886
IP	3523		
CAVI	3522		
CFP	2818		
CLDS	546		
CRI	697		
OGR	6239		
ADAPTAR SOCIAL+	9986		
Total	47929		21124

9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

À data de 31 de dezembro, não existe informação relevante relativamente a estas situações.

10. Subsídios e outros apoios das entidades públicas

Os subsídios recebidos correspondem a subsídios à exploração ou para investimento, conforme a sua natureza e o fim a que se destinam. Os subsídios ao investimento são afetos a Fundos e contabilizados na conta 593- Subsídios ou 594- Doações.

O detalhe segue abaixo no quadro:

Subsídios/Doações ao Investimento			
		2020	2019
Turismo Portugal	verba para obras CAO I	0,00	15.000,00
Fidelidade- projeto UMAC	viatura Dacia	16.600,00	0,00
PAC (prog.apoio complementar ao poapmc)	equipamento de frio	4.244,28	0,00
Total		20.844,28	15.000,00

Os Subsídios à Exploração tiveram um acréscimo de 146 mil euros.

Contrariamente aos anos anteriores, em 2020 a comparticipação da Segurança Social para os vários acordos não foi equivalente. A resposta Cao e Lar foi objeto de um aumento de 3,5%,

enquanto o SAD teve 5,5% de aumento na comparticipação. As restantes respostas -Intervenção Precoce, Centro Comunitário e Residência Autónoma- não tiveram aumento. O diferencial comparativamente a 2019 foi de mais 40.600 euros. A percentagem correspondente ao rácio do subsídio da segurança social relativamente ao total dos subsídios recebidos é de 61,7% (em 2019 foi de 64,4%).

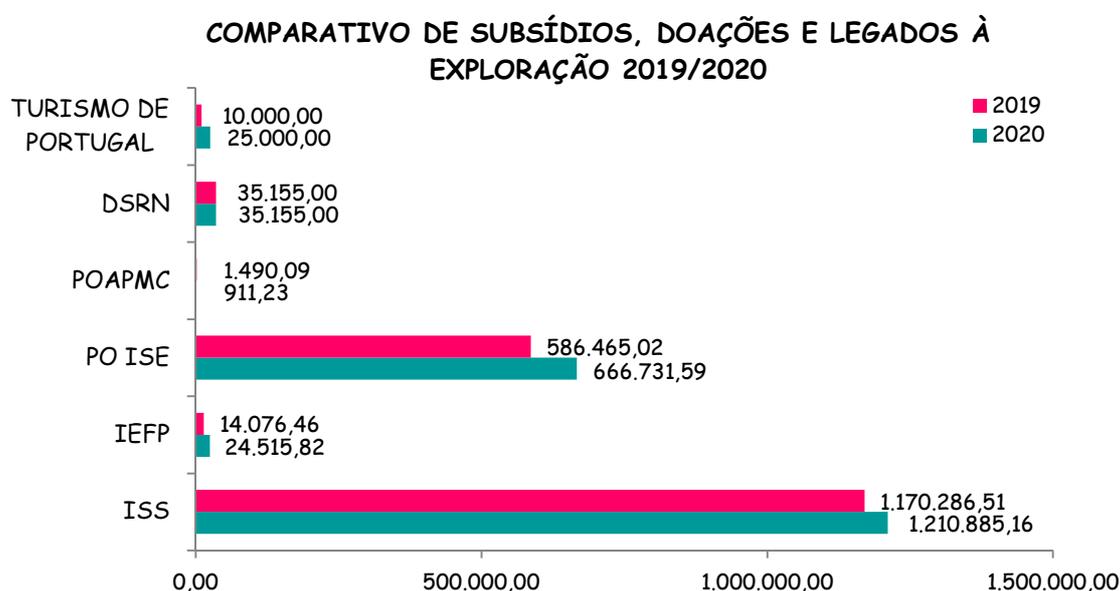
As verbas recebidas do IEFP correspondem ao financiamento para o Centro de Recursos, Estágios Profissionais e Mareess (respeita a apoio à contratação de colaboradores por motivo da pandemia). Em 2020 recebemos mais 10.500 euros.

O financiamento do POISE teve um acréscimo de 80.200 euros. Relativamente a 2019, o Cavi foi financiado em mais 63.600 euros, uma vez que no ano anterior o arranque da prestação do serviço só se efetivou a partir de junho.

O CLDS arrancou em fevereiro de 2020 e terminará no início de 2023.

A formação profissional teve um decréscimo de 6.100 euros, quando seria de esperar um aumento do financiamento com dois projetos a funcionar durante o ano, um com 7 ações e o outro com 4 ações. Contudo, motivado pelo confinamento, as ações estiveram suspensas e as verbas orçamentadas não foram executadas tal como previsto.

O valor atribuído do Turismo de Portugal respeitante às verbas do jogo foi de 25 mil euros.



11. Instrumentos financeiros

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

Ativos Financeiros		
	2020	2019
Ativo não corrente		
Investimentos Financeiros	8.573,15	5.388,51
Ativo corrente		
Caixa e depósitos à ordem	221.824,34	319.559,63
Outros depósitos bancários	60.133,42	50.000,00
Clientes	16.855,07	18.889,10
Fund./Patroc./Doadores/Assoc./Membros	72,00	289,00
Outras contas a receber	146.872,18	26.058,55
• Devedores por acréscimo de rendimentos	76,87	21.264,29
• Outros devedores	146.795,31	4.794,26
Total	454.330,16	420.184,79

A rubrica de "Investimentos Financeiros" diz respeito a valores descontados para o Fundo de Reestruturação do Setor Solidário, bem como aos pagamentos para o Fundo de compensação do trabalho. Durante o ano solicitaram-se a este Fundo reembolsos que totalizaram 341 euros, por motivo de rescisões ou alterações de contrato.

O valor de "Outros devedores" diz respeito, na sua maior parte, à Segurança Social pelo pagamento de subsídios eventuais (3.339 euros) e dívidas dos financiadores POISE, IEFPP e POAPMC, Segurança Social (Adaptar Social+) relativas aos saldos dos projetos (143030 euros), bem como o Turismo de Portugal (25000 euros).

Passivos Financeiros		
	2020	2019
Passivo não corrente		
Financiamentos obtidos	278.780,94	304.249,83
Passivo corrente		
Clientes	10.759,39	1.613,63
Fornecedores	30.050,31	22.061,27
Outras contas a pagar	182.815,34	163.965,83
• Credores por acréscimo de gastos	161.846,78	152.744,77
• Outros credores	20.968,56	11.221,06
Total	502.405,98	491.890,56

Os "credores por acréscimos de gastos" respeitam ao cálculo de férias +subsídio de férias+ encargos, considerado um gasto de 2020 que será pago em 2021, bem como algumas despesas de 2020 que só foram pagas em 2021.

O saldo de "Outros credores" tem a ver maioritariamente com a devolução de saldos de projetos já terminados, em que foi apurada verba remanescente a ser devolvida à entidade financiadora e que não foi concretizada até final de 2020, como a Intervenção Precoce e Centro de Recursos.

12. Benefícios dos empregados

Pessoas ao serviço		
	2020	2019
Nº médio de pessoas a tempo completo	93	87
Nº médio de pessoas a tempo parcial	11	5
Homens	14	13
Mulheres	90	79
Nº médio de pessoas ao serviço	101	92
Total de pessoas ao serviço a 31.12	104	98
Total de horas trabalhadas	141.905 H	134.480 H

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

O primeiro aumento salarial ocorreu em janeiro aquando da atualização do ordenado mínimo para 635 euros (+35 euros) que afetou 33 colaboradores correspondendo a cerca de 34% do pessoal ao serviço, percentagem esta muito significativa. Houve, posteriormente, outro aumento salarial que variou de 1% a 5,83% para os diferentes níveis de vencimento e reportou-se a julho.

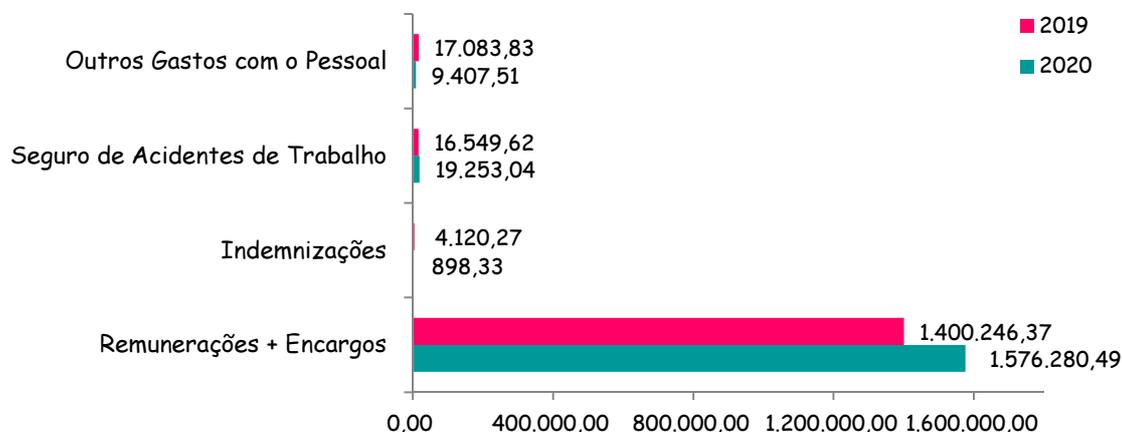
Destaca-se no quadro o n.º médio de pessoas ao serviço que subiu de 92 para 101 em 2020.

Os Gastos com Pessoal registaram um aumento de 168 mil euros (+11,7%) para um quadro de pessoal que contemplou, em média, 101 pessoas, mais 9 que no ano anterior. Este aumento tão substancial prende-se com o arranque de novos projetos- Clds e Umac- e contratação acrescida de pessoal em vários serviços, motivada pela pandemia e necessidade urgente de mais colaboradores para assegurarem as funções de higiene e limpeza, bem como para substituição de pessoal em confinamento. Por outro lado, o Cavi funcionou 12 meses em 2020, ao contrário de 2019 com 7 meses de funcionamento.

O valor mensal pago pelo seguro de acidentes de trabalho passou de 1370 euros em 2019, para 1604 euros em 2020.

Da rubrica de "Outros gastos com pessoal" salienta-se a verba despendida com deslocações (4856 euros) relativa à compensação pelo uso de viatura própria dos colaboradores, que teve um decréscimo de 8 mil euros (-62%) e que se deve à suspensão das atividades pelo confinamento.

COMPARATIVO DE GASTOS COM PESSOAL 2019/2020



13. Acontecimentos após a data do balanço

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

14. Fluxos de Caixa

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

São incluídas nas atividades operacionais os recebimentos de clientes, pagamento de bolsas, pagamentos a fornecedores e ao pessoal, assim como todos os restantes recebimentos e pagamentos relativos à atividade operacional da organização; são incluídas nas atividades de investimento todos os pagamentos e recebimentos respeitantes a investimento relacionado com ativos financeiros ou não financeiros e incluem, neste caso, os pagamentos referentes à aquisição de ativos fixos tangíveis e investimentos financeiros (fundos de compensação), assim como o recebimento do valor do resgate de fundos de compensação para o trabalho, subsídios ao investimento e juros de depósitos a prazo; os fluxos de caixa referentes a atividades de financiamento incluem a amortização de capital referente ao empréstimo bancário do Santander, bem como o respetivo pagamento dos juros.

Em 2020, tal como em 2019, a variação nos meios financeiros líquidos foi negativa. Os valores de caixa e depósitos diminuíram 87.601,87 (-23,7%).

O rácio da liquidez imediata (capacidade de assumir os compromissos de curto prazo) baixou consideravelmente para 0,99, o que significa que a 31 de dezembro a organização não conseguia

saldar as suas dívidas no imediato. A taxa de endividamento global situou-se nos 25,3%, indicadora que não é excessivo o endividamento da organização.

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

MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS	31.DEZ.2020	31.DEZ.2019	VARIAÇÃO
CAIXA	2.750,78	7.881,42	-5.130,64
DEPÓSITOS À ORDEM	219.073,56	311.678,21	-92.604,65
DEPÓSITOS A PRAZO	60.133,42	50.000,00	10.133,42
TOTAL	281.957,76	369.559,63	-87.601,87
VARIAÇÃO 2019/2020 (%)			-23,7%

15. Outras divulgações

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

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

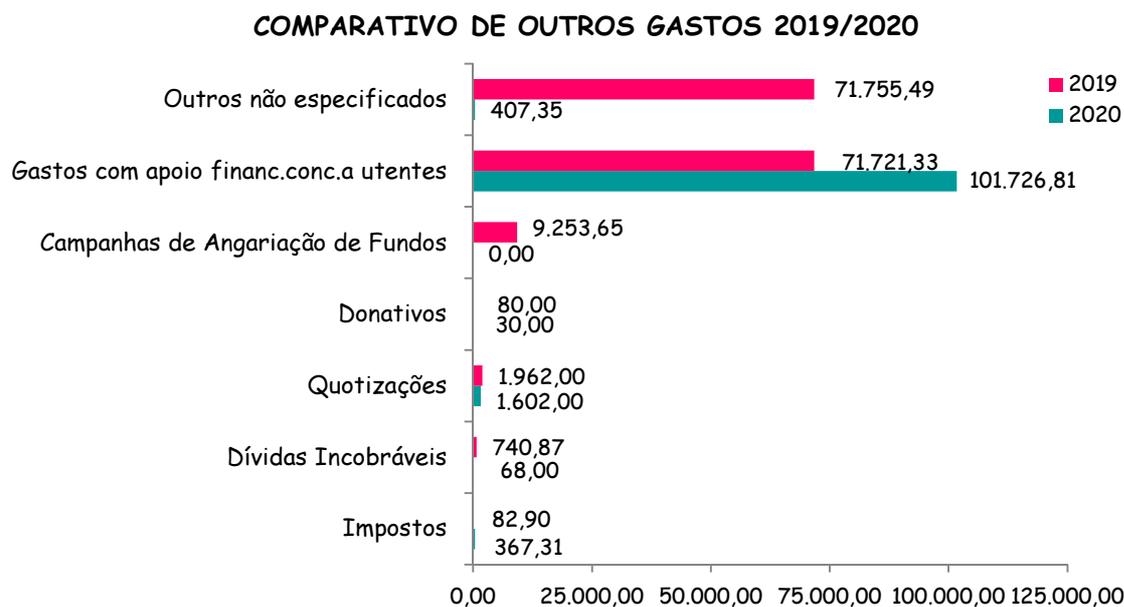
Em 31 de dezembro o número de cooperantes é de 158 e associados 235.

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

Relativamente aos itens apresentados na face do balanço apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica "Estado e outros entes públicos":

Estado e outros entes públicos		
Ativo corrente	2020	2019
IVA- Reembolsos pedidos	3.437,75	5.904,62
Total	3.437,75	5.904,62
Passivo corrente		
Retenção IRS/IRC	12.397,23	10.365,63
Contribuições para a Segurança Social	36.191,19	31.732,91
Outras Tributações- Fundos de Compensação	353,63	258,38
Total	48.942,05	42.356,92

Relativamente aos itens apresentados demonstração de resultados, apresenta-se de seguida os gráficos de "Outros Gastos", e "Outros Rendimentos":



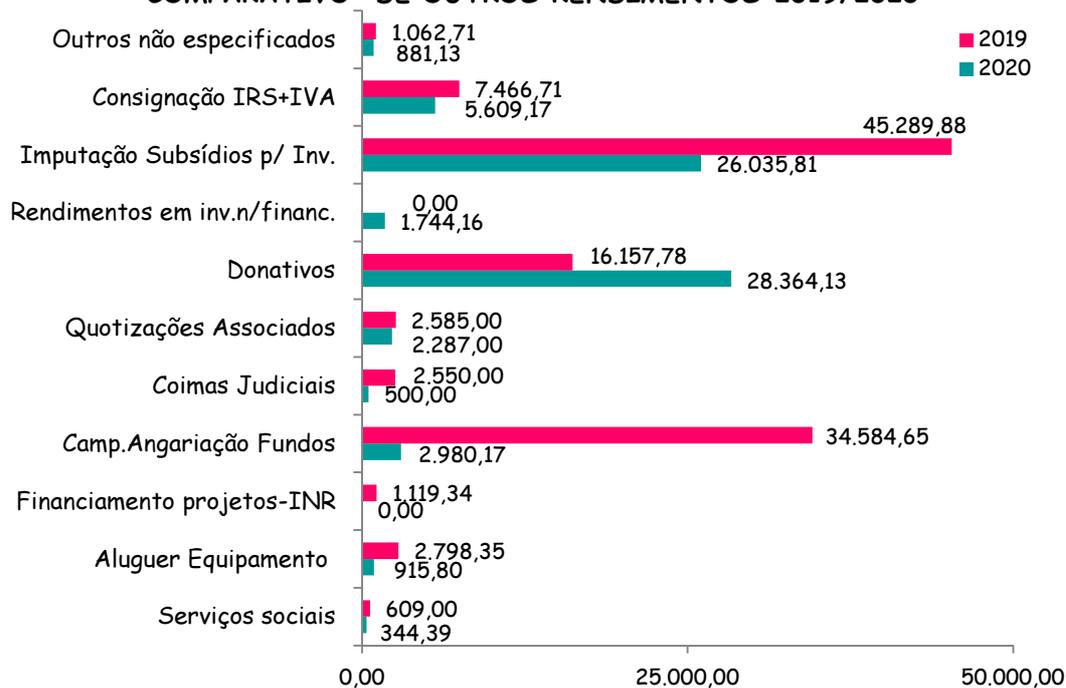
A rubrica de "Impostos" diz respeito ao pagamento de taxas. As "Dívidas incobráveis" respeitam à anulação de dívidas de associados.

Relativamente a gastos com campanhas de angariação de fundos, não existiram, uma vez que a campanha pirilampo não se realizou por motivo da pandemia.

No gráfico destaca-se a rubrica de "Gastos com apoio financeiro concedido a utentes" com um acréscimo de 30 mil euros, que se deve essencialmente ao facto de estarem dois projetos de formação profissional a funcionar durante o ano, num total de 11 ações.

O item "Outros não especificados" respeita à subconta "Insuficiência de estimativa em verbas a receber" que, em 2020, registou acertos nos projetos POAPMC e POISE resultante das análises de saldo.

COMPARATIVO DE OUTROS RENDIMENTOS 2019/2020



Relativamente a "Campanhas de Angariação de Fundos" o decréscimo é evidente e teve um impacto considerável - menos 31.600 euros. O motivo prende-se com a pandemia e consequente ausência de eventos e da campanha pirilampo. O valor gerado em 2020 tem a ver, quase na totalidade, com o espetáculo de ballet realizado em janeiro.

"Donativos" apresenta um aumento de 12200 euros, basicamente associado ao donativo recebido da Fidelidade (12869 euros) para desenvolver o projeto Umac (o valor total do donativo foi de 40500 euros; o diferencial da verba foi contabilizado como subsídio ao investimento porque se destinou à compra da viatura Dacia ao serviço do projeto).

Os donativos em numerário diminuiram 5500 euros e em espécie aumentaram 4800 euros.

O item "Imputação de Subsídios para Investimento" sofreu um decréscimo de 19250 euros pelo facto da depreciação do edifício da formação profissional ter terminado em 2019.

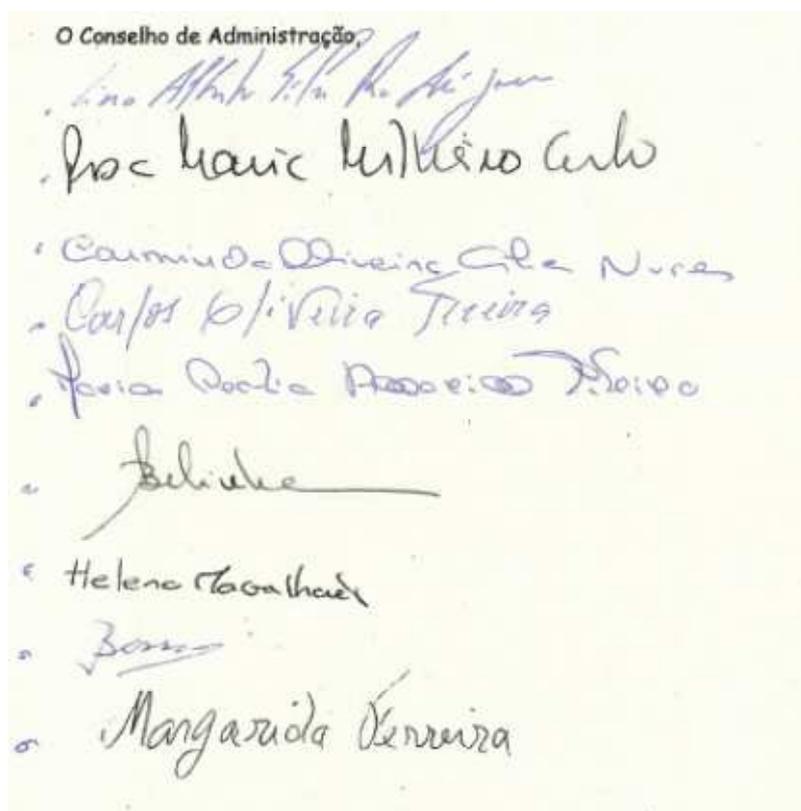
3.7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DO RESULTADO DO PERÍODO

O exercício de 2020 apresenta um resultado negativo de 14.792,88 euros.

O Conselho de Administração da Cerciespinho, propõe a seguinte aplicação do resultado:

»» Resultados Transitados	100%	€ 14.792,88
---------------------------	------	-------------

Espinho, 6 de abril de 2021



4. RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2020

1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL, emitir Parecer sobre o Relatório de Atividades e Contas apresentados pelo Conselho de Administração relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

2) Durante o ano de 2020, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contactos com o Conselho de Administração e com o Departamento Administrativo e Financeiro, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal salienta em 2020, os efeitos relevantes na atividade da Cerciespinho provocados pela Pandemia, que se fizeram sentir transversalmente na sua organização, funcionamento e gestão/accompanhamento dos Colaboradores, com realce para a implementação de planos de contingência que foram sendo ajustados em função das diretivas emanadas das autoridades de Saúde.

4) No ano de 2020, foi obtida uma taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividade e Orçamento da Cerciespinho de 158% e uma concretização das finalidades dos Serviços patentes nos 93% de execução dos objetivos dos planos de desenvolvimento dos clientes, revelando empenho face às metas previstas, num ano marcado pela Pandemia. Os Clientes abrangidos pelas atividades desenvolvidas ascenderam a 2426 Pessoas, das quais 965 com deficiência e 1461 com exclusão social.

5) Em termos de concretização do Plano Estratégico 2017/2020, realçamos a candidatura ao Lar Residencial II, no âmbito do Pares 3.0, tendo sido aprovada pela Segurança Social, Câmara Municipal de Espinho e Autoridade Nacional de Proteção Civil, estando a ser elaborados os projetos da especialidade. Relativamente às candidaturas da ELI - Equipa Local de Intervenção - Espinho, SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e revisão do acordo do Centro Comunitário da Ponte de Anta, foram recebidas as decisões de não aprovação já em 2021.

6) Examinando as Contas de 2020 apresentadas pelo Conselho de Administração, verificamos que o valor do Ativo ascende a 2.222.221,38 euros, os Fundos Patrimoniais a 1.659.842,35 euros, tendo sido apurado um Resultado Líquido negativo de -14 792,88 euros.

Relativamente ao Orçamento de 2020, verificamos que a sua execução correspondeu a 80,5% em termos de Gastos e a 79,7% no que respeita a Rendimentos. Face ao exercício de 2019, assistiu-se a um acréscimo de 4% nos Gastos, nomeadamente, em Gastos com Pessoal, que representam já 72,5% do total dos Gastos, e de 4,4% nos Rendimentos, com destaque para Subsídios, doações e legados à exploração, que correspondem a 89,23% do total dos Rendimentos.

7) O Resultado Líquido em 2020, como acima referido, foi negativo e ascendeu a -14 792,88 euros, para o qual o Conselho de Administração de acordo a legislação aplicável, propõe a afetação na sua totalidade a Resultados Transitados.

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

a) Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pelo Conselho de Administração referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, bem como a proposta do Conselho de Administração para a aplicação dos Resultados Líquidos apurados.

b) Que seja emitido um voto de louvor ao Conselho de Administração, bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIESPINHO, ao longo do ano de 2020, em especial no que respeita à gestão da situação de Pandemia;

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

ESPINHO, 8 de abril de 2021

O CONSELHO FISCAL

Filipe da Volta Milheiro Lima (Dr.) - Presidente

Carlos José Oliveira Moreira (Arq.) - Secretário

João Luís do Couto Castelo (Arq.) - Relator

5. ANEXOS

5.1. PROPOSTAS DE VOTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito à saúde patente no profissionalismo e rigor, na estreita articulação e orientações e no apoio atento e cuidadoso, prestada aos clientes dos serviços da Cerciespinho:

- Delegação de Saúde Pública do ACES Espinho/Gaia, destacando o Delegado Dr. João Moreira, a Enfermeira Cátia Santos e a Enfermeira Silvana
- Profissionais de saúde e dos serviços sociais, nomeadamente Unidade de Saúde Pública ACES Espinho/Gaia, do serviço de psiquiatria do CHVNG/E, USF de Anta, USF de Espinho, USF de Silvaldinho, USF de Canelas e da URAP/ACES Espinho e Gaia
- Aos Lions Clube de Espinho, reconhecemos o longo e contínuo trabalho na colheita de sangue.

Voto de louvor pela responsabilidade social enquanto mecanismo de garante de direitos e de igual tratamento, dos nossos clientes, durante a pandemia e promotor da sua saúde, qualidade de vida e cidadania:

- Aos colaboradores da Cerciespinho, pela responsabilidade profissional, empenho, dedicação e participação ativa em todas as atividades realizadas na organização e pela dedicação demonstrada aos clientes e à organização; Destacamos as coordenadoras e coordenadores pelo compromisso, altruísmo e consonância, assumindo todas as responsabilidades com verdadeiro sentido de missão, evidentes na disponibilidade e compromisso com a segurança e bem-estar de todos - colaboradores, clientes e famílias.
- À Fenacerci pela defesa intransigente dos direitos das pessoas com deficiência e das organizações e pela promoção de um mundo mais justo, mais igualitário e inclusivo. Apoio e disponibilização de informações aplicáveis a IPSS, e com medidas de combate à COVID.19; Dinamizações de ações de carácter formativo e de sensibilização;
- Proteção Civil de Espinho pelo contínuo acompanhamento, esclarecimentos e informações fornecidas durante a pandemia.

Voto de louvor pela solidariedade e inclusão, enquanto mecanismos de garante de direitos e promotores da qualidade de vida e cidadania dos nossos clientes, patentes no acolhimento em atividade socialmente útil, atividades ocupacionais, na realização de voluntariado artístico, na área da saúde oral e da estética e na promoção de projetos de vida concretizáveis:

- Câmara Municipal de Espinho;
- Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta;
- Bombeiros Voluntários dos Carvalhos;
- APELA
- Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntário de Esmoriz
- Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho
- Associação Portuguesa de Neuromusculares
- Bombeiros Voluntário de Esmoriz
- Bombeiros Voluntários do Concelho de Espinho
- Serviços da Camara Municipal de Espinho: Divisão de ação social, intergeracional e saúde; Serviço de Proteção Civil Municipal, Canil e Parque de Campismo
- Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e Protocolo RSI do Centro Social de Paramos
- Gaiaurb
- Junta de Freguesia de Arcozelo
- Junta de Freguesia de Anta e Guetim
- Pizzaria Casa Mia
- Santa Casa da Misericórdia do Porto
- Clínica Dentária Longo, Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo;
- Cabeleireira, D. Conceição;
- Professor Jonas Pinho;
- Jornal Defesa de Espinho;
- Jornal Maré Viva;
- Gazeta de Espinho;
- Espinho TV;
- Filipe Couto.

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

- Salvador Soares, pela integração de um cliente da RA;
- TDCork- Tapetes Decorativos com Cortiça, Lda

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

Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira

Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida,

Agrupamento de Escolas Sophia Melo Breyner;

CPCJ;

Dr^a Joana Amorim; Dr^a Maria João e Dr. Paulo Pinho, do Núcleo de Infância e Juventude do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro.

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

Cooperativa Nascente

Academia de Música de Espinho;

Escola Profissional de Espinho.

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

- Dr. Fernando Mendonça, Dr. Hélder Santos, Dra. Fátima Lancha, do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro

-
- À Camara Municipal de Espinho, na pessoa do Sr. Presidente, Dr. Pinto Moreira, do Sr. Vice-Presidente, Dr. Vicente Pinto, do Sr. Vereador, Dr. Quirino de Jesus, Sra. Vereadora, Eng. Lurdes Ganicho, pelos apoios financeiros, pela disponibilização e utilização de instalações e recursos e pela inclusão dos nossos clientes em múltiplas iniciativas públicas
 - À equipa de assistentes pessoais do CAVI pelo seu empenho, apoio e dedicação excecionais e constantes aos/as nossos/as beneficiários e suas famílias, em particular neste contexto de pandemia.
 - Benemérito que foi parte fundamental e crucial no processo de realojamento de uma família do CAVI que perdeu a casa num incêndio, disponibilizando uma autocaravana residencial, recursos humanos, físicos e financeiros para a demolição da casa, limpeza e vedação do terreno, realização de laje e de um mureto, pagamento de algumas despesas relativas à instalação de rede elétrica, canalização e saneamento no interior do terreno e, apoio e orientação na resolução de questões legais. Além disso continua a manter um acompanhamento regular e próximo à família, nomeadamente na marcação e pagamento de consultas médicas, alimentação e produtos para a casa e empréstimo de um automóvel. Nesta questão também foi fundamental o apoio da Dr.ª Anabela Lourenço da Divisão de ação social, intergeracional e saúde da Câmara Municipal de Espinho, da Dr.ª Tatiana Moreira do CAVI da Cerciespinho e da Dr.ª Marlene Guedes do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social do Centro Social de Paramos, que juntas definiram e concertaram toda a intervenção.
 - Dr.ª Ana Cristina David pela concretização do Projeto Piloto de Psiquiatria Comunitária, proposta do serviço de psiquiatria e saúde mental do CHVNG/Espinho;

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

- Ao Eng.º Edgar Ferreira e sua esposa Sr.ª Otília Violas, ao Sr. Manuel Alves Correia, ao Sr. Domingos Vieira Peixoto, à Sr.ª Maria José Costa Pereira, à Sr.ª Maria Celisa Moreira Brito, ao Sr. Alcides do Couto Pereira, à Sr.ª Catarina Pinto, à Sr.ª Maria Rosa Monteiro e ao Sr. Fernando Tavares Veiga Sr. Carlos Bastos pelos donativos concedidos em 2020.
- Às empresas: Import & Export Vita, Lda., Esegur, Lda., Arval Portugal, Petrosende, SA, à agência de Espinho do Banco BPI, à loja de Espinho do Pingo Doce, SA, Paulo Silva Tavares, Unip., Lda. e à Unipress, SA; DHL Parcel Portugal
- À Escola de Bailado e Artes Adriana Domingues pelo espetáculo realizado em Janeiro de 2020 e que a receita reverteu para a Instituição;
- À empresa Inspecentro, SA pelo donativo, em espécie, de inspeção às viaturas da Cerciespinho;

- À empresa Get Mobile, Unipessoal Lda pela oferta de material de escritório;
- À SIC Esperança - Associação de Solidariedade pela oferta de material de combate e prevenção à COVID;
- À Confecoop - Confederação de Cooperativa Portuguesa pela oferta de material de combate e prevenção à COVID;
- À Fidelidade Comunidade pela verba atribuída ao Projeto Unidade Móvel de Apoio à Comunidade - UMAC, possibilitando a contratação da equipa técnica e de uma carrinha para intervenção in loco, com idosos e cuidadores informais;
- Centro Social e Paroquial São Pedro de Pedroso
- Às empresas e particulares, Câmara Municipal de Espinho, Junta de Freguesia de Anta-Guetim, Proteção Civil, Fenacerci e Instituto de Segurança Social pelos donativos de EPI's que permitiram fazer face às circunstâncias impostas pela Pandemia e reduzir os custos com este material.
- E a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários, bem como voluntariado e solidariedade;

Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade no acolhimento dos formandos/as do Centro de Formação Profissional em Formação Prática em Contexto de Trabalho no âmbito dos cursos de Operador/a de Jardinagem AI, Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário IV, Serralheiro/a Civil III, Empregado/a de Andares III e Marcenaria AI:

- Carpintaria Diagonal Radical
- Carpintaria Tarraco, Lda
- Salvador Soares & C.^ª, Lda
- Versão Detalhada - Carpintaria Unipessoal, Lda
- Carpintaria da Lavandeira
- Azzento, Lda
- JDias Cooperage
- Estrutura Residencial para Idosos São Francisco
- Apartamento Hotel Solverde
- Centro de Apoio Social de Mozelos
- Centro Social de Lourosa
- Hotel Monte Lírio
- PraiaGolf Hotel

-
- Santa Casa da Misericórdia de Espinho
 - Rui e Paulo Granja Serralharia Civil, Lda
 - Caetanobus - Fabricação de Carroçoarias, SA
 - Vaguinfus, Lda
 - Amorins & Silva, Lda
 - Auto Ribeiro, Lda
 - Rogério Moreira Neves, Unipessoal, Lda
 - Fúria das Flores, Unipessoal, Lda
 - Susana Rosa Ferreira Silva
 - Miramar Golf Club
 - Viveiros Monterosa, Lda
 - Bonuscortesia
 - Eles Carpintaria & Construção, Lda
 - JJ Teixeira, Lda

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

- AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação
- Pingo de Mel - Padaria & Pastelaria
- Pão Quente Central dos Carvalhos
- Café/Churrasqueira Divisão
- Padaria/Pastelaria Jardim - São João da Madeira
- Horto da Ju e Viveiros Feira Norte pela disponibilização de plantas e ramos fúnebres
- Ondina Correia
- Centro Social de Pedroso
- Lídia Maria Neves Marques
- Matilde Marques Rodrigues
- Domusgest
- A Avisabor, Indústria Agro-Alimentar, SA
- Mercado Cunha
- Equipe de Responsabilidade Social Pingo Doce
- Gerente de Loja Pingo Doce Fosforeira Espinho Sónia Luís Teixeira Guerra

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

- Aces de Espinho, USF de Anta, USF de S. João de Ovar, UCSP de Paramos, de Silvalde Centro Hospital de Baixo Vouga- Aveiro, Centro Hospital Gaia/Espinho, pela disponibilidade de informações e orientações para além das consultas.
- Ao grupo de teatro do Centro Comunitário que tem vindo a colaborar com a RA para a ocupação do Carlos Simões.
- Ao Dr. Jorge Vinagre Dr. Pedro Oliveira médicos da USF de Espinho e Dra. Rosa Maria Cruz, Dra. Isabel Breda, médica e coordenadora da USF de Anta, pela disponibilidade e apoio manifestado aos seus utentes afetos ao SAD, Lar, RA e Centro Comunitário;
- À Dra. Sónia Costa da ADCE e ao Dr. Carlos Pinto, do Centro de Intervenção Comunitário do Centro Social de Paramos pela parceria estabelecida no projeto "UMAC", no âmbito da Fidelidade Comunidade 2019, ao nível de sinalizações e envolvimento ativo e à equipa da RLIS pela estreita articulação em situações de emergência social;
- Dra. Maria Manuela Avelar da Rocha, Dra. Anabela da Silva Lourenço, Dra. Carla Suzete da Rocha Mota e Dra. Margarida Isabel Ribeiro Henriques Vieira da Silva da Divisão de Ação Social, Intergeracional e Saúde da Câmara Municipal de Espinho;
- Centro de Emprego de Espinho - Dr. Armando Costa e Dra. Helena Castro Oliveira
- Instituto de Emprego e Formação Profissional de Vila Nova de Gaia
- Ministério Público de Espinho - Tribunal Judicial de Espinho - pela identificação da Cerciespinho, como entidade beneficiária de bens materiais e monetários;
- À Cruz Vermelha de Espinho pela disponibilidade;
- À Santa Casa da Misericórdia de Espinho pela articulação e inteira disponibilidade no âmbito do Programa de Emergência Alimentar;
- Às Voluntários/as, Maria Natália dos Santos Machado Silva, Ana Maria Silva Rodrigues Amorim Cruz, Graça Maria Leite Carvalho Pinto, Maria da Conceição Santos Moreira, Ana Marisa de Oliveira Cruz de Sousa, Maria Rosa Costa Silva Moreira, Jacinta do Nascimento Sanim Felgueiras, Joaquim Salvador de Oliveira Coelho, Eva Alice do Couto Ribeiro, Bruna Filipa Pinto Lopes Sá, Gabriel Gomes Sousa, pela disponibilidade e apoio nas atividades da organização;
- Aos Bombeiros Voluntários de Espinho pelo apoio regular e cuidadoso aos clientes dos serviços da Cerciespinho;

○ AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação, Centro Social de Lourosa, Centro Social de Paramos, Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Santa Maria da Feira, Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Espinho, Escola E.B. 2/3 Argoncilhe, Colégio Liceal de Santa Maria de Lamas, Instituto do Emprego e da Formação Profissional de Vila Nova de Gaia, Câmara Municipal da Murtosa, Centro Hospitalar Gaia/Espinho-EPE, Centro de Reabilitação da Granja, Clube Nortada Aventura, Centro Social da Paróquia S. Salvador de Grijó, Centro de Solidariedade Cristã Maranatha, pela articulação com o Centro de formação e pelos encaminhamentos, apoios e atividades em parceria.

○ À Polícia de Segurança Pública de Espinho (PSP) pelo acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social bem como o apoio a situações de emergência e de acompanhamento.

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

○ Os estabelecimentos comerciais, "**Horto da Ju e Café Teco- Teco**", por venderem produtos realizados no Centro de Atividades de Ocupacionais da Cerciespinho;

○ **McDonald's - Espinho**, pela oferta aos clientes do CAO, no Dia internacional das Pessoas com Deficiência;

○ Ao Sr. **Manuel Moutinho**, proprietário da empresa injeção de Plásticos, Unipessoal Lda, por disponibilização de matérias, que possibilitam a realização de atividades de carácter ocupacional;

5.2. PLANOS DE ATIVIDADES POR SERVIÇOS 2020

INTERVENÇÃO PRECOCE

1. Introdução

A ELI Feira Arouca e a ELI Espinho funcionaram em 2020, mantendo a equipa de técnicos única, uma vez que a candidatura ao PROCOOP não obteve resultado, ou seja não abriu a 2ª equipa, prevista no acordo celebrado com a Segurança Social em 2014.

