

**RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES
E
CONTAS DE GERÊNCIA
2016**

Cerciespinho

ÍNDICE

Convocatória	3
1. Introdução	4
1.1. Órgãos sociais	5
1.2. Princípios de Ação	6
1.3. Lista de Siglas	8
2. Relatório de Atividades	9
2.1. Destaques	9
2.2. Análise dos resultados por objetivo	17
2.3. Análise complementar dos resultados	21
2.3.1. Impacto dos programas e serviços na sociedade	23
2.3.2. Comemorações do 40.º Aniversário	25
2.3.3. Valor acrescentado das parcerias e impacto da Inovação e Melhoria Contínua	30
2.3.4. Recursos Humanos e Físicos	31
3. Relatório de Contas	43
Balanço	45
Demonstração de Resultados por Naturezas	46
Demonstração de Fluxos de Caixa	47
Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	48
Demonstração de Resultados por Serviço e desempenho global de rendimentos e gastos..	50
Anexo às Demonstrações Financeiras	56
Proposta de Aplicação do Resultado do Período	73
4. Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	75
5. Anexos	79
Proposta de votos da Direção	80
Relatório de Atividades do Centro de Formação Profissional	84
Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais	96
Relatório de Atividades do Centro Comunitário	109
Relatório de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário	137
Relatório de Atividades do Lar Residencial	159
Relatório de Atividades da Residência Autónoma	177
Relatório de Atividades do Contrato Local de Desenvolvimento Social	188



Cooperativa de Educação e Reabilitação da Criança Incapaz, CRL
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

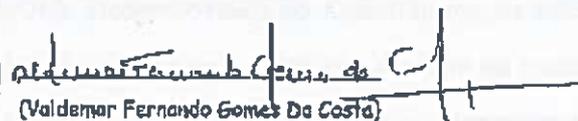
Em cumprimento do Art.º 36º do Código Cooperativo e Art.º 22.º dos Estatutos, da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na Rua 25 de Abril, nº 1496, na União das freguesias da Anta-Gustim, cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 31 de Março de 2017, 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 Actividades do ano de 2016;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2016 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. 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 a ponta 2 da Art.º 37º do Código Cooperativo.

Espinho, 10 de Março de 2017

O Presidente da Assembleia-Geral


(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496 Anta - 4500-098 Espinho | Endereço Postal: Apart 177 - 4501-909 Espinho
Telefone: 227319061 | Telex: 227348588 | E-mail: cerciespinho@cooperativaspinho.org.pt | www.cerciespinho.org.pt

1. INTRODUÇÃO

A Direção apresenta o relatório de atividades que demonstra o funcionamento de 14 serviços, tal como previsto no PA e caracteriza a intervenção complexa, contínua e abrangente realizada junto de 2427 clientes, 651 pessoas com deficiência a incapacidade e 1776 pessoas em situação de exclusão social, permitindo verificar o cumprimento nossa missão. Acrescem as comemorações do 40º aniversário da Cerciespinho que abarcaram 980 participantes entre clientes, colaboradores, famílias, parceiros e membros da comunidade em geral e que permitiram a concretização da nossa Visão: Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social.

O Relatório está integrado num contexto de desequilíbrio económico-financeiro, aspeto patente no resultado negativo de 48.986,31€. O total de rendimentos em 2016 é de 1.901.879,11€, sendo que 84.2% correspondem a financiamentos do setor público, 10.1% de donativos, angariação de fundos, mensalidades e 5.7% de alugueres de equipamentos, cotizações, coimas, consignação o IRS, entre outros. Verificamos que recebemos cerca de menos 40.000,00€ que em 2015 e os gastos com os recursos humanos aumentaram mais de 21.000€. Verificamos ainda uma redução de 8.2% no número de clientes, decorrente da redução verificada no CFP, dado que não foram aprovadas todas as ações nem iniciaram novos cursos durante o ano e no BAR, dado que não funcionou o FEAC, ficando mais de 100 famílias sem apoio.

O documento apresenta ainda, as medidas implementadas em 2016 e já em 2017 para reduzir o resultado negativo, ajustando o quadro de pessoal e implementando estratégias de redução e contenção dos outros custos do funcionamento da organização.

Contempla, ainda, a reestruturação da intervenção precoce e a integração da equipa também na ELI Espinho, o pedido de revisão do acordo atípico de centro comunitário, a execução do Projeto do BPI Capacitar, a venda das casas de Ermesinde, a conclusão e submissão para aprovação do Projeto do Lar II bem como a elaboração de estudos prévios para a transferência do CAO I e análise da possibilidade de construirmos o CAO III, são patentes da dinâmica da organização e da procura de melhorar as condições de funcionamento e responder à lista de espera de 243 pessoas, principalmente as 112 no Lar e 64 no CAO. Estes aspetos e os resultados apresentados demonstram o desempenho da organização, revelando dinâmica, integração no meio e resultados patentes do cumulativo de experiências, saberes, esforços e estabelecimento de redes que permitem assegurar o funcionamento e promover continuamente os direitos, a cidadania e qualidade de vida dos nossos clientes.