A área de intervenção é muito grande sendo que urge constituir a segunda equipa.

2. Destaques

- Total de crianças - 338
- Total de novas entradas - 93
- Total de intervenções diretas - 833
- Total de mediações de caso - 140
- Total de articulações - 5902
- Total de reuniões - 728

3. Análise Resultados por Objetivo PA

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

Objetivo A1 - Promover a o desenvolvimento integral das crianças, capacitando os contextos

Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa execução
A.1.1. Referenciação e avaliação	N.º de crianças referenciadas e analisadas	93
A.1.2. Intervenção em função das necessidades do contexto familiar de cada criança elegível	N.º de crianças apoiadas pela IP	338
A.1.3. Apoiar as famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas da Segurança Social, da saúde e da educação.	N.º de sessões de sensibilização e informação	8
A.1.4 Parcerias e trabalho em rede - Envolver a comunidade através da criação de mecanismos articulados de suporte social	N.º de atividades realizadas com entidades parceiras	45
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		

- O número de crianças abrangidas pelos técnicos da equipa corresponde a 422,5% do previsto no acordo de cooperação, que enquadra a tipologia desta ELI para 80 crianças.

- ELI Feira/Arouca acompanhou 256 crianças. ELI Espinho acompanhou 82 crianças.

- Tendo em conta o excesso de crianças acumuladas nas 2 equipas, foi crucial encontrar uma estratégia de acompanhamento, para que todas pudessem ter resposta às suas necessidades. Neste

sentido, as intervenções de várias crianças passaram a ser realizadas de forma quinzenal e mensal, principalmente na ELI Espinho, uma vez que os técnicos têm apenas 7 ou 3,5 horas semanais afetas ao serviço.

- Para além do impacto na qualidade das intervenções desenvolvidas, esta sobrecarga tem também impacto na qualidade de vida dos técnicos, uma vez que desenvolvem a sua atividade num horário semanal muito superior às 35 horas previsto. Um exemplo disto é o facto de que quando lhes é solicitada qualquer atividade extraordinária, a sua execução torna-se extremamente complicada, uma vez que têm que trabalhar em período pós laboral e ao fim de semana.

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

Objetivo B1 - Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização

Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa Execução
B.1.1 Implementar a ELI Espinho	- Contratar 3 técnicos/as	NE
B.1.2 Adquirir uma viatura	- Adquirir 1 viatura	NE
B.1.3 Gerir o orçamento e ajustar às despesas		
Não foi executado, porque não houve aprovação da candidatura nem financiamento para abertura da 2.ª equipa		

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	Taxa execução
C.1.1 Dinamizar a relação com os parceiros	N.º de reuniões da ELI Feira/Arouca e ELI Espinho	41

4. Recursos Humanos e Físicos

ELI	Atividades	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Morada
ELI Feira Arouca	- Primeiros contatos -Avaliação da funcionalidade da criança	Sala da ELI	Médico (Coordenador) Enfermeiras (3) Educadora (5) Técnicos* - Psicóloga 28h, Terapeuta Ocupacional 28h, Terapeuta de Fala 28h, Fisioterapeuta 14h, Técnica de Serviço Social 14h	Urbanização Tapada dos Eucaliptos, Rua 4, N.º 158, 4535- 335 Paços de Brandão
	-Reuniões de equipa e com a família -Discussão de caso -Definição das metodologias e estratégias a transferir para os contextos			Contextos naturais da rotina da criança
	- Primeiros contatos - Avaliação da funcionalidade da criança - Capacitação dos cuidadores -Mediação -Intervenção/Vigilância - Reuniões com família e de articulação com outras entidades			

	<ul style="list-style-type: none"> - Primeiros contatos - Avaliação da funcionalidade da criança - Capacitação dos cuidadores -Mediação -Intervenção/Vigilância - Reuniões com família e de articulação com outras entidades - Preenchimento de processos 	Videochamadas		Domicílio das técnicas / Teletrabalho
	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento de processos 	Cerciespinho		Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
ELI Espinho	<ul style="list-style-type: none"> - 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		Avenida da Igreja, 253, Paramos
	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Médica (Coordenadora) Enfermeira (1) Educadora (1) Técnicos* - Psicóloga 7h, Terapeuta Ocupacional 7h, Terapeuta de Fala 7h, Fisioterapeuta 3,5h, Técnica de Serviço Social 3,5h</p>	Espinho
	<ul style="list-style-type: none"> - Primeiros contatos - Avaliação da funcionalidade da criança - Capacitação dos cuidadores -Mediação -Intervenção/Vigilância - Reuniões com família e de articulação com outras entidades - Preenchimento de processos 	Videochamadas		Domicílio das técnicas / Teletrabalho
	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento de processos 	Cerciespinho		Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
<p>Instrumentos e equipamentos de trabalho: Viatura (1), portátil (5), telemóvel pessoal (5), Impressora (1)</p> <p>* Os técnicos correspondem aos colaboradores da Cerciespinho, através de acordo de cooperação com a Segurança Social</p>				

- Utilização de viaturas - 5 das técnicas utilizam a viatura própria para todas as deslocações nas intervenções das diferentes equipas; relativamente à viatura de serviço, deixou de ser utilizada pelas técnicas, no sentido de minimizar o número de contatos para evitar contágios por COVID-19 e foi redirecionada a sua utilização para outros serviços da IPSS.

-
- Pela natureza burocrática implícita nas constantes atualizações dos PIIP's e pelas constantes entradas de novas referências, as técnicas utilizam quando possível a impressora da instituição e das sedes de serviço; no entanto, dado que não é possível estabelecer um horário para que estas questões sejam executadas, dentro do horário destes serviços, na maioria das vezes é utilizada impressora e papel dos domicílios das técnicas. Atualmente é também possível a utilização da impressora da instituição através de VPN criada pelo serviço de informática.
 - A Cerciespinho fornece sempre que solicitado todo o material de escritório (papel, canetas, capas, lápis, micas e diversos materiais para a preparação das intervenções).
 - Todas as técnicas têm ao seu dispor um portátil da Cerciespinho para a utilização no seu dia-a-dia.

5. Impacto Inovação e Melhoria

Ações de Inovação

- Integração de uma médica da consulta de desenvolvimento do CHEDV na equipa ELI Feira/Arouca - melhoria na articulação sobre a informação clínica dos processos das crianças e otimização nos encaminhamentos para as diferentes especialidades médicas e terapêuticas, de acordo com as necessidades das crianças e o consentimento das famílias

Ações de Melhoria

- Presença do membro do Núcleo de Supervisão Técnica do Ministério da Educação nas reuniões de articulação com os agrupamentos de escola - influência na perceção do impacto da intervenção da ELI na comunidade

6. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

- N.º de Crianças apoiados pela IP - 338
- N.º de intervenções diretas - 833
- N.º de articulações - 5902
- N.º de reuniões - 728
- N.º de sessões de sensibilização e informação - 8
- N.º de atividades realizadas com entidades parceiras - 45
- O número de crianças abrangidas pelos técnicos da equipa corresponde a 422,5% do previsto no acordo de cooperação
- As ações de sensibilização e informação têm como principal objetivo fazer chegar a diferentes serviços e à comunidade alargada a importância da intervenção o mais precocemente possível, de modo a otimizar a qualidade de vida das crianças e das famílias

- Impacto na visão das famílias e comunidade alargada acerca das problemáticas associadas ao desenvolvimento

Análise do impacto COVID-19

- a necessidade de reestruturação do domicílio das técnicas para teletrabalho, relativamente a espaços, equipamentos e dinâmica familiar
- gestão do impacto emocional da pandemia nas técnicas vs rápida resposta às necessidades emocionais das famílias
- a necessidade de rápida adaptação a um novo modelo de trabalho - à distância - com o constante esclarecimento de situações / resposta às novas necessidades das famílias;
- o número de novas articulações com diversos serviços no sentido de dar resposta às necessidades das famílias - Segurança Social, CPCJ, serviços de saúde primários, serviços locais de atendimento, resposta locais de apoio à comunidade, jardins de infância e IPSS
- divulgação de informação à comunidade cerca da pandemia e dos seus efeitos
- indefinição de horários laborais na medida em que as famílias solicitavam a colaboração das técnicas em qualquer altura do dia / fim de semana
- reestruturação dos serviços para uma atuação mista - presencial e à distância, a partir de junho de 2020
- implicação e impacto da utilização de EPI's no contato com as crianças
- constante reestruturação de agendamentos por casos COVID-19 positivos ou isolamento profilático, das crianças, familiares ou outros sujeitos do contexto educativo.

Serviços disponibilizados	Domínios da Qualidade de Vida		
	Desenvolvimento Pessoal	Bem-estar	Inclusão Social
Ajudas técnicas - URAP	1	1	0
BAR	15	15	15
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	16	16	15

7. Melhoria Contínua

INDICADORES	2018	2019	2020
Total de crianças	353	357	338
Total de novas entradas	153	149	93
Total de intervenções diretas	1430	1293	833
Total de mediações de caso	159	134	141
Total de articulações	2685	2585	5902
Total de reuniões	1083	915	728

- O confinamento devido à pandemia por COVID-19 criou a necessidade de uma presença mais frequente no apoio às famílias nas suas diversas áreas da rotina diária. Esta necessidade justifica o aumento de cerca de 224% nas articulações realizadas pela equipa, quer diretamente com as famílias, quer indiretamente através de contatos com as mais diversas entidades da área da saúde, educação, apoio social ou outra, com vista à supressão das necessidades das famílias e das crianças, no sentido de melhorar a sua qualidade de vida e potenciar o desenvolvimento das crianças.- Tendo em conta o excesso de crianças acumuladas nas 2 equipas, foi crucial encontrar uma estratégia de acompanhamento, para que todas pudessem ter resposta às suas necessidades. Neste sentido, as intervenções de várias crianças passaram a ser realizadas de forma quinzenal e mensal (espelha-se no decréscimo do número de intervenções diretas).

- Na ELI Feira/Arouca, a não substituição de um recurso da educação, por baixa médica, desde setembro de 2020, acrescido dos constrangimentos resultantes da pandemia, vieram agravar de forma muito severa as dificuldades já sentidas anteriormente ao nível da sobrecarga das técnicas

- A convergência dos recursos humanos da área da saúde - enfermagem - para equipas de apoio ao COVID-19 vieram sobrecarregar de forma muito vincada o trabalho das técnicas

- A indisponibilização de horário para coordenação na ELI Espinho, por parte do CHVNG/E, teve um impacto negativo no funcionamento da equipa, com sobrecarga de um elemento técnico

- A reestruturação horária do coordenador da ELI Feira/Arouca, por parte do ACES, com consequente ausência das reuniões, veio sobrecarregar um elemento da equipa técnica

- A falta de recursos humanos nas 2 equipas deu origem à criação de lista de espera de crianças para intervenção, a partir de dezembro de 2020. Esta lista de espera tem impactos profundos nas crianças uma vez que ficam privadas de intervenção precoce.- A tomada de consciência das técnicas relativamente ao equilíbrio entre o número de mediações de caso que gerem e o número de mediações de caso que seria possível para realizarem uma intervenção com qualidade junto das crianças e das famílias; agregada a uma automatização de procedimentos que advém da experiência profissional ao longo dos 6 anos de trabalho em IP, levou as técnicas a analisarem e reorganizarem a sua prática de trabalho de uma forma mais eficaz.

No entanto o volume de trabalho realizado pelas técnicas continua a ser, de longe, excedente ao preconizado no acordo de cooperação assinado com a Cerciespinho em 2014, e ao previsto pelo SNIPI relativamente às boas práticas em IP.

A Equipa ELI

Daniela Monteiro, Joana Almeida;

Indiana; Maria João Gonçalo

Isabel Cavacas

CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO E CONTEXTO

O ano de 2020 foi particularmente marcado pelo início da pandemia provocada pelo SarsCov2, levando à suspensão do funcionamento escolar habitual. Em meados de Março, as orientações governamentais motivaram o encerramento das escolas, passando o ensino a ser totalmente à distância. Este regime manteve-se até ao fim do ano letivo (2019/2020).

Desta forma, também a equipa do Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) teve se de moldar e adaptar à nova realidade do sistema de ensino/aprendizagem.

O início do ano letivo de 2020/2021 retomou o regime presencial, com várias regras e condicionantes, como medidas de contenção e gestão da pandemia.

2. DESTAQUES

O Decreto- Lei 54/2018, ao conduzir a uma alteração no paradigma educativo, continua a criar uma exigência na reorganização de métodos e estratégias de trabalho, ao nível de pessoal docente e não docente, pais e técnicos especializados. No ano letivo de 2019/20, ainda se fez sentir alguma resistência à intervenção e/ou trabalho colaborativo e de capacitação dos técnicos, essencialmente por parte de alguns professores, agravado pela pandemia em Março e que levou a toda uma reestruturação do funcionamento escolar.

2.1 Impacto COVID-19 no serviço

Assim, surge o desafio de corresponder às necessidades de reorganização da escola passando esta a funcionar à distância, o que levou a equipa CRI a vincar na comunidade escolar a necessidade de trabalhar sob a forma de capacitação dos diversos agentes envolvidos. Criou ainda a necessidade de reformular os meios de articulação, passando de um regime presencial para a utilização permanente de meios tecnológicos (videochamada, telefone e plataformas digitais) para definir planos de intervenção e realizar reuniões com os vários parceiros. Surgiu a necessidade de apoiar, à distância, os professores e os encarregados de educação, que passaram a desempenhar um papel essencial na ligação do seu educando à comunidade escolar e ao desenvolvimento dos objetivos delineados nos seus RTP/PEI.

De forma a dar continuidade à execução das estratégias definidas no ano anterior e com o objetivo de colmatar os constrangimentos acima referidos, no que diz respeito à implementação do Modelo da Educação Inclusiva, as seguintes estratégias mantiveram-se em vigor no ano letivo de 2019/2020 até ao momento do encerramento das atividades letivas presenciais:

1. A intervenção conjunta de dois técnicos do CRI nos CAA, evitando-se a lógica de apoio terapêutico individual e/ou clínico, com a proposta de atividades conjuntas, em pequeno grupo, que respondessem a objetivos das valências envolvidas e permitissem trabalhar competências específicas enquadradas no RTP e PEI.

2. Desenvolvimento de momentos frequentes de partilha de informação com encarregados de educação (EE), já introduzidos em 2019, de modo a criar momentos de reunião entre os mesmos e os técnicos especializados. O objetivo passou por estreitar a relação entre os mesmos e aceder a mais informação acerca do funcionamento dos alunos fora do contexto escolar e assim obter mais ferramentas para a definição de objetivos e fornecimento de estratégias e de orientações.

3. Reuniões de equipa multidisciplinar com frequência semanal. Este tempo de reunião foi inicialmente definido com o intuito de promover a articulação direta entre a equipa CRI e os agentes educativos envolvidos, que por falta de adesão destes, se verificou que a rentabilização do tempo para reunir em equipa foi fundamental e bastante produtiva para a partilha de informação relativa aos alunos apoiados, definição de objetivos de intervenção comuns, discussão de casos, preparação e planeamento de atividades, entre outros.

O início do ano letivo 2020/2021 voltou ao regime presencial, mas com variadas condicionantes, obrigando cada escola e cada agrupamento a desenvolver planos de contingência. Assim, a implementação das estratégias acima descritas foi condicionada pela pandemia: a intervenção conjunta dos técnicos nos CAA passou a ser evitada, como forma de promover o distanciamento físico e evitar aglomeração de adultos e alunos no mesmo espaço; as reuniões com os EE deixaram de ser realizadas de forma periódica e realizaram-se apenas se necessário. As reuniões de equipa permaneceram ao longo do tempo, sendo uma mais-valia para a cooperação de cada técnico no apoio sobretudo aos professores e EE.

Face à nova realidade, a equipa deu o seu contributo para que a escola respondesse da melhor forma às necessidades de cada aluno. De entre outras ações realizadas pela equipa, merecem especial destaque as seguintes:

Ações desenvolvidas pela equipa CRI Cerciespinho

Elaboração de um Manual pela equipa com exemplos de atividades consideradas importantes para serem implementadas com os alunos e respetivos encarregados de educação, em casa, em contexto de confinamento. As atividades abrangeram diferentes níveis de acordo com a severidade das problemáticas dos alunos e abarcaram todas as áreas de intervenção (comunicação, interação, linguagem, autonomia e rotina de tarefas, coordenação motora, atividade motora global e motora fina, gestão emocional). O Manual incluiu também informações, orientações e estratégias com o objetivo de serem colocadas em prática em casa dos alunos, de modo a promover a sua máxima funcionalidade, autonomia e independência pessoal e social bem como contribuir para o seu bem-estar. O documento foi entregue via correio eletrónico às

respetivas coordenadoras de Educação Especial do AEML e do AEMGA, de forma a difundir por todos os professores de Educação Especial, para por sua vez, encaminharem aos encarregados de educação. Sugeriu-se ainda a sua difusão pelos restantes elementos da comunidade escolar, como professores titulares, uma vez que o manual incluía informações relevantes e atividades e estratégias adequadas, atrativas e extensíveis a todos os alunos e suas famílias, num contexto de confinamento total.

Colaboração no envio de propostas de atividades a incluir no Plano Individual de Trabalho semanal de alunos abrangidos por medidas seletivas do AEMGA.

Colaboração no envio de propostas de atividades para incluir nos planos de atividades dos alunos do CAA Multideficiência 1, sob o regime E@D, em todas as valências.

Estabelecimento de contactos telefónicos periódicos entre a equipa CRI e os encarregados de educação dos alunos do CAA Multideficiência 2 para partilha de informações, levantamento de necessidades e passagem de estratégias.

Contacto permanente, através de correio eletrónico e telefone, entre os elementos da equipa e os professores de educação especial para levantamento de necessidades e colaboração no apoio às famílias.

Realização de reuniões de equipa frequentes através de videochamada.

Realização de reuniões com professores através de plataformas digitais (inicialmente através das plataformas Zoom, Google Meet, Teams e posteriormente, através da Plataforma da Cerciespinho).

Realização de vídeo Tutoriais de intervenção, nas áreas de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, disponibilizados para os encarregados de educação.

Quadro 1 - Ações desenvolvidas pelo CRI em regime de Ensino à Distância

2.2. Impacto do COVID-19 nos recursos humanos

Em Novembro de 2020 registou-se um surto interno no serviço CRI, quando uma assistente operacional do CAA Multideficiência 1 testou positivo à COVID-19, o que levou a que a Fisioterapeuta e a Terapeuta da Fala tenham sido encaminhadas para isolamento profilático, por ordem da Delegação de Saúde. Neste período, mantiveram-se em teletrabalho, não apresentaram sintomas e testaram negativo. A Terapeuta da Fala trabalhou em computador pessoal e a Fisioterapeuta trabalhou em computador fornecido pela organização.

Posteriormente, em dezembro de 2020, a Fisioterapeuta testou positivo em consequência de um contacto pessoal positivo, tendo desenvolvido sintomatologia e ficado de baixa médica. Sendo profissional de saúde, necessitava de um segundo teste negativo para regressar ao trabalho, o que aconteceu no início de janeiro de 2021.

3. ANÁLISE DE RESULTADOS POR OBJETIVO

Os quadros que se seguem (Quadros 2 e 3) alinham 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 - Promover a educabilidade universal e assegurar a inclusão de pessoas com deficiência no sistema educativo

Atividades / Ações	Indicador e meta	Valores
A.1.1. Avaliação dos alunos	N.º de alunos apoiados pelo CRI	107: 90M; 17F
A.1.2. Participação na Equipa Multidisciplinar		
A.1.3. Colaboração na elaboração do RTP e do PEI	Taxa de sucesso escolar dos alunos apoiados	100 %
A.1.4 Formular metodologias, estratégias e materiais de suporte às atividades de aprendizagem		
A.1.5 Implementar PIT na organização e na comunidade	N.º de PIT implementados	14 PIT CAO + ? PIT CFP
A.1.6 Sensibilizar a comunidade educativa e fornecer informação aos pais e outras entidades	N.º de sessões de sensibilização e informação	1
A.1.7 Fomentar a participação dos técnicos em ações de formação	N.º de atividades realizadas com docentes e pessoal não docente	332
	N.º de contactos telefónicos com encarregados de educação dos alunos CAA Multi 2	41

Em 2020, o CRI prestou apoio a 107 alunos. De Janeiro a Junho, período correspondente ao ano letivo de 2019/2020, foram acompanhados 55 alunos (35 do AEML e 20 do AEMGA) e de Setembro a Dezembro (2020/21), 52 alunos (35 do AEML e 17 do AEMGA). Globalmente, 84% dos alunos são do sexo masculino e 16% do sexo feminino e encontram-se nas idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos.

Consideramos que a taxa de sucesso dos alunos acompanhados pela equipa corresponde a 100%, uma vez que a intervenção com estes alunos, as estratégias e o trabalho desenvolvido pela equipa têm o seu foco nos objetivos delineados e nas necessidades de cada aluno a nível das aprendizagens e da inclusão, no contexto escolar. O desenvolvimento de um trabalho em parceria e de modo permanente entre a equipa e a comunidade educativa permite um ajuste constante das metas a atingir, das estratégias e orientações que são fornecidas.

Relativamente ao desenvolvimento dos PIT em contexto de CFP foram implementados 2 PIT do AE Manuel Laranjeira. No que diz respeito aos PITs realizados em contexto de CAO em 2020 foram implementados 14 PIT em ambos os agrupamentos abrangidos pelo CRI, sendo que a realização dos mesmos foi afetada pela suspensão dos serviços no decorrer da pandemia. No 1.º semestre de 2020, com a suspensão do ensino presencial, os PIT foram cancelados em Março e assim se mantiveram até ao final do ano letivo. No 2.º semestre de 2020, aquando do início do ano letivo 2020/2021 e perante um plano de contingência restrito ao nível do funcionamento do CAO, os PIT's foram iniciados presencialmente mas apenas foi possível integrar cinco alunos. No que diz respeito aos técnicos, o número de horas de intervenção reduziu de 2hsemana para 1 h, no AEML, passando a ser igual ao AEMGA (1 h semana). Relativamente ao número de monitores para realização de PIT em contexto de CAO, após setembro de 2020 e devido às restrições do plano de contingência, temos apenas uma monitora disponível para assegurar os grupos de PIT, garantindo as diferentes respostas de AVD e atividade ocupacional, e em contexto de CFP tivemos 2 jovens a frequentar a carpintaria e a serralharia, sendo que um deles integrou uma das ações de formação.

No ano de 2020, foi desenvolvida uma sessão de sensibilização/informação relativa à temática "Bullying" em parceria com a equipa CME no AEML, e estava prevista outra ação de sensibilização na temática da "Ergonomia" no AEMGA, o que acabou por não acontecer devido à suspensão das atividades letivas em março. Em relação ao número de atividades realizadas com os docentes e o pessoal não docente, foi realizado um total de 332 atividades, por todos os técnicos da equipa, em ambos os agrupamentos, ao

longo de 2020. Este valor inclui as atividades realizadas em contexto de turma e maioritariamente nos CAA. Neste ano letivo, o número de atividades é significativamente menor devido à suspensão das atividades presenciais e também porque a valência de Psicologia só contabiliza de janeiro a março, uma vez que a Psicóloga esteve de licença de maternidade até dezembro.

Quadro 2 - Apresentação das atividades, indicadores e metas para 2019, de acordo com o objetivo A1 do Plano Estratégico para 2017/2020: Promover a educabilidade universal e assegurar a inclusão de pessoas com deficiência no sistema educativo

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	
C.1.1 Dinamizar a relação com os Agrupamentos	N.º de reuniões AE	36AEML; 35 AEMGA
C.1.2 Elaborar metodologias de trabalho que assegurem o cumprimento da legislação e facilitem a educação de pessoas com deficiência e incapacidade	N.º reuniões CRI	19 AEML; 21 AEMGA
	N.º reuniões com pais	7AEML; 4 AEMGA
	Nº reuniões com prof.	10 AEML; 10 AEMGA

Ao longo do ano de 2020 realizaram-se no total 71 reuniões em AE, das quais 36 ocorreram no AEML e 35 no AEMGA. Das 36 reuniões efetuadas no AEML, 19 foram reuniões de equipa CRI, 10 reuniões entre a equipa CRI e professores e 7 entre a equipa e Encarregados de Educação. De igual forma, das 35 reuniões realizadas no AEMGA, 21 foram reuniões da equipa CRI, 10 reuniões com professores e 4 foram reuniões de articulação entre a equipa CRI e os respetivos encarregados de educação. Desta contagem, constam também reuniões com os dois AE, reuniões internas de equipa para preparação e organização do ano letivo de 2019/20 e de 2020/2021, reuniões com professores titulares e/ou responsáveis dos CAA para organização dos horários, definição de necessidades e apresentação de novos casos e reunião com a coordenação do CRI.

O bloco semanal destinado a reuniões com professores (ou outros profissionais) foi de 1h30 de Janeiro a Setembro, alterando para 1h de Setembro a Dezembro, devido à baixa solicitação dos técnicos da equipa CRI, contudo a equipa deslocou esse tempo para preparação de atividades e/ou discussão de casos. As reuniões realizadas com os elementos da comunidade educativa, nomeadamente professores, são agendadas mediante a disponibilidade da equipa e dos professores envolvidos.

Apesar de até ao ano letivo anterior, não termos verificado muita adesão a esta prática, a partir de Março verificamos uma maior procura por parte dos professores para partilha de material e estratégias a serem implementadas junto dos encarregados de educação, estando no final de 2020 definido um horário de reunião mensal com todos os intervenientes no CAA Multideficiência 2 do AEML.

O quadro que se segue caracteriza os alunos apoiados pelo CRI nos dois anos letivos num total de 107 alunos. No Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira (AEML) os 70 alunos apoiados distribuem-se pelo Pólo Escolar de Anta, o Pólo Escolar de Guetim, a EB Espinho 3, a EB2/3 Sá Couto e a Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira. No Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida (AEMGA) que integra as Escolas Básicas de Silvalde e Paramos, a Escola Básica Espinho 2, a EB 2/3 Domingos Capela e a Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, o CRI apoia 37 alunos.

Agrupamentos	Ano letivo	N.º			Intervenção dos técnicos (IT)							Total h CRI		Total h PIT	
		Alunos	Masc.	Fem.	Total	P	TO	TF	F	PIT	Mês	Ano	Mês	Ano	
AEML	2019/20	35	29	6	35	24	27	29	17	7	216	1728	32	256	
	2020/21	35	28	7	35	-*	31	33	15	5					
AEMGA	2019/20	20	17	3	20	7	12	15	1	2	164	1312	72	576	
	2020/21	17	16	1	17	-*	13	13	1	0					
Outros Agrupamentos	2019/20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	
	2020/21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totais		103	83	20	100	63	77	80	33	17	732	5856	238	1678	

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

*Psicóloga em licença de maternidade até Dezembro, tendo iniciado os apoios aos alunos em Janeiro de 2021

Quadro 4 - Número e distribuição dos alunos apoiados nas várias valências do CRI, incluindo IT (Intervenção dos Técnicos) e PIT (CAO e CFP)

Em termos da intervenção técnica, existem grandes diferenças entre os Agrupamentos, uma vez que o AEML tem mais Centros de Apoio à Aprendizagem (CAA) também os técnicos estão mais horas afetos. Contudo, os técnicos do CRI são solicitados mais frequentemente pelo AEMGA, quer para os alunos acompanhados, quer para avaliações de outros alunos, partilha/passagem de estratégias e colaboração nas reuniões da EMAEI. Analisamos, ainda que, a maioria dos alunos mantém o apoio de um ano para o seguinte, e anualmente integramos novos alunos, por vezes implicando a decisão de não dar continuidade ao apoio de alguns alunos que beneficiaram dele no ano letivo anterior. Os apoios prestados são maioritariamente dirigidos aos alunos que integram os CAA de Multideficiência e de Autismo.

Podemos ainda fazer uma análise mais detalhada no que diz respeito a:

a. Médias de apoios: em 2020 verificamos uma média de 2 apoios por aluno no AEMGA e de 3 no AEML;

b. Em 2020 tivemos 24 alunos do AEMGA em contexto de turma e 13 em contexto CAA. Por outro lado, no AEML tivemos 14 alunos em contexto turma e 56 em contexto CAA.

Analisando a alínea a e b podemos verificar que a média de apoios no AEML é mais elevada porque o perfil dos alunos é também mais comprometido, estando estes maioritariamente integrados em contexto de CAA e necessitando, como tal, de maior apoio; no AEMGA verificamos números opostos, e portanto, a média de apoios é menor, com mais alunos em contexto de turma acompanhados.

c. Em março de 2020, com a suspensão das atividades letivas presenciais, todos os alunos foram acompanhados à distância; contudo, no ano letivo de 2020/2021, a maioria dos alunos retoma o apoio presencial, à exceção de 1 aluno no AEMGA e de 7 alunos no AEML que estão em casa por

opção dos encarregados de educação e/ou apresentarem condições agravadas de saúde, tendo optado por baixa médica e não por ensino à distância.

d. Apesar de verificarmos inicialmente alguma resistência à implementação da educação inclusiva e à aceitação dos técnicos como membros da comunidade escolar e não apenas como técnicos dos CAA, verificamos em 2020 uma crescente procura por parte dos professores em articular com os técnicos no sentido de dar resposta a necessidades específicas de alunos que não necessitam do apoio direto das valências, no entanto, beneficiam de uma articulação estreita no que diz respeito à passagem de estratégias e/ou adaptação de materiais, como é o caso de uma aluna no Polo Escolar de Anta, que não sendo acompanhada diretamente pelas valências de Fisioterapia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional (apenas usufruiu do apoio direto de Psicologia), beneficiava regularmente da articulação dos diversos pares, no sentido de adaptar o contexto físico da escola à sua condição (nanismo e osteogénese imperfeita).

4. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

O CRI integra um terapeuta ocupacional a 50%, com 17,5h (Fábio Costa), uma Terapeuta de fala a 60%, 21h (Vânia Reis), uma fisioterapeuta a 30%, 10,5h (Ana Babo) e uma psicóloga a 45%, 16h (Sara Oliveira, no período de Janeiro a Setembro). No período de Setembro a Dezembro, a psicóloga que integrou o CRI (Cristina Ferreira), encontrava-se em licença de maternidade, pelo que apenas regressou ao serviço em meados de Dezembro, no final do primeiro período.

Acrescem os técnicos responsáveis pelos PIT que estão a 8% cada um. Os monitores não são financiados pelo Ministério da Educação. Os PIT CAO têm atividade ocupacional e AVD no CAO I (com Eugénia Silva).

5. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA COMUNIDADE

O CRI tem sido reconhecido pelos pares com um pilar essencial na dinâmica escolar e na promoção da melhoria de vida daqueles que acompanha, sendo inquestionável a sua importância na comunidade escolar, nas famílias, nos respetivos alunos e Instituição contudo, no presente ano destacamos o impacto negativo da pandemia ao nível da reestruturação do serviço, da gestão emocional da equipa e de todos os agentes educativos, com especial destaque para os alunos e as suas famílias, que se viram privados do apoio técnico-pedagógico presencial e se viram a braços com a necessidade de utilizar meios tecnológicos que nem sempre vão de encontro às capacidades e/ou necessidades dos seus educandos.

6. AÇÕES DE MELHORIA /MELHORIA CONTÍNUA

As ações de melhoria abaixo citadas foram implementadas de Janeiro a Março de 2020, no entanto devido ao suspensão das atividades letivas não nos foi possível dar continuidade à sua implementação na sua totalidade. De seguida, segue uma análise individualizada das mesmas:

- Estreitar a articulação entre CRI e IP com vista a partilhar informações relativas à transição de alunos de JI para 1º Ciclo - esta ação não foi passível de implementação, todavia é mantida como ação a desenvolver;

- Desenvolver uma articulação regular entre CRI e o Projeto da CME "Na minha escola tenho tudo" - em 2020 iniciamos esta articulação estreita, incluindo a equipa do projeto da CME nas reuniões semanais e tomando decisões técnicas em conjunto;

- Reunir antecipadamente de forma a definir horários e iniciar intervenção do CRI ao mesmo tempo que se inicia o ano letivo - apesar de não termos iniciado a intervenção aquando do início do ano letivo, as reuniões de início de ano letivo com este objetivo ocorreram mais cedo que no ano anterior;

- Desenvolver de ações de sensibilização e/ou prevenção na comunidade escolar no que diz respeito às áreas técnicas do CRI - foi realizada uma ação de sensibilização conjunta de CRI e CME dentro da temática do "Bullying" no AEML e estava prevista uma ação de sensibilização implementada pela equipa CRI de "Ergonomia" no Centro Escolar de Silvalde, que foi entretanto cancelada devido à suspensão das atividades letivas;

- Fomentar a relação e articulação estreita e sistemática entre a equipa e a família: reunir no início e final do ano letivo e sempre que se justifique, de forma a partilhar informação sobre os alunos, monitorizar a sua progressão, atualizar os objetivos, ajustar necessidades e fornecer orientações/estratégias - esta ação de melhoria foi claramente posta em prática no decorrer de 2020, tendo em conta a relação estreita desenvolvida entre equipa CRI, pessoal docente e encarregados de educação;

- Criar, a partir do ano letivo 2019/20, uma base de dados com indicadores passíveis de medir e quantificar: nº reuniões (equipa, pais/encarregados de educação; professores, outras instituições/profissionais), nº horas de intervenção, nº sessões realizadas com pessoal docente e não docente, nº ações de sensibilização, nº alunos (apoiados em CAA ou turma, em cada agrupamento) - em 2020 foi criada pela equipa CRI uma base de dados na qual se pretende inserir todas as informações pertinentes para análise do funcionamento CRI.

Para 2021, a equipa pretende dar continuidade a implementação às ações supracitadas.

A equipa CRI

Vânia Reis, Ana Babo e Fábio Costa

CENTRO DE RECURSOS

1. INTRODUÇÃO

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

O modelo atual surgiu em 2013, com a celebração de um acordo de cooperação entre o IEFP e a Cerciespinho, após aprovação da candidatura. No entanto, a intervenção nesta área iniciou-se em 2011, sem restrições geográficas, o que possibilitava também a cooperação com os Centros de Emprego de Aveiro e São João da Madeira.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 108/2015, de 17 de junho e regulamento (Despacho Normativo n.º 18/2010, de 29 de junho) o acordo é renovado a cada 3 anos, sendo que após 6 anos deve ser feita nova candidatura. Por orientação do IEFP foi renovado por mais dois anos, isto é ano de 2019 e 2020. Estas prorrogações devem-se à intenção de modificar o atual modelo da rede de CR e Centros de Formação Profissional especializados na área da reabilitação.

No final de cada ano civil, é definido um Plano de Ação com o número previsível de PCDI a encaminhar para cada ação, que é sujeito a aprovação por parte do IEFP. A monitorização do plano de ação é realizada pela Delegação Norte do IEFP, através dos relatórios trimestrais e respetivo pedido de reembolso. A avaliação é feita no final do ano com a análise do relatório final. Ao longo do ano, é feita a articulação com o interlocutor da área da reabilitação do Centro de Emprego de Vila Nova de Gaia (CEVNG). Este trabalho consiste no encaminhamento dos candidatos para cada tipo de ação, pelo CEVNG, e envio dos relatórios individuais pelo CR. Quando aplicável, são emitidas pelo CEVNG as declarações de elegibilidade para as ações de formação profissional para PCDI.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. Destaques

Ao longo de 2020, foram acompanhados 44 clientes, encaminhados pelo Centro de Emprego de Vila Nova de Gaia CEVNG.

A avaliação global face ao Plano de Ação proposto permite verificar que foram executados 88% das ações para o IAOQE. No caso do AC e APC a execução foi praticamente nula. As ações de IAOQE desenvolvidas foram sempre adequadas às necessidades individuais, justificando por isso a variação do tempo de intervenção, regularidade da intervenção e estratégias adotadas. Independentemente destas variáveis, o modelo usado continua a assentar no balanço de competências e numa abordagem centrada na pessoa.

Abaixo são apresentados alguns dados relativos ao número de processos concluídos por casa ação, em função do género:

IAOQE

Género	Transitados 2019	Iniciados 2020	Concluídos 2020	Desistiram	Transitados 2021
Masculino	2	26	26	0	0
Feminino	2	18	14	0	4
Total	4	40	40	0	4

AC

Género	Abrangidos	Concluíram	Desistiram	Transitam	
				AC suspenso	Mantêm AC
Masculino	0	0	0	0	0
Feminino	0	0	0	0	0

APC

Género	Abrangidos			Concluíram			Mantêm			Transitam		
	CT	CPE	MAE	CT	CPE	MAE	CT	CPE	MAE	CT	CPE	MAE
Masculino	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Feminino	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2.2. Análise resultados por objetivo do PA

A avaliação dos resultados de cada objetivo geral e respetivos indicadores foi realizada trimestralmente, para o preenchimento do relatório para o IIEFP, com base nas monitorizações mensais. A nível interno, foi preenchido semestralmente o *Tableau de Bord*. Na tabela abaixo são apresentados os valores obtidos para cada objetivo e cada indicador escolhido para evidenciar o cumprimento dos objetivos gerais.

Objetivos Gerais	Indicadores/resultados previstos	Taxa Execução
A - Clientes e Serviços		
A.1. Realização de ações de intervenção especializada a PCDI, no contexto do Plano Pessoal de Emprego (PPE)	A.1.1. Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego (IAOQE)	88%
	A.1.2. Acompanhamento à colocação (AC)	0%
	A.1.3. Acompanhamento pós colocação (APC)	100%
	A.1.4 Adaptação de postos de trabalho	N.A.
	A.1.5 Avaliação da capacidade de trabalho	N.A.
	A.1.6 Avaliação para a atribuição de produtos de apoio	N.A.
B - Reconhecimento e Responsabilidade Social		
B.1. Apoio ao centro de emprego no domínio da reabilitação profissional	B.1.1. Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego (IAOQE)	100%
	B.1.2. Acompanhamento à colocação (AC)	N.A.
	B.1.3. Acompanhamento pós colocação (APC)	100%
	B.1.4 Adaptação de postos de trabalho	N.A.
	B.1.5 Avaliação da capacidade de trabalho	N.A.
	B.1.6 Avaliação para a atribuição de produtos de apoio	N.A.
D - Inovação e Desenvolvimento		
D.1. Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, ao abrigo da norma EQUASS		100%

Na análise mais detalhada destacam-se os seguintes objetivos:

A.1.1. Considerando os casos com intervenção concluída, 97% dos casos foram encaminhados para o Centro de Formação Profissional da Cerciespinho, os restantes 3% foram avaliações de candidatos não elegíveis. Os encaminhamentos para formação tiveram uma intervenção focada na avaliação do perfil de funcionalidade e de competências, na orientação vocacional e na exploração da oferta formativa disponível no concelho de Vila Nova de Gaia e Espinho, apesar da maioria dos candidatos terem procurado os serviços de formação profissional da Cerciespinho, devido à respetiva oferta formativa.