O Conselho de Administração

1.1. ÓRGÃOS SOCIAIS 2017/2020

Mesa da Assembleia Geral

Presidente - Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-Presidente - Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Secretário - Carlos José Oliveira Moreira

Conselho Fiscal

Presidente - Filipe da Volta Milheiro Lima

Secretário - Teresa Paula Gaspar Ramos

Relator - Rita Elisabete Gomes de Carvalho

Conselho de Administração

Presidente - Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-Presidente - Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário - Carlos de Oliveira Pereira

Segundo Secretário - Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro - Carminda de Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro - Ana Paula Pereira Belinha

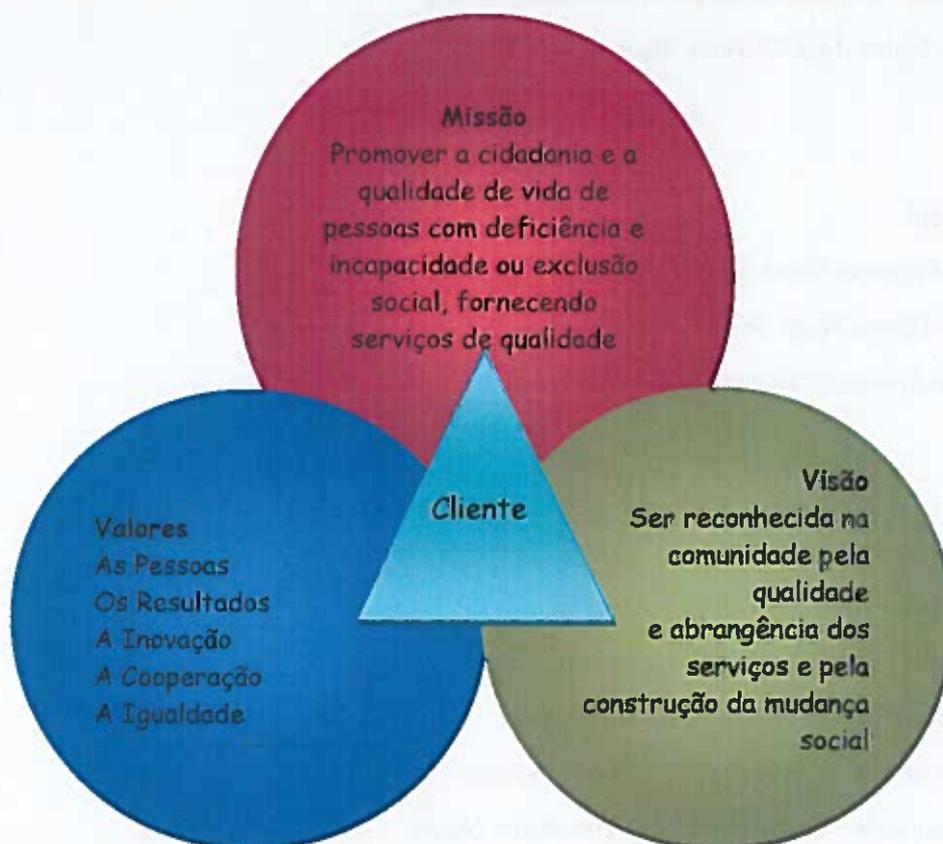
Primeiro Vogal - Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal - José Manuel Bessa da Rocha

Terceiro Vogal - Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

1.2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO

Os princípios de ação que condicionam a intervenção da Cerciespinho são a sua missão, a visão e os valores. Estes estão na base de todo o trabalho realizado em 2016. Neste ano, após reflexão interna foram alterados estes elementos simplificando-se a missão, visão e valores por forma a ser mais fácil de funcionarem como orientações de toda a ação.



Política da qualidade

Assumimos o compromisso da

Satisfação dos clientes e das outras partes interessadas através da produção de impactos e resultados provenientes dos serviços e departamentos, das equipas multidisciplinares e das parcerias que implementamos, garantindo os direitos dos clientes e desenvolvendo a capacidade e o desempenho da organização, numa perspetiva de melhoria contínua e inovação.

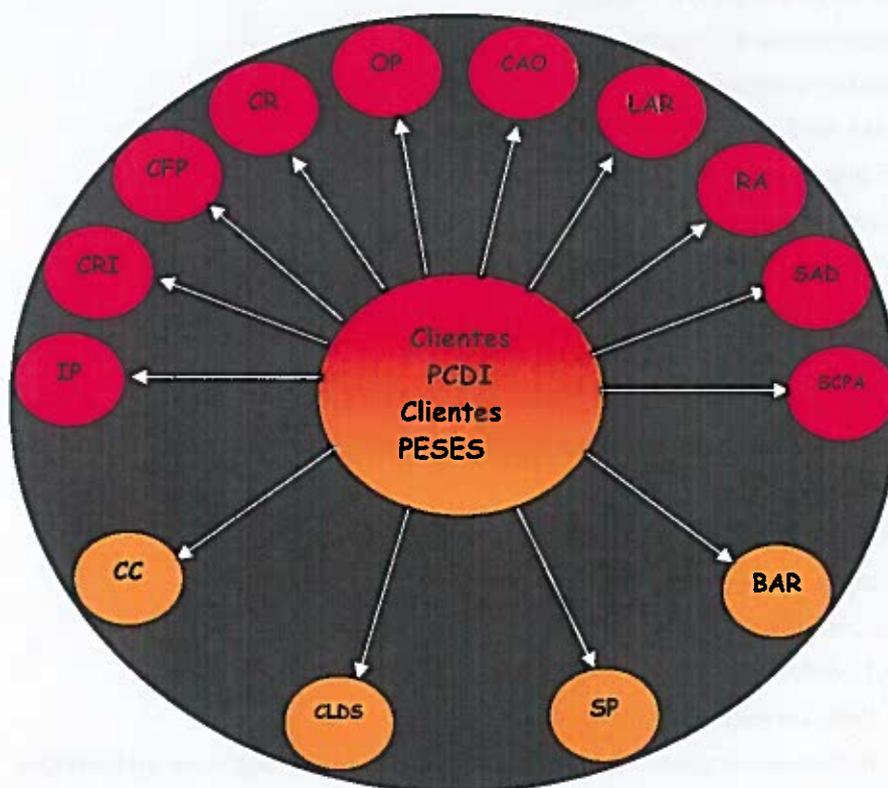
Defendemos o cumprimento, de forma criteriosa e exemplar, dos parâmetros de qualidade, através do envolvimento de todos os colaboradores, procurando a eficiência e eficácia das intervenções e serviços no cumprimento da Visão e da Missão da organização.

Ao nível dos serviços a definição anterior de departamentos e serviços foi alterada passando a identificar-se todas as intervenções realizadas como serviço prestado aos clientes. Acresce que, a

divisão dos clientes em 2 grupos - Pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI), e Pessoas em situação de exclusão social (PESES), corresponde aos conceitos teóricos mais recentes sobre as especificidades de cada público bem como os modelos de intervenção adequados.

Desta forma, a identificação dos serviços é dividida em 2 grupos: os serviços para os PCDI que são constituídos por 10 áreas distintas e que incluem o SAD, anteriormente visto como um grupo de intervenção distinto. Acrescem os serviços para os clientes PESES, constituídos por 4 áreas.

A representação que se segue permite identificar a abrangência e complementaridade dos serviços promovidos pela organização bem como o reconhecimento claro dos nossos clientes e da comunidade, como elementos fundamentais para a definição, modelos, metodologias e estratégias de promoção da Inclusão.



Lista de Serviços por tipo de público

PCDI - Pessoas com deficiência e incapacidade

IP - intervenção Precoce; CRI - Centro de Recursos para a inclusão; CFP - Centro de formação profissional; CR - Centro de recurso do IEFP; OP - Oficinas de produção; CAO - Centro de atividades ocupacionais; LAR - Lar residencial; RA - Residência autônoma; SAD - Serviço de apoio domiciliário; SCPA - Serviço de cedência de produtos de apoio;

PESES - Pessoas em situação de exclusão social

CC - Centro Comunitário; CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social
SP - Serviços de Produção; BAR - Banco de alimentos e recursos

1.3. LISTA DE SIGLAS

ACT - Autoridade para as condições do trabalho

AT - Autoridade Tributária

ATI - atividades transversais de inclusão

BBVA - Banco Bilbao Viscaya e Argentaria

BPI - Banco Português de Investimento

CAO - centro de atividades ocupacionais

CC-centro comunitário

CFP - Centro de Formação Profissional

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CMVMC - Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

CRI - Centro de Recursos para a Inclusão

CRO - Centro Residencial e Ocupacional

DR - departamento residencial

ESNL - Entidades do Sector não Lucrativo

FEAC - Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados

IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional

IMI - Imposto Municipal sobre Imóveis

IP - Intervenção Precoce

IPSS- instituições particulares de solidariedade social

IRC - Imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas

IRS - Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares

ISS - Instituto de Segurança Social

IUC - Imposto Único de Circulação

IVA - Imposto sobre o valor acrescentado

HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

MV- projeto Multivivências

PCDI - Pessoas Com Deficiência e Incapacidade

PDI/PI - plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção

PESES - Pessoas Em Situação de Exclusão Social

POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego

POPH - Programa Operacional Potencial Humano

RA-residência autónoma

SAD - serviço de apoio domiciliário

SGQ- sistema de gestão da qualidade

SCIE - Sistema de Combate a Incêndios em Edifícios

SCPA - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio

SNC - Sistema de Normalização Contabilística

TAEG- Taxa anual efetiva global

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação



2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. DESTAQUES

✓ Em 2016 a missão da Cerciespinho foi operacionalizada através dos seus 14 serviços, nomeadamente a formação profissional, centro de recursos do IIEFP, oficinas de produção, centro de recursos para a inclusão, intervenção precoce, atividades ocupacionais, apoio domiciliário, lar residencial, residência autónoma e serviço de cedência de produtos de apoio, para PDCI. Acresce a intervenção comunitária, o contrato local de desenvolvimento social, o banco de alimentos e recursos e os serviços de produção para os clientes PESES. Os 10 serviços para PDCI e 4 Serviços para PESES forneceram estruturas, serviços e atividades a 651 pessoas com deficiência e 1776 pessoas em situação de exclusão social, representando um total de 2427 clientes, denotando-se uma redução relativamente a 2015. Salientamos, ainda, as 11.902 pessoas da comunidade abarcadas pelas 283 ações sociais, culturais e técnicas. No suporte destes clientes e atividades está um quadro de pessoal de 117 pessoas, 6 edifícios e 11 viaturas que em 2016 percorreram mais de 280.000 Km para assegurar o funcionamento das múltiplas atividades internas e externas. A promoção da qualidade de vida e da cidadania dos clientes está patente na execução dos objetivos do Plano individual de desenvolvimento de cada cliente que obteve uma taxa de 90% e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 94%. Acresce a taxa de satisfação dos colaboradores de 66%, que reduz substancialmente relativamente a 2015 (76%). Acentuamos que a execução do Plano de atividades é de 130%, revelando que conseguimos ultrapassar os resultados e as metas previstas em vários objetivos embora se verifique que o objetivo D e F não foram atingidos. A intervenção foi realizada entre 240 dias a 365 dias, com 240 reuniões internas de preparação, monitorização e avaliação realizadas e 132 reuniões externas com parceiros e entidades, permitindo uma taxa de concretização dos planos de atividade dos serviços de 108.4%. Acrescem as 373 comunicações sobre os serviços e atividades no site da Cerciespinho e no facebook e nos jornais locais que permitiram divulgar a nossa atividade, dar visibilidade aos direitos e necessidades das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social. Por fim, destacamos que foi concluído e submetido para aprovação o projeto do Lar II, foi elaborado o projeto do CAO III; Foi solicitada a revisão do acordo de Centro Comunitário, prevendo-se a divisão em 2 serviços - centro comunitário e serviço de atendimento e acompanhamento social; Foi implementado, com muito sucesso, um plano de 6 ações de comemoração do 40º aniversário da Cerciespinho. Destaca-se também que os desequilíbrios financeiros decorrentes do atraso na abertura da candidatura e funcionamento do CFP bem como o acentuar do desvio negativo no resultado, nos serviços com acordo com a Segurança Social, implicaram a reestruturação ao nível de recursos humanos bem como outras medidas para reduzir o resultado líquido negativo previsto.