A.1.2. Devido à pandemia o término das ações de formação do CFP da Cerciespinho foi adiado para 2021, por isso, não foi solicitado nenhum AC. Como vem sendo habitual o CEVNG não encaminhou nenhum caso.

A.1.3. Foi acompanhado um único caso, por solicitação da empresa, de modo a manter o posto de trabalho. A intervenção continuará no próximo ano. É um antigo formando do curso de serralharia civil, que realizou estágio inserção e foi posteriormente contratado a termo incerto.

O apoio dado centrou-se na mudança comportamental e desempenho profissional, quando o problema é centrado no trabalhador. Através de consultadoria procura-se também dotar a empresa de recursos para gerir o desempenho do funcionário com incapacidade. As solicitações mais

frequentes foram os problemas comportamentais/relacionais do trabalhador (limitação das funções intelectuais e atenção) e produtividade, decorrente de atitudes pouco ajustadas.

3. VALOR ACRESCENTADO PARCERIAS

Apesar do encaminhamento formal ser feito pelo IIEFP, a maior dos casos são sinalização pelo CR. Os clientes apoiados vêm das mais diversas localidades e entidades

Localidades	Entidades	Número de clientes
Porto	Próprio	2
Vila Nova de Gaia	Centro de Reabilitação da Granja	6
	O próprio	5
Espinho	Gomes de Almeida	4
	Centro Comunitário	6
	Oficinas de produção	2
	Serviços Sociais (ADCE)	3
	O próprio	16
	Total	44

Em 2020 diminui o número de parceiros. A pandemia esta na origem desta mudança. Os problemas sociais fizeram também aumentar a procura individual de antigos formandos.

4. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

Este ano implementado de forma sistemática os protocolos de avaliação nas áreas de psicologia, fisioterapia e terapia ocupacional. Desta mudança destaca-se a avaliação da qualidade de vida, através da Escala Pessoal de Resultados (EPR), validado para a população portuguesa, que foi aplicado a todos os clientes que participaram nos processos de IAOQE. Estes resultados serão reportados aos investigadores portugueses que desenvolveram a validação da escala.

5. IMPACTO PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

Segue abaixo os resultados (encaminhamentos propostos) para as ações de IAOQE, em função do género, escalão etário e habilitações escolares.

Destacam-se o número de encaminhamentos para a formação profissional na Cerciespinho (97% dos casos de IAOQE concluídos) e o perfil etário dos candidatos (mais de 50% entre os 16 e 44 anos).

IAOQE

Género	Abrangidos	Concluíram	Encaminhamento proposto					
			Emprego Apoiado	Estágio	Formação		Produtos de Apoio	Avaliação da Capacidade de Trabalho
					Própria Entidade	Outra Entidade		
Masculino	26	26	0	0	25	0	0	0
Feminino	18	14	0	0	14	0	0	0

Escalaó Etário	Abrangidos	Concluíram	Encaminhamento proposto					
			Emprego Apoiado	Estágio	Formação		Produtos de Apoio	Avaliação da Capacidade de Trabalho
					Própria Entidade	Outra Entidade		
<15	0	0	0	0	0	0	0	0
15-19	17	0	0	0	16	0	0	0
20-24	6	0	0	0	6	0	0	0
25-44	12	10	0	0	10	0	0	0
45-49	4	0	0	0	4	0	0	0
50-54	2	0	0	0	2	0	0	0
55-64	3	1	0	0	1	0	0	0
>64	0	0	0	0	0	0	0	0

Habilitações Académicas	Abrangidos	Concluíram	Encaminhamento proposto					
			Emprego Apoiado	Estágio	Formação		Produtos de Apoio	Avaliação da Capacidade de Trabalho
					Própria Entidade	Outra Entidade		
<4	5	4	0	0	4	0	0	0
1º ciclo	9	8	0	0	8	0	0	0
2º ciclo	10	9	0	0	9	0	0	0
3º ciclo	16	15	0	0	14	0	0	0
Ens. Sec.	4	4	0	0	4	0	0	0
Bach./Licen.	0	0	0	0	0	0	0	0
Mestr./Dou.	0	0	0	0	0	0	0	0

6. MELHORIA CONTÍNUA

O CR ainda está a aguardar a abertura de candidatura, para a renovação do acordo de cooperação. Apesar das melhorias realizadas em termos do protocolo e procedimentos de avaliação, o novo modelo subjacente à próxima candidatura prevê uma alteração profunda do serviço. Já se iniciou uma profunda reflexão, em parceria com a Fenacerci, das implicações e dos recursos a mobilizar. Caso o IIEFP renove a parceria, estaremos preparados para a implementação das mudanças necessárias.

O Coordenador
Edgar Teixeira

1. DESTAQUES

Ao longo do ano de 2020, o Centro de Formação Profissional (CFP) apresentou um papel ativo no cumprimento do Plano de Atividades (PA) da Cerciespinho, com o qual se comprometeu, desenvolvendo os projetos que se seguem.

- Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) - Tipologia 3.01
POISE - Projeto POISE -03-4229-FSE-000192

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

- Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) - Tipologia 3.01
POISE - Projeto POISE -03-4229-FSE-000310

- Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ - Percurso B: *Empregado/a de Andares IV, Cozinheiro/a I, Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário V, Serralheiro/a Civil IV.*

- Ação Social
- Intervenção Psicológica
- Refeições
- Transportes
- Atividades Transversais de Inclusão

Foi um ano bastante exigente ao nível do recrutamento e seleção de clientes, num contexto pandémico muito pouco favorável. **De salientar, que o CFP esteve encerrado de 17 de Março a 31 de Maio.** O número de integrações ficou bastante aquém do número que estava previsto. Ficaram por executar 2 ações de formação contínua de 400 horas cada, nas áreas de carpintaria e serralharia, totalizando 20 formandos e foram adiadas 2 ações para 2021, GSD IV e Tapeçaria V, num total de 20 formandos Assim, ao longo do ano de 2020 iniciaram-se 3 ações de formação (29 integrações).

Deu-se início ao curso de **Cozinheiro/a**, um curso inovador no CFP, motivando a equipa técnica num ano que se revelou bastante atípico.

Por último de destacar que, excecionalmente, **foram elaborados dois pedidos de alteração dos projetos em curso**, decorrentes da pandemia, no sentido se fazer os respetivos ajustes às candidaturas, quer ao nível financeiro, quer pedagógico.

2. ANÁLISE RESULTADOS POR OBJETIVO PAO

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
A. Clientes e Serviços (87,5%)			
A1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de inscrições/avaliação	42	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 75%.
	N.º Integrações	29	
	N.º clientes Formação Inicial (Formação Profissional PCDI)	95	
	N.º clientes Formação Contínua (Formação Profissional PCDI)	0	
	N.º de ações de Formação Inicial	11	
	N.º de ações de Formação Contínua	0	
	N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)	38	
	N.º de integrações em mercado de trabalho	1	
	N.º de PDI's Elaborados	29	
	Taxa de Execução dos PDI's	92%	
	Taxa de execução dos objetivos do PDI	88%	
	N.º de Formandos com transporte adicional	21	
	N.º certificados emitidos	0	
	N.º de ATI's	3	
	N.º de Parcerias	40	
Taxa de satisfação dos/as clientes	91,41%		
Volume de formação	86.325h		
A2. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do CFP, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantido assim a continuidade dos serviços	N.º de candidaturas efetuadas	0	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de Pedidos de Alteração efetuados e aprovados	2	

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social (150%)			
C1. Alargar e diversificar a rede de parceiros, nomeadamente ao nível das empresas/organizações, promotoras de FPCT	N.º de empresas/organizações promotoras de FPCT	27	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 150%.
D. Inovação e Desenvolvimento (132%)			
D1. Adaptar o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS	N.º de ações de disseminação com colaboradores/as	8	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 164%.
	N.º de ações de disseminação com clientes	8	
	N.º de avaliações dos PDI's	3	
	N.º de monitorizações/avaliação TB	2	
	N.º de monitorizações/avaliação Mapa de Indicadores	1	
	N.º de Ações de Inovação	3	
	N.º de Ações de Melhoria	12	
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	100%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais do Plano de Atividades e Orçamento (PAO) foi de 123%.

No ano de 2020 o CFP deu resposta a **95 clientes** distribuídos pelos dois projetos em curso. No entanto convém salientar que o número de clientes ficou aquém do previsto, **dado que ficaram por executar duas ações de formação contínua (20 clientes) e adiadas duas ações de formação inicial (20 clientes)**. O número de inscrições reduziu relativamente a 2019, decorrente do contexto pandémico.

Foram elaborados todos os PDI's ao longo de 2020 (29 PDI's), o **grau de execução dos objetivos do PDI foi de 88%** e o **grau médio de concretização do PDI/PI foram de 92%** dado que se verificaram **7 desistências** ao longo do ano que tiveram como base problemas de saúde, inadaptação e COVID-19.

Não foram emitidos diplomas/certificados de formação, pelo fato do término do Projeto POISE -03-4229-FSE-000192, que estava previsto para 2020, ter sido adiado para 2021. Assim, estava prevista a atribuição de diplomas/certificados a 7 cursos, que foram adiados na totalidade para o ano seguinte.

Quanto à satisfação dos/as formandos/as, O inquérito foi aplicado a 82 formandos/as que apresentam uma taxa de satisfação de 91,41%.

Os resultados gerais apontam para uma taxa da satisfação para cada dimensão acima dos 85%, ou seja, não se verifica nenhum ponto fraco. Os valores mais elevados são na dimensão da empatia 98%. A variável Capacidade de Resposta apresenta o nível de satisfação mais baixa com 95%.

Ao longo do ano todos os cuidados de saúde a clientes foram prestados (administração de medicação regular a 2% dos clientes), e verificaram-se nove solicitações do INEM (8 - clientes e 1 - colaboradores). De realçar, que se verificou um acidente com um cliente na área da carpintaria (amputação de um dedo numa máquina de corte).

Relativamente às entidades financiadoras (IEFP e POISE), todos os pedidos de reembolsos foram executados com sucesso, sendo que toda a documentação solicitada pela entidade financiadora foi disponibilizada atempadamente e sem recomendações de melhoria. Foram elaborados dois pedidos de alteração (um para cada projeto), sendo que ambos foram aprovados.

3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

Relativamente aos Recursos Humanos, o grau de satisfação dos colaboradores/as do serviço foi de 73%, verificando-se um aumento de 3% relativamente a 2019.

O inquérito foi aplicado a 9 colaboradores/as. A variável que se destacou pela positiva foi a da "Qualidade" com 81% e a que obteve uma taxa de satisfação mais baixa foi a variável do "Contexto Organizacional" com 60%. No entanto, convém salientar que a taxa de satisfação dos colaboradores/as tem vindo a crescer nos últimos anos. Esta situação reflete o reconhecimento por parte dos mesmos do esforço da organização no sentido de manter o serviço com qualidade, apesar do contexto político e legal relativamente aos centros de formação profissional para pessoas com deficiência, e da situação pandémica que se verificou ao longo de 2020.

Convém salientar, que os colaboradores/as do CFP frequentaram 87 horas de formação, em média 8 horas por colaborador/a.

Dado tratar-se de um ano marcado pela COVID-19, procedeu-se à organização e implementação de um plano formativo no âmbito de prevenção e combate de infeção.

Procedimentos de proteção e segurança

- Monitorização de Sintomas
- Entrada e saída do serviço
- Utilização de máscaras de tecido (comunitárias)
- Lavagem e desinfeção das mãos

-
- Utilização do WC
 - Distanciamento Social
 - Etiqueta respiratória
 - Higiene Geral e controlo ambientes

📌 Procedimentos específicos relacionados com serviços de suporte

- Funcionamento - intervalos e lanches
- Funcionamento - refeitório (almoços)
- Funcionamento - serviço de transporte

📌 Utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) no funcionamento diário do serviço e em situação de infeção e/ou suspeita de infeção. Simulação Prática

📌 Atuação em Situação de Colaborador/a e/ou Cliente com Sintomas de COVID-19

Durante o período de confinamento, os/as colaboradores/as adaptaram-se às circunstâncias, desempenhando funções ao nível da adaptação do edifício de acordo com as normas impostas pela Direção Geral de Saúde. Colaboraram na elaboração do Plano de Contingência e no planeamento e organização da reabertura do serviço em junho de 2020.

Quanto aos **Recursos Físicos**, o CFP teve que adaptar as suas instalações, no sentido de cumprir as normas impostas pela Direção Geral de Saúde, **implementando as ações de melhoria mencionadas no ponto 5 do presente relatório.**

Relativamente aos **transportes**, o CFP disponibilizou **transportes adicionais a 21 clientes**, no sentido de potenciar a frequência da formação por parte dos mesmos e melhorar a sua qualidade de vida.

De salientar que **22% dos clientes** do CFP usufruem do transporte até à sua residência.

Perante as normas impostas pela DGS, os transportes para o Centro de Formação Profissional foram autonomizados relativamente aos outros departamentos. Devido à limitação de lotação nas carrinhas, tornou-se necessário fazer 5 percursos para transportar os 21 clientes.

A sua taxa de satisfação relativamente aos mesmos é de **78%**.

No Inquérito de Satisfação dos Clientes constam três questões relativamente á satisfação dos clientes relativamente aos transportes:

"P6 As viaturas estão adequadas às minhas dificuldades de deslocação?" - 55% dos clientes estão satisfeitos;

"P16 Os transportes são sempre nos horários estabelecidos?" - 83% dos clientes estão satisfeitos;

"P35 Sinto-me seguro/a e confortável quando estou nas viaturas?" - 97% dos clientes estão satisfeitos.

4. VALOR ACRESCENTADO PARCERIAS

O CFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. **Ao longo de 2020 desenvolveram-se 40 parcerias** com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o CFP se propõe. Pode mesmo afirmar-se que sem a existência das mesmas algumas das atividades ficariam comprometidas. Como exemplo temos as atividades desportivas que só se tornam possíveis com a parceria estabelecida com a Piscina Municipal de Espinho e a Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) que só é possível com os protocolos efetuados com as empresas. Os Centros de Emprego e as Escolas apresentam-se também parceiros de grande importância relativamente ao encaminhamento de clientes para este centro de formação.

O número de parcerias varia anualmente de acordo com os clientes a frequentarem FPCT. **Em 2020, o número de parcerias no que respeita à realização de ATI's reduziu drasticamente (COVID-19)**. No entanto, no global, o número de parcerias aumentaram dado que o número de empresas parceiras para FPCT foram 27 (67,5% do total de parceiros).

O número de parcerias aumentou relativamente a 2019 pelo facto de aumentarem de 16 para 38 clientes a frequentarem FPCT. As restantes parcerias têm-se mantido estáveis, o que leva a concluir e a excelente relação que o serviço tem com as mesmas.

5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

5.1. Ações de Inovação

"Curso de Cozinha"

Deu-se início ao curso de **Cozinheiro/a**, um curso inovador no CFP, motivando a equipa técnica num ano que se revelou bastante atípico.

Teletrabalho

Decorrente do contexto pandémico e da necessidade de colocar todos/as os/as colaboradores/as possíveis em confinamento, desenvolveram-se sistemas técnicos de facilidade de contacto em teletrabalho - portáteis com acesso aos documentos do posto de trabalho, comunicações através do sistema de extensões telefónicas da organização, programa de mensagens entre técnicos;

Assim, a equipa técnica foi colocada em teletrabalho, com acesso aos documentos do serviço e com acesso a chamadas e troca de mensagens.

Plano de Higienização

Paralelamente à elaboração do Plano de Contingência, foi desenvolvido um Plano de Higienização do edifício, devidamente estruturado, bem como, impressos específicos, no sentido de assegurar a correta higienização dos espaços, de acordo com as normas e orientações impostas pela DGS. Consideramos uma boa prática a implementar, mesmo após o término da pandemia, com os respetivos reajustes.

5.2. Ações de Melhoria

Infraestruturas

- Junção de duas salas teóricas, para aumento da área da mesma;
- Colocação de um lavatório no refeitório e respetivas adaptações de pichelaria e trolha;
- Retirada de mobiliário do refeitório, reposição de mesas, colocação de sinalética para proporcionar distanciamento social.
- Reposição de mesas em todas as salas teóricas de modo a assegurar o distanciamento social.
- Mudança da sala de TIC, com adaptações elétricas e colocação de divisórias acrílicas entre postos de trabalho e construção de novas mesas de trabalho para assegurar o distanciamento social.
- Construção e colocação de pedilúvios.
- Colocação de divisórias acrílicas para atendimentos presenciais, na receção do edifício e salas de atendimento
- Colocação de dispensadores de desinfetantes de mãos, superfícies e toalhetes de papel em todos os espaços do serviço, e colocação de respetiva sinalética.
- Criação e adaptação da zona de isolamento.
- Definição de circuitos de entrada e saída do edifício e respetivos procedimentos acompanhados de sinalética.
- Limpezas decorrentes das obras de adaptação efetuadas no edifício.
- Higienização e desinfeção do edifício para reabertura do serviço.

Funcionamento

- Reforço da sensibilização de medidas preventivas aos/às colaboradores/as;
- Reforço do stock de produtos de higiene e desinfeção.

-
- Disponibilização de gel desinfetante para mãos e superfícies, máscaras e luvas aos/às colaboradores/as;
 - Criação de turnos desfasados de refeições.
 - Criação de novo planos de transporte de acordo com as normas da DGS.
 - Implementação do Plano de Higiene do departamento em contexto COVID-19.
 - Elaboração e formação aos/às colaboradores/as dos impressos de registo dos procedimentos de higiene e desinfeção impostos pela DGS.
 - Colocação de sinalética informativa e de linguagem fácil por todo o edifício.
 - Criação de Kits de desinfeção para salas, espaços de refeição, espaços comuns e transportes.

6. IMPACTO PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

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

Como **grandes impactos** da formação ministrada em 2020, pode referir-se:

- **95** Clientes (PCDI) frequentaram ações de formação profissional;
- Foi integrado **1** clientes (PCDI) no mercado de trabalho;
- Foram apoiadas **95** famílias;
- **38** Clientes em FPCT;
- Realização de **3** ATI's;
- Volume de formação - **86.325 horas**;
- **11** Colaboradores internos a tempo completo;
- **16** Colaboradores internos a tempo parcial;
- **17** Colaboradores/as externos;
- Cuidados de saúde a **2** clientes;
- Cuidados de higiene a **4** clientes;
- Transporte adicional a **21** clientes;
- Apoio a alimentar pós- formação a **7** clientes;
- N.º de parceiros - **40**;
- Taxa de satisfação dos/as clientes - **91,41%**;
- Taxa de satisfação dos/as colaboradores/as - **73%**;

Relativamente à situação pandémica vivenciada em 2020 salientam-se ainda os seguintes impactos:

-
- 2 clientes positivos (COVID-19);
 - 6 clientes em quarentena;
 - 7 colaboradores/as em regime presencial;
 - 3 colaboradores/as em regime misto;
 - 1 colaborador/a em apoio à família;
 - 2 colaboradores/as em baixa médica;
 - 7 Reorganizações do serviço - alteração de 13 cronogramas de formação, alteração de Horários de Funcionamento, alteração dos transportes, alteração de funcionamento em atendimentos presenciais, reorganização do serviço de refeições, reorganização dos intervalos, reorganização dos serviços de Higiene e limpeza do edifício;
 - 75 Contatos com as famílias para esclarecimento do confinamento;
 - 325 contatos semanais com os formandos em período de confinamento, monitorizando a situação de cada família e motivando-as ao isolamento;
 - Materiais produzidos e entregues: Plano de Funcionamento e Contingência do CFP; Plano de Higienização em contexto COVID-19 para o CFP e respetivos impressos de registo; Afixação de sinalética informativa e de linguagem fácil pelo edifício; Planificação de novas atividades formativas, em contexto de Prática Simulada, adaptadas ao contexto pandémico (distanciamento social, uso individual de ferramentas, procedimentos de desinfeção).

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

Dos 59 inquéritos preenchidos em 2019 (projeto 192 POISE), ainda nenhum/a formando/a concluiu a ação, devido ao adiamento do término das ações decorrente da pandemia COVID-19.

Em 2020 foram recolhidos mais 45 inquéritos (primeira aplicação) referente às novas ações do projeto 310 POISE.

Relativamente aos questionários aplicados o índice de Qualidade de Vida nos questionários de autorrelato, foi de 93 (POISE 192), valor apresentado no ano transato, e de 94 (POISE 310), dos dados recolhidos em 2020. Considerando a média para a população portuguesa (pessoas com deficiência intelectual) de 94 com desvio padrão de 11, os resultados encontram-se dentro do esperado.

Em 2021, será elaborada a primeira análise de resultados com inquéritos à entrada e saída do/a formando/a, com este instrumento. Espera-se que seja sensível ao ponto de identificar o

impacto das ações de formação na qualidade de vida dos/as formandos/as, em função das dimensões da Qualidade de Vida.

O CFP promove a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade (**empowerment/empoderamento**), envolvendo-os/as e capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. **Para tal, os programas formativos incluem módulos que reforçam a apropriação do conceito de empowerment, tais como:** Cidadania e Empregabilidade, Igualdade de Oportunidades, Balanço de Competências, Legislação Laboral, Procura Ativa de Emprego, Portefólio e Empreendedorismo.

Todos os cursos preveem também **Formação Prática em Contexto de Trabalho**, o que permite aos/às formandos/as colocarem em prática muitos dos conceitos adquiridos ao longo do processo formativo. Além disso, estes módulos concorrem também para a defesa dos direitos dos/as clientes (**advocacy**) e para a promoção da **igualdade de oportunidades, da autodeterminação e da inclusão social**.

Ao longo de 2020 os formandos apresentaram **comportamentos reveladores de empowerment** que se passam a descrever.

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

Relativamente à COVID-19, os formandos desenvolveram os seguintes comportamentos:

- Utilização correta de máscara
- Lavagem de mãos
- Distanciamento social
- Etiqueta respiratória
- Reconhecimento dos sintomas COVID-19
- Como lidar em caso de infeção.

7. MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua apresenta-se como objetivo primordial do CFP. É um serviço que tenta adaptar-se às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do serviço, por isso ter dado início ao **curso de Cozinheiro/a**.

Utiliza os recursos da forma mais eficiente possível, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. Valoriza também, a formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as, a avaliação dos/as clientes, financiadores e outras partes interessadas.

O ano de 2020 salientou a capacidade de adaptação do serviço a novas realidades, salientando a flexibilidade dos/as colaboradores/as, bem como a capacidade de adaptação a novos métodos de trabalho, tendo sempre como base a qualidade do serviço.

Ao longo do ano de 2020, o CFP contou com o empenho, colaboração e aposta do Conselho de Administração da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora
Rita Carvalho

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS I E II

1. INTRODUÇÃO | CONTEXTUALIZAÇÃO

O presente Relatório de Atividades pretende espelhar a intervenção desenvolvida de acordo com o delineado e aprovado no Plano de Atividades do ano 2020, pela resposta social - Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho. Analisa portanto, o desempenho do serviço no referido ano, que se desenvolveu num contexto de grave emergência sanitária, ambiental, económica e social imposto pela situação pandémica da COVID-19.

Esta situação inesperada, obrigou o CAO a adaptar-se e a reestruturar de um modo geral os seus serviços e atividades, no sentido de dar resposta a esta nova e complexa conjuntura que a todos afetou e influenciou. Naturalmente, ajustes nos objetivos estratégicos propostos, e ainda desafiou a gestão do serviço, na tentativa de antecipar e gerir, em tempo útil, recursos e oportunidades. Os principais desafios fixaram-se, por consequência:

- ✓ Na segurança, saúde e bem-estar das diferentes partes interessadas;
- ✓ Na inclusão social e cidadania dos clientes, garantindo as melhores e possíveis oportunidades e apoios;
- ✓ Na manutenção e qualificação dos serviços e atividades desenvolvidas.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. Destaques

Conscientes da gravidade da crise de saúde pública, e dos seus impactos na situação socioeconómica, e inevitavelmente com impactos sociais dramáticos, viveram-se e esperam-se tempos difíceis. A maioria das ações, foram desenvolvidas no âmbito da superação de desafios, orientadas por indicadores de satisfação de necessidades dos clientes, significativos e colaboradores da resposta. Alinhando as ações desencadeadas com os princípios da Norma EQUASS, destacam-se os seguintes resultados:

 **Abordagem centrada na pessoa:** tal como referido acima, os serviços prestados são determinados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos seus clientes, tendo em consideração a conjuntura, no sentido de contribuir para a qualidade de vida dos mesmos. No referido âmbito, distingue-se: **43%** dos clientes beneficiam de cuidados de saúde regulares; **45%** apresentam necessidades específicas alimentares; **66%** dos clientes necessitam de transporte regular; **27%** dos clientes/ agregados são apoiados por programas de apoio alimentar; e **43%** dos clientes beneficiam de produtos de apoio, cedidos pela Cerciespinho.

Áreas que sofreram diminuição de resultados, mas que não ficaram esquecidas relacionam-se com as atividades promotoras de empowerment (34), tendo como objetivo potenciar a igualdade de oportunidades, a participação e a inclusão, e distingue-se ainda a concretização das atividades transversais de inclusão (24), na tentativa da promoção da "normalização" da vida dos clientes, contribuindo para o seu bem-estar emocional e social.

A nível do impacto na comunidade, nomeadamente quanto à população apoiada, o serviço disponibilizou uma resposta a 80 pessoas, o correspondente a uma taxa de 123%. O total dos clientes subdividem-se, nos 65 clientes abrangidos por acordos de tutela (1 rescisão em out./falecimento), 14 alunos das escolas do concelho em parceria com o serviço Centro de Recursos para a Inclusão da Cerciespinho, e uma 1 situação em modalidade de oficinas de produção. Em relação aos clientes abrangidos pelos acordos da ISS, caracterizam-se da seguinte forma:

Caracterização Clientes (clientes acordos de tutela -65)	Idade	Grau de Dependência			Totais
		Parcialmente Dependente	Dependente	Grande Dependente	
Género Masculino 38	19 aos 24 anos	1	0	1	2
	25 aos 34 anos	1	2	3	6
	35 aos 49 anos	6	6	4	16
	50 aos 59 anos	5	3	2	10
	60 aos 64 anos	0	0	2	2
	65 aos 69 anos	0	0	2	2
Género Feminino 27	25 aos 34 anos	3	0	3	6
	35 aos 49 anos	6	7	4	17
	50 aos 59 anos	1	0	2	3
	60 aos 64 anos	1	0	0	1
	Totais	24	18	23	65

 **Ética:** assente no compromisso da Cerciespinho e naturalmente do CAO, o respeito pela dignidade e bem-estar dos clientes/significativos e colaboradores, protegendo-os de riscos indevidos, estabelecendo uma relação de confiança e de transparência. No que se relacionam com as medidas de proteção e redução de incidência de acidentes, assegurou-se 11 grandes atividades: ações formativas/ sensibilização; medidas de autoproteção implementadas - Plano de Prevenção/Emergência; Reuniões regulares (25); orientações técnicas (81); concretização das consultas de medicina no trabalho (12.05.20 e 2.06.20); manutenção periódica de equipamento de segurança contra incêndio (19 e 20.11.20); auditoria no âmbito da segurança e saúde no trabalho (17.07.20); ação de acompanhamento técnico no âmbito da COVID-19 - ISS, Saúde Pública e Proteção Civil (21.09.20); elaboração e implementação do Plano de Contingência e Funcionamento em COVID-19 - CAO Cerciespinho; realização de testes rastreios COVID-19 (29.05.20 | 29

colaboradores), a possibilidade de vacinação gripe para clientes e colaboradores (16, 23 e 30.10.20 | 48 pessoas).

 **Recursos Humanos:** que supõe a gestão dos colaboradores, a melhoria do seu desempenho, e consequentemente a qualificação/ competência e a melhoria da intervenção. Em 2020, os colaboradores do serviço tiveram oportunidades de formação externa (3 ações), bem como de caráter interno (4 ações e 8 reuniões de disseminação). Na primeira, ações de formação frequentadas por colaboradores na instituição, dinamizadas por colaboradores externos, destaca-se a "Gestão Emocional" (3 sessões), o "Equipamento de Proteção Individual no controlo de infeção" | Aces e "Medidas de Proteção no âmbito da COVID-19| Regimento de Engenharia 3. Relativamente à formação interna, distingue-se a formação no âmbito do "Plano de Contingência e Funcionamento em COVID-19| CAO" assegurada por elementos da equipa técnica e coordenadora do serviço, "Equipamento de Proteção Individual", dinamizada pela enfermeira do Serviço Residencial, e "Medidas de Prevenção e Atuação em Caso de Infeção", sob a responsabilidade da diretora geral. Para além das ações supramencionadas, elementos da equipa realizaram por iniciativa do próprio, ou por sugestão da coordenação do serviço, outras ações formativas, na sua maioria no âmbito de seminários online, e naturalmente as temáticas foram de encontro com as necessidade sentidas. Concretamente, realizaram-se 838.8 horas anuais, o que determina uma média 35h por colaborador da equipa.

2.2. Análise de Resultados por Objetivos

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa	Taxa de execução	
A. CLIENTES E SERVIÇOS				
A. Garantir a satisfação de necessidades e a qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços prestados.	A.1. Implementação do Programa de Intervenção do serviço:			
	1.1. N.º de clientes:			
	1.1.1 CAO I		35	117%
	1.1.2 CAO II		30	
	1.1.3 Oficinas de Produção e CRI		15	
	1.2 N.º de famílias apoiadas		80	
	1.3 N.º de agregados apoiados por programas de apoio alimentar		13 (39 pessoas)	
	1.4 N.º de postos de trabalho afetos ao serviço		23	
	1.5 N.º de dias de funcionamento		240	
	1.6 N.º de atividades promovidas		29 1ºS 11 2ºS	
	1.7 N.º de atividades transversais de inclusão		21	
	1.8 N.º de parcerias		24	
	1.9 Serviço de Nutrição e Alimentação:			
1.9.1 N.º de refeições servidas		8.176		
1.9.2 Taxa de clientes com especificidades alimentares		45%		

	1.10 Serviço de Transportes			
	1.10.1 Taxa de clientes que beneficiam de transporte regular		78%	
	1.10.2 Grau de satisfação com o serviço de suporte		92%	
	1.11 Serviço de Saúde			
	1.11.1 Taxa de clientes com cuidados de saúde regulares		43%	
	1.11.2 Taxa de cuidados prestados de acordo com os objetivos do PDI's		181%	
	A. 2. Planeamento, monitorização e avaliação da intervenção:			
	2.1. Grau de execução das atividades dos PDI's		94%	
	2.2 Grau médio de concretização dos PDI's		88%	
	2.3 Taxa de revisões gerais de PDI's		100%	
	A.3. Assegurar a satisfação dos clientes:			
	3.1 Taxa de satisfação		91%	
	A.4. Garantir a participação e o envolvimento dos clientes na vida da organização/serviço e comunidade:			
	4.1 N.º de reuniões de autorrepresentação		9	
	4.2 N.º de atividades promotoras de empowerment		34	
	A.5. Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos níveis de planeamento			
	5.1 Assegurar a satisfação dos colaboradores			
	5.1.1 Taxa de Satisfação		65%	
	A.6. Garantir a participação e envolvimento dos colaboradores na vida da organização/serviço e comunidade			
	6.1 N.º de reuniões do serviço		13	
	6.2 N.º de reuniões da equipa de gestão (coordenação)		12	
	6.3 N.º de sugestões de colaboradores (formalizadas)		20	
	6.3.1 Taxa de sugestões com provimento		95%	
	A.7. Garantir a melhoria e eficácia do serviço			
	7.1 N.º de orientações técnicas		81	
	7.2 N.º de ações formativas - internas		6	
	7.3 N.º de ações de disseminação		8	
D. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO				
C. Garantir o cumprimento do sistema de gestão da qualidade - EQUASS	C.1. Manter o sistema de gestão de qualidade do serviço e da qualidade			120%
	1.1 N.º de ações melhoria		4	
	1.2 N.º de ações de inovação		1	
	1.3 Monitorização a avaliação do desempenho do serviço (n.º de avaliações)		130	
	1.3.1 Planos de desenvolvimento individual (semestral)		2	
	1.3.2 Tableau de Bord (semestral)		1	
	1.3.3 Mapa de Indicadores (anual)		1	

A pandemia COVID-19 implicou alterações significativas em todos serviços e atividades disponibilizadas pelo CAO, dado que as prioridades se alteraram drasticamente, desde Março 2020, centrando-se nas mais basilares, tais como, segurança, saúde e bem-estar. Consequentemente as referidas alterações, condicionaram a execução de alguns objetivos ou atividades planeadas. **O grau**

de concretização dos objetivos chave estabelecidos para 2020, foi de 118%, um balanço bastante positivo perante o contexto. Contudo importa dizer, que um dos objetivos estratégicos, nomeadamente "B1. Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização" não foi executado, considerado como não prioritário e não adequado, ficou suspenso para um planeamento futuro, dado que estava relacionado com a revisão das participações familiares e com procedimentos associados à ampliação da resposta social. Perante o exposto, dado à conjuntura excecional, não se considerou a taxa de execução do referido objetivo, na análise da taxa do planeamento geral.

3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

Relativamente aos resultados obtidos ao nível dos indicadores relacionados com os recursos humanos, conclui-se que foram globalmente positivos.

No âmbito de ações de desenvolvimento, satisfação e envolvimento, ressalta-se os seguintes impactos, as 25 reuniões do serviço, das quais 8 gerais; 81 orientações técnicas; e as 20 sugestões formais de colaboradores, com uma taxa de provimento de 95%. Estes resultados desenvolvem-se numa liderança, que não pretende somente os melhores resultados, mas como também a satisfação e o bem-estar dos colaboradores, em busca da melhoria do ambiente organizacional. Salienta-se, ao nível de ações de motivação e de reconhecimento, as seguintes medidas implementadas em 2020: reforço dos recursos humanos (contratualização temporária e programa MAREES); medida do colaborador de reserva, que permitiu o descanso de uma semana a cada colaborador de intervenção direta; o Banco de Horas; a formação na área de gestão emocional; a majoração de férias; a compensação monetária e a oferta de um bolo- rei/ mensagem de reconhecimento profissional no

Principais Indicadores Recursos Humanos				
1. Caracterização de colaboradores				
1.1 N.º de colaboradores: 23				
1.1.1 Género:				
Masculino - 22%		Feminino - 78%		
1.1.2 Média de antiguidade: 18 anos				
1.1.3 Média de idades: 48 anos				
1.1.4 Habilitações literárias:				
1.º ciclo - 13%	2.º ciclo - 4%	9.º ano - 30%	12.º ano - 22%	Ens. superior - 30%
2. Formação				
2.1 N.º total de horas realizadas - 838.8h		N.º médio por colaborador - 35h		
3. Sugestões				
3.1 N.º de sugestões de melhoria - 20		Com provimento - 95%		
4. Satisfação				
4.1. Grau de satisfação - 65%				

período do Natal.

No que concerne ao nível do indicador "Grau de satisfação dos colaboradores" - **65%**, revela um resultado positivo, embora aquém do previsto (70%), dado que atingiu um valor superior ao de 2019 (**aumento de 5 valores percentuais**). Foi preenchido por 19 colaboradores da resposta, e em termos gerais, a dimensão "**Reconhecimento e Recompensa**" - **56%** mantém-se com a variável com resultado mais baixo, e destaca-se pela positiva a dimensão relacionada com a "**Qualidade**" - **73%**. Sumariamente, associa-se estes resultados à insatisfação dos colaboradores face às tabelas salariais, a questões de progressão de carreira, bem como questões de desgaste profissional, atendendo que o número médio de antiguidade da equipa de intervenção de 1ª linha (monitores) é de **24 anos**, superior à média geral dos colaboradores do serviço.

Durante 2020, em termos da gestão das instalações e dos equipamentos, realça-se que a **taxa de cumprimento do plano de manutenção das instalações foi de 59%**, aquém da expectativa. **Estavam sinalizadas, 17 ações, mas apenas 10 foram concretizadas.** A taxa de concretização, encontra-se essencialmente dependente da prioridade das ações assinaladas e de questões financeiras. Para concluir, destaca-se os esforços direcionados para adaptação dos dois equipamentos físicos, nomeadamente o polo de Anta e o polo da Idanha, que implicou a reconversão de vários espaços (criação de sala de isolamento, sala de enfardamento e de monitorização de saúde, espaços de atendimento, zona de pertences, reestruturação das salas de atividades e espaços comuns, entre outras); e a aquisição de equipamento de proteção (pedilúvios, dispensadores de gel, kit's de proteção sanitária, entre outros).

4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

Ao nível da interação com a sociedade, nomeadamente das parcerias que conduzam a um desempenho superior e a continuidade de alguns serviços prestados, o CAO teve 24 parceiros estabelecidos, entre a comunidade e serviços intrainstitucionais. A tabela seguinte, resume os impactos dos parceiros, que tiveram um desenvolvimento significativo nas atividades realizadas:

Designação dos parceiros	Contributos
Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro	<ul style="list-style-type: none">- Protocolos de cooperação - comparticipação mensal de 65 clientes (35 + 30).- Apoio em diferentes aspetos de gestão, nomeadamente apoio técnico;- Disponibilização do Guião Orientador na Retoma da Resposta CAO - Maio 2020;- Ações de acompanhamento de acompanhamento técnico - 7.02.20 Não se registaram irregularidades.
FENACERCI - Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social	<ul style="list-style-type: none">- Apoio e disponibilização de informações aplicáveis a IPSS, e com medidas de combate à COVID-19;- Organização/convite de atividades de carácter formativo e de sensibilização: 10 ações;- Dinamização de Oficinal Ocupacional - mensal;

	<ul style="list-style-type: none"> - Ações de sensibilização, para a promoção da defesa dos direitos das pessoas com deficiência e/ou incapacidades e de boas práticas para a inclusão; - Apoio na aquisição de EPI's.
DGS / Saúde Pública/ ARS / ACES/ Proteção Civil de Espinho	<ul style="list-style-type: none"> - Diretrizes e medidas de prevenção, controlo e vigilância COVID-19; - Vacinação Gripe nas instalações da organização (clientes e colaboradores) - Testagem rastreio à COVID-19; - Visita técnica e ação formativa; - Articulação estreita para realização do plano de contingência e de funcionamento; - Acompanhamento direto nos surtos/ ocorrências COVID-19 do serviço.
Empresa: Manuel Moutinho - injeção de plásticos, unipessoal Lda.	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilização de matérias, que possibilitam atividades de caráter ocupacional - <i>Montagem e Embalamento</i> - 55% clientes.
Banco de Alimentos e Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio Alimentar BA - 13 agregados, o que correspondente a 39 pessoas; - Disponibilização de vestuário - 41% clientes; - Disponibilização de produtos de apoio - 43% clientes.