✓ Os resultados foram obtidos com a participação ativa de 86 colaboradores internos e 31 externos perfazendo um quadro de pessoal de 117 colaboradores, tendo sido contratados 7 colaboradores, em 2016. Foram cumpridos os planos de higiene, saúde e segurança no trabalho e o plano de formação e desenvolvimento dos colaboradores que realizaram em média 22h durante este ano. A taxa de satisfação apurada de 66%, muito inferior à do ano anterior (76%), resulta maioritariamente dos despedimentos e outras medidas implementadas em 2016 para reduzir o desequilíbrio das contas da organização. 77% dos colaboradores tem contratos sem termo e 58% trabalham na organização há menos de 10 anos, reveladores da política de estabilidade oferecida pela organização mas também do aumento de serviços e conseqüentemente de recursos humanos. Estes beneficiam de estratégias de reforço da satisfação e motivação quer através dos 25 dias de férias, da estrutura dos horários, da cedências de carrinhas, do banco de horas e folgas, benefícios que se traduziram em 138.262 horas de trabalho e uma taxa de absentismo de 2.6% que representam a dedicação e motivação e empenho dos colaboradores. A taxa de absentismo aumentou 0,1% relativamente a 2015 decorrente da taxa de acidentes de trabalho de 4.7% com maior incidência nos serviços residenciais. Assegurou-se o envolvimento dos colaboradores através de 26 circulares internas, da participação em 19 iniciativas de angariação de fundos e das 240 reuniões de planeamento e monitorização das atividades. A avaliação de desempenho obteve resultados médios de 3.73, correspondendo a Bom+, reconhecendo as competências, a atitude pessoal bem como os resultados por objetivos e verificando-se um aumento do valor médio relativamente a 2015.

✓ Os serviços prestados basearam-se na igualdade de tratamento, de oportunidades e na liberdade de escolha. Destacam-se as ações positivas no sentido da promoção dos direitos dos clientes através das 265 ATI realizadas e 283 ações de sensibilização que permitiram a escolha e acesso a recursos culturais, sociais e económicos fomentando a inclusão social dos nossos clientes e a promoção de uma identidade social positiva. Ao nível do PDI todos os clientes e/ou significativos participaram quer na sua elaboração, monitorização quer na avaliação e foram realizadas 39 ações de envolvimento dos clientes na revisão dos programas e serviços e para melhorar o rigor e transparência da informação envolvendo 306 clientes. A autodeterminação foi continuamente reforçada através das sugestões, da implicação nas ATI e dos grupos de autorrepresentantes do CAO e do Lar que adquiriram uma dinâmica bastante significativa, em 2016, incluindo a organização autónoma de várias ATI e projetos. Acresce o impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida dos clientes, passível de aprofundamento nos relatórios de cada serviço, que claramente demonstra a defesa e promoção dos direitos dos clientes bem como a satisfação das suas necessidades e expetativas.

✓ Ao nível da ética salientamos que durante 2016 não existiram reclamações relativas aos serviços prestados aos clientes. Acresce a ausência de reclamações relativa ao abuso ou quebra da confidencialidade. Salientamos que, foram implementados procedimentos ao nível da prevenção e dos cuidados da saúde, ao nível da medicação e permitiram a taxa de 100% de cumprimento do plano de saúde, ao que acrescem os apoios a 254 clientes para consultas, situações de emergência bem como a atuação em situações de ondas de calor, gripes, entre outras. Destacamos, ainda, 38 medidas implementadas para prevenir acidentes e problemas de saúde dos clientes e dos colaboradores.

✓ As atividades realizadas beneficiaram de 181 parceiros durante o ano que proporcionaram contributos ao nível de recursos humanos, materiais e financeiros, acesso a serviços e contextos culturais e sociais, concretizando a efetiva inclusão social quer através de estágios, integração no mercado de trabalho, atuação e participação em eventos desportivos e culturais, acesso a informação e a atividades, etc. As parcerias implicaram 132 reuniões externas e uma verdadeira intensificação do fornecimento de informação ao público em geral através dos jornais, site e facebook mas igualmente através das 27 visitas recebidas na organização, 24 participações em investigações, 32 estagiários e 43 voluntários e 17 entidades apoiadas que permitiram estreitar a relação com a comunidade e aprofundar as parcerias existentes. Foram possíveis as 283 ações sociais, culturais e técnicas e as 265 ATI porque a Organização investiu continuamente no trabalho em rede com entidades públicas e privadas possuindo vários serviços em sistema de consórcio e apresentando uma estrita articulação com a área da saúde, da justiça, da segurança social, do emprego e do mercado de trabalho, com outras Cercis, com as IPSS, Escolas, etc, que permite a realização de muitas das atividades regulares e principalmente das atividades mais pontuais.