5. IMPACTO DA INOVAÇÃO E MELHORIA

O ano de 2020, tal como já foi manifesto ao longo do documento, fica essencialmente marcado por procedimentos e medidas implementadas no serviço, impostas pela doença COVID-19, e naturalmente os impactos de inovação e melhoria estão relacionados com a contextualização.

Destaca-se 1 ação de inovação e 4 ações de melhoria, que sinteticamente o quadro apresenta:

Ação	Tipo	Responsável	Prazo	Impactos
Elaboração e implementação do Plano de Contingência em COVID-19 - CAO Cerciespinho	Inovação	DG Coordenadora Equipa Técnica	Março a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> - Documento orientador, de cuidados e medidas a instituir, acautelando um ambiente de mínimo risco contágio da COVID-19 e garantindo os níveis de confiança inerentes; - Aquisição de novas competências pessoais e profissionais; - Prática de comportamentos de diminuição de risco de infeção individual e coletiva.
Reestruturação e adequação da intervenção dos clientes de acordo com as suas necessidades e do contexto imposta pela doença COVID-19	Melhoria	Coordenadora Equipa Técnica	A partir Junho	<ul style="list-style-type: none"> - Atividades que promovam o bem-estar físico e psicológico, satisfação e a valorização pessoal dos clientes, permitindo-lhes viver e conviver de uma forma harmoniosa e segura. - Desenvolvimento das capacidades e potencialidades.
Reforço das medidas de motivação, bem-estar e de reconhecimento dos RH	Melhoria	DG Coordenadora	Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecimento do trabalho e compromisso pessoal para com o serviço; - Permitir flexibilização e conciliação no âmbito pessoal e profissional, face ao contexto da situação pandémica.
Apoio Psicossocial (Acompanhamento/	Melhoria	Coordenadora Equipa Técnica	Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Reforço da proximidade e trabalho em parceria com as famílias;

orientação das família nos diferentes níveis e de acordo com as necessidades)					<ul style="list-style-type: none"> - Acessibilidade a recursos e informações que nem sempre estão ao alcance das famílias mais envelhecidas ou com menos recursos; - Manutenção das competências pessoais dos clientes e redução das perdas devido ao confinamento; - Diminuição do impacto da pandemia no bem-estar emocional e social dos significativos/clientes.
Procedimentos de adequação das instalações e infraestruturas do CAO I/ polo de Anta	Melhoria	DG Coordenadora	a) Jan. b) Julho		<ul style="list-style-type: none"> - Melhoria das condições de bem-estar e de conforto dos clientes e colaboradores no período de frequência do serviço (a) Substituição das claraboias; b) Porta de correr de acesso às salas de atividades)

6. IMPACTO PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

Em 2020, o Centro de Atividades Ocupacionais, tal como todos serviços da Cerciespinho, sofreu uma considerável reestruturação do seu funcionamento dado à COVID-19, que exigiu a todos colaboradores um enorme compromisso, empenho e a consciência da importância do desempenho da resposta, no bem-estar dos seus clientes, bem como a serenidade e confiança das suas famílias.

Através da readaptação dos espaços físicos e das equipas, nomeadamente das próprias funções, responsabilidades, e da dinâmica normal de funcionamento, garantindo o cumprimento das linhas orientadoras emanadas pela Direção Geral de Saúde e pelo Instituto da Segurança Social, no sentido de ultrapassar o desafio imposto pela doença COVID-19.

Distingue-se **5 reorganizações** da dinâmica do funcionamento do serviço: **(1.ª)** a 10.03.20, a separação dos 16 clientes com dupla resposta dos clientes de contexto familiar, com a finalidade da diminuição de contactos sociais e consequente redução do risco de transmissão para o SR; **(2.ª)** a suspensão das atividades presenciais, entre 17 de Março a 29 de Maio de 2020, determinada por orientações do governo que implicou uma significativa reestruturação, readaptou-se o serviço para atividades entre a modalidade teletrabalho e/ou mista, assegurando o apoio psicossocial, distingue-se os contatos regulares com os significativos/clientes, e a distribuição ao domicílio de refeições, e de kits de atividades de estimulação e ocupação. O quadro seguinte apresenta os principais resultados durante os 54 dias que as atividades presenciais encontram-se suspensas:

Caracterização dos Impactos - COVID-19	
1. Apoio psicossocial	
1.1 N.º de famílias abrangidas	49
1.2 N.º de contatos	557
1.3 N.º de materiais produzidos (atividades, manuais de estimulação, contatos uteis, ...)	9
1.3.1 N.º de materiais distribuídos ao domicílio	441
1.3.2 N.º de distribuições	3

2. Apoio Alimentar	
2.1 Taxa de famílias abrangidas	27%
2.2 Taxa de agregados com apoio diário alimentar	10%
2.2.1 N.º de refeições distribuídas	517
2.2.2 N.º de distribuições de produtos alimentares	3
3. Comparticipações familiares	
3.1 N.º de ausências de clientes, desde o confinamento generalizado após retoma	6
3.2 N.º de ausências de clientes recorrentes após retoma	11
3.3 N.º de comparticipações isentas, durante a suspensão das atividades presenciais (2 meses)	98
3.3.1 N.º de comparticipações isentas por questões de saúde após retoma	15
3.3.2 N.º de mensalidades com redução por ausências superiores a 15 dias após retoma	20
3.4 Taxa de clientes com redução de mensalidades	31%

(3.º) Em junho, ocorre a reativação do funcionamento, estruturado num plano progressivo, que permitisse o cumprimento das recomendações e as normas técnicas em vigor, nomeadamente ao nível sanitário e de higiene, bem como as condições de distanciamento social e a utilização de equipamentos de proteção individual. A **Fase 1 - "Funcionamento Alternância"**, que decorre entre junho a julho 2020, os clientes com dupla resposta desenvolverem atividades no polo CAO II - Polo da Idanha, enquanto os clientes que beneficiam apenas da resposta CAO (49 clientes), ou seja que se encontram em contexto familiar, desenvolveram atividades no CAO I - Polo de Anta, em regime de rotatividade, que implicou uma frequência alternada. Portanto, os 49 clientes foram distribuídos em dois grupos de 24/25 clientes, que frequentaram o serviço de forma alternada, ou seja, numa semana frequentou o "Grupo A", na semana seguinte o "Grupo B" e assim alternadamente. (4.º) Durante o mês de Agosto, mediante as necessidades manifestadas, nomeadamente as 12 famílias que solicitaram apoio durante o referido mês, foi possível suspender o apoio alternado, que implicou uma nova reorganização das atividades (grupos, transportes, alimentação,...).

(5.º) Por último, desde setembro 2020 o funcionamento do serviço encontra-se na **Fase 2 - "Funcionamento Generalizado"**, que motivou uma nova redistribuição dos clientes, nomeadamente os 65 clientes foram distribuídos em três grupos e cada um destes grupos desenvolve atividades em espaços distintos da organização, evitando os contatos entre os mesmos. Até à presente data, não se prevê uma data de transição para última fase do plano (**Fase 3 - "Funcionamento Normalizado"**), estará dependente das recomendações emanadas pelas autoridades e a evolução da Pandemia COVID-19 a nível nacional.

As principais medidas de operacionalização preventiva, em ambas as fases, relacionam-se com grupos fixos (polo, clientes, monitor de referência); reajustes nos transportes (condicionantes

nos transportes); privilegiar atividades individuais e as atividades no exterior; readaptação das ATIs; suspensão de várias atividades; turnos de almoços e intervalos; monitorização diária de saúde; uso de EPIs; e entre outras. No mesmo âmbito, foi perentório a necessidade de ajustar a intervenção dos clientes, que implicou a elaboração de novos Planos Individuais de Desenvolvimento, a autorização/conhecimento dos significativos e a implementação e monitorização do novo modelo de intervenção, em conjunto com a equipa de intervenção direta.

Evidencia-se ainda como impacto, em 2020 o serviço teve 3 surtos internos, dos quais dois relacionados com colaboradores e um com cliente, que implicou que 4 colaboradores e 18 clientes ficassem em isolamento profilático. Este procedimento fez emergir uma nova necessidade, implicou que a equipa técnica do serviço assegurasse um acompanhamento constante dos seus colaboradores e famílias que se encontrassem nessa condição, no sentido de transmitir informações, esclarecimento dúvidas, e muitas vezes assegurando o interface entre o interlocutor da saúde pública responsável pela Cerciespinho e a família/ colaborador. Entre ocorrências internas e externas, o serviço teve 2 clientes e 4 colaboradores contagiados pela COVID-19.

Para concluir, a taxa de satisfação dos clientes relativa a 2020 é de 91%. Considera-se um resultado bastante positivo, dado que em comparação com o ano anterior, verifica-se a manutenção dos níveis de satisfação dos clientes, o que revela que apesar das contingências vividas ao longo do ano face à pandemia, o serviço foi capaz de cumprir as expectativas dos seus clientes. No que diz respeito à análise das variáveis, verifica-se que a variável "**Confiança e Segurança**" (94%), relacionada com a segurança, conforto e a confiança nos colaboradores, regista o resultado mais alto, e as variáveis "**Fiabilidade**" e a "**Capacidade de resposta**" (ambas 92%), embora apresentem os resultados mais baixos, deparamo-nos com valores muito satisfatórios.

Quanto à "**Satisfação Geral**", que atinge os 94%, evidencia a satisfação dos clientes em relação aos serviços, colaboradores, atividades, atividades e tudo o que envolve o Centro de Atividades Ocupacionais.

7. MELHORIA CONTÍNUA

Considera-se que o CAO conseguiu reforçar o seu compromisso com a melhoria contínua, mesmo envolvido numa conjuntura de pandemia, quer pelo planeamento das novas estratégias de intervenção, que garantiram a continuidade da prestação dos serviços aos seus clientes e significativos, quer pela reconfiguração das metodologias de trabalho e das suas equipas. Estas dinâmicas, geraram processos de mudança adaptativa, aquisição de novas competências, melhoria de

procedimentos, sobretudo relacionados com questões de segurança e saúde, e contribuirão também para uma perceção mais concreta das necessidades dos contextos familiares e pessoais.

Nesta lógica de melhoria contínua, selecionou-se um conjunto de indicadores, considerados como essenciais na monitorização e avaliação do desempenho do CAO, comparando com resultados dos últimos anos.

Indicadores	2018	2019	2020
Taxa de execução do PA – CAO (previsto 100%)	136%	113%	118%
N.º de clientes apoiados (previsto 65)	79	78	80
Taxa de execução dos PDI's (previsto 90%)	99%	95%	94%
Taxa de satisfação dos clientes (previsto 80%)	87%	91%	91%
Taxa de satisfação dos colaboradores (previsto 70%)	63%	60%	65%
N.º de ATI's (previsto 48)	64	68	24
N.º de candidatos em lista de espera	80	85	91

De uma forma geral, esta análise demonstra que os objetivos foram cumpridos, e consequentemente que o desempenho do serviço manteve-se consolidado ao longo dos últimos três anos. Destaca-se no entanto, a diminuição significativa da realização das atividades transversais de inclusão em 2020, área que o CAO sempre considerou como essencial para a garantia da inclusão e cidadania dos seus clientes. Os resultados inferiores ao previsto, estão associados com o período em que as atividades presenciais estiveram suspensas, mas sobretudo relacionado com orientações em vigor, que implicaram a suspensão de atividades na comunidade, nomeadamente que impliquem contactos sociais.

Salienta-se, que ao contrário do que se tem verificado nos últimos anos, e dado à conjuntura que implicou o aumento da exigência profissional, a satisfação dos colaboradores aumentou (5%). Associa-se ao manifesto compromissivo e a consciência da equipa, da importância do serviço na vida dos seus clientes e familiares. É este o esforço que a equipa de colaboradores do CAO da Cerciespinho se compromete a continuar a realizar, tendo no horizonte o fim único, fazer o que estiver ao seu alcance para superar mais um desafio - COVID-19, e posteriormente a recuperação de uma nova normalidade.

Antes de concluir, esta análise fornece também orientações, direcionando o planeamento futuro do serviço, evidencia-se o aumento de inscrições de candidatos para lista de espera, um indicador concreto da urgência, que reforça a necessidade do alargamento da capacidade de resposta, que apenas com a criação de uma nova resposta social poderá suprir parte dessas necessidades.

A Coordenadora

Sara Martins Freitas

1. INTRODUÇÃO

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

- Promoção da autoestima e da rede de relações sociais;
- Promoção da empregabilidade através de experiência profissional em contexto real de trabalho;
- Motivação para os hábitos de trabalho/atividades ocupacionais;
- Processo de reconversão de competências profissionais.

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

2. CONTEXTO

O serviço de OP é pressionado, externamente, pela incapacidade de resposta por parte das organizações, do tecido empresarial e pelas listas de espera no respeito às pessoas com deficiência e incapacidade. 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.

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.

3. ANÁLISE RESULTADOS

	Área Profissional	N.º de Clientes
Entidades Externas	Bombeiros	1
	Tapeçaria	1
Cerciespinho	Tapeçaria/Serviços Gerais	1
	Serviços Gerais	2
Total		5

No ano de 2020 o serviço OP deu resposta a 5 clientes distribuídos por diferentes áreas profissionais, de acordo com as capacidades e expectativas de cada cliente. Convém salientar que 2 clientes exerceram a sua atividade em organizações externas, tendo por base uma parceria formal com as mesmas. Os restantes, distribuíram-se por atividades existentes na Cerciespinho. Dos 5 clientes do serviço, 4 são do sexo masculino e 1 do sexo feminino.

No final do ano de janeiro 2020, o serviço passou a contar apenas com 4 clientes, dado que um dos clientes integrou no curso de "Cozinheiro/a" do CFP.

4. MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua trata-se de um elemento estruturante na promoção do desenvolvimento da organização como um todo. O serviço OP tenta sempre adaptar-se às necessidades e expectativas dos/as clientes, utilizando os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação, numa perspetiva de melhoria contínua.

Ao longo do ano de 2020, o serviço OP contou com o empenho, colaboração e aposta do Conselho de Administração da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Responsável
Rita Carvalho

1. INTRODUÇÃO

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

O lar tem capacidade total para 25 clientes. O **internamento definitivo** (serviço com acordo de cooperação com a Segurança Social) pode acolher **24 clientes**. No ano em análise o lar integrou 23 clientes. A distribuição por género e idades foi a seguinte: sendo 16 do género masculino e 7 do feminino, as idades compreendidas entre 26 e 72, com uma **média de idades de 49 anos**.

O lar tem ainda uma cama em regime de rotatividade destinado ao serviço de **internamento temporário** (vaga extra-acordo). O serviço foi suspenso em Março, devido a pandemia COVID-19. O serviço destina-se ao descanso dos cuidadores e apoiou no ano em análise **8 famílias** (dois meses de funcionamento).

1.1. CONTEXTO

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia de COVID-19, por períodos de estado de calamidade e de emergência e que suspenderam direitos individuais e impuseram o distanciamento físico e o confinamento em lar. A pandemia influenciou o quotidiano dos **clientes** bem como o seu PDI, trouxe novas regras de higienização, convência grupal e limitação de saídas para o exterior.

Dois clientes inseridos em curso de tapeçaria da organização suspenderam a atividade em Março. A jovem que estava a estagiar em fábrica (curso de formação teórica e prática promovido pelo IEFP) teve o seu estágio suspenso na mesma altura. Os clientes integrados em CAO continuaram a frequência de atividades, no entanto estas eram exclusivas para os residentes. Em outubro de 2020 um cliente faleceu.

A problemática de **saúde** dos clientes continuou a ser central neste serviço, devido ao agravamento do estado de saúde de alguns clientes, que exigiram novos ensinamentos dos técnicos de saúde aos colaboradores do lar. O envelhecimento dos clientes, as demências, as prevalências de doenças crónicas graves e prolongadas, obrigou a novas e constantes exigências na equipa do lar (físicas e emocionais). A intervenção neste domínio, foi caracterizada por alterações nos modos operacionais dos serviços de saúde, nomeadamente a redução drástica das consultas presenciais (sendo muitas desmarcadas pelos serviços de saúde), consultas por telefone e por email.

A **taxa de satisfação dos colaboradores** diminuiu ligeiramente, passando para 62% (2018:63%;2019:a 64%). Foi um ano com exigências acrescidas de mudanças constantes associadas à pandemia, foram necessários colaboradores de outros serviços apoiar os serviços residenciais bem como integração de novos colaboradores da medida MAREESS.

O esforço da equipa foi acentuado para manter a qualidade do serviço, integrar novos colaboradores e facilitar a adaptação dos clientes a novos colegas. Neste contexto foi necessário esclarecer dúvidas e repetir orientações e conceitos já anteriormente analisados e atualizados sistematicamente devido a novas orientações da saúde pública.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1 Destaques

Os objetivos do serviço foram delineados para 2020, foram **alinhados com a missão e a visão** da organização, tendo por base a cultura da qualidade na prestação de serviços. A intervenção do serviço assenta no envolvimento da equipa do lar (equipa técnica e ajudantes de ação direta) e numa **rede de parceiros** que necessitou de ser aumentada no ano em análise (25 entidades).

O programa de intervenção do serviço permite uma intervenção holística, pressupondo as dimensões da qualidade de vida na **concretização do PDI**. A **taxa de satisfação dos clientes** foi de **88%**, o que demonstra que a intervenção foi centrada nas necessidades e aspirações dos clientes, no entanto sofreu exigências que interferiam no bem estar dos clientes (no ano de 2019 a taxa de satisfação foi de **90%**). A taxa de satisfação desceu, certamente devido as contingências que a seguir se enumeram: confinamento ao lar, suspensão de idas a casa, suspensão de visitas de familiares, obrigação de usar máscara no lar, atividades separadas de colegas que residem com a família, impossibilidade de fazer passeios e usufruir de recursos da comunidade que em anos anteriores foram possíveis (concertos de verão, ceia de natal com significativos, passeios) imposição de distanciamento físico de colegas, nomeadamente às refeições, períodos de descanso e nas atividades durante o dia. Os clientes viram os seus quartos a serem mudados e o espaço a ser reorganizado várias vezes, foram ainda obrigados a períodos de confinamento de 14 dias sempre que fizeram urgência ou consulta.

O planeamento, monitorização e avaliação da intervenção e dos resultados, pressupõe a **participação** de todos os atores envolvidos: clientes, significativos, equipa do lar, parceiros nomeadamente da educação, formação e saúde. Os registos têm periodicidade diferentes, desde diária à bi-anual e permitem reajustes e eficácia dos resultados. Salienta-se as reuniões, espaços de reflexão e definição de estratégias, da **equipa técnica** (42 reuniões) durante o ano e da **equipa alargada** de 22 reuniões. Em 2020, foi necessário uma intervenção direta com os colaboradores devido as novas orientações e à imposição de distanciamento físico entre colaboradores, dificultando a realização de reuniões.

A operacionalização dos direitos dos clientes é concretizada através da definição e concretização do PDI, reuniões individuais com clientes, reuniões do grupo de auto representantes, bem como através de práticas que incentivam o empowerment. No entanto este objetivo foi limitado nas reuniões devido à impossibilidade de reunir e os PDI'S foram todos revistos devido a contingências da pandemia. O objetivo de reforçar a participação dos clientes na organização e comunidade ficou aquém do desejado teve uma taxa de realização de 83%.

No que diz respeito, **aos recursos humanos**, as formações foram feitas em contexto de trabalho de acordo com o diagnóstico de necessidades. Neste serviço existe a preocupação com doenças profissionais, incentivando-se a **ginástica laboral**, **foram dadas orientações técnicas** como duplo sentido de segurança para o cliente e proteção da saúde dos prestadores de cuidados e feita **intervenção direta** com ajudantes de ação direta (terapeuta ocupacional).

Os colaboradores do lar receberam vários elogios dos serviços de delegação de saúde, proteção civil e camara municipal de Espinho pela reorganização do serviço de acordo com as exigências da DGS, o que muito orgulha a equipa.

Relativamente ao objetivo do sistema de gestão da qualidade (SGQ), segundo a marca EQUASS, foram cumpridos os mínimos previstos, uma vez que o serviço ficou orientado para responder ao período de contenção e mitigação da pandemia.

2.2. Análise de Resultados por objetivo de Plano de atividades

O presente quadro pretende explicar os objetivos e impactos do lar residencial, de acordo com eixos estratégicos da organização, bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2020.

Eixos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução
A. Clientes e Serviços	1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de clientes internamento definitivo	23
		Taxa de ocupação internamento definitivo	95%
		N.º de clientes em internamento temporário (suspenso em Março de 2020)	8
		Taxa de ocupação internamento temporário	100%, nos 2 meses de funcionamento
		N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI Consultas de dentista particular, administração de injetáveis em lar, teleconsultas, consultas por email, vídeo chamadas a significativos, suspensão de visitas a significativos, isolamentos preventivos, atividades ocupacionais só para residentes;	8
		Grau de execução dos objetivos do PDI	100%
		Grau médio de concretização do PDI	100%
		Grau de satisfação de clientes	88%
		N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços: porta voz, planeamento anual de atividades, atividades realizadas pelos clientes, vídeo-chamadas para significativos revisão de PDI's.	5
		N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	23
		N.º de elementos que participam no grupo porta voz	11
		% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%
		% de clientes com medicação regular	100%

A. Clientes e Serviços		Nº de grandes dependentes;	10		
		Nº de clientes em consulta de psiquiatria comunitária	10		
		Nº de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico	305		
		Nº de utentes acompanhados pelo Podologista (10)	42%		
		Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência.	100%		
	1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço		Nº de transporte (ATI` S+ saúde)	46	
			N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	6	
			N.º de refeições servidas adequadas às necessidades individuais de cada cliente	12.210	
			Atividades de inserção:	198	
			Nº de reuniões de serviço	22	
			Nº de reuniões da equipa técnica	42	
			Nº de Parceiros	25	
			Nº de Sugestões /tipo de Colaboradores para funcionamento	7	
			Nª de Sugestões /tipo de Colaboradores para clientes	8	
				5	
			Sugestões tipo clientes por domínio:		
			Taxa de satisfação dos clientes	88%	
			Nº de visitas de familiares e significativos	284	
		2. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment);		Nº reuniões do grupo de auto representantes	5
				Nº de atividades sugeridas e realizadas pelos clientes	9
			Nº de evidências por tipo de empowerment:		
			Planeamento anual de atividades; Regras Covid; reflexão sobre "o que sou" "Redes Sociais" e "Qual o meu perfil de comunicação"	5	
			Nº por tipo de sugestões de clientes	5	
			Nº de clientes com tarefas no lar	6	
			Nº de cliente a frequentar curso de formação profissional (até março);	1	
	3. Orientar		Nº de ações/tipo realizadas pelos	3	

	colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais	colaboradores : ensinamentos sobre posicionamentos no leito, no banho, sessões de alongamentos nos turnos da manhã e tarde e intervenção direta pelo terapeuta ocupacional;	
		N.º de orientações técnicas	102
D. Inovação e Desenvolvimento	4. Contribuir para a manutenção da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS	N.º de reuniões de disseminação sobre SGQ com colaboradores	1
		N.º de reuniões de disseminação sobre SGQ com clientes	1
		N.º de revisões e avaliações PDI (devido a constrangimentos da Pandemia);	23
		N.º de monitorizações/avaliação TB previstas / executadas	1

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

Os serviços contratualizados foram cumpridos: o alojamento, alimentação adequada às necessidades dos residentes, apoio nos cuidados de higiene pessoal, apoio no desempenho de atividades da vida diária, tratamento de roupa, apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação, no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) e atividades de inserção. Os resultados alcançados pela execução do programa de intervenção do serviço atingiram os **124%**.

Outro ponto a destacar na execução de objetivos traçados foi a concretização dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) dos clientes (taxa de média anual de 100%) e a **satisfação dos clientes** elevada: taxa de **88%**. O impacto do serviço em pandemia junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos clientes capazes de emitir opinião, recolhidos através de questionários.

As atividades de inserção (ATI`s) totalizaram 198 eventos, estes foram dinamizados pela animadora socio-cultural, mas também pelos AAD, para além de serem do agrado dos clientes são também momentos de convívio que aproximam clientes e equipa de auxiliares. As ATI`S subdividiram-se nos seguintes grupos: datas comemorativas, estimulação motora, atividades lúdicas e desenvolvimento de competências.

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

Na área da **saúde** dos clientes, destacou-se o número de intervenções nesta área: acompanhamento a consultas, complementares de diagnóstico, consultas de recursos e urgências hospitalares: **305**. Nesta intervenção salienta-se as novas formas de contacto com equipas de saúde: **consultas por telefone - 12 e 91 orientações** dados pelos médicos via email. O lar residencial beneficiou da consulta de **psiquiatria comunitária, sendo atendidos 10 clientes**.

Durante o ano de 2020 foi mantido o serviço de **transporte a familiares** com limitações a nível de saúde, no sentido fortalecer os laços com famílias e amigos. As visitas no lar contabilizaram **277**,

revelando uma proximidade significativa dos familiares com os residentes, uma vez que este ano existiu um período de suspensão de visitas no lar e as idas a casa foram proibidas.

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

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

Domínios qualidade de vida Atividades/serviços	Bem-estar	Desenvolvimento Pessoal	Inclusão social
Alimentação e nutrição	12.210 Refeições; Orientações técnicas alimentação;		
Cuidados de Higiene e imagem	23 Banhos diários; serviço de lavanderia e roupa diário;		
Serviço de cabeleireira	23 clientes com corte mensal no lar		
Domínios qualidade de vida Atividades/serviços	Bem-estar	Desenvolvimento Pessoal	Inclusão social
Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	31 Clientes; 10 grandes dependentes		
Administração de medicação	31 Clientes, orientações técnicas de administração terapêutica diária e esporádica		
Acompanhamento a consultas e outras diligências de saúde	305 Acompanhamentos		
Tratamento de Podologista	10 Clientes, 42%		
Enfermagem	23 Clientes		
Revisão de PDI	23 Cliente		
Apoio atividades Instrumentais vida quotidiana		6 Clientes com tarefas semanais	
Desenvolvimentos de competências cognitivas		198 Atividades	
Transporte de significativos para visitas no lar		1 vez por semana, sempre que autorizado	
Transporte clientes a casa (fim de semana)		1 vez por semana; 4 Clientes, até fev. 2020	
Visitas de familiares no lar		277 Visitas	
Sugestões de clientes		9 sugestões de Clientes; 5 Tipos de sugestões	
Atividades de inserção		198	
Grupo de auto representantes: Porta - Voz		11 Clientes; 5 Reuniões; 8 Atividades programadas e	

		executadas:5 Evidencias tipo empowerment
Transporte	46 (Transporte Saúde)	
Integração em Associações		2 Clientes
Integração em curso de formação profissional-IEFP		1 Cliente
Desenv. competências		198 ATI's
Reuniões disseminação SGQ-clientes		1

O internamento temporário beneficiou 8 famílias em janeiro e fevereiro. O reconhecimento do lar como espaço seguro para o seu familiar ficar, permitiu aos familiares o descanso na tarefa de cuidar.

A realização de reuniões de equipa alargada, foram substituídas por pequenos encontros na passagem de turno (1 hora) de modo a planear e monitorizar dos Serviços Residenciais. Estas reuniões permitem o planeamento semanal do serviço bem como as novas orientações enquadradas na evolução da pandemia. A equipa técnica teve necessidade de reunir mais vezes devido ao planeamento e construção de novas orientações (105%).

Salienta-se ainda o esforço na temática do empowerment, cujos objetivos planeados atingiram 100%. O grupo de auto representantes, é constituído por 11 elementos do lar e 5 da Residência Autónoma, tem reuniões de planeamento e discussão de temáticas sobre o quotidiano dos serviços residenciais. O Porta-voz sugeriu, planeou e executou 9 atividades.

O lar sempre que possível promoveu a gestão autónoma de dinheiro (compra de passe de transportes, telemóveis entre outras situações), a utilização de bens, serviços e recursos da comunidade (biblioteca, IEFP, Finanças, Bancos...). Será importante salientar o investimento no desenvolvimento de competências motoras (85 atividades com animadora), com o objetivo claro de contrariar o confinamento e um quotidiano mais sedentário e realização de tarefas no lar, de modo a manter e melhorar competências individuais com atividades da vida diária (6 clientes).

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

Os serviços residenciais, valorizam atividades e orientações para a prevenção de doenças profissionais, tendo em conta o tipo de tarefas que são executadas pelos colaboradores diariamente nestes serviços. No ano 2020, foram feitas orientações técnicas, dados ensinamentos e formações (ver capítulo de recursos humanos e físicos), cumprindo em 100% o objetivo previsto. Existiu sempre que a preocupação de evitar o agravamento/desenvolvimento de tendinites, contraturas e distensões musculares e roturas ligamentares (intervenção direta nos AAD's). Foram feitas 22 orientações técnicas, no sentido de melhorar os cuidados aos clientes sendo estes feitos de modo seguro para os cuidadores: medicação esporádica, preparação de exames médicos, orientação produtos de apoio, registos de saúde específicos, alimentação, AVDI's, medição esporádica de tensão arterial, informações sobre cuidados paliativos. Acresce referir que no ano em análise foram feitas 80 orientações no âmbito da temática COVID-19. Totalizando assim 102 orientações.

O serviço tem a preocupação de manter os procedimentos do modelo de **qualidade da marca EQUASS**. Este objetivo teve um resultado de **100%**, realizaram-se reuniões disseminação com colaboradores e com clientes (1 cada), no sentido de aprofundar conceitos e melhorar registos e práticas por forma a promover a melhoria contínua de intervenção.

3. RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Os recursos humanos afetos ao Lar, em 2020 foram os seguintes: 16 Ajudantes de Ação Direta AAD, assistente social /coordenadora, animadora sociocultural, psicólogo e terapeuta ocupacional afetos ao RA.

Após março de 2020 em contexto de pandemia, foi necessário o reforço de colaboradores, utilização de novos espaços e transportes associados por serviço.

Recursos Internos de Apoio em Contexto de Pandemia	
Humanos	11 Colaboradores de serviços da Organização 4 ASG enquadradas no programa MAARES 1 enfermeira (em regime de part-time)
Instalações	Balneários do ginásio (fardamento e desfardamento) Sala ocupacional do CAO- transformada em sala de visitas; Sanitário destinado a visitas Espaços Externos.
Transporte	Carrinha destinada ao serviço e viatura ligeira

O reforço de colaboradores foi necessário para substituir colaboradores inseridos nas medidas de apoio à família COVID -19 bem como para situações de isolamento profilático no âmbito da doença.

A equipa dos serviços residenciais teve necessidade de contractar uma **enfermeira** em regime de parte - time, uma vez que tem clientes com administração de injetáveis com periodicidade: quinzenal e mensal. A administração do lar permitiu diminuir o perigo de contágio de SARS -COV2, uma vez que estes injetáveis eram administrados nos centros de saúde e hospital e evitou isolamentos preventivos dos clientes.

O serviço de enfermagem, esta administrou da vacina da gripe e deu orientações para questões de saúde e prevenção de doença. Esta técnica sempre que necessário procedeu ainda a serviços de enfermagem e reforço de ensinamentos aos colaboradores do lar residencial, nomeadamente formações práticas sobre a COVID-19.

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

Em termos de **voluntariado** o Lar residencial conta com o apoio de 1 **voluntária cabeleireira** que vem mensalmente ao lar para efetuar o corte e arranjo de cabelos das senhoras. Este apoio foi suspenso em março de 2020.

A **incidência dos acidentes de trabalho** no ano 2020 manteve-se igual ao ano anterior. No ano em análise foram registados 2 acidentes de trabalho. As formações sobre a prevenção de acidentes de trabalho parecem estar a contribuir para a interiorização de regras e boas praticas. A **formação** feita em 2020 teve as seguintes temáticas:

Formação		
	Temas	Entidade Organizadora
Ajudantes de Ação Direta e Auxiliar de Serviços Gerais e técnicos	Informação sobre COVID-19: Fase de prevenção e contenção do SARS-COV 2 e formações praticas de acordo com as orientações da DGS; SGQ - PAO e OT viaturas; SGQ - Matriz de promoção de direito e indicadores empowerment;	Diretora Geral Equipa SR. Equipa saúde comunitária Regimento Engenharia Espinho
Técnicos	Gestão Emocional, Superar os Desafios; Distopias e utopias na articulação entre o social e a saúde COVID-19; O papel como assistentes Sociais;	Dr.ª Marta Zenha FENACERCI

A aprendizagem/formação é contínua, devido a exigências de cuidados a prestar a clientes, mas também devido as necessidades de funcionamento que vão sendo detetadas. A média de formação nos serviços residenciais foi de **18,50 h** por colaborador (ano anterior a média foi de 20h). A formação nos serviços residenciais tem um cunho acentuado da temática COVID-19, uma vez que foram muitas as exigências de atuação nesta área.

A taxa de satisfação dos colaboradores diminuiu ligeiramente, passando para 62% (2018:63%;2019:a 64%). Foi um ano com exigências acrescidas de mudanças constantes associadas à pandemia, foram necessários colaboradores de outros serviços apoiar os serviços residenciais bem como integração de novos colaboradores da medida MAREESS.

No que diz respeito às instalações mantem-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes e colaboradores. Existem ações de manutenção do edifício ao longo do ano.

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

4. VALOR ACRESCENTADO DE PARCERIAS

O lar recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado (**25 parcerias**).

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

Parcerias	
Serviços externos	Contributos
Organizações de Saúde	Resolução de problemáticas associadas à saúde dos clientes; Orientação no âmbito da COVID-19
Segurança Social, Banco Alimentar Centro Social e Paroquial Nossa Sr.ª da Natividade de Pedrouços	Tratamento de casos, acesso a prestações sociais; Disponibilização de alimentos para clientes do lar
IEFP	Integração de cliente
Camara Municipal de Espinho, Grupo Desportivo Idanha	Disponibilização de recursos culturais, informação e convites para atividades; Integração no curso de carnaval
Bombeiros de Espinho, Proteção Civil de Espinho, Regimento de	Transporte de clientes e orientações transmitidas; Orientação no âmbito da Covid -19

Engenharia de Espinho, Junta de Freguesia de Anta	Desinfeção de espaços exterior no âmbito da COVID-19
Serviços internos	Contributos
Serviço de Formação Profissional	Oficina de lavandaria e costura, apoio ao serviço de tratamento de Roupa; adaptações a produtos de apoio; integração de 2 clientes em curso de tapeçaria
CAO	Intervenção integrada de clientes, apoio nas situações de falta de colaboradoras do serviço CAO e ATI`s promovidas pelo CAO, a noite e fim-de-semana
Banco de Produtos de Apoios	Disponibilização de material de produtos de apoio
Banco de Roupa	Disponibilização de vestuário, atalhados e roupa de cama
CAVI	Colaboração na formação das assistentes pessoais e integração de clientes no serviço de internamento temporário

5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

Ao longo do ano de 2020 foram feitas **ações de melhoria e de inovação**, como o quadro a seguir demonstra.

AÇÕES DE MELHORIA	
ATIVIDADES	RESULTADOS
Reparações	Arranjos de WC's, janelas (sistemas de fecho) e persianas, sistema de iluminação, arranjos de carpintaria de gavetas e portas de armários, colocação de painéis na Área de isolamento. Arranjo de produtos de apoio (cadeiras, patins de cadeiras de rodas, estrados, Tabuleiro de alimentação)
Compra de Computadores, tabletas e telefones	Facilidade em comunicar entre colaboradores alas Feminina e Masculina; WI-FI na ala de isolamento Tablets para comunicação entre clientes
AÇÕES DE INOVAÇÃO	
ATIVIDADE	RESULTADOS
Reorganização de espaços	Criação de zonas e ala de isolamento; Estabelecimento de circuitos de colaboradores, fornecedores, visitas e de clientes

6. IMPACTO PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

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

A **lista de espera** para este serviço passou para 203 **candidatos**, sendo 31 inscrições feitas no ano em análise. Analisando a lista de espera é possível verificar que do total, 104 candidatos residem no distrito de Aveiro e de forma mais particular 37 são do concelho de Espinho.

Em 2020 o Lar Residencial, o serviço teve necessidade de sofrer frequentes reestruturações devido ao Covid -19, no sentido de assegurar o bem-estar dos clientes e prevenir surtos no serviço. Os lares foram frequentemente mencionados nos média, devido a surtos que ocorreram, criando uma ansiedade maior nas famílias e colaboradores.

Foi necessário criar novas estratégias para contactar famílias, nomeadamente vídeo - chamadas, elaboração de filmes que foram entregues aos significativos e telefonemas semanais e por vezes diários, no sentido de tranquilizar familiares mais idosos e isolados nas suas casas.

A equipa sentiu a exigência de trabalhar em contexto de pandemia, com os circuitos de colaboradores, fornecedores, clientes e visitas alterados, novas regras de prevenção implementadas e revistas por vezes quinzenalmente. A própria organização do serviço sofreu várias alterações: elaboração, apresentação e reformulação do plano de contingência isolamento na residência autónoma, criação de ala de isolamento, supervisão de sintomas de grupo confinado a quarto, suspensão e levantamento de visitas com protocolo estabelecido em normas da DGS. Estas mudanças refletiram o clima de incerteza que dificultou planeamento e exigiu apoio constante á equipa e clientes do serviço. Foi feito uma acompanhamento constante da evolução da situação envolvendo os colaboradores nas decisões de modo a que estas, não fossem impostas mas entendidas e assumidas por toda a equipa.

As parcerias da área da saúde permitiram dinamizar o serviço tornando-o mais preparado para fazer face as exigências da crise pandémica e assegurar o bem estar de clientes, colaboradores e significativos.

7. MELHORIA CONTÍNUA

No sentido de concretizar o objetivo da melhoria contínua, os serviços residenciais têm considerado as sugestões de clientes e colaboradores. Assim foram propostas **22 sugestões**:

Sugestões de colaboradores (7)

Renovação de produtos de apoio, fecho de armários, manutenção de edifício, sugestões de materiais para EPI´s, construção de Kit´s de quarentena e de idas ao hospital, etiquetar caixas com lâminas de barbear, sugestões de reorganização de espaços;

Temas de formação (2)

EPI´s e cuidados a ter no âmbito de pandemia.

Sugestão de Colaboradores para clientes (8)

ATI`S, necessidade de apoio na saúde exames, necessidades de podologia, alimentação adaptada as dificuldades, medicação esporádica (gripes, laxantes), avaliação de fisioterapia, alimentação adaptada, medicação esporádica, consultas de psiquiatria comunitária, colocação de clientes a comer em cadeira normal para melhorar postura e produtos de apoio (estas 2 ultimas com avaliações do terapeuta ocupacional CAO).