✓ A participação e envolvimento dos clientes e colaboradores constata-se nos 306 clientes envolvidos na revisão dos programas, na definição e organização das 265 ATI, na elaboração, avaliação e revisão dos PDI, nas 40 campanhas realizadas, 10 espetáculos, 8 atuações dos grupos artísticos, que permitiram a inclusão dos clientes nos contextos sociais, culturais e lúdicos comuns aos restantes cidadãos. A ação dos grupos de autorrepresentantes incluiu a dinamização de atividades organizadas integralmente pelos membros que demonstraram uma maturidade e dinâmica, muito significativas. Salientamos ainda a implicação dos colaboradores, parceiros, familiares e público em geral, na dinâmica de funcionamento dos serviços quer evidentes nas sugestões e reclamações quer na participação ativa nas 283 ações sociais, culturais e técnicas. Salientamos, neste âmbito a disseminação do conceito de empowerment através de 52 ações junto de clientes e colaboradores. A dinamização da capacitação e

autodeterminação dos clientes permitiu identificar 14 comportamentos reveladores de empowerment e 22 atividades realizadas pela organização que fomentam o empowerment. Considerando os fatores de exclusão social que afetam a maior parte dos nossos clientes, as iniciativas de desenvolvimento de poder, do fomento da capacidade de decisão e de escolha e do reconhecimento externo deste direito, são fundamentais para atingirmos a nossa missão e defendermos adequadamente os direitos dos nossos clientes. O espetáculo Mud'Arte, realizado no âmbito das comemorações do 40º Aniversário, em Dezembro correspondeu a uma iniciativa inclusiva, geradora da participação ativa dos nossos clientes em conjunto com entidades locais na área da dança, música, folclore e teatro, verificando-se que este vento contribuiu decisivamente para a inclusão social dos nossos clientes através a participação e do reconhecimento do seu valor.

✓ O centro de todo o trabalho realizado em 2016 foram os 2427 clientes apoiados, para os quais foram identificadas as necessidades e potenciais e monitorizados os planos de desenvolvimento individual elaborados com a participação dos próprios. Os PDI correspondem ao âmago da intervenção realizada constatando-se uma execução dos objetivos dos PDI de 90% e de concretização de 88%, que revela que a quase totalidade das necessidades e potenciais dos clientes identificadas foram solucionadas. Estes resultados patenteiam o contributo da organização para a qualidade de vida dos clientes e para a sua efetiva cidadania, traduzidas nos 94% de satisfação dos clientes. A concretização do Plano de atividades com uma taxa de 108.4% revela o enfoque nos clientes e nos objetivos que cada serviço se propôs a atingir e que conseguiu ultrapassar. Neste sentido foram realizadas 19 iniciativas de angariação de fundos e 10 pedidos de apoio financeiro e material permitindo, entre outros resultados, fazer a manutenção necessária nas instalações e equipamentos para assegurar a dignidade do trabalho realizado e as condições de intervenção. Foi implementado o projeto BPI Capacitar que permitiu a aquisição de equipamentos para a serralharia - um torno e uma fresa - que modernizaram as condições de ensino/aprendizagem no contexto formativo. A estufa para a Jardinagem, que está em 2017 a ser instalada vai permitir novas atividades e um contexto de trabalho seco e abrigado, quando chove. Acrescem a dinamização da sala snoezelen, cujo equipamento foi instalado em 2015 com o apoio da Fundação Montepio e que tivemos uma equipa de terapeutas a dar formação, avaliar e implementar atividades com clientes do CAO, Lar, CRI e SAD. Outro exemplo de projetos centrados nas necessidades dos clientes são os grupos de cuidadores de pessoas com alzheimer, demência ou dependência que permitiu um espaço de aprendizagem para estes cuidadores bem como de ajuda mútua. O serviço de Intervenção Precoce também foi revisto em 2016, aumentando-se a equipa que passou a contar com uma psicóloga a 100%, e uma assistente social e fisioterapeuta a 50% cada, representando o equivalente a mais uma colaboradora a tempo inteiro na equipa. Esta alteração



resulta da verba remanescente do orçamento de 2015 e que poderia ser devolvida, permitindo a nossa decisão enriquecer a equipa e melhor preparar o grupo para integrarem a ELI Espinho. Esta iniciou a sua atividade em setembro, estando as técnicas da Cerciespinho a apoiar crianças e famílias de Espinho um dia ou meio-dia, por semana.

✓ Os serviços fornecidos pela Cerciespinho a 2427 clientes diretos e 11.902 pessoas da comunidade, abarcam um contínuo de intervenção desde as crianças até aos idosos estruturado num modelo efetivamente holístico - alimentação, roupa, mobiliário, transportes, intervenção precoce, educação, formação, ocupacional, habitação, saúde, tempos livres, cultura, emprego, trabalho, intervenção comunitária, apoio domiciliário e ajudas técnicas. Destaca-se a interligação entre múltiplos serviços que beneficiam os clientes, respondendo às suas necessidades e proporcionando a continuidade de serviços a 83% dos clientes e suas famílias. No entanto, estão identificadas algumas barreiras nomeadamente as 243 pessoas em lista de espera, destacando-se 112 para o serviço de lar e 64 para CAO. Acresce a inexistência de serviço específico para a vida independente, necessário para clientes que não faz sentido serem institucionalizados no Lar. Por último, verifica-se uma integração no mercado de trabalho de 8 clientes da formação profissional, correspondente a uma taxa de 22% de integração.