Sugestões clientes de 8 clientes em lar (5 tipos)

Sugestões de lazer, desporto, visitas a familiares, compras para o próprio e presentes .

Os contactos com técnicos de outros serviços e as formações potenciaram a troca de experiencias e preocupações com cenários futuros para os serviços residenciais.

O quadro abaixo analisa alguns indicadores de melhoria continua nos últimos 5 anos.

ANEXOS - PLANOS DE ATIVIDADES POR SERVIÇOS 2020
LAR RESIDENCIAL MANTO DE SONHOS

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020
N.º clientes, internamento definitivo	24	25	25	24	23
N.º clientes Internamento temporário	12	13	14	16	8 (2 meses)
N.º de serviços	15	15	15	15	15
Tx execução objetivos PDI	99%	99%	100%	100%	100%
Tx satisfação dos clientes	93%	97%	90%	96%	88%
N.º ATI	57	102	137	132	198
N.º reuniões serviço	40	45	46	38	22(reuniões desaconselhadas)
Tx execução objetivos chave	88%	115%	110%	103%	110%
Tx satisfação colaboradores	66%	63%	63%	64%	62%

De uma maneira geral é possível concluir que o serviço conseguiu manter os seus indicadores de impacto na melhoria continua relativamente estáveis. O impacto da COVID-19, nas dinâmicas do lar foi acentuado, mas o serviço demonstrou resiliência e respondeu de maneira eficaz as múltiplas exigências a que foi sujeito durante o ano.

Em conclusão destaca-se o esforço e empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, financiadores, colaboradores e Conselho de Administração da Cerciespinho, que permitiu a execução do plano de atividades de 2020.

A Coordenadora
Teresa Ramos

1. DESTAQUES

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

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia da COVID-19, a partir do segundo trimestre. As orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS) e decretos-lei do Governo levaram-nos à implementação de novos procedimentos, que marcaram a dinâmica dos Serviços Residenciais (SR) e, particularmente, a vida dos clientes. A permanente incerteza em relação à evolução da pandemia COVID-19 e às decisões da DGS e Governo, criou um ambiente organizacional expectante e obrigado a implementar mudança rápidas e profundas no funcionamento dos SR.

O dia-a-dia dos clientes e da equipa de colaboradores sofreu mudanças significativas, com repercussões no bem-estar físico e emocional. Por isso, reforçou-se a equipa de animação nos períodos de confinamento de modo a possibilitar atividades de acordo com os interesses e necessidades de cada cliente, respeitando todas as orientações da DGS. Ao nível da equipa de Ajudantes de Ação Direta (AAD) \ Auxiliares de Serviços Gerais (ASG), procurou-se garantir um rácio colaborador/cliente um pouco mais elevado para garantir a qualidade do serviço, visto que os novos procedimentos de prevenção à COVID-19 despendem muito do tempo da intervenção.

A formação de todos os intervenientes e o reforço das parcerias foram determinantes na adaptação dos SR à nova realidade, em particular na prevenção e controlo da infeção por COVID-19.

Ao nível dos recursos humanos, a capacidade de formação e integração de colaboradores dos SR foi claramente posto à prova, com resultados francamente positivos. As sucessivas orientações, adequação das mesmas ao nosso contexto e formação de toda a equipa pautaram toda a intervenção até final de 2020 e o planeamento da atividade para 2021. Simultaneamente a integração de novos colaboradores no âmbito do programa MAREESS, do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), e reconversão, temporária, de alguns colaboradores da organização exigiram uma capacidade envolvimento e formação por parte de toda a equipa dos SR.

As parcerias tiveram mais do que nunca uma importância fulcral no desempenho da nossa atividade em segurança, garantido o bem-estar físico de todos os clientes dos SR. Destacaram-se as entidades de saúde, em particular a Unidade de Saúde Pública do ACeS de Espinho/Gaia

O programa de intervenção e os Planos de Desenvolvimento Individual sofreram mudanças significativas, nomeadamente os objetivos relacionados com a inclusão social. As oportunidades de formação e emprego, de atividades de lazer e a participação em grupos comunitários de carácter associativo e desportivo diminuíram drasticamente e algumas delas desapareceram. Foi necessário reinventar as Atividades Transversais de Inclusão (ATI) para garantir o bem-estar emocional e psicológico dos clientes, em particular nos períodos de confinamento e isolamento profilático.

A melhoria contínua do serviço passou pelo maior enfoque nas questões da saúde, antecipando uma mudança estrutural dos SR nos próximos anos.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. Análise resultados por objetivo PA

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

Objetivos Gerais	Indicadores/resultados previstos	Taxa Execução
A - Clientes e Serviços		
1. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (117%)		
1.1. Autonomização nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ)	N.º de clientes	100%
	N.º de AIVQ	100%
1.2. Inclusão Social	N.º Atividades Transversais de Inclusão	215%
	N.º de parceiros	119%
	N.º de Reuniões do grupo de autorrepresentantes	83%
	N.º de Atividades sugeridas pelos clientes	150%
	N.º de atividades realizadas com grupos de auto-representantes	150%
	N.º de clientes com decisão e participação autónoma no lazer	100%
	N.º de clientes com gestão financeira autónoma	100%
	N.º de clientes com utilização autónoma dos serviços da comunidade (biblioteca, IEFP, Finanças, Bancos...)	100%
1.3. Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços	N.º de Reuniões de Equipa Técnica	105%
	N.º de Reuniões do Serviço	96%
	N.º de reuniões de clientes	100%
	N.º de clientes que concretizaram o PDI	100%
	Taxa de execução dos objetivos do PDI	127%
	Taxa de Satisfação dos clientes	127%

2. Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais (100%)	N.º de acções tipo	100%
C - Reconhecimento e Responsabilidade Social		
1. Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, formativo e de apoio à colocação no mercado de trabalho (100%)	N.º de inscrições/encaminhamentos	100%
	N.º de integrações	0%
D - Inovação e Desenvolvimento		
1. Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS (100%)	N.º de Reuniões de disseminação com colaboradores	100%
	N.º de Reuniões de Disseminação com clientes	100%
	N.º de Monitorizações de TB	100%
	N.º de monitorização do mapa de indicadores	100%

A análise de cada objetivo geral é a seguinte:

A - Clientes e Serviços

1. A implementação do Programa de Intervenção do Serviço teve uma taxa de concretização de 117%. Destaca-se claramente o número de ATI desenvolvidas, muito superior ao que foi planeado (taxa de execução de 215%). Este resultado é explicado pela necessidade de realizar ATI no Centro Residencial e Ocupacional (CRO), no período de confinamento. No seguimento desta evidência, as sugestões de atividades feita pelos clientes e as atividades realizadas pelo grupo de autorrepresentantes tiveram também um aumento relevante (taxa de execução de 150% para cada uma delas). Apesar destes destaques, o número de reuniões formais do grupo de autorrepresentantes teve um resultado abaixo do esperado. As razões que nos levaram à não realização de determinadas reuniões foram a de dar primazia ao contexto descontraído no seio do grupo de clientes, de modo a garantir o bem-estar emocional dos clientes, e o facto da equipa técnica estar focada nas questões de saúde e prevenção do contágio por COVID-19.

Outro resultado que deve ser explicado são as de reuniões de serviço. Apesar da taxa de execução de 96%, que é explicado pelo facto de não ser possível realizar reuniões alargadas devido às normas de distanciamento social, a equipa técnica procedeu, numa base semanal, à disponibilização de orientações técnicas e, diariamente, à articulação em pequenos grupos, em cada turno. Nos momentos de maior confinamento, a equipa técnica procurou estar sempre presente, nomeadamente aos fins-de-semana, no apoio à equipa e no envolvimento nas ATI com os clientes, sempre de acordo com as orientações da DGS.

Com uma taxa de execução de 119%, as parceiras tiveram um aumento face ao planeado. A razão deste resultado foram o estabelecimento de novas parcerias na área da saúde, devido à pandemia.

2. No sentido de prevenir doenças profissionais continuam a ser promovidos exercícios de alongamentos e ensino de transferências e posicionamentos orientados pelo Terapeuta Ocupacional. Este ano registaram-se dois acidentes de trabalho nos Serviços Residenciais.

C - Reconhecimento e Responsabilidade Social

1. Em 2020, dois clientes da RA tinham como principal objetivo a integração numa resposta formativa ou no mercado de trabalho. Devido aos constrangimentos provocados pela pandemia, nomeadamente adiamento de ações de formação do Centro de Formação Profissional da Cerciespinho e diminuição das ofertas de emprego, só foi possível concretizar os encaminhamentos.

D - Inovação e Desenvolvimento

1. O plano para a adequação do SGQ ao novo modelo EQUASS 2018 foi ajustado para o segundo semestre, ou seja, apesar da taxa de execução ser de 100%, não significa que fosse concretizado com sucesso. A adequação efetiva do SGQ ainda deve ser alvo da nossa intervenção no próximo ano.

3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

Em 2020, os recursos humanos afetos à RA não sofreu alterações (4 Ajudantes de Ação Direta AAD, Psicólogo/coordenador e um Terapeuta Ocupacional). Considerando as sinergias com o Lar Residencial, a equipa alargada dos Serviços Residenciais contou ainda com apoio de uma Técnica de Serviço Social, Animadora Sociocultural e uma Educadora Social. Assim, foi garantida uma equipa multidisciplinar para realizar uma intervenção integrada e global e alargada para manter o modelo de intervenção assente num apoio e supervisão contínua. Esta colaboração dos SR foi determinante no apoio aos clientes da RA nos períodos de confinamento e isolamento profilático. O reforço das ATI só foi possível graças ao envolvimento de todos.

Este ano, foram integrados dois novos colaboradores, três elementos do programa MAREESS do IEFP e, pontualmente, colaboradores de outros serviços da organização, nos períodos de confinamento, com o objetivo de reforçar a equipa de AAD/ASG. O sucesso da integração passou pela capacidade da equipa dos SR acolher e formar em contexto real de trabalho os novos colaboradores e a formação específica (média de 18,5 horas de formação por colaborador).

O reforço do apoio do serviço de enfermagem foi importante no processo formativo, na adaptação do serviço aos procedimentos de saúde exigidos pela DGS e no acompanhamento dos clientes na residência, evitando saídas e potenciais infeções pela COVID-19.

A prossecução do projeto de Saúde Mental Comunitária, em parceria com o Hospital de Gaia/Espinho, continua a ser uma parceria de extrema importância. O apoio dado pela equipa de médicos especializados em saúde mental foi determinante na garantir do bem-estar emocional de dois clientes da RA, no decorrer do confinamento. Num contexto de pandemia, a possibilidade de teleconsulta, em estreita articulação com a equipa técnica, foi um fator decisivo para a obtenção de resposta rápida e para garantir o acompanhamento regular. Esta prática só foi possível depois de ter existido uma proximidade e partilha da com a equipa técnica, nas consultas em contexto residencial.

No sentido de prevenir o contágio de clientes em situação de trabalho ou estágio, foi assegurado desde do início o transporte de três clientes nas viaturas da organização, evitando o uso de transportes públicos. Foi feito o transporte diário ao longo de oito meses para a zona industrial de Esmoriz e durante dois meses para Mozelos.

Em termos dos recursos físicos, no sentido dos SR se adaptarem à nova realidade, nomeadamente o confinamento, foi utilizado o espaço do CAO (cozinha, sala de TIC, ginásio, refeitórios, entre outros) nos primeiros três meses decretado pelo Governo. Esta reestruturação permitiu a criação e um espaço de lazer dentro de portas, na tentativa de diminuir o impacto da proibição de circulação no bem-estar emocional dos clientes. Sempre que possível, de acordo com a reabertura do serviço de CAO, foi utilizado o mesmo espaço para a realização de ATI.

As instalações dos SR tiveram de ter algumas adaptações para a criação de circuitos e zonas de isolamento. A definição destas áreas teve vários reajustes ao longo do ano, em função do número de casos em isolamento e com a interiorização de novos procedimentos de prevenção de contágios. Esta reestruturação dos espaços teve um impacto negativo nos clientes RA, devido à necessidade de desloca-los dos quartos originais, por diversas vezes. No final do ano, ficaram estabilizadas as zonas de isolamento e respetivos circuitos (colaboradores, clientes, alimentação, bens, lixo, entre outros).

4. VALOR ACRESCENTADO PARCERIAS

Tal como foi destacado na análise de resultados, em 2020, aumentaram o número de parcerias, em particular na área da saúde, que foram determinante na capacitação dos SR para enfrentar a pandemia. Dos diversos núcleos de intervenção no âmbito do ACeS destacam-se a Delegação de Saúde e equipa de saúde comunitária.

Mais uma vez destaca-se a empresa Salvador Soares que continua a integrar um dos nossos clientes em regime de EAMA, garantindo a integração profissional e autonomia financeira do cliente em causa, mesmo perante a situação adversa causada pela pandemia.

O Grupo de Teatro do Centro Comunitário da Ponte de Anta, apesar das restrições, conseguiu manter alguma da atividade planeada, para um dos clientes da RA, usando as novas tecnologias como ferramenta de divulgação cultural, promovendo inclusão social de todos os seus atores.

No âmbito da parceria com o Centro Hospital de Gaia/Espinho, a participação no projeto de Saúde Mental Comunitária, continuou a ter um impacto significativo em 40% nos clientes da RA. Revelou ser uma iniciativa de relevo, com maior importância este ano, devido à pandemia e à dificuldade em aceder a determinados recursos de saúde.

Por outro lado, os contributos de alguns parceiros não foram possíveis devido à pandemia, nomeadamente os serviços de lazer da Câmara Municipal de Espinho (CME) e a oferta formativa do Centro de Formação Profissional (CFP). No entanto, as autarquias locais, município e junta de freguesia, tiveram um papel determinante no apoio dos SR nos períodos de confinamento, nomeadamente, apoio na desinfeção das instalações (espaço exterior) e na elaboração/monitorização do plano de contigência/funcionamento dos SR.

5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

A área da saúde foi sem dúvida alvo de ações de inovação e melhoria, para fazer face à pandemia. A reorganização das instalações dos SR e a redefinição de procedimentos internos (alimentação, higienização, cuidados pessoais, entrada nos SR, entre outros), de acordo com as orientações da DGS, foi um processo inovador, inesperado. A necessidade da adaptação rápida dos SR exigiu o envolvimento de todos os colaboradores e uma melhoria contínua dos procedimentos, num curto espaço temporal.

Esta área inovadora passará inevitavelmente para os processos de atuação normais no futuro e será, previsivelmente, necessário o reforço do investimento em termos de formação, recursos humanos especializados e parcerias.

6. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

O programa de intervenção assenta na premissa de que os clientes são capazes de viver autonomamente mediante apoio. Por um lado, o conjunto de AIVQ possibilita o desenvolvimento de competências nas mais diversas áreas da atividade doméstica e pessoal (gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa, aquisição de bens e serviços, gestão doméstica), por outro lado, não menos importante, o desenvolvimento de um ambiente de convivência, baseado no respeito e interajuda. No caso das relações interpessoais, verificou-se uma melhoria significativa, no seio da RA, explicada pelos

maiores períodos de convivência devido ao confinamento. A tomada de consciência da importância dos colegas e crescimento pessoal de alguns elementos, que foram mediadores de muitas situações de conflito, também contribuíram para esta mudança.

Todo o trabalho desenvolvido pela equipa técnica, animadora e AAD/ASG no sentido de promover o desenvolvimento individual de cada cliente e, de acordo com as potenciais, necessidades e expectativas de cada um, orientá-los para a comunidade para possibilitar uma participação consciente, autodeterminada e autónoma.

Em 2020, destacamos ainda a manutenção do posto de trabalho de um cliente, a integração em formação prática em contexto de trabalho (FPCT) no âmbito da formação profissional de outro cliente, a conclusão do ensino secundário, com a vertente profissionalizante, de um terceiro, e a prossecução de formação profissional adaptada do cliente que ingressou em 2019.

Não menos importante foi a realização de FPCT na Amorins Revestimentos do cliente que completou o ensino secundário, com uma avaliação muito positiva, e a inscrição na escola de condução do mesmo cliente. A apresentação de uma nova peça de teatro do Grupo de Teatro do Centro Comunitário da Ponte de Anta, com a participação de um cliente da RA. O desenvolvimento de atividades nas oficinas de produção de outro cliente, que aguarda ainda uma resposta formativa.

Nas metas definidas para a orientação dos clientes para novos serviços a comunidades, apesar dos encaminhamentos feitos, não foi possível cumprir os resultados esperados, devido ao adiamento das oportunidades de emprego e formativas. No entanto, é previsível que no início de 2021 estes resultados sejam alcançados.

Apesar do ano atípico, a RA continuou a privilegiar a integração dos seus clientes na comunidade. Embora o principal indicador não tenha sido cumprido é claro o investimento feito nesta área e a manutenção de algumas evidências verificadas nos últimos anos.

7. MELHORIA CONTÍNUA

Devido à pandemia os SR desenvolveram um conjunto de procedimentos inovadores para se adaptar às orientações da DGS. O plano de contingência/funcionamento em COVID-19 sofreu sucessivas melhorias, em função das orientações apresentadas pela DGS e Delegado de Saúde, nomeadamente após as visitas de acompanhamento da equipa do ACeS. Destacam-se seis revisões do serviço, com impacto significativo na dinâmica e organização do espaço residencial (área de isolamento na RA, área de isolamento nos SR, grupo de prevenção de sintomas, visitas nos SR, SR em situação de surto e revisão de PDI). Em paralelo, tiveram de ser feitas algumas melhorias no espaço dos SR, nomeadamente com a aquisição de equipamentos e a criação de circuitos para a áreas de isolamento. Também devido à pandemia, o reforço dos equipamentos tecnológicos para a comunicação

entre elementos da equipa, comunicação com família, comunicação entre clientes da RA e Lar ou em situações de isolamento profilático ou ainda meios informáticos para garantir a apoio técnico à distância, em situação de surto de COVID-19.

A tabela abaixo demonstra a estabilidade dos resultados nos últimos cinco anos. Mesmo após um ano exigente, estes resultados demonstram a manutenção da qualidade do serviço residencial.

INDICADORES	2016	2017	2018	2019	2020
N.º clientes	5	4	4	5	5
N.º de serviços	7	7	7	7	7
Taxa de execução dos objetivos do PDI	88 %	96 %	93 %	94%	95%
Taxa de satisfação dos clientes	98 %	98 %	97 %	99%	95%
N.º ATI	59	85	71	56	116
N.º Reuniões	40	45	46	40	42
Média dos objetivos chave	108 %	94 %	101 %	100%	92%
Grau de satisfação dos colaboradores SR	66 %	63 %	63 %	64%	62%

O Coordenador
Edgar Teixeira

1. DESTAQUES

O Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) Horizontes é um projeto piloto que foi aprovado a 2 de janeiro de 2019 e iniciou a sua intervenção junto dos/as beneficiários/as a 1 de junho desse mesmo ano. Este serviço inovador tem como objetivo a disponibilização de um serviço de assistência pessoal (SAP) gratuito de excelência a 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.

Para 2020 podemos destacar os seguintes princípios orientadores na intervenção realizada pelo serviço:

Abordagem centrada na pessoa e orientação para os resultados

Os objetivos do serviço definidos para 2020 tiveram por base a prestação de um serviço de assistência pessoal de excelência, centrado nas necessidades, expectativas e potenciais dos/as beneficiários/as, concedendo-lhes desta forma a possibilidade de exercerem efetivamente os seus direitos e uma cidadania ativa, facilitando a promoção da sua autonomia e vida independente. O CAVI Horizontes até ao final de 2020 já apoiou 35 pessoas com deficiência ou incapacidade (PCDI), com 5 serviços contratualizados em PIAP, num total de 34 atividades. Prestamos ainda mais 2 serviços (serviços de suporte e serviços técnicos) que não estão contempladas na legislação, mas que surgiram no decorrer da intervenção, decorrentes das necessidades que foram surgindo e que são possíveis de desenvolver com o apoio da equipa técnica e através do recurso a outros serviços da organização.

Em contexto de pandemia, foi assegurada a continuidade da prestação dos serviços, o que implicou uma enorme aprendizagem ao nível reorganização das atividades, da elaboração de novos procedimentos e metodologias de trabalho e implicou também um reforço da articulação com os nossos/as beneficiários/as e suas famílias de forma a podermos conhecer as suas reais necessidades e agir em conformidade. Desta forma, a intervenção do CAVI orientou os seus resultados em prol dos benefícios para os/as beneficiários/as, seus familiares, cuidadores/as, comunidade em geral e outras partes interessadas. Para além do mencionado, a equipa técnica transmitiu informações claras sobre a COVID-19 para minimizar o medo vivenciado, permitindo desmistificar ideias erróneas e desta forma dar continuidade ao SAP.

Participação

O Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP) é o documento-programa concebido em conjunto com a PCDI destinatária de assistência pessoal, resultante de uma planificação centrada na sua pessoa, em que o poder de decidir cabe à própria ou a quem legalmente a represente, e cujo conteúdo é decidido em função da sua visão de futuro, motivações e desejos. Logo, os PIAP's implicam um envolvimento ativo dos/as beneficiários/as na definição da intervenção. As adendas feitas aos PIAP's indicam ajustes ou alterações ao PIAP inicial contratualizado, solicitadas pelos/as utilizadores/as da assistência pessoal. O ano de 2020 foi na sua maioria um ano vivido em contexto de pandemia devido à COVID-19, sendo este o principal motivo para 83% dos PIAP's serem alvo de ajustes, na medida em que durante o Estado de Emergência Nacional (EEN) vários/as

beneficiários/as pediram a suspensão temporária devido a isolamento profilático, quarentena ou isolamento obrigatório por contactos de risco ou por infeção dos AP's ou de familiares.

Um fator importante a destacar foi também o reforço do acompanhamento técnico, que permitiu auscultar permanentemente a intervenção realizada ao nível do SAP e o envolvimento dos/as beneficiários/as e das AP's no mesmo e, permitiu também recolher sugestões regulares sobre o serviço prestado. Desta forma, em 2020 foram feitas 50 visitas para acompanhamento (3 vezes menos que no ano anterior, devido ao contexto que se viveu). Informalmente, este acompanhamento foi feito também através de contactos telefónicos semanais e através da troca de emails com os/as beneficiários/as. Em 2020 recebemos e enviamos 10 emails e estabelecemos 182 contactos telefónicos só para assuntos referentes à COVID-19, estabelecemos 1001 contactos referentes a monitorização e avaliação dos PIAP's.

Parcerias

O ano 1 (2019), foi um ano de aprendizagens e de grandes desafios porque implicou uma 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. Desta forma, esperávamos que o ano 2 do projeto fosse um ano de estabilização e de consolidação do serviço, no entanto acabou por se revelar um ano particularmente desafiador e atípico de pandemia em que a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou o Estado de Emergência Pública Internacional em função do surto da COVID-19. Desta forma, foi necessário implementar, de forma emergente, novos processos e procedimentos e a promoção do acesso dos/as beneficiários/as a serviços holísticos e integrados (serviços sociais e de saúde), em resposta às múltiplas necessidades que surgiram, numa intervenção multidisciplinar e em articulação continuada com os serviços comunitários e entidades parceiras.

Em 2020 contamos com o contributo de 37 entidades, num total de 173 ocorrências. Estas parcerias, em ano de pandemia por COVID-19, foram um dos pilares fundamentais tanto ao nível da estratégia, como ao nível operacional, porque nos permitiram com maior facilidade colmatar as necessidades sentidas pelos/as beneficiários/as e que se agravaram neste contexto pandémico (saúde física e mental, isolamento, necessidades básicas). Os nossos parceiros internos (outros serviços da organização, beneficiários/as e assistentes pessoais) foram fundamentais na identificação de melhorias na prestação do serviço e na sua reestruturação, tornando o mesmo mais adaptado à realidade vivenciada por todos/as. Desta forma, estas sinergias institucionais permitiram-nos garantir a qualidade dos serviços prestados e a resposta adequada às necessidades dos/as beneficiários/as.

2. ANÁLISE DE RESULTADOS POR OBJETIVOS

Indicadores	N.º / Taxa de execução
Objetivo Operacional 1 - 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	
1.1. Planeamento, implementação, monitorização e avaliação do programa de intervenção do serviço	
N.º de beneficiários/as apoiados/as	29/97%
N.º de dias de funcionamento da intervenção	366/100%
N.º de atividades desenvolvidas por tipologia	34/100%

N.º de ocorrências por Serviços Prestados	13.272
a) Apoio na higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais	7.484
- Cuidados básicos de higiene e conforto pessoal	2.075
- Administração e/ou confeção das refeições	1.553
- Cuidados de saúde específicos	2.160
- Cuidados Básicos de Saúde	2.971
b) Apoio em tarefas de assistência doméstica	2.996
c) Acompanhamento, apoio e orientação	156
- Acompanhamento a atos médicos	121
- Acompanhamento em contexto de aprendizagem ou laboral	425
- Apoio na mediação da comunicação	493
- Estimulação cognitiva	984
- Suporte emocional	112
- Educação financeira	65
- Orientação para as competências parentais	136
- Orientação para as competências pessoais	230
- Apoio/accompanhamento em atividades de consumo	386
d) Acompanhamento em deslocações	249
- No carro da AP	124
- No carro do/a beneficiário/a	13
- Em transportes públicos	105
e) <u>Serviços de Suporte</u>	13
- Transporte institucional	4
- Cedência de Produtos de Apoio	18
- Cedência de Alimentos e de Recursos	70
- Serviço de lavandaria	1364
f) <u>Serviços Técnicos</u>	7
- Apoio psicológico	144
- Acompanhamento psicossocial	1200
- Acompanhamento técnico	
N.º de reuniões de coordenadores/as	13/120%
N.º de reuniões de equipa técnica	48/100%
N.º ações de melhoria	2/100%
1.2. Implementação, monitorização e avaliação dos PIAP's	
N.º de adendas aos PIAP's	81
Taxa de execução dos PIAP's	84%
- N.º total de horas previstas N.º de horas de apoio executadas	14.998 12.535
Taxa de concretização dos objetivos dos PIAP's	100%
- N.º atividades previstas/n.º atividades executadas	36 36
N.º de reuniões com os/as Assistentes Pessoais (em grupo - quinzenal)	63% 15
N.º de reuniões com os/as Assistentes Pessoais (individuais - quinzenal)	217% 469
N.º de reuniões com os/as beneficiários/as ou significativos (mensal)	225% 27
Taxa de satisfação dos/as beneficiários/as	92,1%
Taxa de satisfação dos/as cuidadores informais	82%
Índice de qualidade de vida dos/as beneficiários/as (avaliação intermédia)	47%
Taxa de reclamação	6%
1.3. Promoção de condições de acesso e de exercício de direitos de cidadania, garantindo a participação dos/as beneficiários/as nos diversos contextos de vida da organização/serviço e comunidade, em igualdade com os demais cidadãos e cidadãs	
N.º de atividades de inclusão social desenvolvidas	12 / 100%
N.º de atividades de desenvolvimento social realizadas	9 / 100%

ANÁLISE DE RESULTADOS OBJETIVO OPERACIONAL 1 (TAXA DE EXECUÇÃO DE 105%)

Ao do objetivo relacionado com os/as clientes e serviços a taxa de execução ultrapassou o previsto. De realçar que o SAP durante o ano de 2020 apoiou no total 33 beneficiários/as, num total de 320h semanais. No entanto, apoiamos em simultâneo 29, dos 30 previstos/as. A taxa de satisfação dos/as beneficiários/as e dos/as cuidadores formais foi muito positiva, sendo de 92% e 82% respetivamente.

De realçar também que o facto de termos vivido um período marcado pela pandemia pela COVID-19, obrigou a um planeamento e a reajustes sistemáticos do SAP o que explica alguns resultados abaixo ou acima do previsto, nomeadamente:

- a taxa de concretização dos PIAP's foi de 84%, na medida em muitos beneficiários/as pediram uma suspensão temporária do SAP, por motivos de isolamento profilático, o que explica em grande parte as horas não executadas. Outros motivos foram a baixa de assistentes pessoais por quarentena ou isolamento ou quarentena/isolamento dos/as beneficiários/as por deliberação da DGS;
- O n.º de reuniões presenciais com a equipa de AP's em grupo tiveram um resultado abaixo do expectável (63%) devido às normas de distanciamento social impostas e em contrapartida as reuniões individuais aumentaram exponencialmente, tal como os contactos com beneficiários/as e suas famílias, como forma de auscultação permanentemente sobre as eventuais necessidades que poderiam surgir neste contexto pandémico e para disponibilização de informações atualizadas e fidedignas sobre a COVID-19.

Indicadores	N.º / Taxa de execução
Objetivo Operacional 2 - Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos/as colaboradores/as	
2.1. Ação de Formação Contínua para a Equipa de Assistentes Pessoais	
N.º de certificados de formação emitidos	9 / 113%
2.2. Formação Inicial de Assistentes Pessoais	
N.º de certificados de participação emitidos	16 /80%
2.3. Realização de workshops temáticos para colaboradores/as	
	0%
2.4. Garantir a participação e envolvimento dos/as colaboradores/as na vida da organização/serviço	
4.1.Taxa de satisfação da equipa técnica	96%
4.2. Taxa de satisfação da equipa de assistentes pessoais	80%

ANÁLISE DE RESULTADOS OBJETIVO OPERACIONAL 2 (TAXA DE EXECUÇÃO DE 85,6%)

A taxa de execução do objetivo operacional relacionado com a qualificação e motivação dos/as colaboradores/as foi abaixo do esperado e este resultado é explicado essencialmente pelo impossibilidade de realização de um workshop temático, devido ao estado de emergência nacional (EEN) vivido e pelo clima de insegurança que surgiu. Apesar do EEN, conseguimos desenvolver uma ação presencial de formação inicial para AP's, mas o n.º de formandos/as foi reduzido para que a mesma se pudesse realizar com todas as condições de segurança exigidas.

O ano de 2020 foi particularmente exigente tanto para a equipa técnica como para a equipa de assistentes pessoais, pela implementação de novos procedimentos e ajustes e alterações constantes, pelo agravamento da situação vivida pela maior parte dos/as beneficiários/as e pelo clima de incerteza e de medo vivido, mas apesar disso a taxa de satisfação dos/as colaboradores/as mostrou que houve um trabalho de partilha e de equipa, que minimizou os efeitos mais nefastos da COVID-19. A taxa de satisfação da equipa técnica foi de 96% e a da equipa de AP's foi de 80%, acima dos 75% esperados.

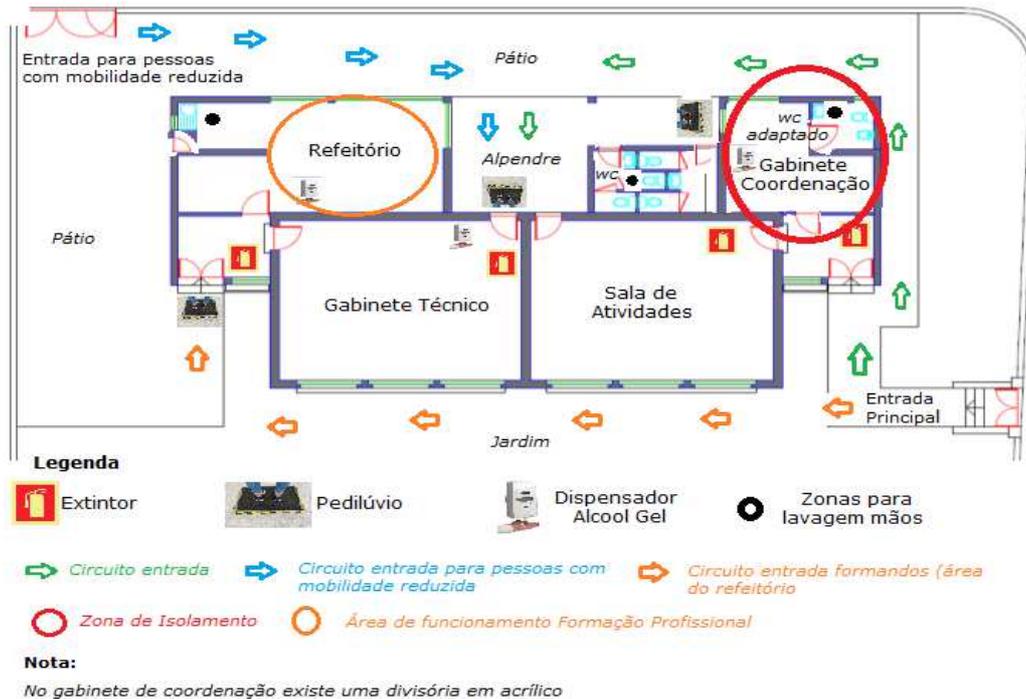
Indicadores	N.º / Taxa de execução
Objetivo Operacional 3 - Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia	
3.1. Dinamizar e estreitar a relação com instituições parceiras	
Estabelecimento de novas parcerias	18 /450%
N.º de encontros inter pares realizados	0%
ANÁLISE DE RESULTADOS OBJETIVO OPERACIONAL 3 (TAXA DE EXECUÇÃO DE 225%)	
O impacto da intervenção através das parcerias foi aumentado exponencialmente, na medida em que o contexto de pandemia vivido exigiu um reforço da articulação com as entidades parceiras e o estabelecimento de novas, nomeadamente ao nível da saúde e dos serviços sociais. Por outro lado, pelas razões óbvias e já explicitadas anteriormente tivemos que adiar a realização de um encontro inter pares previsto.	

Indicadores	N.º / Taxa de execução
Objetivo Operacional 4 - Orientar os/as beneficiários/as para novos/as serviços/atividades	
N.º novas atividades realizadas	8 /267%
ANÁLISE DE RESULTADOS OBJETIVO OPERACIONAL 4 (TAXA DE EXECUÇÃO DE 267%)	
Um dos objetivos que pretendíamos alcançar em 2020 prendia-se com a orientação de 3 beneficiários/as do CAVI para novos serviços ou atividades e este foi alcançado acima do previsto, porque conseguimos incluir 8 beneficiários/as - desenvolvimento de atividades de competências parentais com 3 beneficiárias, de procura ativa de emprego com 2 beneficiários e de 3 cuidadores no grupo de cuidadores informais.	

Indicadores	N.º / Taxa de execução
Objetivo Operacional 5 - Implementar e ampliar metodologias e estratégias que promovam a cidadania plena e inclusão efetiva dos/as beneficiários/as	
5.1. Dinamização de atividades que promovam a cidadania plena e inclusão efetiva dos/as beneficiários/as	
5.1. N.º de reuniões do grupo de autorrepresentantes realizadas (quinzenais)	0%
5.2. N.º de reuniões do grupo de ajuda mútua realizadas	0%
5.3. N.º de workshops para beneficiários/as ou significativos/as realizadas	0%
5.4. N.º ações de melhoria desenvolvidas	3 /150%
5.5. N.º ações de inovação desenvolvidas	3 / 150%
ANÁLISE DE RESULTADOS OBJETIVO OPERACIONAL 5 (TAXA DE EXECUÇÃO DE 50%)	
Ao nível da implementação e ampliação de novas metodologias e estratégias para promoção da cidadania plena e da inclusão efetiva dos/as beneficiários/as, iniciamos em fevereiro a constituição de um grupo de autorrepresentantes, mas tivemos que o suspender devido à COVID-19. Também pretendíamos desenvolver e um grupo de ajuda mútua, mas pelos mesmos motivos também não foi possível. Por outro lado, as ações de melhoria e de inovações implementadas foram executadas acima do previsto. Em relação às ações de melhoria, implementamos uma não prevista (ação de formação inicial de AP's) que nos permitiu agilizar o processo de substituição dos/as AP's em casos de faltas por suspeita ou por infeção por COVID-19. Implementamos também uma ação não prevista de inovação, que se prendeu com o desenvolvimento de documentação orientadora de processos e procedimentos (Plano de funcionamento e de contingência, orientações técnicas e impressos).	

3. RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Durante o ano de 2020 foi necessário implementarmos alterações ao nível dos espaços do serviço, criando circuitos de circulação diferenciados para a população com mobilidade reduzida, público em geral e formandos/as do curso de empregado/a de andares do centro de formação profissional da Cerciespinho que durante alguns períodos tiveram aulas de formação tecnológica na zona do refeitório. Também foram disponibilizados equipamentos que permitiram o cumprimento das regras de segurança impostas pela DGS e adotados pela entidade em contexto de pandemia.



Quanto à equipa de assistentes pessoais do CAVI Horizontes, esta é uma equipa bastante heterógena e apresenta as seguintes características:



Durante o ano de 2020 mantivemos a estrutura da equipa técnica e da equipa de assistentes pessoais (3 elementos da equipa técnica e 9 AP's). De salientar que os/as 9 AP's encontram-se a colaborar em regime de contrato de comissão de serviços (3 a tempo inteiro a 5 a tempo parcial). Durante o ano de 2020 foi necessário reforçar a equipa de AP's devido a baixas essencialmente por motivo de suspeita ou infeção por COVID-19. Desta forma, recorremos a 4 pessoas da bolsa, que exerceram funções em regime de substituição. De salientar que a dificuldade de manutenção da bolsa à semelhança do ano anterior manteve-se, tendo sido por isso necessário desenvolver uma ação de formação inicial de assistentes pessoais, que decorreu presencialmente em junho, numa fase de diminuição dos casos de infeção por COVID-19, na qual certificamos 16 pessoas. De salientar que para exercício da função de AP esta formação é um requisito obrigatório, definido no artigo 18.º do Decreto-lei que regulamenta os CAVI's (DL 129/2017, de 9 de outubro).

Considerando a importância da qualificação dos colaboradores/as para a melhoria contínua dos serviços prestados, estes/as são incentivados/as a frequentar formação interna e/ou externa. Durante o 2020, as 3 técnicas e os/as 9 AP's frequentaram formação, num total de **642h**. Ao nível da equipa técnica, totalizaram 233 horas de formação (**78h em média por técnica**). Relativamente à equipa de AP's frequentaram 409h de formação (**45h em média por AP**).

Relativamente à formação interna disponibilizada para o serviço, podemos destacar a ação de formação de "gestão emocional" e "ginástica laboral". Realizaram-se também várias ações de disseminação com as seguintes temáticas: Sistema de Gestão da Qualidade - Plano de atividades e orçamento e orientação técnica viaturas (ações direcionadas a toda a organização); Plano de contingência e de funcionamento; Orientações técnicas e metodologias de intervenção; Gestão de conflitos; Relacionamento interpessoal e Orientações COVID-19 (desenvolvidas para o CAVI). Ao nível da formação externa, destacamos o início da formação contínua de assistentes pessoais, em parceria com a Associação Portuguesa de Neuromusculares e a Escola Superior de Saúde de Santa Maria.