✓ O impacto da intervenção realizada é evidente dado que foram atingidas e ultrapassadas as metas identificadas no planeamento com uma taxa de execução dos planos dos serviços de 108.4% e do Plano de atividades da Cerciespinho de 130%. A execução e concretização dos PDI revela taxas de 90% e 88%, respetivamente, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas, vertente patente na taxa de satisfação de 94%. A taxa média de satisfação das partes interessadas é de 80% reveladora da capacidade da organização de responder aos desafios da comunidade e promover a qualidade de vida dos clientes. Salientamos que as visitas de acompanhamento da Segurança Social aos serviços CAO I e II e ao lar não identificaram qualquer incumprimento e reconheceram o valor acrescentado dos nossos serviços. Os clientes revelam, ainda, prazer na frequência dos serviços, valorizam o estabelecimento de relações de amizade com outros clientes e colaboradores e transmitem um sentimento positivo de pertença e alegria, visível a todos os colaboradores, parceiros, voluntários e visitantes. Globalmente a variação dos resultados relativamente a 2015 demonstra algumas áreas negativas: menos 8.2% de clientes que resultam da não continuidade do projeto Multivivências, que implica uma redução de clientes mas principalmente a ausência de respostas para a comunidade cigana, ao que acresce o não funcionamento do FEAC que reduz o número de famílias com apoio alimentar. A satisfação dos colaboradores desce 10% resultante dos ajuste que foi necessário implementar resultantes do

desequilíbrio financeiro que causou um resultado líquido negativo de 48.986,31€ e que poderia ser ainda maior se não tivessem sido implementadas estratégias de redução dos custos durante 2016, mas que causaram incerteza e insegurança nos colaboradores, reduzindo a taxa de satisfação. No vetor positivo verificamos um aumento de 1% na satisfação dos clientes, o aumento de 33% na equipa da IP, a conclusão do projeto do Lar II e o aumento nas ações socioculturais, destacando-se o cumprimento em 120% do plano de comemorações do 40º aniversário, que teve um impacto muito positivo e beneficiou de forma patente os clientes dos nossos serviços.

✓ Foram realizadas 12 ações de inovação, de natureza técnica das quais se destacam as iniciativas no âmbito da comemoração do 40º aniversário, nomeadamente o espetáculo Mud'Arte bem como a implementação da terapia snoezelen e a reestruturação da intervenção nas salas de bem-estar, a dinamização do grupo de pais do CAO e principalmente da disseminação e apropriação de empowerment pelos clientes, colaboradores e famílias. Estas permitem inovar em processos de trabalho, em termos de estratégias e metodologias nos vários serviços dinamizando os modelos de intervenção em cada departamento. Acresce a realização de filmes de animação na atividade TIC com uma participação ativa e total dos clientes que permitiu o convite e a participação no Cinanima em 2016, reconhecendo o trabalho realizado e revelando a importância da animação na intervenção junto de pessoas com deficiência. Ao nível da melhoria contínua dos serviços foram realizadas 18 ações que incluíram as áreas das infraestruturas, produtos, procedimentos diversos e reforço de atividades, do grupo de autorrepresentantes representando um esforço contínuo de aperfeiçoar o modelo de intervenção e as estratégias dos diferentes serviços. Salienta-se os planos de HSST (higiene, saúde e segurança no trabalho), SCIE (Sistemas de combate a incêndio em edifícios) e da qualidade que proporcionaram desenvolvimentos aos nível das infraestruturas, equipamentos, atividades e serviços quer para clientes quer para os colaboradores.

✓ Ao nível do orçamento apresentado e aprovado em assembleia-geral, verificamos que a execução do orçamento em 2016 em termos de gastos foi de 1.950.865,42€ e tivemos um resultado negativo de 48.986,31€. Verificamos que tivemos uma redução nos rendimentos de cerca de 40.000€, relativamente a 2015, salientando-se que o pacote de medidas implementadas em 2016 não permitiram reduzir a despesa em montante equivalente. A análise dos indicadores demonstra que se mantêm com valores muito próximos a 2015. Assim, a autonomia financeira da organização baixa de 76.2% em 2015 para 72.1%. O endividamento aumenta de 23.8% em 2015 para 28% decorrente da transferência e reforço do empréstimo para o Banco Popular bem como da existência de financiamentos das duas carrinhas adquiridas em 2015 e verificamos ainda que o autofinanciamento aumenta de 14.7% para 15.8%. Estes aspetos



revelam também o esforço necessário para assegurar os recursos para o equilíbrio da tesouraria e ainda da necessidade de realização de eventos e iniciativas de angariação de fundos. Um indicador favorável é a liquidez imediata que aumenta de 0.55 para 1.22 e a liquidez geral de 1.36 para 1.66. Outra vertente é o peso do fornecimento de serviços externos de 21% e dos colaboradores de 67.8%, demonstradores da estrutura fundamental de custos, em que os recursos humanos ascendem a mais de 1.3 milhões de euros anuais.

✓ Ao nível do resultado líquido negativo verificamos que em 2016 se conjugam um conjunto de fatores que tornam a situação inevitável, nomeadamente o atraso e aprovação parcial da candidatura do CFP, que não financiou um curso implicando uma redução de 10% no valor financiado e o não financiamento de Julho a Dezembro da monitora do curso não aprovado de empregada de andares; o acréscimo do salário mínimo nacional, cujo valor aumentou 76€ entre final 2014 e 2017, sem o correspondente reforço dos montantes do financiamento da Segurança Social. Assim, continuamos a receber os mesmos valores desde 2009 e todos os custos da organização foram inflacionados, desequilibrando vários serviços financiados por esta entidade, nomeadamente o CAO II, o Lar e o SAD que apresentam resultados negativos. Neste contexto, o valor de comparticipação da Cerciespinho no acordo atípico de Centro Comunitário não teve forma de ser sustentado nos resultados positivos de outros serviços e acentuou o resultado negativo. Acresce o aumento do efeito das amortizações que decorrem das aquisições de 2 viaturas em 2015 bem como dos investimentos possíveis através dos apoios do BPI capacitar e Fundação Montepio, que acentuam o montante nesta rubrica já bastante inflacionado com a construção do CRO, em 2011.