Além da promoção e desenvolvimento de ações de formação como forma de participação, motivação e satisfação dos/as colaboradores/as, a equipa técnica proporciona reuniões periódicas com as AP's para partilha de experiência e de estratégias. Desta forma, realizamos também **532 reuniões do serviço** (3 com a diretora geral, 48 da equipa técnica, 12 gerais e 469 individuais com os/as AP's). Foram também produzidas 7 orientações técnicas, 8 novos impressos e um plano de contingência e funcionamento, com o envolvimento e participação de toda a equipa. De referir que:

Em relação à avaliação da satisfação, foi aplicado um questionário de avaliação da satisfação institucional à equipa técnica do CAVI (3 elementos) e o grau de satisfação foi de **96%**. De realçar que a equipa se mostra particularmente motivada pela partilha de informação adequada para um bom desempenho da sua função, bem como pela sua possibilidade de participação nas ações de melhoria e inovação na organização. Também se mostram muito satisfeitos/as pelo sistema de comunicação existente. Estes resultados mostram que se sentem integrados/as e partes integrantes da organização. Em relação à equipa de assistentes pessoais foi aplicado um questionário específico, devido ao facto de ser um projeto piloto e de ser importante avaliarmos questões muito específicas do serviço e do próprio Modelo de Apoio à Vida Independente. A taxa de satisfação dos/as AP's obtida foi de **80%**. Relativamente, ao grau de satisfação global com o CAVI é de 93%, não existindo respostas de apreciação negativa. Quanto à avaliação do SAP, 5 AP's (55%) sentem-se

insatisfeitos/as com a distância entre o seu local de residência e a residência dos/as beneficiários/as que acompanham ou com a distância entre a residência dos/as vários/as beneficiários/as. No que diz respeito à avaliação do MAVI, 33% dos/as inquiridos/as sentem que a implementação do MAVI e a definição da profissão de Assistente Pessoal não contribui satisfatoriamente para a dignificação do seu trabalho, por não ser uma profissão regulamentada e por ser confundida com a profissão de empregada de limpeza. 67% dos/as inquiridos/as também afirmam que o stress e o cansaço aumentou desde que desempenham as funções de AP's.

O grande desafio ao nível dos recursos humanos que sentimos em 2020 e que é uma preocupação para o futuro é sobretudo relacionado com a equipa de assistentes pessoais. A função que desenvolvem é bastante exigente em termos físicos (beneficiários/as bastante dependentes) e emocionais (prestam apoio a diversos/as beneficiários/as com patologias e necessidades muito heterogéneas) e é um trabalho "solitário", na medida em que é desenvolvido individualmente. Desta forma temos detetado sinais de desgaste, sinais estes agravados pelos sentimentos de receio e insegurança vividos em contexto de pandemia. As estratégias utilizadas para minimizar estes desafios têm sido a grande proximidade da equipa técnica com a equipa de AP's e a definição de estratégias em conjunto e, a promoção sessões de apoio psicossocial individualizadas.

4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

Em 2020 contamos com o contributo de 37 entidades, de acordo com o que a seguir se descreve:

CONTRIBUTOS / VALOR ACRESCENTADO	ENTIDADES PARCEIRAS
PARCERIAS INTER INSTITUCIONAIS	
Articulação para implementação PIAP's	AFN, Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntário de Esmoriz, Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho, Bombeiros Voluntário de Esmoriz, Câmara Municipal de Espinho (Divisão de ação social, intergeracional e saúde; Serviço de Proteção Civil Municipal; Canil), Centro Social de Paramos (Protocolo RSI, Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social), Gaiaurb, Junta de Freguesia de Arcozelo, Junta de Freguesia de Anta e Guetim, Santa Casa da Misericórdia do Porto, TDCork - Tapetes Decorativos Com Cortiça, Lda
Sinalização de candidatos/as / divulgação do CAVI	APELA, Centro Hospitalar Gaia-Espinho, Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social do Centro Social de Paramos, Escola Secundária dos Carvalhos, Instituto Nacional para a Reabilitação, Unidade de Saúde Familiar de Espinho, URAP/ACES Espinho e Gaia
Apoio no desenvolvimento e funcionamento do projeto	Associação Portuguesa de Neuromusculares, Escola Superior de Santa Maria, Instituto Nacional para a Reabilitação
Disponibilização de equipamentos e material	Bombeiros Voluntários do Concelho de Espinho, DHL Parcel Portugal, Pizzaria Casa Mia
Prestação de apoio aos/às beneficiários/as ao nível da saúde	Psiquiatria Comunitária (CHVNG/E), Serviço Psiquiatria do CHVNG/E, Unidade de Saúde Familiar de Anta, Unidade de Saúde Familiar de Espinho, Unidade de Saúde Familiar de Silvaldinho, Unidade de Saúde Familiar de Canelas, URAP/ACES Espinho e Gaia

PARCERIAS INTRA INSTITUCIONAIS - SERVIÇOS INTERNOS DA ORGANIZAÇÃO

Disponibilização de equipamentos e recursos	Departamento Residencial, Banco de Alimentos e Recursos, SCPA
Disponibilização de serviços	Serviço de Lavandaria, SAD

5. IMPACTO DA INOVAÇÃO E MELHORIA

Ao longo de 2020, distinguiram-se 3 ações de melhoria e 3 ações de inovação.

ACÇÃO	RESPONSÁVEIS	IMPACTOS
AÇÕES DE INOVAÇÃO		
Realização de workshop´s ao nível da prevenção (estimulação cognitiva, psicomotora..)	Diretora Técnica Equipa Técnica	Planeamento e realização de workshops na comunidade no sentido de promover o bem-estar, qualidade de vida e cidadania.
Dinamização de Encontros Técnicos no âmbito do modelo de apoio à vida independente	Diretora Técnica Equipa Técnica	Planeamento e realização de encontros técnicos de reflexão e partilha de acordo com diferentes áreas de intervenção.
Implementação de estratégias inovadoras de disseminação face a contextos de emergência	Diretora Geral Diretora Técnica Equipa Técnica	-Desenvolvimento de documentação orientadora de processos e procedimentos (Plano de funcionamento e de contingência, orientações técnicas e impressos) - Desenvolvimento de novas estratégias ao nível da intervenção dos/as beneficiários/as e suas famílias, que permitem reduzir os impactos negativos de contextos de emergência (grupo de cuidadores informais, consultas de psicologia)
AÇÕES DE MELHORIA		
Melhoria da Intervenção Técnica	Diretora Técnica Equipa Técnica	Intervenção multidisciplinar e biopsicossocial mais abrangente, procurando dar resposta a situações de maior emergência e isolamento social.
Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao Sistema EQUASS 2018	Direção Diretora Técnica Equipa Técnica	- Conceber e implementar um plano de desenvolvimento da qualidade para o nível de comprometimento com a excelência; - Análise crítica documental; - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental.
Melhoria do processo de substituição de AP´s - ação de formação inicial	Diretora Técnica Equipa Técnica	- Reforço da bolsa de AP´s, o que permite uma agilização do processo de substituição dos/as AP´s em casos de faltas ou gozo de férias.

6. IMPACTO PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

O CAVI, tendo como princípio base de intervenção uma perspetiva holística do indivíduo, tem como principais objetivos os 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. Apesar da existência de um vasto leque de escalas, optamos por utilizar a Escala Gencat de Alonso e colaboradores (2009), uma vez que é utilizada em Portugal por várias entidades e permite analisar a qualidade de vida dos/as inquiridos/as nas variáveis de desenvolvimento pessoal, bem-estar e inclusão social

No início da intervenção do CAVI, em junho de 2019, aplicamos a **Escala Gencat** a 26 beneficiários/as à sua entrada no serviço, para aferirmos qual a sua perceção acerca da sua qualidade de vida antes da entrada no serviço. No final de 2020 realizamos uma aplicação intermédia

da escala a 22 dos 26 dos/as beneficiários/as, na medida em que saíram 4 do serviço. Esta avaliação intermédia permitiu avaliarmos o impacto do SAP na vida dos/as beneficiários/as durante o 1.º ano da integração no CAVI. Em 2019, obtivemos um percentil de índice de qualidade de vida de 41%, revelando um nível insatisfatório de bem-estar geral para os /as beneficiários/as inquiridos/as. Para 2020 tínhamos o objetivo deste índice subir pelo menos até aos 45%, meta essa que foi cumprida, na medida em que com a avaliação intermédia podemos aferir que o índice médio de qualidade de vida dos inquiridos passou para os 47%, estando um pouco acima da média aferida para esta população. Registam-se valores mais elevados na deficiência motora (62,2%). Para a deficiência intelectual e doença mental os valores são de 45,5% e para a deficiência sensorial de 33,8%.

A avaliação da qualidade de vida também pode ser aferida através dos questionários de avaliação da satisfação dos/as beneficiários/as e dos/as cuidadores/formais, tendo em conta a questão "Refira os aspetos em que este serviço melhora a sua qualidade de vida?". Mediante a análise das respostas a esta questão, foi possível aferir que os/as beneficiários/as afirmam que o CAVI lhes permitiu melhorar a sua qualidade de vida em relação aos seguintes aspetos: melhoria ao nível da organização da sua vida, diminuição do isolamento, acompanhamento em atividades de inclusão, maior autonomia, diminuição da sobrecarga dos/as cuidadores/as informais, estabilidade do serviço, tendo sempre a garantia de apoio, através da substituição do/a AP nas férias ou por motivos de doença, melhor gestão do tempo e ajuda na tomada de decisão, apoio na parentalidade e um maior sentimento de segurança nas saídas, através de auxílio nas deslocações. Quanto à melhoria da qualidade de vida dos/as cuidadores/as, os aspetos que mais se destacam são o suporte fornecido ao nível dos cuidados, nomeadamente ao nível da higiene, ao nível emocional e físico e a menor sobrecarga emocional e física. Mencionam ainda, uma maior independência, ou seja, mais tempo para se dedicar a si e à sua atividade profissional.

Com intuito de favorecer a compreensão, e adequar o modelo à intervenção atual do CAVI, apresenta-se o seguinte quadro, que estabelece a relação entre os domínios da Qualidade de Vida (QdV) e as atividades desenvolvidas.

Domínios QdV /Atividades	% de ocorrências	N.º comportamentos empowerment
Desenvolvimento Pessoal - <u>Relações interpessoais</u> <i>(Atividades promotoras de oportunidades de aprendizagem, desenvolvimento psicossocial e funcional)</i>		
Atividades de apoio em deslocações para frequência de estágio, atividade socialmente útil, emprego, formação profissional ou ensino regular:	170	40
Atividades de apoio em contexto de aprendizagem e/ou laboral	121	
Estimulação cognitiva e psicomotora	493	
Suporte emocional	984	
Apoio psicossocial	144	
Apoio psicológico	7	
Apoio na procura ativa de emprego	6	
Apoio na criação e desenvolvimento de redes sociais de apoio	22	
Orientação para as competências parentais	65	
Orientação para as competências pessoais	136	
10 atividades / 2.148 ocorrências /29 beneficiários/as		

Bem-Estar - Emocional, Físico e Material		
(Atividades promotoras de bem-estar, nomeadamente atividades de higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais)		
Prestação de cuidados básicos de higiene e conforto pessoal	7.484	
Acompanhamento a atos médicos	156	
Prestação de cuidados de saúde específicos para pessoas com mobilidade reduzida	1.553	
Prestação de cuidados básicos de saúde	2.160	
Administração e/ou confeção de refeições	2.075	
Apoio na realização de tarefas de assistência doméstica	2.971	53
Apoio/accompanhamento em atividades de consumo	230	
Apoio/accompanhamento em atividades de lazer	214	
Educação financeira	112	
Acesso a produtos de apoio	4	
Acesso a alimentos e a recursos	18	
Acesso a serviço de lavandaria gratuito	70	
12 atividades / 17.047 ocorrências / 29 beneficiários/as		
Inclusão Social - Direitos e Cidadania		
(Atividades promotoras de integração, cidadania, participação ativa, acessibilidade e exercício de direitos. Sensibilização da comunidade)		
Atividades de apoio em deslocações para atividades de cultura, desporto ou inclusão social	216	
Apoio na mediação da comunicação	425	
Acompanhamento para participação no grupo de cuidadores/as informais	4	
Acompanhamento em atividade de participação na comunidade	21	
Apoio/accompanhamento em atividades onde exista o exercício da cidadania	4	
Apoio/accompanhamento em atividades que impliquem tomada de decisão	27	26
Participação em seminários, palestras, workshops, ações de sensibilização, encontros	5	
Participação em eventos sociais	4	
Apoio/accompanhamento em atividades de cultura	35	
Apoio/accompanhamento em atividades desportivas	47	
Transporte institucional, como acesso a entidades/atividades	13	
Atividades de apoio em deslocações para atividades de cultura, desporto ou inclusão social	216	
12 atividades / 801 ocorrências/ 29 beneficiários/as		

Por último, mas não menos importante, é importante referir o impacto que o serviço nos/as beneficiários/as, suas famílias e na comunidade neste contexto atípico da COVID-19. O serviço funcionou os 366 dias de 2020, mantendo todas as suas atividades em funcionamento e reforçando alguns apoios ou atribuindo novos, nomeadamente o apoio psicossocial e o suporte da equipa técnica, que reforçou amplamente os contactos com os/as beneficiários/as e com a equipa de AP's (192 contactos com beneficiários/as e 260 com os/as AP's), atribuiu apoio ao nível alimentar a 6 famílias e distribuiu manuais de estimulação cognitiva e motora a 8 beneficiários/as como forma de colmatar os efeitos do isolamento e a suspensão dos atos médicos de manutenção. Foi necessário também articular com entidades da saúde e de apoio social, tendo surgido 13 novas parcerias neste âmbito. O contexto pandémico e tudo o que se gerou, implicou 6 reorganizações do serviço e um reforço dos

recursos humanos, na medida em que ao nível interno, tivemos 3 colaboradores/as de baixa por terem testado positivo à COVID-19 e 3 em quarentena. De salientar que no início do EEN, 14 beneficiários/as (48%) optaram por suspender o SAP como medida preventiva, no entanto, passado 1 mês, apenas 4 (14%) mantiveram a suspensão, devido ao impacto extremamente negativo que a falta da assistência pessoal estava a ter nas suas vidas e na dinâmica familiar.

7. MELHORIA CONTÍNUA

Durante o ano de 2020, num contexto atípico de pandemia, o CAVI Horizontes direcionou a sua intervenção no sentido da melhoria contínua, assegurando a continuidade da prestação de um serviço de assistência pessoal de qualidade, valorizando a contribuição das várias partes e, proporcionando apoio e acompanhamento continuados. Desta forma, foi necessário desenvolver novas estratégias ao nível da intervenção com os/as beneficiários/as e suas famílias, de forma a reduzir os impactos físicos, sociais e emocionais negativos de contextos de emergência, reforçando o acompanhamento a todos/as os/as beneficiários/as como forma de auscultação direta e imediata de necessidades emergentes. Implicou também o desenvolvimento de documentação orientadora de processos e procedimentos em contexto da COVID-19 e o desenvolvimento de soluções tecnológicas e aquisição de novos meios informáticos, que assegurassem a continuidade do acompanhamento técnico, numa situação de surto.

Os indicadores da tabela seguinte são ilustrativos de que, apesar do contexto que se viveu, os objetivos foram atingidos.

Indicadores	2019	2020
N.º de beneficiários/as apoiados	30	35
N.º de atividades/serviços	22	34
Taxa de execução do PAO	57%	136%
Taxa de execução dos objetivos dos PIAP's	100%	100%
Grau médio de concretização dos PIAP's	78,5%	85%
Grau de satisfação dos/as beneficiários/as	82%	92%
Grau de satisfação dos/as cuidadores/as informais	77%	82%
Grau de satisfação da Equipa Técnica	83%	96%
Grau de satisfação da Equipa de AP's	80%	80%
Grau de concretização dos objetivos chave definidos	100%	136%
N.º de candidatos/as em lista de espera	34	49

Todo este contexto pandémico tornou mais evidente e visível um alargamento do CAVI, quer devido ao agravamento exponencial das necessidades dos/as nossos/as beneficiários/as, quer pelo n.º de inscrições recebidas e contactos de técnicos/as da área social a solicitar o nosso apoio.

Agradecemos a resiliência, profissionalismo e empenho dos/as colaboradores/as do CAVI, com um agradecimento especial à equipa de AP's que esteve sempre na linha da frente. Agradecemos também o apoio incondicional do Conselho de Administração da Cerciespinho, das entidades parceiras e da entidade de gestão e financiadora para a resolução de dificuldades e disponibilização de meios para que a intervenção fosse possível. Agradecemos também aos/às beneficiários/as e suas famílias pela confiança no nosso serviço.

A Coordenadora
Patrícia Lopes

1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Atividades (RA), é um documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2020 tendo por suporte, o sistema interno de monitorização e avaliação do serviço.

1.1. Contexto

O SAD ficou marcado, sobretudo a partir do 2.º trimestre, por significativas alterações no funcionamento devido à pandemia por COVID-19, que provocou mundialmente um impacto nefasto na saúde, na economia e ao nível emocional e social.

Sendo um serviço considerado imprescindível e que deveria continuar na "linha da frente", devido às extremas necessidades de cuidados primários e secundários, de uma população tão fragilizada, tivemos que nos precaver e cumprir todas as orientações e medidas emanadas pelo Governo, Direção Geral de Saúde (DGS), Saúde Pública e pela Segurança Social de forma a assegurarmos, todos os procedimentos necessários à nossa segurança e proteção dos nossos clientes/famílias.

Para além das medidas de emergência sanitária que se passou a ter como conduta, para a continuidade do cumprimento em contexto domiciliário dos serviços contratualizados tais como, cuidados de higiene e imagem, higiene habitacional e da roupa, cuidados de saúde, fornecimento de refeições, entre outros, tendo como orientação um Plano de Contingência e de Funcionamento do serviço que ia sendo reformulado de acordo com as medidas governamentais, tivemos também que suspender outros serviços/intervenções de grande impacto emocional e relacional nomeadamente, ATI's (atividades de convívio), visitas domiciliárias não urgentes e intervenções em grupo, ao nível da estimulação com os clientes bem como, a intervenção psicoeducativa com os cuidadores informais face ao cumprimento do distanciamento social imposto, para se reduzir o risco de contágio. No entanto, mesmo com grandes restrições, os colaboradores (AAD's e equipa técnica) nunca deixaram de ter uma atuação atenta e preventiva face ao impacto da pandemia que, obrigou a um acentuado isolamento social assegurando assim um envolvimento ativo nomeadamente ao nível da disponibilização de informações, orientações, auscultação de necessidades, avaliação do impacto psicossocial e assegurar o cumprimento de necessidades comunitárias de quem, possui escasso acompanhamento familiar e social. Têm sido também períodos de preocupação permanente do risco inerente na saúde bem como, na segurança e no equilíbrio emocional das AAD's.

1.2. Destaques

Face à grave crise de saúde pública que nos encontramos, procuramos estabelecer prioridades de intervenção para acautelar os profundos impactos oriundos da pandemia ao nível do cumprimento dos serviços, assegurando a satisfação das necessidades de saúde e de segurança de todas as partes envolvidas.

Evidenciam-se os seguintes impactos de acordo com alguns princípios orientadores dos normativos do EQUASS Assurance, que estiveram alinhados com os procedimentos realizados.

Abordagem centrada na pessoa: apoio prestado a **53 clientes** do SAD, realizando **45.953 serviços** (higiene pessoal, habitacional, alimentação, apoio psicossocial (intervenção técnica, apoio serviços externos, diligências) e ATI's). **28 clientes** necessitaram de cuidados de saúde (53%), **9 clientes** (17%) de apoio na toma da medicação diária, **31 clientes** com necessidades específicas de alimentação, face à sua patologia e interesses, **11 clientes** foram apoiados com produtos de apoio e foram realizadas **224** intervenções técnicas individualizadas a **23 clientes/famílias** do serviços, para atenuar os efeitos nefastos do envelhecimento e da pandemia, com recurso à equipa técnica do Projeto Unidade Móvel de Apoio à Comunidade (UMAC), financiada pela Fidelidade Comunidade.

Participação: envolvimento ativo na realização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), destacando-se **49 revisões da intervenção** ajustadas às reais necessidades e expetativas, **180** contactos telefónicos efetuados, **105** contactos recebidos, **111 ações** comportamentais de **empowerment**, através de pedidos, alterações e adaptações aos serviços; realização de **80 visitas técnicas** no sentido de promover a satisfação e envolvimento e obtenção, de uma **taxa de satisfação de 94%** atribuída pelos clientes/significativos, como evidência do bom trabalho desenvolvido e da importância no envolvimento do planeamento do SAD.

A seguinte tabela demonstra a caracterização globalizante dos clientes que beneficiaram dos serviços do SAD.

Escalaão Etário	Grau de Dependência e/ou Incapacidade						Totais	
	Parcialmente Dependente		Dependente		Grande Dependente		Homens	Mulheres
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres		
40 - 49 anos	0	0	0	0	0	1	0	1
50 - 59 anos	2	1	0	1	0	0	2	2
60 - 69 anos	1	1	1	0	0	1	2	2
70 - 79 anos	1	5	0	1	2	2	3	8
80 - 89 anos	4	3	3	6	2	7	9	16
90 - 99 anos	1	0	1	1	2	3	4	4
Totais/%	19 (36%)		14 (26%)		20 (38%)		20 (38%)	33 (62%)

Média de Idades	79 anos (82 anos - homens; 77 anos - mulheres)
Dos clientes beneficiários de SAD: - 4 são um casais; - 33 habitam em agregado familiar; - 20 habitam sozinhos; - 12 possuem pouca retaguarda familiar / social.	53

 **Ética:** este princípio orientador regeu toda a intervenção da Organização e do SAD/UMAC ao longo de 2020, face à necessidade premente de assegurar o bem-estar e de proteger os clientes e colaboradores, dos riscos advindos da COVID-19. Passamos a destacar os seguintes procedimentos: consultas de medicina de trabalho a 7 colaboradores; **43** sessões do TO com as AAD's para prevenção de riscos e lesões laborais; reuniões de formação/sensibilização no âmbito da COVID-19: reuniões gerais com a DG, sobre o plano de funcionamento e contingência (**2**); reunião equipa técnica (**15**) e equipa de AAD's (**21**) sobre as orientações EPI's e do planeamento e avaliação da intervenção; sessões de formação contínua (EPI's e de Gestão Emocional); orientações técnicas/informações sobre a COVID-19 disponibilizadas às AAD's (**60**) e aos clientes/famílias (**22**); impressos de monitorização produzidos (**6**); distribuição de EPI's no âmbito da COVID-19; oferta de máscaras comunitárias para os clientes; fornecimento de Kit Auto de desinfeção para carrinhas; oferta de termómetros para alguns clientes; 1 auditora no âmbito da segurança e saúde no trabalho (SST); elaboração do Plano de Contingência e de Funcionamento (**5**); vacinação da gripe (14-10-2020): 5 AAD's, 4 técnicos e 8 clientes do serviço; teste rastreio COVID-19 (12-06-2020): 7 AAD's e 4 técnicos (todos testaram negativo); 4 substituições em situações de suspeita em quarentena devido a contacto com contaminado; períodos de descanso; aplicação de Checklist "Como me Sinto" aos Colaboradores (Ordem dos Psicólogos Portugueses) e elaboração de relatório sobre o impacto da pandemia COVID-19 na saúde mental dos colaboradores (foi aplicado a 5 colaboradores do SAD, um apresenta uma ansiedade e preocupação moderada e os restantes 4 normalizada; na equipa UMAC responderam 3 técnicos, em que um tem ansiedade e preocupação moderada e os restantes 2 normalizada). Consideramos que na generalidade os colaboradores apresentam resiliência e uma boa saúde mental.

2. ANÁLISE DE RESULTADOS POR OBJETIVOS

A seguinte tabela representa os objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2020, tendo sido cumpridos com uma taxa de execução positiva de **117%**.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Tx Execução	Resultados
A. Garantir a satisfação de necessidades e a qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços prestados	A. 1. Cumprimento e implementação do Programa de Intervenção do Serviço		
	1.1. Nº de clientes	53 (151%)	<p>Taxa de execução: 111%</p> <p>Os principais indicadores resultantes do cumprimento da intervenção foram: O nº de clientes apoiados que ultrapassa sempre em grande medida o número previsto no Acordo de Cooperação e respetiva capacidade (30 + 5), dadas as oscilações patentes no serviço (entradas e saídas). O nº de reuniões com equipa técnica e com as AAD's também superou o previsto, dado a premência em refletir-se sobre melhores metodologias de intervenção e análise de casos bem como, a capacitação e sensibilização para as medidas a adotar em tempos de pandemia. Face a este facto não foi possível cumprir a execução das ATI's pois desde março, houve a necessidade de se cumprir o distanciamento social por proteção do contágio.</p>
	1.2. Nº de dias de funcionamento	365	
	1.3. Nº de candidaturas/ inscrições	71	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	11	
	1.5. Nº de serviços prestados		
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	32 clientes 6.778	
	1.5.2. Higiene Habitacional	32 clientes 6.778	
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	45 clientes 24.213	
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	33 clientes 7.764	
	1.5.5. ATI's	6 clientes 3 ATI's 8%	
	1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	681	
	1.6. % de reuniões AAD's + Coordenação/Equipa Técnica	175%	
	1.7. % de reuniões Equipa Técnica SAD e UMAC	125%	
	1.8. % de rescisão contrato por tipo de motivo	32%	
	1.9. Planeamento, monitorização e avaliação da intervenção		
	1.9.1. Grau de execução objetivos dos PDI's	102%	
	1.9.2. Nº clientes que atingiram os objetivos	27	
	1.9.3. Grau médio de concretização do PDI's	109%	
	1.9.3. Nº de revisões do PDI	49	
	1.9.5. % de Reclamações	0%	
	1.10. Satisfação de clientes	94%	
	1.11. Garantir a participação dos clientes		
	1.11.1. Nº visitas domiciliárias	80	
	1.11.2. Nº de contactos presenciais/ telefónicos	285 SAD + 208 UMAC	
1.11.3. Nº de atividades promotoras de empowerment	111		
1.12. Garantir a participação dos colaboradores			
1.12.1. Nº de reuniões	21 AAD's + 15 (equipa técnica SAD e UMAC)		
1.12.2. Nº de contactos com AAD's	195		
1.12.3. Nº de sugestões	34		
1.12.4. Nº de sugestões com provimento	97%		
	39 (por encontro)		
1.12.5 Nº de entidades apoiadas	1 (OPP)		
e n +	A.2. Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação das colaboradoras		

através da formação, envolvimento e participação no planeamento		
2.1 N.º de ações de prevenção de doenças profissionais (com terapeuta ocupacional)	43 179%	Taxa de execução: 142%
2.2 N.º de horas de ações sobre EPI's	11,50h	Realizamos + de 179% de ações e intervenções técnicas com as AAD's face a consideramos este ano muito atípico e termos que reforçar e assegurar a saúde mental e física dos mesmos. A taxa de satisfação AAD's foi superior ao previsto (75%) - 78% poderá ser resultado do sentimento de pertença e de colaboração entre a equipa.
2.3 N.º de horas de ação de Gestão Emocional	4,50h	
2.4 Avaliação da satisfação das colaboradoras	78%	
A.3. Ampliar a área de intervenção SAD, através da implementação de novos serviços		
3.1. N.º de intervenções com clientes SAD	224	Taxa de execução: 168%.
3.2. N.º de intervenções beneficiários UMAC	324	Este resultado deveu-se à colaboração da equipa técnica da UMAC reforçou a intervenção.
3.3. N.º de beneficiários (SAD e UMAC) com avaliação e intervenção personalizada e especializada	60	
D.1. Garantir o cumprimento do sistema de gestão da qualidade - EQUASS 2018		
1.1. Taxa de execução Plano de Disseminação / N.º reuniões	100%	Taxa de execução: 100%
1.2. N.º de Ações de Melhoria	5	As reuniões de planeamento do serviço e de disseminação/sensibilização sobre a pandemia foi sobreposta, às reuniões de SQG pois, foi um ano de priorização da proteção e saúde. As restantes adequações ao SGQ foram cumpridas/executadas.
1.3. N.º de Ações de Inovação	4	
1.3 N.º de monitorizações /avaliação do Tableau Bord	2	
1.4. N.º de monitorizações / avaliação de Mapa Indicadores	1	
1.5. N.º de reuniões SGQ	2	
D.2. Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras		
2.1. N.º de Jornadas Intergeracionais	0	Taxa de execução: 66%
5.1.1 N.º de Programas Psicoeducativos	1	Face ao período pandémico não foi possível concretizar-se as jornadas intergeracionais e não conseguimos concluir o 1.º PP devido ao risco de contágio entre os participantes. As intervenções na UMAC foram em grande n.º cumpridas devido ao esforço conjunto da equipa adaptando procedimentos de segurança e readaptação da intervenção.
5.1.2. N.º de sessões PP	4 (40%)	
5.1.3. N.º de cuidadores informais PP	8	
5.1.4. N.º de intervenções beneficiários UMAC (do SAD e da comunidade)	324 (131%)	
5.1.5. N.º de beneficiários (SAD e da comunidade) com avaliação e intervenção personalizada e individualizada	60 (111%)	

D. Inovação e Desenvolvimento

3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

3.1. Recursos Humanos

Recursos Humanos SAD	
Nº de colaboradores:	
Afetos: 8 (7 AAD's + 1 Coordenadora)	Afetos também a outros serviços (de acordo com o quadro de pessoal): 10
Substituições temporárias: 4	
Estagiária da Ordem dos Psicólogos: 1	
Média de Idades: 45 anos	
Média de antiguidade: 12 anos	
Nº ações formativas/reuniões: 363,50h	Nº médio de horas/colaborado: 36,35h
Nº de sugestões: 34	Taxa com provimento: 97%
Taxa de satisfação: 78%	

Recursos Humanos Projeto UMAC	
Nº de colaboradores: 5	
Afetos só à UMAC: 1	Afetos também a outros serviços: 4
Média de Idades: 27 anos	Habilitações Literárias: Licenciatura - 3 (60%); Mestrado - 2 (40%)
Nº de horas ações formativas/reuniões internas e externas: 75 horas	

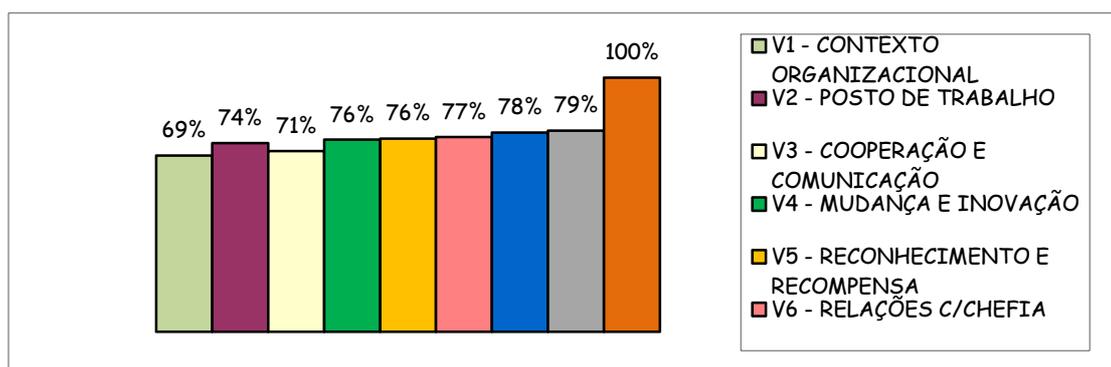
Sendo um serviço que desde sempre foi envolto de sobrecarga física e emocional, neste ano, acentuamos todas as medidas necessárias para que os colaboradores conseguissem trabalhar num ambiente organizacional colaborativo e que lhes promovesse maior bem-estar físico e emocional bem como, de segurança e de proteção. Podemos destacar as 22 reuniões formais sobre planeamento, avaliação do serviço e sobre as medidas de contingência e de funcionamento em COVID-19; disponibilizamos mais de 60 orientações técnicas às AAD's para que tivessem ferramentas de aprendizagem clarificada sobre o serviço e sobre a pandemia; frequência de ações de gestão emocional com formadora externa; 43 intervenções de terapeuta ocupacional ao nível da ginástica laboral e do fornecimento de estratégias preventivas; disponibilização de psicóloga para intervir no stress induzido; reforço de recursos humanos (face à necessidade de substituição de três baixas durante 228 dias e uma por quarentena - 16 dias bem, como para disponibilização de dias de descanso e flexibilidade de equipas); compensação monetária disponibilizada pelo Conselho de Administração e oferta de bolo-rei no Natal. Num ano em que tivemos de nos privar da nossa

normalidade e sujeitos a riscos para se assegurar os cuidados dos clientes/famílias, a equipa técnica esteve atenta aos sinais de desgaste das AAD's, procurando acompanhar, reconhecer, motivar, intervir e assegurar todas as necessidades e ferramentas para o exercício dos cuidados e do seu controlo emocional e físico.

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

O questionário foi respondido por 5 Ajudantes de Ação Direta e pela Coordenadora do serviço (75% dos colaboradores).

O grau de envolvimento e de satisfação com o serviço e Organização é bastante positivo - 78% dado que supera o previsto (70%) e foi superior ao ano de 2019. As variáveis que apresentaram valores mais baixos, referem-se à dimensão "contexto organizacional" (69%) pois os colaboradores consideram que existem poucas oportunidades de progressão na carreira e as instalações e equipamentos, nomeadamente os transportes, são pouco satisfatórios e diversas vezes partilhado com outros serviços. A variável com o resultado mais positivo é a dimensão "qualidade" (79%), pois acreditam que a Cerciespinho, é uma organização inovadora e comprometida com os seus colaboradores



3.2. Recursos Físicos

Polo de Anta	Gabinete de atendimento técnico; área de pessoal; espaço para dinamização de ATI's, programas psicoeducativos, ações com grupo de ajuda mútua (GAM) e outras dinâmicas.
Polo da Idanha: Centro Residencial e Ocupacional: Cozinha (serviço de fornecimento de refeições) Centro de Formação Profissional: Lavandaria (serviço de lavagem/tratamento de roupa)	
Transportes	2 carrinhas para serviços SAD 1 carrinha para ATIs/serviços externos/apoio psicossocial

4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

O seguinte quadro, discrimina as parcerias inter e intrainstitucionais e o valor que acrescentaram para a continuidade do funcionamento do serviço:

Nº Parceiros	Parceiros	Contributos
Serviço de Apoio Domiciliário (26 parceiros)		
Parceiros interinstitucionais		
2	Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro	- Acordo de Cooperação - Monitorização, avaliação e acompanhamento; - Disponibilização e oferta de EPI's
10	Serviços Sociais e da Saúde	- 25 Articulações e encaminhamentos para disponibilização de vagas em SAD e UMAC e apoios sociais; - Cedência de contactos a 16 candidatos SAD (cuidadoras formais e de outras entidades seniores); - Partilha de procedimentos; - Visitas técnicas domiciliárias.
2	DGS / Saúde Pública	- Orientações normativas sobre saúde e medidas de prevenção, controlo e vigilância/testagem à COVID-19.
1	Regimento de Engenharia 3	- Disponibilização de ação formativa sobre EPI's.
1	Fidelidade Comunidade (Projeto UMAC)	- Disponibilização de verbas financeiras para pagamento de equipa técnica e compra de uma carrinha de 5 lugares. - Participação em webinars
1	Fenacerci - Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social	- Apoio e disponibilização de informações; - Participação em webinars; - Oferta de EPI's.
1	Ordem Psicólogos Portugueses	- Encaminhamento de psicóloga no âmbito de estágio profissional
1	Polícia de Segurança Pública de Espinho (PSP)	- Articulação/colaboração em situações de emergência social; - Disponibilização/aquisição da pulseira "Estou Aqui Adultos".
3	Horto da Ju- Espinho Viveiros Feira Norte Pastelaria Central- Carvalhos	- Ofertas para épocas festivas ou em funerais.
1	Câmara Municipal de Ovar	- Convite e participação no Carnaval de Ovar
Parceiros intrainstitucionais		
3	Cerciespinho (CFP e CAVI)	- Serviço de tratamento de roupa/serviço de costura; - Disponibilização de Alimentos; vestuário e mobiliário; - Disponibilização de material de produtos de apoio; - Articulação e intervenção conjunta

5. IMPACTO DA INOVAÇÃO E DA MELHORIA

Após se realizar um levantamento das necessidades e fragilidades do serviço e face às necessidades impostas, para proteção da pandemia por COVID-19, foram efetuadas em 2020, 5 ações de melhoria e 4 ações de inovação.

Nº	Tipo de Ação	Objetivo	Impactos	Período	Responsáveis
1	Melhoria	Melhoria do serviço	Melhoria de procedimentos internos; Atualização de processos e de impressos; Elaboração de impressos de monitorização do COVID-19; Maior rigor nos registos diários de funcionamento; Acompanhamento constante das necessidades (Executado)	Anual	Coordenadora Equipa Técnica AAD's
2	Melhoria	Melhoria da intervenção técnica aos clientes / famílias	Aumento do nº de contactos telefónicos e visitas de acompanhamento ao domicílio, apoio psicossocial e de serviços externos (Executado)	Anual	Coordenadora Equipa Técnica
3	Melhoria	Melhoria das condições de trabalho e da gestão emocional e física inerente à pandemia	Continua auscultação e envolvimento das AAD's; Intervenção permanente ao nível do bem-estar emocional, físico e prevenção de doenças laborais e impacto da COVID-19. Flexibilidade na conciliação laboral e pessoal. Disponibilização de períodos de descanso. Medidas de recompensa, de reconhecimento e de motivação (Executado)	Anual	DG Coordenadora Equipa Técnica
4	Melhoria	Compra de produtos e de equipamentos de proteção individual	Cedência de batas; Disponibilização permanente de EPI's; Estruturação física dos espaços para facilitar a segurança e a higienização (pedilúvios, produtos de limpeza e de desinfeção, separação de espaços, caixas de armazenamento individual, outros produtos que facilitem a segurança e acesso aos clientes...). (Executado)	Anual	DG Coordenadora
5	Melhoria	Compra de artigos de restauração	Compra de materiais de uso individual e permanente; Identificação definitiva; Alteração de procedimentos de segurança; Compra de descartáveis para situações de contaminados/em isolamento (Executado)	Anual	DG Coordenadora
1	Inovação	Programa Psicoeducativo "Cuidar na dependência"/ Jornadas Intergeracionais	Planeamento de 10 sessões contudo, devido à pandemia, só realizamos 4 sessões. Dirigido a 8 cuidadores formais de pessoas com deficiência e incapacidades, sendo os seus familiares clientes do CAO e CAVI. Pretendia-se fornecer informações, estratégias e momentos de partilha entre cuidadores e idosos/crianças e jovens nas jornadas. (Não Executado)	Anual	Coordenadora Equipa Técnica
2	Inovação	Intervenção UMAC	Realização de intervenção multidisciplinar em contexto domiciliário, dirigido a idosos e cuidadores com isolamento social (Executado)	Desde Junho 2020	Equipa técnica Parceiros
3	Inovação	Elaboração e implementação do Plano de Contingência e Funcionamento e	Elaboração de documento orientador e preventivo no âmbito da pandemia pela COVID-19; Disseminação de práticas e medidas de saúde e de segurança; Realização de novas estratégias de intervenção (Executado)	Desde Março 2020	DG Coordenadora Equipa Técnica
4	Inovação	Disponibilização de manuais de estimulação; orientações técnicas e informações de prevenção no contexto de pandemia	Para se atenuar os efeitos do isolamento e da deterioração cognitiva, psicológica e física, elaboramos e disponibilizamos aos clientes 9 manuais de estimulação 5 manuais separados por áreas cognitivas realizados no âmbito da UMAC e 3 disponibilizados pelo CC e CLDS; Disponibilização de orientações técnicas e informações às AAD's (60), aos clientes/colaboradores (22) e no site (17) (Executado)	Desde Março 2020	Coordenadora Equipa Técnica

6. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

Dada a situação atípica do país devido à pandemia, tivemos que nos adaptar às medidas/orientações impostas pelas autoridades, ao nível do cumprimento das medidas de segurança e de proteção. Bem como, intervir ativamente face ao grande impacto que este vírus acarreta. Até à data, o SAD ainda não pode retomar o seu funcionamento normalizado, mantendo-se o risco de contágio. Passamos a sinalizar os principais impactos:

Descrição do Impacto	Resultados
Surtos internos:	
- Nº de clientes positivos:	0
- Nº de colaboradores positivos:	0
- Nº de clientes em quarentena:	0
- Nº de colaboradores em quarentena:	0
Surtos externos:	
- Nº de clientes positivos:	0
- Nº de colaboradores positivos:	0
- Nº de clientes em quarentena:	0
- Nº de colaboradores em quarentena:	1 (2 vezes)
Modalidades de trabalho:	
- Presencial:	9
- Teletrabalho:	0
- Misto:	4 (Técnicos SAD e UMAC)
- Reforço de colaboradores:	2
- Nº de colaboradores com assistência familiar:	0
Reestruturação do serviço:	
- Nº de clientes:	53 SAD + 60 UMAC
- Nº de reorganizações do serviço (VD, ATI´s):	2
- Nº de reorganizações dos RH (1 AAD por 2 vezes quarentena; trabalho presencial para trabalho misto equipa técnica; dias de descanso):	4
- Nº de Planos de Contingência e de Funcionamento	5
- Nº de orientações (clientes, AAD´s e site):	107
- Suspensão serviço pelos clientes:	2 SAD + 2 UMAC
- Transportes (clientes + serviços):	18
- Contactos (realizados e recebidos pelos clientes/famílias e AAD´s):	573 SAD + 208 UMAC
- Cedência de alimentação:	6
- Materiais produzidos e entregues:	17
- Nº de clientes a quem diariamente se realizou medição corporal	17
- Nº de clientes a quem se monitorizou e supervisionou sintomas COVID-19	48
- Interface intra e interinstitucional:	20

7. MELHORIA CONTÍNUA

A eficácia e eficiência do serviço deveu-se à premência constante de melhoria contínua do seu impacto na comunidade, à execução dos normativos impostos bem como, ao reforço da equipa técnica e à capacidade da gestão deste período de incertezas que alteraram o funcionamento e provocaram um acentuado stress induzido.

Os objetivos definidos para este ano, sofreram alguns incumprimentos pois deveram-se, ao contexto externo e pandémico nomeadamente no que se refere à realização de ações de convívio, de capacitação e de partilha entre cuidadores e intergeracionais. Temos que destacar que houve um maior envolvimento e motivação dos clientes e colaboradores e um aumento da qualidade de vida dos clientes, que também foi resultado de uma atenção reforçada, ao nível da saúde mental e física dos que se encontram mais condicionados da sua liberdade. Foi também evidente a implementação de novas estratégias interventivas. Estivemos orientados por um Plano de Contingência e de Funcionamento que permitiu a realização de uma intervenção in loco e em segurança, e que só foi possível o seu cumprimento, face ao envolvimento ativo de todos.

Este ano, ficou marcado pela superação de desafios e da evidência da coesão, responsabilização, resiliência e sentido de missão de uma equipa, que nunca deixou de encarar o vírus com esperança em dias melhores e assumiram diariamente, a sua função de forma imprescindível e com grande heroísmo! Os resultados deveram-se também à existência de um Conselho de Administração que sempre se preocupou, apoiou e disponibilizou tudo o que fosse necessário para a segurança e bem-estar dos seus colaboradores. O evidente trabalho colaborativo entre os serviços também evidenciaram um grande sentido de missão intrainstitucional.

Os indicadores abaixo apresentados nestes últimos 4 anos, refletem um equilíbrio ao nível dos resultados. Continua-se a verificar a urgência no alargamento da capacidade do serviço devido à constante extensa lista de espera, ao aumento da dependência/incapacidade e o maior desgaste do cuidador.

Indicadores	2017	2018	2019	2020
Nº de clientes apoiados (previsão 35)	52	58	47	53
Nº de candidatos com resposta interna	11	21	16	20
Nº de candidatos sem resposta interna	53	64	62	51
Nº de visitas de acompanhamento da equipa técnica (previsão trimestral)	53	96	92	80 (SAD) + 224 (UMAC)
Nº de contactos telefónicos da equipa técnica	70	77	275	180 SAD + 208 UMAC
Nº de atividades transversais de inclusão (previsão 26)	48	62	42	3
Grau de execução do PDI (previsão 100%)	101%	100%	102%	102%
Taxa de execução do PAO (previsão 100%)	142%	132%	105%	67%
Taxa de satisfação Clientes (previsão 90%)	92%	93%	93%	94%
Taxa de satisfação Colaboradores (previsão 75%)	79%	78%	73%	78%
% de Satisfação Geral da Qualidade de Vida (av. anual)	65%	57%	53%	58%

A Coordenadora

Helena Magalhães

Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta

1. INTRODUÇÃO

O ano 2020 desafiou-nos. Desafiou-nos na maneira de pensar, ser, estar, atuar, dirigir, intervir. Trouxe-nos duras batalhas, mas também alguns ensinamentos. Fez-nos olhar mais para as nossas fragilidades, deu-nos o certo por incerto e obrigou-nos a ser atípicos. O ano passou e chega a altura de fazer um balanço que nos permita dar a conhecer a ação desenvolvida, os resultados alcançados, o impacto da intervenção e a análise do plano estratégico.

Em alinhamento com o plano estratégico 2017/2020 da Cerciespinho, e com as três orientações políticas, implementaram-se metodologias e estratégias para fazer cumprir e tornar cada vez mais efetivos os direitos que defendemos e acreditamos serem tangíveis, reais e verdadeiros para as pessoas em situação de exclusão social. Assim, procurou-se:

- assegurar a satisfação das necessidades e a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e de qualidade;
- dinamizar as sinergias do trabalho em rede com outras entidades, potenciando o impacto da intervenção;
- fomentar uma relação de empatia e a imagem externa da organização;
- e, aplicar medidas de melhoria e inovação ao serviço.

1.1. Contexto

O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário (CC) tem como população-alvo residentes no Bairro da Ponte de Anta, incluindo crianças, jovens, adultos e idosos. Com a nossa intervenção procuramos fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente.

A entrada no ano 2020 trouxe-nos novos desafios e veio acentuar as dificuldades sociais, económicas e familiares dos nossos clientes. Simultaneamente, denotamos que os meios (humanos, materiais, financeiros, equipamentos e instalações) que temos disponíveis são escassos e, por vezes, impedem uma intervenção mais efetiva, apelativa e diferenciada. Porém, a situação epidemiológica veio realçar a necessidade de pensar e agir "fora da caixa". Assim, o Centro Comunitário teve que repensar em novos meios de atuação e intervenção, teve que utilizar a sua criatividade para colmatar as falhas e escassez de recursos introduzindo a inovação. O ponto-chave deste ano peculiar era garantir o bem-estar (psicológico, emocional, ocupacional, social, económico) e saúde (física e psicológica) de todos os envolvidos.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. Destaques

Centro Comunitário em tempos pandémicos

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

No CC existem várias atividades disponíveis para a comunidade, sendo a intervenção contínua (desde a infância aos idosos). Os clientes são acompanhados desde a alimentação, habitação, saúde,



educação, à cultura e à ocupação dos tempos livres. Em 2020 tivemos que rever os moldes da nossa intervenção e adaptá-la aos desafios que vivenciávamos. Deste modo, tivemos em funcionamento as seguintes atividades do Programa de Intervenção do CC:

Apoiamos um total de 698 clientes, verificando-se uma diminuição no número de destinatários do serviço comparativamente ao ano de 2019. Relacionamos este decréscimo com a situação pandémica que plantou medo e insegurança nos nossos clientes. Como forma de colmatar o afastamento do público-alvo e avaliar a situação psicossocial dos indivíduos e famílias, realizamos 494 visitas domiciliárias. De igual forma, o nº de atendimentos (GAI e GAP) também aumentou, perfazendo um total de 1763.

O CC operacionalizou a missão e contribuiu para a visão da Cerciespinho através dos serviços e atividades disponibilizados e que totalizaram 1375 ações executadas. Não podemos deixar de referir que no suporte destes clientes, serviços e atividades esteve um quadro de 5 funcionários, 5 prestadores de serviços e 6 voluntários.

A execução do Plano de atividades é de 155%, revelando que conseguimos atingir a totalidade das metas previstas. A intervenção foi realizada em 241 dias, com 48 reuniões internas de preparação, monitorização e avaliação e 44 reuniões externas com parceiros e entidades permitindo uma taxa de concretização dos objetivos chave definidos em 107%.

A intervenção realizada no CC aposta na proximidade de toda a equipa com os clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais. Assenta também nos princípios éticos definidos pelo Código de Ética da Cerciespinho, nomeadamente equidade, participação informada, autodeterminação, respeito. Como resultado do empowerment dos clientes identificamos 61 comportamentos reveladores da tomada de decisão, do exercício dos direitos e da cidadania e 13 integrações profissionais.

A promoção da qualidade de vida e da cidadania está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 76% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 72% no Gabinete de Apoio Psicossocial.

Os planos de higiene, saúde, segurança no trabalho e formação e desenvolvimento foram cumpridos. Os colaboradores realizaram uma média de 29 horas de formação. Entre os benefícios que advêm do investimento na formação, é importante destacar o aumento da produtividade e rentabilidade, a validação, a atualização e a reciclagem de conhecimentos, assegurando uma equipa mais qualificada e empenhada.

Gabinete de Atendimento Integrado (GAI)

As consequências económicas e sociais resultantes da pandemia não são iguais para todos. Existe uma profunda desigualdade socioeconómica e territorial perante o risco dos efeitos desta crise. O Bairro da Ponte de Anta constitui uma zona em que os resultados das políticas e medidas implementadas se avizinham catastróficas. Pela análise dos dados referentes a 2020, assistimos a um aumento significativo do nº de atendimentos (1429) face ao ano anterior (905). Os pedidos de

esclarecimento, de ajuda financeira, as situações de desemprego, o medo, a insegurança e o isolamento integraram as principais necessidades da população bairrista.

Pelas dificuldades do ano pandémico a população mais vulnerável à pobreza transformou-se. Sabemos, pela análise dos dados de 2020, que os mais pobres são os jovens, são as famílias com filhos e sem trabalho. Assim, o GAI acompanhou 239 famílias, das quais 71 correspondem a processos de Rendimento Social de Inserção (RSI), 82 a processos de Ação Social (AS) e 86 a Atendimento Social. Num total de 159 contratualizações. Importa ainda mencionar a aprovação de 185 subsídios eventuais, dos 198 elaborados à Segurança Social.

Num ano atípico e peculiar, a intervenção do GAI foi repensada. Privilegiamos os meios que conferissem melhor segurança e proteção dos clientes, garantindo sempre os seus direitos e apostando numa intervenção ética. Assim, o recurso às visitas domiciliárias surge como um meio de contactar a população mais isolada, de conhecer a realidade que vivenciam, de demonstrar a nossa presença. Realizaram-se 473 visitas, aproximadamente o dobro face ao ano 2019 (222).

A panóplia de situações que experienciámos constituiu um momento de crescimento profissional e pessoal. Fomos confrontados com dificuldades que desconhecíamos e subvalorizávamos. Mas foi esta que nos potencializou e onde descobrimos a importância das respostas assentes em dinâmicas de solidariedade comunitária, em lógicas de parceria e de participação cidadã.

Gabinete de Apoio Psicossocial

Toda a incerteza que vivemos, o desconhecido que nunca mais se dá a conhecer, fez com que o stress e a ansiedade dominassem o nosso dia-a-dia. No fim a nossa saúde mental saiu prejudicada.

O contexto do bairro viveu e sentiu os efeitos da pandemia. Cada família manteve-se resguardada, cada idoso mais isolado e a presença das crianças nas ruas foi anulada. Esta situação prolongou-se durante o ano e as problemáticas do foro psicológico começaram a surgir. Consideramos fundamental e determinante a nossa atuação ao nível da saúde mental. Com o objetivo de promover a qualidade de vida, bem-estar e funcionamento ótimo da população, o GAP desenvolveu 1 manual de estimulação cognitiva destinados à população adulta e sénior e 1 manual para a população mais jovem. Rapidamente chegaram contribuições de outros profissionais, tendo na totalidade 10 manuais para entrega aos moradores do bairro. Foram distribuídos 158 manuais.

De igual forma, com a abordagem centrada no cliente e tendo em consideração os seus direitos e o código de ética, demos continuidade às consultas de psicologia privilegiando os meios tecnológicos disponíveis. Contabilizamos, no ano de 2020, 334 atendimentos e 19 processos ativos (4 adultos e 15 crianças). Atribuímos alta a 16% dos casos e integramos em intervenção psicológica 6 novos casos.

Como é do conhecimento geral, os hábitos e rotinas de grande parte da população sofreram alterações e todos tivemos de nos adaptar a uma nova realidade. Passamos a cumprimentar-nos com "cotoveladas", a desinfetar/lavar as mãos com mais frequência, utilizamos um novo acessório e também aprendemos a valorizar mais o outro e a nossa capacidade de resiliência e de adaptação.

Mediateca e Esp@ço Internet

A Mediateca e Esp@ço Internet estiveram encerradas ao público, devido às medidas impostas pelo estado de emergência, durante 3 meses. A sua reabertura foi peculiar e as regras de segurança limitaram a sua intervenção. Entre percursos de saída e entrada, desinfecção das mãos e calçado, uso obrigatório de máscara, higienização dos brinquedos, limitação do nº de clientes, denotamos que a interação e as dinâmicas sofreram um forte embate. As ATI habituais e tão características do CC deixaram de ser exequíveis e, mais uma vez, tivemos que nos reinventar. Confinados a um local e com todas as medidas exigidas, a nossa estratégia passou pela consciencialização do nosso público-alvo. Assim durante este ano a Mediateca e Esp@ço Internet contou com 1884 presenças e com um universo de 93 crianças e jovens.

Dada a situação pandémica, efetuamos 230 publicações no facebook do CC com um alcance de 221 084 mil pessoas. Os meios tecnológicos foram os nossos principais aliados na continuidade do trabalho desenvolvido no Centro.

Como já referimos, estão a surgir novas formas de desigualdade e a educação é um exemplo disso. Com a passagem do ensino presencial para o ensino à distância, a ligação de milhares de jovens ao sistema de ensino degradou-se. Os pedidos de material informático inundaram as instituições e as crianças do bairro não tinham como assistir à telescola. Com parcerias, angariações e grande esforço da equipa técnica foi possível distribuir 8 computadores com auscultadores, microfone e rato pelas famílias do bairro. Ainda procedemos à manutenção, atualização e instalação de software em 4 portáteis de clientes (alunos). Como os meios eram escassos face às necessidades, disponibilizamos o nosso espaço para fotocopiar material escolar para que os alunos pudessem acompanhar os conteúdos académicos. Entre abril e junho recebemos 317 pedidos e efetuamos 3933 impressões.

Apesar das peculiaridades assistidas neste ano, conseguimos manter o nosso funcionamento adaptando a nossa intervenção à realidade atual. Agora sabemos que nada é garantido e que todos podemos fazer a diferença.

Sala de Apoio e Orientação ao Estudo

Uma das medidas tomadas em contexto de pandemia foi o fecho generalizado das escolas. Assim, o CC também viu a atividade Sala de Apoio e Orientação ao Estudo a interromper a sua ação. A mudança foi radical e, devido às circunstâncias, não foi planeada. Ponderamos adaptar esta atividade para a modalidade online e continuarmos a apoiar à distância os nossos clientes. Mas as assimetrias voltaram a tornar-se claras. Por tal, ficamos com a atividade da Sala em suspenso entre março e julho (referente ao período letivo 2019/2020). Com a evolução favorável da pandemia, em setembro de 2020 os alunos portugueses regressaram às escolas e, assim, a Sala de Apoio e Orientação ao Estudo reabriu. Durante o ano de 2020 contamos com a presença de 3 professoras e 26 crianças e jovens (a frequentar o 1º, 2º, 3º ciclo e secundário). Num total de 77 sessões de explicação e 541 presenças. No final do ano letivo 2019/2020 tivemos uma taxa de sucesso escolar de 95%, um valor que nos permite atestar a importância desta atividade. Concluímos através dos dados recolhidos que não podemos deixar ficar para trás aqueles para quem a escola pode ser uma oportunidade de mudança e de alteração de paradigmas. É nossa obrigação não os esquecer, promovendo e criando as condições para que consigam um futuro melhor.

Higiene e Saúde Oral

O CC é parceiro da clínica *Longo Dente* situada em Sandim. O médico dentista Dr. Filipe Longo presta, de forma voluntária, cuidados dentários a crianças do Bairro da Ponte de Anta. O objetivo central desta parceria é melhorar a saúde oral (tratamentos dentários) e consciencializar os jovens para os cuidados necessários a ter (treino de competências de higiene oral). Mas a situação epidemiológica, mais uma vez, alterou os nossos planos e com o encerramento das clínicas vimos o acesso às consultas interrompido no período de março a dezembro de 2020. Não conseguimos retomar as mesmas pelo volume de casos urgentes e pendentes na clínica, referentes ao período de confinamento. Desta forma, tivemos em acompanhamento 4 crianças e jovens entre os 11 e os 13 anos, num total de 3 consultas.

Espaço de Convívio

O Espaço de Convívio é um lugar de encontro e partilha de saberes destinado à população sénior residente no Bairro. Esta atividade é dinamizada pela psicóloga do Centro Comunitário e realizada com periodicidade semanalmente de duração aproximada de uma hora.

A população que acolhemos nesta atividade, quer pela idade quer pelas problemáticas de saúde inerentes, revela maiores fragilidades. Com a chegada da pandemia vimo-nos forçados a encerrar este espaço, visto que o nosso maior interesse é o bem-estar e qualidade de vida dos participantes.

Desta forma, e com a irregularidade do desenvolvimento da situação pandémica, esta atividade manteve-se fechada desde março a dezembro de 2020. Contudo, mantivemos o contacto com os indivíduos do grupo, através da realização de chamadas telefónicas (40) e da entrega de manuais de estimulação (158).

Durante o ano de 2020, denotamos que as medidas de isolamento implementadas no âmbito da doença COVID-19 provocaram uma diminuição acelerada da perda de autonomia e das competências cognitivas dos nossos idosos. Assim, iniciamos durante o mês de julho 21 visitas domiciliárias de estimulação cognitiva com o objetivo de promover as capacidades cognitivas e de levar o Centro Comunitário a casa dos clientes que estavam aconselhados a limitar as suas saídas. Mais uma vez, a situação pandémica descontrolou-se e em setembro consideramos parar as visitas e retomar os contactos telefónicos. Ainda no âmbito do Espaço de Convívio e com a colaboração das estagiárias de Educação Social da ESSE do Porto, construímos boxes de natal para distribuição. Estas boxes continham atividades manuais que visavam a estimulação das capacidades cognitivas e motoras. Foram distribuídas 4 boxes.

Resumindo, o Espaço de Convívio, ao longo de 2020, realizou 28 ações e contou com a presença de 13 participantes.

Atelier de Teatro

O Atelier de Teatro "Sobreviventes do Riso" é uma atividade desenvolvida por duas monitoras e funciona às sextas-feiras das 18h00 às 19h30 com a presença de 9 crianças e jovens. Os clientes têm idades compreendidas entre os 10 e os 23 anos.

Em 2020, dada a conjuntura epidemiológica, esta atividade foi interrompida no período de março a junho. Contudo, em fevereiro tivemos em cena a peça "Lenda da Padeira de Aljubarrota" integrando o espetáculo *MNEMOSINE - As memórias que a terra não deixou de esquecer!*

Com o desconfinamento, o regresso foi possível embora com limitações. O volume de trabalho e de criação artística sofreu um embate. Com os eventos culturais cancelados o grupo de teatro viu a sua atividade limitada e lançada para o mundo online. O recurso às novas tecnologias foi, mais uma vez, uma forma de superar as exigências características deste tempo. Desta forma, foi realizada a peça "Um Natal Diferente" com a preciosa colaboração de Filipe Couto que procedeu às filmagens e edição do vídeo.

É de realçar que as peças apresentadas são originais, sendo escritas pelas monitoras em conjunto com as crianças e jovens, promovendo o seu envolvimento, participação e criatividade.

Atelier de Música

O Atelier de Música é uma atividade desenvolvida pelo Professor Jonas em regime de voluntariado. O atelier é desenvolvido nas interrupções letivas, quer pela maior disponibilidade do professor e dos clientes quer pelo número de eventos existentes nas pausas escolares. Atualmente, esta atividade conta com a presença de 15 crianças e jovens.

Consideramos que a música é um aliado fundamental na educação das crianças. Podemos ver a música como um fator motivacional e um meio de ensinar as crianças de forma diferente, favorecendo a sua autoestima e o gosto pelo senso musical.

De janeiro até março o grupo de música realizou ensaios no âmbito do programa Bairro Feliz e do Cultura no Bairro (Talento ao Luar, Concertar com Quem se Gosta, Bairro com Alegria, Festival Consonâncias e Concerto de Natal). Porém, a pandemia obrigou ao cancelamento dos eventos musicais e o atelier de música viu a sua atividade diminuída. Por tal, utilizamos os meios digitais para levar a

música à população (publicação de 1 vídeo com 4 momentos musicais) e realizamos 1 evento sem marcação prévia onde entoamos sons pelo bairro. Neste último acontecimento, contamos com a colaboração do amigo do CC Filipe Couto que conduziu as filmagens e a edição do vídeo. Assim, com simples ações, conseguimos demonstrar aos residentes do bairro que ainda há motivos para sorrir, para acreditar e fazer acontecer. O som que produzimos entrou no coração e alma da cada morador com a mensagem de esperança e alento.

Clube de Artes Decorativas

O Clube de Artes Decorativas é dinamizado por 2 professores de artes e conta com a presença de 10 adultos. Neste espaço desenvolve-se um conjunto de manualidades ligadas à pintura em tela e em cerâmica.

Consideramos que a pintura faz parte da nossa vida e serve para nos expressarmos. Contribuindo, igualmente, para a redução da ansiedade e o aumento da autovalorização. E em tempos adversos como 2020, esta atividade foi para os nossos clientes o escape e incentivo para continuarem o seu percurso com um pensamento mais positivo.

O confinamento ditou o fecho do Clube no período de março a junho. O nosso artista residente continuou a usufruir do espaço em exclusivo para a realização de pinturas. Assim, o CC conseguiu proporcionar o ambiente adequado para a realização das suas obras e apoiá-lo nesta altura atípica.

Com o apaziguamento da curva epidemiológica, foi possível regressar cumprido todas as normas estabelecidas. Desta forma, durante este ano, foram dinamizadas 55 sessões de arte.

Projeto Vidas em Partilha

O projeto Vidas em Partilha, caracteriza-se por uma rede de visitantes que se desloca à residência dos idosos que se encontram em situação de isolamento e/ou com mobilidade reduzida. A rede é constituída por 2 voluntárias que visitam semanalmente 14 idosos. O objetivo deste projeto é ser a janela do mundo exterior, é ouvir, é reconfortar, é conhecer as histórias, é levar ânimo e esperança.

Com o embate da pandemia tivemos que reajustar o projeto e recorremos às chamadas telefónicas (235 telefonemas) no período de março a junho. Esta nova forma de visitar revelou-se enriquecedora, pois os idosos encontravam-se ainda mais isolados pelo medo e insegurança. As necessidades elevaram-se, assim como as dúvidas, sendo o nosso papel de transmitir esperança e alento. Com a curva epidemiológica a planar, regressamos às visitas na residência cumprindo todas as regras impostas pelas entidades de saúde pública. Desta forma, no ano de 2020 foram realizadas 96 visitas.

Banco de Alimentos e Recursos

O Banco de Alimentos e Recursos é um importante serviço disponibilizado à população do bairro da ponte de Anta, enquanto contributo para a melhoria da qualidade de vida da população. A pandemia reduziu a capacidade da população em comprar alimentos, visto que muitas famílias perderam os seus rendimentos. No ano de 2020, encaramos situações de fome, de insegurança alimentar e de carências. Situações novas, porque há novos pobres.

No entanto, assistimos a nobres ações de solidariedade e cooperação por parte de instituições parceiras, de particulares, de "grandes" empresas. No período de março a dezembro de 2020 distribuimos, excecionalmente, 946 refeições pelas famílias do bairro que se encontravam em situação de insegurança alimentar.

Para além disso, o Programa Operacional de Apoio para as Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) foi alargado e conseguimos apoiar em bens alimentares 84 famílias (241 clientes) num total de 164 distribuições. Ainda em parceria tivemos o Banco Alimentar que apoiou 103 famílias, num total de 293 utentes.

Deste modo, com recurso ao Banco Alimentar, aos donativos e ao POAPMC distribuímos, aproximadamente, 32 toneladas de bens alimentares.

Em 2020 ainda demos outros bens, como roupa, calçado, mobiliário e material escolar a 18 pessoas. Com a entrada em vigor do uso obrigatório de máscara, foi-nos fornecido por uma parceria 418 máscaras que distribuímos por famílias previamente acompanhadas e sinalizada. Nas atividades Atelier de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca distribuímos 1815 lanches que visam apoiar os clientes na colmatção de algumas necessidades alimentares.

2.2. Análise dos resultados dos objetivos do plano de atividades

Objetivos	Atividades	Indicadores	Taxa	Resultados
Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> - GAI - GAP - Mediateca e Esp@ço - Espaço de Convívio - Vidas em Partilha - Clube de Artes Decorativas - Sala de Apoio ao Estudo - Ateliê de Teatro - Ateliê de Música - Higiene e Saúde Oral - Atividades Socioculturais - Banco de Ajudas Técnicas - Banco de Alimentos e Recursos 	- N.º total de clientes;	698	Este objetivo tem uma taxa de execução de 106%, tendo-se ultrapassado os resultados previstos no n.º de processos ativos, n.º de visitas domiciliárias, no n.º de atendimentos e de parceiros. Podemos afirmar que tivemos impacto na qualidade de vida dos clientes pelo grau de execução dos objetivos do PI (74%) quer pelo grau médio de concretização do PI (67%). Nos 241 dias de funcionamento, promovemos os direitos, o empowerment e o bem-estar dos nossos clientes através da implementação de 1375 ações. Salientamos o n.º de atendimentos do GAI (1429) que implicaram maior disponibilidade da equipa técnica para o acompanhamento das 242 famílias e que se traduziram na promoção da capacitação dos clientes em todas as dimensões da sua vida, nomeadamente, no exercício dos seus direitos, na participação informada e na autodeterminação. Realçamos a importância dos parceiros na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços que contribuem ativamente para
		- N.º de dias de funcionamento;	241	
		- N.º de processos do GAI ativos;	239	
		- N.º de contratualizações do GAI (AS/RSI);	159	
		- N.º de processos do GAI encerrados;	12	
		- N.º de atendimentos;	1763	
		- N.º de processos do GAP ativos;	19	
		- N.º de processos do GAP encerrados;	5	
		- N.º de subsídios eventuais elaborados/aprovados;	198/ 185	
		- N.º de clientes em lista de espera - GAP;	0	
		- N.º de ações previstas e executadas;	1763 /137 5	
		- Grau médio de concretização do PI;	67%	
		- Grau de execução dos objetivos do PI;	74%	
		- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI;	169	
		- Grau de execução dos objetivos do PA;	155 %	
		- Grau de satisfação dos clientes;	NA	
		- N.º de famílias acompanhadas;	242	
- N.º de visitas domiciliárias;	494			
- N.º de casos em articulação com CPCJ/Tribunal/DGR;	57			
- N.º de	0			

		reclamações/sugestões;		
		- N.º de reuniões da equipa técnica;	48	a promoção da qualidade de vida do cliente possibilitando a diversidade de atividades e o encaminhamento para serviços para as quais o CC não tem resposta. Os técnicos do CC integram vários grupos de trabalho intra e intermunicipais, contando-se que tenham participado em 44 reuniões externas ao longo do ano. Não existiram reclamações de clientes ou outras partes interessadas.
		- N.º de novas atividades não previstas;	0	
		- N.º de parceiros;	29	
		- N.º de reuniões externas;	44	
		- N.º de encaminhamentos;	554	
		- Tratamento/Seguimento sugestões/reclamações.	0	
Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão	- Disseminação - Monitorização - Avaliação - Revisão	- N.º de ações de disseminação: colaboradores/clientes;	0	Este objetivo tem uma taxa de execução de 20% verificando-se o incumprimento de algumas das ações previstas. Salientamos a taxa de execução dos objetivos do PA que se situa nos 155% e o envolvimento de 169 clientes na revisão do PI.
		- TB: Junho e Dezembro;	2	
		- Avaliação global do PI: anualmente;	1	
		- Mapa de Indicadores: Dezembro;	1	
		- Satisfação dos clientes: Dezembro;	0	
		- N.º de ações de melhoria e inovação.	7	
Garantir o cumprimento do POAPMC	- GAI	- N.º de famílias apoiadas	84	Este objetivo tem uma taxa de execução de 268%. A distribuição é mensal e apoia em bens alimentares 84 família, num total de 241 indivíduos. Esta forma de atribuição deste apoio mostra-se mais justa uma vez que permite abranger mais pessoas.
		- N.º de indivíduos apoiados	241	
		- N.º de distribuições	164	
Promover a qualidade de vida de idosos isolados e/ou a viver com outro idoso	- Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAI	- N.º de idosos acompanhados	111	Este objetivo tem uma taxa de execução de 135% e reforça o objetivo do CC de combater o isolamento social e promover o envelhecimento ativo, permitindo uma intervenção imediata de 1.ª linha junto da população mais idosa. Verificou-se um aumento significativo do n.º de visitas, resultado da situação pandémica que vivenciamos e do maior n.º de
		- N.º de visitas de acompanhamento	346	
		- N.º de sessões do Espaço de convívio	28	
		- N.º de voluntários da Rede de Visitadores	2	
		- N.º de pedidos de integração em ERPI	1	
		- N.º de encaminhamentos para o Ministério Público	0	

				idosos em situação de isolamento social.
- Operacionalizar novas metodologias na plataforma ASIP	- GAI	- N.º de PF's introduzidos	239	Este objetivo tem uma taxa de execução de 112%, situando-se acima do previsto, resultado da elevada exigência do processo, do n.º elevado de processos atribuído a cada técnico e da escassez de RH face ao que seria necessário no GAI.
		- N.º de CI's	85	
		- N.º de AIS	74	
		- N.º de Apoios económicos	185	
- Restruturação do CCPA	- Reuniões de Trabalho	- N.º de reuniões.	0	No ano de 2020, não se verificou nenhuma reunião neste sentido, uma vez que se aguarda, ainda pela Revisão do Acordo do CC ou pelo resultado da candidatura submetida ao PROCOOP.

3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

Principais Indicadores Recursos Humanos	
1. Caracterização de Colaboradores	
1.1 N.º de colaboradores: 5	
1.1.1 Género:	Masculino - 20% Feminino - 80%
1.1.2 Média de antiguidade: 12 anos	
1.1.3 Média de idades: 43 anos	
1.1.4 Habilitações Literárias:	1º ciclo - 20% Ensino superior - 80%

A taxa de satisfação dos colaboradores do Centro Comunitário foi de 70%, registando-se uma diminuição de 16% na satisfação entre 2018 e 2020.

No CC verificamos uma diminuição média de 10% nas dimensões da satisfação, entre 2019 e 2020. A dimensão que mais desceu, neste período, foi a relação com a chefia, na ordem dos 20%.

Nas questões P7, P8, P13, P14, P17, P18, P19, P20, P21 e P27, 40% (2) dos elementos da equipa responderam negativamente, concluindo-se que estes elementos pensam que o Diretor Técnico da resposta social não tem capacidade de liderança, aptidão de orientação, de apoio, de cooperação e de comunicação. Influenciando negativamente o ambiente de trabalho no Bairro da Ponte de Anta. Percebe-se que a insatisfação dos 2 elementos se foca na falta de oportunidades de progressão na carreira, e nas regalias, benefícios e remunerações atribuídas pela organização. Assumindo-se também, a falta de realização pessoal e profissional, por parte destes 40%.

Associamos estes resultados à insatisfação dos colaboradores face à tabela salarial, a questões de progressão de carreira, bem como ao entendimento feito das questões de regalias e benefícios oferecidos pela Cerciespinho, como do entendimento que fazem das características das chefias da organização.

O ano de 2020 foi um ano com muitas exigências e mudanças associadas à pandemia, onde a organização teve de investir para apetrechar e garantir aos seus trabalhadores os meios

necessários para o normal funcionamento da resposta social. Incluindo a integração de uma nova colaboradora, para reforço da equipa, no âmbito da medida MAREESS.

4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

A intervenção com recurso a parcerias implica a construção de relações de confiança, através de protocolos, reuniões, contactos telefónicos, correio eletrónico.

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

No decurso de 2020 o Centro beneficiou do contributo dos 29 parceiros que possibilitaram a realização de várias iniciativas, para isso efetuaram-se 44 reuniões, acresce ainda o número de 14 entidades apoiadas, 4 estagiários e 6 voluntários. Articulamos também com a CPJCR em 5 casos, 10 casos com o Tribunal e 9 com a DGRS. Os 554 encaminhamentos, refletem o trabalho desenvolvido.

5. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

Como impacto do CC na sociedade gostaríamos de referir que trabalhamos no Bairro da Ponte de Anta, onde vivem quase três mil pessoas. A principal importância deste impacto está nos 12 serviços e atividades executados em 2020 e que abrangeram 698 clientes. Salientamos alguns indicadores importantes da intervenção, como as 1375 ações executadas, os 82 processos de Ação Social e 71 de RSI, os 1763 atendimentos do GAI/GAP, os 554 encaminhamentos, os 185 subsídios eventuais e as 494 visitas domiciliárias. Acresce ainda as 149 famílias apoiadas em alimentação que representam 413 clientes, as 32 toneladas de bens alimentares distribuídos e as 946 refeições fornecidas. Distribuíram-se, ainda, 1815 lanches nas atividades Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca.

Evidenciamos, ainda a taxa de sucesso escolar de 95% decorrente da Sala de Apoio ao Estudo e as 13 integrações no mercado de trabalho.

Outra vertente do impacto corresponde aos resultados de algumas atividades com abrangência externa, as 14 entidades apoiadas pelos nossos serviços e os 4 estágios curriculares.

Num ano incomum, e no âmbito da COVID-19, tivemos que reestruturar as nossas dinâmicas de funcionamento. Desta forma, procedemos à reorganização da nossa intervenção e dos nossos espaços, num total de 5 ações. Duas vezes o número de reestruturações da equipa e um recurso humano encaminhado para reforço do serviço residencial da organização. Tivemos três entidades externas a emanar orientações nomeadamente a DGS, SS e a ACT, resultando em vinte e três orientações técnicas |Medidas de proteção internas.

A organização demonstra Responsabilidade Social Institucional através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para uma melhor sociedade. Assumindo, assim, os trinta porcentos do custo de funcionamento do CC mais o custo de uma técnica superior a exercer as funções de serviço social; ser membro do consórcio de distribuição alimentar; garantir a sua permanência na rede local e cooperar com a sua rede parceiros.

6. ANÁLISE DIACRÓNICA/BENCHMARKING/PLANO ESTRATÉGICO

Na análise de evolução da intervenção do CC podemos dizer que o número de clientes tem vindo a diminuir, notando-se uma diminuição das crianças e jovens, sendo o valor mais baixo o do ano 2020 com 698 clientes. Este valor acompanha a tendência nacional de diminuição demográfica,

prevista à vários anos e que agora começa a ter impacto. Relacionamos também, este decréscimo com a situação pandémica que plantou medo e insegurança.

O número de processos ativos no GAI diminui ligeiramente face ao ano de 2019, tendo atualmente 239 processos ativos. Ao invés do número de atendimentos que cresceu exponencialmente atingindo em 2020 os 1763, mais 493 do que em 2019. O n.º de visitas domiciliárias, ao contrário da tendência dos últimos anos, aumentou para o marco das 494 (no ano de 2019 tinham sido realizadas 59 visitas).

No que concerne ao número de ações executadas conseguiu-se realizar 1375, abaixo do valor dos anos 2017-2019.

As visitas domiciliárias a idosos, em 2020, baixaram para as 96 este facto motivado pela pandemia. Contudo, o n.º de contactos telefónicos subiu para os 235. Alternativa aos tempos que exigem distanciamento físico.

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

No que diz respeito ao primeiro objetivo (clientes e serviços), está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 76% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 72% no Gabinete de Apoio Psicossocial. Junta-se a taxa de satisfação dos colaboradores de 70%. E a realização média de 29 horas de formação por parte dos mesmos. Realçamos, também, o número de horas de trabalho que os colaboradores efetuam semanalmente para poderem fazer o seu trabalho, respondendo, desta forma, às solicitações e necessidades das partes interessadas.

No que concerne ao segundo objetivo (sustentabilidade), o Centro dinamizou várias atividades que permitiu a abertura do Bairro e do Centro à comunidade envolvente, refletindo-se no significativo aumento de apoios monetários, em bens alimentares e de higiene pessoal de particulares e de instituições.

Relativamente ao objetivo estratégico (reconhecimento e responsabilidade social), verifica-se que a rede de parceiros se mantém estável o que permite a potenciação das relações e da cooperação interinstitucional, promovendo mais e melhores respostas às necessidades dos clientes.