✓ Durante 2016 foram implementadas medidas por forma a reduzir o risco de acentuar o desequilíbrio, sendo que passamos boa parte do ano sem informação concreta relativa ao CFP, quer em termos de valor aprovado, que ainda não sabemos, quer decorrente do atraso na abertura da candidatura para o funcionamento de 2016 (só abriu em Março) e do facto que não abriu para o triénio 2017/19, sendo que presentemente ainda estamos a aguardar que abra o período de candidatura. Estas circunstâncias dificultaram definir estratégias que permitissem atuar sobre a situação, nomeadamente no caso do CFP, sendo que a colaboradora adstrita ao curso não financiado esteve, de Agosto a Dezembro, a ser suportada pelo SAD dado que faz a lavagem da roupa deste serviço. No entanto este facto provocou o resultado negativo neste serviço, que normalmente tem um resultado positivo superior a 10.000€. Globalmente, em Janeiro de 2016, foram cessados 4 contratos decorrentes da não aprovação do projeto Multivivências, no verão foram cessados mais 2 contratos, para reduzir os custos no CAO e em Dezembro foram cessados 2 contratos para reduzir o quadro de pessoal no CFP e no CAO, por forma a em 2017 termos uma vaga no CAO para a colaboradora sem curso e integrarmos um dos outros monitores da formação que ficou sem alunos

em finais de Janeiro. Foram adicionalmente efetuados reduções nos transportes e nas comunicações que reduziram custos nestas áreas bem como em compras de materiais e foram suspensos todos os investimentos não financiados.

✓ Considerando o resultado líquido negativo em 2016 foram elaborados e aplicados até Março de 2017, um pacote adicional de medidas, nomeadamente a redução de uma colaboradora no DAF, uma no CAO, redução de 3 contratos de trabalho de técnicos no CAO, SAD e CFP para 80% e 50%, eliminação do fornecimento de refeições e subsídio de alimentação aos colaboradores em jornada contínua e a alteração dos horários do Lar para horário fixo, para reduzir os gastos com os recursos humanos. No entanto estas medidas não terão o impacto total em 2017, sendo que somente em 2018 poderemos sentir o efeito total das medidas já efetivadas. A reestruturação efetuada visa ajustar os custos aos reais financiamentos, reduzindo as sinergias entre vários serviços e procurando adequar o centro de custos de cada serviço ao seu financiamento efetivo para o período mantendo a qualidade dos serviços através de diferentes estratégias no que diz respeito aos modelos de funcionamento e de estrutura de recursos humanos.

2.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de execução	Resultados
A) Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços 141%	A1. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Formação Profissional	- N.º de Clientes = 2000	2414	Este objetivo tem uma taxa de execução de 141% tendo-se ultrapassado os resultados previstos através dos 2427 clientes apoiados, com uma taxa de satisfação de 94%, pela execução dos objetivos do PDI 90% e concretização dos PDI 88%. Assim verificamos razões tangíveis para afirmarmos que tivemos impacto na qualidade de vida dos clientes através da satisfação das suas necessidades e potenciais. Implementamos 18 ações de melhoria e 12 ações de inovação melhorando as estratégias, recursos e metodologias bem como as condições materiais de intervenção. Promovemos direitos, bem-estar e a felicidade dos nossos clientes através dos serviços que atuam sobre várias das dimensões da qualidade de vida dos clientes. Realizamos 283 ações de sensibilização, promovendo os direitos dos nossos clientes e sensibilizando 11902 pessoas do público em geral para as suas necessidades. Produzimos conhecimento, articulamos com 181 entidades parceiras e facilitamos o acesso à organização a 75 pessoas em estágio, voluntariado e trabalho comunitário. A execução dos Planos dos vários serviços obteve uma taxa de 108.4% ultrapassando os resultados previstos nos vários serviços. Não existiram reclamações de clientes ou outras partes interessadas em 2016, reduzindo-se a taxa de 2015.
	A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Grau de execução dos objetivos do PDI = 80%	90%	
	A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do PDI/PI	88%	
	A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	- Taxa de reclamações por serviço < 5%	0%	
	A5. Implementação do Programa de Intervenção dos Serviços Residenciais	- N.º de reuniões das equipas técnicas	240	
	A6. Candidatura e Implementação do Projeto CLDS	- N.º de reuniões da equipa de gestão - 11	10	
	A7. Implementação do Serviço de cedência de produtos de apoio	- N.º de ações de melhoria - 3	3/18	
	A8. Implementação do Serviço de Banco Alimentar e de Recursos	- N.º de ações de inovação - 1	1/12	
	A9. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção	- Taxa de execução dos objetivos por serviço	108.4%	
	A10. Implementação do Centro de Recursos do IEFP	- Impacto dos programas e serviços na sociedade		
	A11. Implementação dos Serviços Educativos - Centro de Recursos para a Inclusão	- N.º de Ações: >80	283	
	A12. Implementação do Serviço de Produção	- Taxa de satisfação > 90%	94%	
	A13. Implementação da Intervenção Precoce			
	A14. Realização de 80 Ações se Sensibilização			
	A15. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.			