Em linha com a missão e a visão da organização, o último objetivo do PE remete-nos para a qualidade dos serviços tendo por base o desenvolvimento e a inovação. Neste sentido, o CC aposta na melhoria contínua dos seus serviços, desenvolveu 1375 ações com vista a melhorar a capacidade de resposta às necessidades e expectativas dos clientes e assim, promover a sua capacitação e autonomia. O desenvolvimento dos nossos clientes enquanto pessoas informadas e autodeterminadas constitui-se como o caminho que queremos percorrer enquanto organização social responsável e justa que procura a mudança e a construção de um mundo melhor.

Por último, mas não menos importante, o Centro Comunitário deixa um agradecimento especial aos nossos voluntários, às pessoas da nossa comunidade e às empresas que nos apoiaram e fazem com que o nosso projeto e missão se concretizem diariamente.

O Coordenador

Lino Rodrigues

1. INTRODUÇÃO

O projeto CLDS 4G Espinho Vivo constitui um instrumento de combate à exclusão social no Concelho de Espinho assente numa intervenção de proximidade e capacitadora, com enfoque na criação de redes de colaboração institucional que permitam favorecer e aumentar a capacidade de resposta às múltiplas necessidades e problemáticas dos cidadãos e promover um desenvolvimento sustentável e inclusivo do território.

Os projetos CLDS têm os seguintes objetivos gerais:

a. Aumentar os níveis de coesão social dos concelhos objeto de intervenção dinamizando a alteração da sua situação socio-territorial;

b. Concentrar a intervenção nos grupos populacionais que em cada território evidenciam fragilidades mais significativas, promovendo a mudança na situação das pessoas tendo em conta os seus fatores de vulnerabilidade;

c. Potenciar a congregação de esforços entre o sector público e o privado na promoção e execução dos projetos através da mobilização de atores locais com diferentes proveniências;

d. Fortalecer a ligação entre as intervenções a desenvolver e os diferentes instrumentos de planeamento existentes de dimensão municipal.

e. Assente no princípio da universalidade na intervenção social, o projeto CLDS 4G Espinho Vivo intervém em diferentes domínios, organizando-se em 3 eixos de intervenção: 1 - Emprego, formação e qualificação; 2 - Intervenção familiar, parental, preventiva da pobreza infantil; 3 - Promoção do envelhecimento ativo e apoio à população idosa.

O Espinho Vivo intervém em três eixos de intervenção, as ações a desenvolver pelos CLDS - 4G integram os seguintes eixos de intervenção:

a) Eixo 1: Emprego, formação e qualificação;

b) Eixo 2: Intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil;

c) Eixo 3: Promoção do envelhecimento ativo e apoio à população idosa.

Os objetivos específicos que orientam a ação do Eixo 3 são:

a) Ações socioculturais que promovam o envelhecimento ativo e a autonomia das pessoas idosas;

b) Ações de combate à solidão e ao isolamento;

c) Desenvolvimento de projetos de voluntariado vocacionados para o trabalho com populações envelhecidas.

2. DESTAQUES

A execução do Plano de atividades do Eixo 3 para o primeiro ano de 2020 iniciou como previsto em Fevereiro. No entanto, em Março devido à pandemia que o País atravessa foi necessário repensar a forma de intervir. Os planos de atividades foram ajustados à medida que o tempo e o confinamento avançava, cumprindo sempre com todas as diretrizes da DGS e das próprias entidades. A partir de Junho iniciou-se uma nova fase, em que a intervenção voltou a ser mais presencial, contudo não deixou de haver adaptações e ainda não se voltou ao plano de atividades inicial. Até que no final do ano (Outubro) voltamos a ter de adquirir regras mais ajustadas, uma vez que estivemos perante a 2.ª vaga da pandemia.

Devido ao facto do eixo 3 trabalhar com a população de maior risco não são feitas atividades de grupo de Março a Junho e a partir do fim do Outubro também foram suspensas. Os maiores desvios sentidos foram a nível de sessões, tendo em conta que foram na sua maioria de carácter individual. A nível de atividades e em detrimento do que estava previsto para este ano, só houve desvio do número de participantes em duas atividades, exercitar a mente e momentos de convívio.

Os principais destaques do eixo 3 :

- 149 Participantes abrangidos pelas atividades do eixo 3;
- 3 Kits de estimulação cognitiva desenvolvidos e aplicados a 44 idosos;
- 136 contactos telefónicos a 55 pessoas;
- 61 entidades identificadas;

3. RESULTADOS

Na tabela abaixo estão presentes os principais resultados do eixo 3 durante o ano de 2020, espelhando assim a execução em relação a participantes e sessões realizadas.

Objetivos	Atividades	Indicadores para 2020	Execução
<ul style="list-style-type: none"> • Promover o envelhecimento ativo • Combater o isolamento provocado pela pandemia - COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho Sénior; • Exercitar a Mente; • Experiencias que sempre te direi; 	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de idosos abrangidos pela medida - 83 • N.º de propostas elaboradas e submetidas às entidades competentes 0 • N.º de iniciativas implementadas 0 • N.º de iniciativas desenvolvidas com base nas propostas 0 • N.º de reuniões com entidades parceiras para construção do Kit 4x20 2 • N.º de sessões 39 de grupo • N.º Kits entregues 0 • N.º iniciativas de autoemprego e empreendedorismo transferidas; 0 • N.º de sessões de informação sobre a memória da história do Concelho 0 	<ul style="list-style-type: none"> • 103 Idosos abrangidos; • 1 Relatório com todas as necessidades expressas pelos idosos; • 3 Reuniões • 2 Sessões de grupo e 78 sessões individuais;

<ul style="list-style-type: none"> • Combater a solidão e o isolamento • Combater isolamento provocado pela pandemia - COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> • Respostas Sêniores; • Momentos de Convívio; 	<ul style="list-style-type: none"> • Caderno "Retrato do passado com presente" 0 • N.º de idosos abrangidos pela medida 20 • N.º de entidades parceiras 40 no projecto • N.º de guias entregues 0 • N.º de entidades que criam serviços para idosos a inserir no guia 0 • N.º de sessões realizadas 10 de grupo • N.º de idosos inscritos em associações/ou a realizar voluntariado 0 	<ul style="list-style-type: none"> • 22 Idosos abrangidos; • 61 Entidades identificadas • 2 Sessões de grupo e 68 sessões individuais (entidades)
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar voluntariado com as populações idosas • Combater isolamento provocado pela pandemia - COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> • Rede de amigos; 	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de voluntários capacitados 10 • N.º de idosos abrangidos pela medida 0 • N.º de pares de voluntários a visitar idosos 0 • N.º de sessões de capacitação 5 • N.º de apoios prestados aos idosos visitados 0 	<ul style="list-style-type: none"> • 13 Voluntários; • 11 Idosos abrangidos;

Como foi referido acima, os principais desvios depreendem-se com o número de sessões, uma vez que durante a maioria do ano as sessões foram realizadas de forma individual e não em grupo como era pretendido.

No que diz respeito ao número de participantes, as atividades mais afetadas foi o Exercitar a Mente e os Momentos de Convívio, sendo as atividades que exigiam um maior número de sessões em grande grupo. Em relação ao número de participantes estas duas atividades também foram as que apresentaram desvios. Momentos de convívio pela sua essência de atividades em grupo e no exterior, com todos os momentos de confinamento e com todas as restrições impostas pela direção geral de saúde só foi possível no mês de junho e julho realizar duas sessões. Na atividade exercitar a mente, todos os participantes abrangidos foram realizados de forma individualizada, o que requer muito mais tempo para se conseguir alcançar os números pretendidos.

Na tabela abaixo estão apresentadas as metas para 2020 por atividade e a respetiva execução.

Metas 2020				
Atividade	Número de pessoas	Execução	Número de sessões	Execução
Conselho Sénior	20 Pessoas	55	6 Sessões	55
Exercitar a mente	10 por grupo	44	5 Sessões por grupo	45
	60 por ano		30 Sessões por ano	
Experiências que nunca te direi	3 Pessoas	4	3 Sessões	2
Respostas Sêniores	40 Entidades no projeto*	61	220 sessões no projeto*	68
	0 Pessoas	12		

Momentos de Convívio	20 Pessoas	10	10 Sessões	2
Rede de Amigos	10 Voluntários	13	5 Sessões	1
	0 Idosos	11	0 visitas	11

4. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

	Atividades	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Instrumentos e equipamentos de trabalho
CLDS	Reuniões com parceiros Avaliação e monitorização do projeto Definição das metodologias e estratégias de intervenção Intervenção direta com os participantes Articulação entre entidades, participantes Encaminhamentos	Habitação dos participantes - Cerciespinho - Sala, bloco 1, condomínio no bairro da ponte de anta e gabinete de atendimento centro comunitário da ponte de Anta Instalações dos parceiros sempre que necessário	Técnico de Intervenção - 1 a 100%	1 Portátil 1 Impressora 1 Telemóvel 1 Viatura sempre que necessário

5. IMPACTO DO SERVIÇO

Ao usufruir das atividades do CLDS os idosos não estavam sujeitos ao isolamento, mas sim a estimulação num momento em que foram obrigados a estarem em suas casas e isolados em muitos casos da própria família. O facto dos idosos contactarem o CLDS para esclarecer duvidas e pedir os Kits de estimulação cognitiva faz com que o projeto seja reconhecido pela comunidade como um apoio à população idosa.

6. MELHORIA CONTINUA

Durante o ano de 2020 o CLDS - Eixo 3 teve de se adaptar e reajustar constantemente para podermos chegar à população alvo e realizar as atividades dentro de todas as restrições que foram existindo. Como tal, fomos melhorando os nossos planos de ação por forma a combater o isolamento dos idosos.

Foram pensadas estratégias para chegar ao maior número de idosos possível e com atividades de estimulação, valorização do idosos e de apoio através de voluntários.

A Técnica

Marisa Cruz de Sousa

1. INTRODUÇÃO

O Banco de Alimentos e Recursos (BAR) assume-se como um serviço complementar proporcionado à maior parte dos clientes dos serviços da organização mas que apoia ainda pessoas na comunidade em função das necessidades e recursos que a organização consegue obter. Assim ao longo do ano distribuimos alimentos, roupa, mobiliário, eletrodomésticos, que recebemos de entidades, empresas e particulares. Este serviço visa criar uma dinâmica entre a comunidade e a população mais carenciada permitindo reciclar, reutilizar e evitar o desperdício e a produção de lixo.



2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. Análise dos resultados por objetivo

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

Objetivo A1 - Promover a qualidade de vida dos clientes através da satisfação das necessidades básicas

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx
A.1.1. Identificação das necessidades e dos recursos	N.º de pessoas apoiadas por tipo	614
A.1.2 Recebimento e armazenamento dos produtos	Quantidade de produtos entregues	71
A.1.3 Distribuição e acompanhamento	N.º de ações de acompanhamento	
A.1.4 Formação e sensibilização		

Foram apoiadas 614 pessoas dos serviços e da comunidade com alimentos (mercearia, carne, peixe, legumes, fruta, leite e iogurtes, doces, refeições confeccionadas sobrantes dos nossos refeitórios e da Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira) roupa, mobiliário, eletrodomésticos, materiais decorativos, entre outros. Acresce o acompanhamento social à maior parte destes clientes, identificando necessidades, encaminhando para serviços, promovendo a responsabilidade social e ambiental dos doadores.

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

Objetivo B1 - Promover a obtenção de recursos alimentares, roupa e mobiliário

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx
B.1.1. Sensibilizar a comunidade para a oferta de produtos	- Quantidade de	71
B.1.2. Submeter candidaturas a apoios alimentares/outros	produtos recebidos	

A Cerciespinho recebeu e entregou 71 artigos, sendo os mais representativos o mobiliário, nomeadamente camas, mesas-de-cabeceira, secretárias, cobertores mas incluindo também carrinhos de bebé e artigos de roupa muito variados. A limitação da capacidade de armazenamento levou à redução na aceitação de ofertas, também decorrente da redução nos pedidos.

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

Objetivo C1 - Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx
C.1.1. Dinamizar as parcerias com entidades públicas e privadas	N.º de apoios obtidos por tipo	BA - 2 toneladas alimentos POAPMC - 18 toneladas alimentos Pastelarias, outros - doces, ... Comunidade /empresas - equipamentos, mobiliário, roupa, entradas gratuitas,

A Cerciespinho integra um consórcio com a ADCE e o Centro Social de Paramos para o desenvolvimento do POAPMC - programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciados, programa que distribui alimentos que correspondem a 50% das necessidades nutricionais das pessoas inscritas. Inclui carne, peixe, legumes, leite e mercearia. Os beneficiários não podem ter rendimentos per-capita superiores a 200€. Acresce que somos uma das 5 entidades em Espinho que recebe alimentos do Banco Alimentar (mercearia, leite, e pontualmente legumes e iogurtes) sendo que participamos nas campanhas de recolha, vamos buscar os alimentos a Aveiro, ou quando são os cabazes principais beneficiamos do transporte assegurado pela Câmara Municipal de Espinho. Adicionalmente articulamos com particulares e empresas para recolher e entregar materiais e produtos variados, em função dos pedidos que recebemos.,

3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

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

4. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

Projetos/Serviços	Clientes/serviço	N.º clientes apoiados
<ul style="list-style-type: none"> POAPMC - Programa Operacional Apoio às Pessoas Mais Carenciadas 	88 Pessoas do Bairro da Ponte de Anta;	241 pessoas
<ul style="list-style-type: none"> Banco Alimentar 	328 Pessoas (BPA, CAO e SAD)	CC - 271 CAO - 44 SAD - 7 CAVI - 3 CFP - 3 Total - 328
<ul style="list-style-type: none"> Refeições A.E. Manuel Laranjeira 	50 Pessoas BPA	87 Refeições distribuídas
<ul style="list-style-type: none"> Refeições dos refeitórios Cerciespinho 	10 Clientes CAO, CFP	10 clientes
<ul style="list-style-type: none"> Doçaria de Pastelarias 	120 Clientes CC, CFP, CAO e Lar	CC - 130; CFP - 80; Lar - 24
<ul style="list-style-type: none"> Mobiliário eletrodomésticos 	30 Pessoas da comunidade	16fam/ 48 pessoas geral (foram entregues 71 peças de mobiliário, eletrodomésticos, ...) 25 CC
<ul style="list-style-type: none"> Roupa 	50 Clientes Lar, CAO e CC	Lar/RA -30; CAO- 30 CC - 25 pessoas

O quadro anterior caracteriza o impacto deste serviço quer nos clientes de vários serviços da organização que maioritariamente possuem baixos rendimentos e um quadro caracterizado por múltiplos fatores de exclusão social - baixas habilitações e qualificações profissionais, dependência de prestações sociais, retaguarda familiar e social reduzida, isolamento, problemas complexos de saúde, entre outros fatores. Neste sentido o apoio fornecido por este serviço reduz a pobreza e garante acesso a bens e recursos essenciais.

Uma das outras dimensões deste serviço traduz-se na reciclagem e reutilização de roupa e mobiliário, resultando na redução do desperdício e produção de lixo, vertente duplamente de responsabilidade social e ambiental.

A Diretora Geral
Rosa Couto

SERVIÇO DE CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO

1. INTRODUÇÃO

O relatório de atividades do Serviço de Cedência de Produtos de Apoio (SCPA) de 2020 centra-se na continuidade da oferta de um serviço de cedência e/ou aluguer de produtos de apoio (camas articuladas, cadeiras de rodas, canadianas, andarilhos, cadeiras de banho e sanitárias e colchões anti escaras) à comunidade do concelho de Espinho e freguesias limítrofes, sempre que se justifique, promovendo a qualidade de vida do cliente e assegurando boas condições de apoio por parte de familiares e cuidadores.

O SCPA é promovido pela organização, sem qualquer tipo de financiamento público, existindo uma comparticipação mensal paga pelos clientes, pela utilização do equipamento, calculada consoante os rendimentos apresentados pelos mesmos.

Em 2020 beneficiaram deste serviço de apoio, 109 utentes dos quais 47 foram homens e 62 mulheres. É de realçar que parte do equipamento é utilizado internamente pelos nossos serviços de Lar, SAD e CAO.

2. DESTAQUES

Em 2020, foram oferecidos pela empresa DHL vários produtos de apoio como por exemplo cadeira sanitária, andarilhos, mesa de apoio de cama e gruas de transferência automática. Estes produtos foram sobretudo para utilização interna dos serviços da Instituição. Foi nos também, oferecido por um beneficiário do serviço CAVI uma cadeira de rodas.

No ano de 2020 na sequência do 1º Estado de emergência decretado pelo governo, devido à situação epidemiológica da COVID-19, o SCPA esteve encerrado aproximadamente dois meses e meio (a partir da segunda quinzena de março até ao fim de maio), dando apenas resposta a situações de excecionalidade, sendo assegurado a segurança e saúde dos nossos colaboradores cumprindo o plano de contingência em vigor.

Apesar deste encerramento do serviço, foi aferido um aumento de respostas e solicitações do SCPA, comparativamente com o ano transato (em 2020 existiram 109 processos ativos e em 2019 existiram 95 processos ativos), verificando-se um aumento de solicitações por parte do Centro Hospitalar, de pessoas que iriam necessitar de produtos de apoio após internamento por COVID-19, ficando com sequelas da patologia. Salientando, que apesar deste aumento, de resposta do serviço existiram algumas solicitações às quais não nos foi possível dar resposta devido à escassez de produtos de apoio da instituição.

3. RESULTADOS

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

Objetivo A1 - Promover a qualidade de vida dos clientes através da satisfação das necessidades básicas

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período
A.1.1. Identificação das necessidades e dos recursos existentes	N.º de pessoas apoiadas - 109 pessoas	Jan/De z
A.1.2 Transporte e instalação dos equipamentos	Casos Novos: 14	
A.1.3 Desmontagem e recolha dos equipamentos	8 Homens 6 Mulheres	
A.1.4 Manutenção e armazenamento		

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

Objetivo B1 - Promover a obtenção de recursos alimentares, roupa e mobiliário

Atividades / Ações	Indicador e meta	Período
B.1.1. Supervisão dos pagamentos	Valor obtido pelo serviço - 1305€	Jan/De z
B.1.2. Submeter candidaturas a oferta de equipamentos	Quantidade de produtos recebidos: 1 - cadeira de rodas 2 - gruas de transf. automática 1 - cadeira sanitária 3 - andarilhos 1 - mesa de apoio	

O Responsável

Jorge Teixeira

SERVIÇOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

1. INTRODUÇÃO

Os Serviços e Atividades Complementares (SAC) surgiram como 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. Neste âmbito 2020 integra mais projetos ambientais e de eficiência energética considerando as oportunidades e a capacidade da organização de efetuar alguns investimentos.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

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

Objetivo A1 - Promover a inclusão dos clientes através da visibilidade pública das suas capacidades

Atividades / Ações	Indicador e meta
A.1.1. Atividades ocupacionais	-Tipo de produtos elaborados /vendidos
A.1.2. Atividades expressivas	
A.1.3. Atividades oficinais produtivas e prestação de serviços	- N.º de campanhas
A.1.4 Campanhas	

Verificamos que o CAO, CC e CFP mantiveram as atividades ocupacionais (molas e pinos), expressivas (diversificadas e associadas a celebrações, ex. natal) e oficinais (carpintaria, lavandaria, entre outros) que permitem dinamizar atividades com os clientes mas igualmente funcionar como uma mostra externa das capacidades e potencial produtivo e artísticos dos nossos clientes. Permitiram, ainda, responder a necessidades internas quer decorativas quer de serviços e de manutenção dos edifícios e equipamentos. As campanhas têm igualmente finalidades de sensibilização do público em geral para as necessidades e direitos dos nossos clientes.

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

Objetivo B1 - Promover a capacidade de captação de recursos materiais e financeiros

Atividades / Ações	Indicador e meta Tx
B.1.1. Atividades oficinais produtivas e prestação de serviços	- Montantes angariados por tipologia - Produtos utilizados - N.º de candidaturas e de projetos aprovados
B.1.2. Painéis solares,	
B.1.3. Recolha e venda de papel, roupa e sucata	
B.1.4 Campanhas	
B.1.5. Projetos e candidaturas	

Realizamos 14candidaturas e 15 pedidos de apoio e iniciativas de angariação de fundos O impacto financeiro é superior a 68.000€ representando retornos de alugueres, donativos, IRS, angariação de fundos, coimas, etc. Representam ainda um impacto ambiental significativo, a redução de custos energéticos e a obtenção e receitas e recursos através das campanhas que beneficiaram muitos dos serviços e clientes.

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

Objetivo C1 - Desenvolver atividades com impacto na comunidade através do fornecimento de serviços e recursos

Atividades / Ações	Indicador e meta
C.1.1. Recolha e entrega de mobília, roupa e outros recursos	- N.º de entidades/pessoas apoiadas - N.º de tipologia de apoios
C.1.2 Entrega de tampinhas	
C1.3. Aluguer do autocarro	

Apoiamos 614 pessoas com alimentos, roupa e mobiliário reduzindo custos às famílias e evitando desperdício e a criação de lixo. Recebemos produtos de apoio necessários para os serviços e para as famílias. Apoiamos 28 entidades culturais, desportivas e sociais da nossa comunidade.

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

Objetivo D1 - Desenvolver globalmente a organização nas dimensões económica, ambiental e social

Atividades / Ações	Indicador e meta
D.1.1. Painéis solares	- N.º de ações ambientais
D.1.2 Recuperação e reutilização de produtos e equipamentos	- Impacto financeiro e ambiental

O projeto dos Painéis solares implementado em parceria com a Coopérnico produziu 161.940Kwh, numa com uma receita de 1.684,18€ para a Cerciespinho, pelo aluguer do telhado. Representa uma poupança de 100 toneladas de CO2 e o consumo médio de perto de 60 famílias.

3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

Os recursos humanos e físicos dos serviços e atividades complementares correspondem a pessoas e instalações do CAO, CFP, Lar e Residência e Centro Comunitário. Representam um recurso valioso internamente e contribuem para a melhoria das condições e recursos dos serviços e para a visibilidade positiva dos clientes.

Polo de Anta	
Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos
-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)	Técnicos DAF Técnicos CAO, SAD, CRI, IP ASG Motorista Telefonista
Polo da Idanha	
Centro de Formação Profissional	
Telhado CFP Oficinas de formação (4) Armazém Gabinetes Técnicos (2)	Técnicos CFP Monitores ASG Técnico de manutenção
Centro Residencial e Ocupacional	
Salas de expressões e atividades (5) Salas atividades ocupacionais (1) Gabinetes Técnicos (3)	Técnicos CAO e lar Monitores AAD ASG
Polo do Bairro da Ponte de Anta	
Mediateca (bloco G) Armazém (Bloco A) Salas de atividades Armazém (Bloco 1)	Técnicos CC ASG

4. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

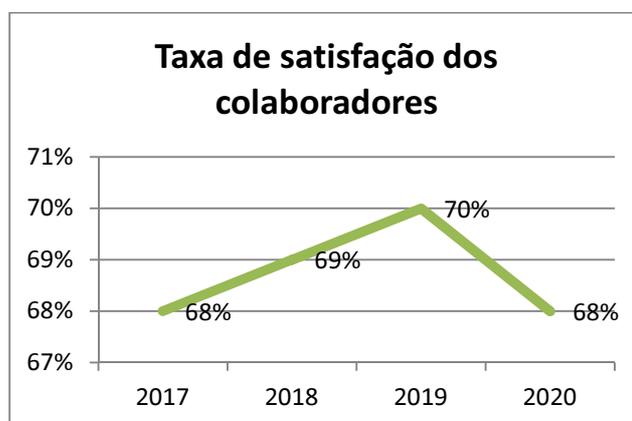
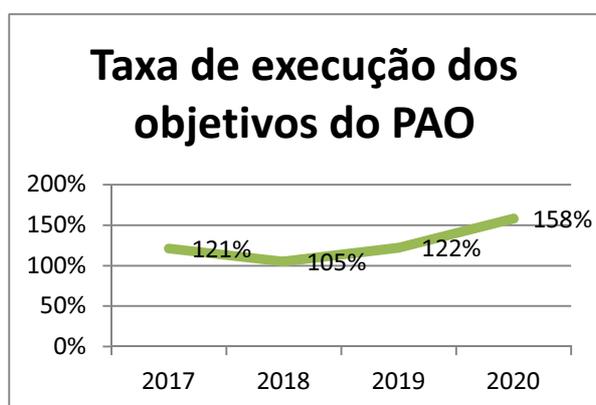
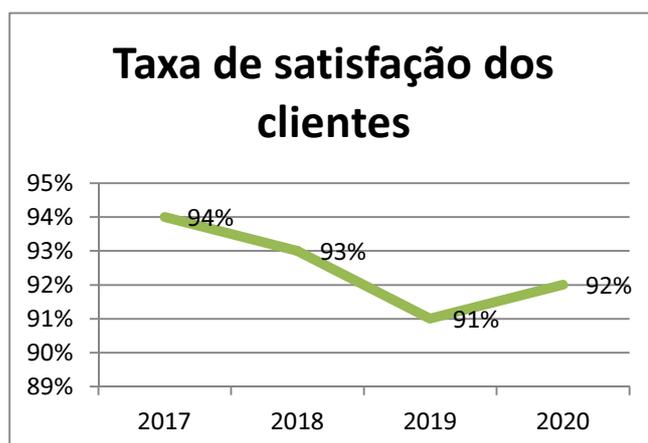
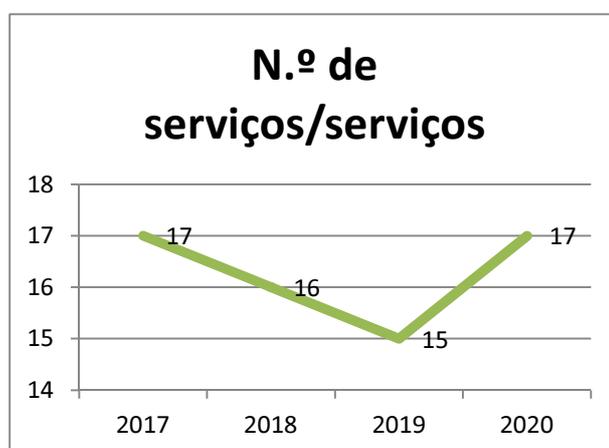
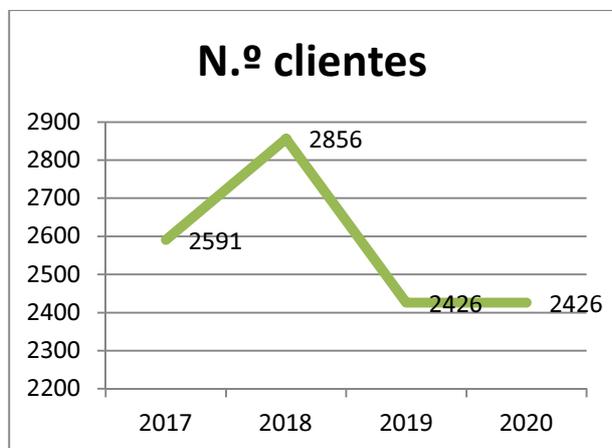
Serviços	Caracterização dos resultados
Polo de Anta/Polo da Idanha	
<ul style="list-style-type: none"> • Atividades - molas, pioneses • Produtos das expressões • Recolha e venda de papel e cartão • Recolha, distribuição aos clientes e entrega para reciclagem de roupa • Venda de sucata • Recolha e reutilização de mobiliário e equipamentos oferecidos; • Recolha e entrega de tampinhas • Campanhas • Aluguer e cedência do autocarro e carrinhas • Projetos e candidaturas 	Venda e oferta de materiais variados, Atuações do Rancho Alegria, Grupo de Dança Sorrisos e Grupo de Bombos +- 2 toneladas 808 Kg entregue 100 clientes dos serviços receberam roupa 71 itens oferecidos 23 campanhas 6 25* 1
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 	161.940Kwh Trabalhos de carpintaria, serralharia para clientes externos; Serviços de carpintaria, serralharia, jardinagem e lavandaria para a organização
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 	Materiais de natal; teatro e música 25 clientes 2

O quadro anterior apresenta a diversidade de atividades, produtos e fontes de receita que a Cerciespinho dinamiza anualmente, salientando-se o efeito interno do funcionamento de serviços como a carpintaria, lavandaria, serralharia e jardinagem que realizam um conjunto de atividades reduzindo custos e proporcionando contexto de desenvolvimento de competências para os formandos. Acrescem as áreas das expressões que além dos rendimentos que permitem (muitos dos trabalhos são realizados com base em materiais reciclados e reutilizados) fomentam interações dos nossos clientes com pessoas da comunidade através dos grupos de expressões que permitem demonstrar as suas competências, integrar os clientes em contextos sociais, culturais diversificados e fomentar a inclusão. Acrescem as 14 medidas de reciclagem de materiais e 11 medidas de poupança de energia que constituem a área ambiental, em franco desenvolvimento na organização, e com grande visibilidade em 2020 com o Projeto PIEE IPSS que permitiu rendimentos à organização e acima de tudo a redução de custos com impacto plurianual.

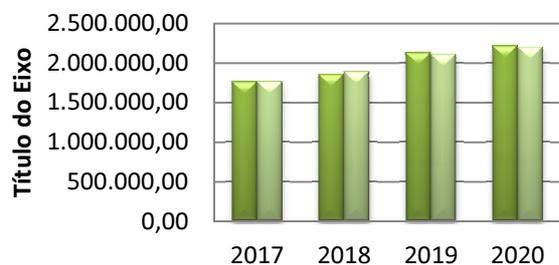
A Diretora Geral

Rosa Couto

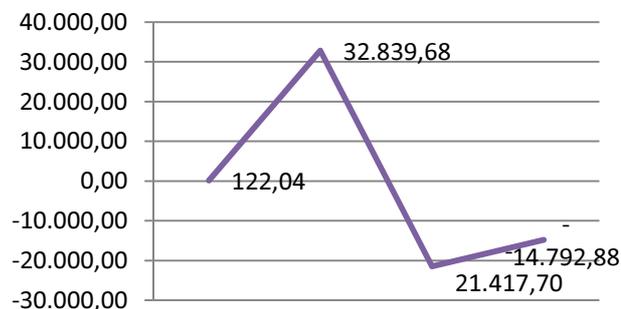
5.3. BALANÇO PLANO ESTRATÉGICO 2017/2020



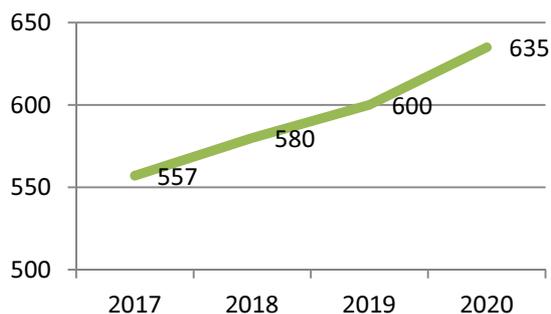
Evolução gastos e Rendimentos



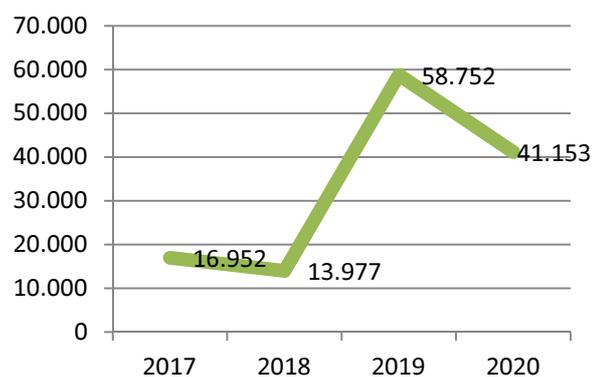
RESULTADO LÍQUIDO



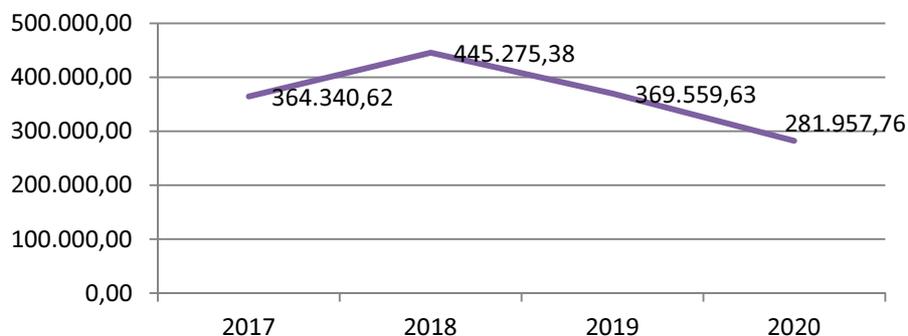
SMN



INVESTIMENTO



VALOR PATRIMONIAL FINANCEIRO



Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores							
Objetivos estratégicos	Ações	Indicadores	Metas				
			17	18	19	20	
Ampliar a capacidade dos serviços de Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais;	Aprovar o projeto do Lar II	Aprovação do Projeto	100	-	-	-	E
		Análise de soluções	50	100	-	-	E
	Elaborar o Projeto do CAOIII	para CAO III	-	-	50	100	NE
	Elaborar pedido de acordo de cooperação	Elaboração do projeto Submeter pedido de acordo	-	-	-	100	E
Ampliar a área de intervenção da Cerciespinho através da implementação de serviços na área da doença mental;	Elaborar a fundamentação do fórum socio-ocupacional; Negociar e submeter o pedido de acordo de cooperação	Elaborar a fundamentação	100	-	-	-	NE
		Submeter pedido de acordo	-	100	-	-	E
Assegurar a satisfação das necessidades e a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e de qualidade e através da continuidade dos serviços em funcionamento;	Implementar os 14 serviços existentes Integrar as inovações nos modelos teóricos e nas metodologias de intervenção	Taxa de satisfação dos clientes	85	85	90	90	E
		Grau de concretização dos objetivos chave definidos	85	90	90	90	E
		Impacto da Resposta Social na melhoria da qualidade de vida	80	85	85	87	NE
Reformular os modelos teóricos na base dos serviços em funcionamento;	Redefinir e desenvolver o programa de Intervenção dos serviços	N.º de programas de intervenção revistos	50	100	-	-	E
Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e da motivação dos colaboradores através da formação e do envolvimento e participação em todos os níveis de planeamento;	Implementar um sistema de avaliação do impacto da formação; Implementação do plano de formação Reforçar a intervenção dos grupos de autorrepresentantes	Taxa de satisfação dos colaboradores	75	75	80	80	NE
		Avaliação de desempenho	3.5	3.5	3.6	3.7	E
		Taxa participações em reuniões	60	65	70	70	E
		N.º X de horas de formação	35	35	35	35	E
		% dos colaboradores com formação	60	80	90	100	NE

E - Executado

NE – Não executado

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

Objetivos estratégicos	Ações	Indicadores	Metas				
			17	18	19	20	
Realizar candidaturas para o financiamento do Lar II e para a readaptação das instalações da antiga Escola Anta 3, para a transferência do CAO I;	Análise das candidaturas para aferir adequabilidade e exequibilidade Submeter candidaturas Lar e CAO I	Análise das candidaturas abertas	E	E	-	-	E
		2 candidaturas submetidas	-	-	-	100	E
Otimizar a estrutura de gastos e rendimentos da Organização;	Analisar estrutura de gastos e rendimentos e identificar áreas de melhoria Reestruturar atividades e serviços Implementar procedimentos para gerir de forma mais eficiente vários setores - transportes, compras, recursos humanos, etc.	- Grau de Execução Orçamental	95	95	96	96	NE
		- Autonomia Financeira	76	76	77	77	E
		- Resultados líquidos da organização	321	500	800	800	NE
		- Liquidez imediata	0.6	0.6	0.8	0.8	E
		- Taxa de autofinanciamento	14	14	13	13	E
		- Taxa de endividamento	24	24	23	23	E
Dinamizar estratégias de angariação de fundos/materiais para executar os investimentos necessários em viaturas, instalações e equipamentos e para assegurar a componente privada do financiamento	Implementação das campanhas anuais Angariação de materiais, produtos e serviços para as infraestruturas Implementar estratégia de renovação da frota	N.º de campanhas	>5	>5	>6	>6	E
		% de materiais, produtos e serviços angariados	5	5	10	10	
		N.º de carrinhas adquiridas	-	-	-	2	
Reestruturar os recursos humanos e introduzir modelos de flexibilização	Sistematizar processos e critérios de gestão das carreiras;	N.º de serviços reestruturados	1	-	1	-	E

E - Executado

NE – Não executado

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;							
Objetivos estratégicos	Ações	Indicadores	Metas				
			17	18	19	20	
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;	Definir e implementar canais de comunicação interna e ações de participação dos colaboradores e clientes; Realização de ações culturais e técnicas	N.º reuniões N.º circulares internas N.º ações sociais e técnicas	120 15 80	125 15 85	130 16 85	135 20 90	E
Dinamizar as sinergias do trabalho em rede com outras entidades;	Reforçar a participação nos grupos de trabalho e projetos da Rede Social do Concelho de Espinho Manter e reforçar a participação em estruturas de entidades locais, regionais e nacionais	N.º parceiros N.º de projetos em parceria	140 5	145 5	150 8	155 8	E
Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização;	Manter e estimular a colaboração com as universidades em termos de estudos, estágios e outras formas de colaboração;	N.º de participações em estudos N.º de reconhecimentos	3 2	5 3	5 3	5 4	E
Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis na organização e na comunidade	Implementar as atividades de responsabilidade social	N.º de atividades implementadas anualmente	5	5	8	8	E

E - Executado
NE – Não executado

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

Objetivos estratégicos	Ações	Indicadores	Metas				
			17	18	19	20	
Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras na intervenção em vários serviços;	Análise dos modelos de intervenção Definição e implementação de metodologias	N.º de metodologias inovadoras	2	2	2	2	E
Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do empoderamento pelos clientes;	Plano de disseminação	N.º atividades promovidas pela organização	10	12	15	15	E
Adequar a Manter o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS;	Implementar os planos de melhoria da qualidade, da HSST e as MAP; Melhorar os procedimentos de contratação pública; Assegurar o cumprimento dos sistemas de qualidade específicos da Segurança Social e da formação profissional;	Taxa de execução do plano de melhoria Taxa de execução do plano de melhoria da HSST e do SCIE;	100 90	100 95	100 95	100 95	E
Aumentar o número e abrangência das publicações no <i>site</i> e no facebook;	Elaborar políticas de voluntariado, mecenato e marketing social e publicitar;	N.º de ações de melhoria do <i>site</i> N.º de comunicações anuais	2 25	2 30	2 40	2 45	E

E - Executado

NE – Não executado