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
B) Melhorar a disseminação do conceito de empowerment pelos clientes e outros stakeholders 227%	B1. Ações de disseminação/formação do conceito de empowerment e cidadania	N.º ações=>11cliente; 3 colab; 2 outros stakeholders	52 325%	Este objetivo tem uma taxa de execução de 227%, revelando o esforço de capacitação dos clientes. Realizaram-se 52 ações de disseminação junto dos colaboradores e clientes e identificaram-se 14 comportamentos reveladores de tomada de decisão e defesa dos direitos dos clientes bem como as 22 atividades que fomentam o empowerment, salientando-se as comemorações do 40º aniversário como uma estratégia central.
	B2. Identificação e reforço de comportamentos reveladores da apropriação do conceito de empowerment	N.º de situações por tipo - 1/tipo/serviço	14 223%	
	B3. Identificação e reforço de comportamentos promotores de empowerment, realizadas pela Cerciespinho	N.º de situações, atividades - 3 ações/serviço	22 122%	
Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
C) Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização Ampliar a capacidade das respostas de Lar e CAO 103%	C1. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais	- Elaboração do projeto de arquitetura - Lar II - Aquisição de 1 carrinha - N.º de iniciativas e total de receitas => 5	100% 100% NE	Este objetivo com uma execução de 103% evidenciado pela conclusão e submissão para aprovação pelas entidades competentes do projeto para o Lar II. Acresce a elaboração do projeto para a transferência do CAO I e um estudo prévio para o projeto do CAO III, permitindo estabelecer objetivos de crescimento no médio prazo e a aproveitar apoios dos Fundos Europeus. Foram realizadas 19 iniciativas de angariação de fundos e 10 pedidos de apoios financeiros e materiais. No entanto o desequilíbrio financeiro causado pela instabilidade e atrasos no funcionamento do CFP bem como o acentuar das diferenças entre as receitas e despesas nos serviços financiados pela Segurança Social causaram um resultado líquido negativo de 48.986,31€ e medidas para reduzir o resultado negativo e equilibrar as contas, nomeadamente de redução do quadro de pessoal, poupanças em comunicações, transportes e materiais para as atividades reforçando a reutilização e reciclagem.
	C2. Adquirir uma viatura de passageiros	- Aquisição de 1 carrinha	NE	
	C3. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas => 5	19	
	C4. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios para os investimentos.	- N.º de pedidos > 8 - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	10	
	C5. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Tempo Médio de contabilização dos documentos		
	C6. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Resultados líquidos do exercício: -48.986,31€	35 dias	
	C7. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho			



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
D) Renovar a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance 50%	D1. Cumprir o SGQ e preparar a auditoria	- Implementar o plano de melhoria da qualidade - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento	0% 100%	A este nível realçamos que a taxa de execução de 50% decorre de não terem sido executados o plano de melhoria da qualidade nem as auditorias internas previstas. Este resultado negativo acontece pela implementação do plano de comemorações o 40º aniversário da Cerciespinho, que teve um profundo impacto interno e externo, exigindo um grande planeamento e acompanhamento e dificultando a implementação de todas as ações previstas no PA. A monitorização das atividades e principalmente a análise e definição de estratégias de redução dos custos ocupou igualmente bastante tempo e esforço, optando-se por não realizar as atividades previstas mas secundárias considerando os desafios que a organização enfrentou em 2016.
	D2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento;	50% 100%	
	D3. Realizar 3 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ - 0 inconformidades	0% não foram realizadas	
	E1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI...)	- N.º de reuniões presenciadas = 10	33 165%	Este objetivo tem uma taxa de execução de 171% resultante principalmente da dinamização da imagem e das parcerias e divulgação dos serviços patentes nos 181 parceiros e nas 373 comunicações através do site, facebook e jornais. Acrescem a participação em 33 reuniões no âmbito do trabalho em rede realizado, acrescidas das 18 reuniões específicas para a implementação das 6 iniciativas das comemorações do 40º aniversário, que envolveram 43 parceiros e 980 participantes entre clientes, colaboradores, alunos de escolas, pais, clientes de serviços de IPSS locais, entidades oficiais e público em geral. Globalmente foram atingidos e ultrapassados os resultados pretendidos com as comemorações que tiveram uma natureza inclusiva sem precedentes.
	E2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	N.º de comunicações e de participações - 3	6 200%	
E3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros = 100 e N.º de reuniões com parceiros	181 181% 132		
	E4. Elaborar e implementar o plano de atividades do 40º Aniversário	- N.º de Atividades realizadas => 5	6 120%	
	E5. Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	-- Manutenção do Site e N.º de Comunicações por parte interessada	212+48 +113= 373 187%	

Objetivos Estratégicos	E5 Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
F) Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e participação em todos os níveis de planeamento; 90%	F1. Implementar o diagnóstico de necessidades formativas F2. Implementar o Plano de formação dos colaboradores F3. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas F4. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos; F5. Realizar a avaliação de desempenho F6. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- 80% colaboradores inquiridos - N.º de ações de formação por área - N.º de ações externas frequentadas - Planos de melhoria HSST e MAP executados - Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5 - Taxa de satisfação dos colaboradores = 75%	0% 5 83% 50 167% 100% 3.73 88% (66% taxa satisfação)	A taxa de execução deste objetivo é de 90% resultante da não execução do diagnóstico formativo e da redução da taxa de satisfação dos colaboradores, que baixou para 66% reduzindo 10% relativamente a 2015 e 9% relativamente ao previsto no PA. Os colaboradores realizaram em média 22h de formação, sendo esta maioritariamente externa. O Plano de HSST tem uma execução de 100% e o plano SCIE de 100%, sendo que neste caso continuamos a aguardar a aprovação das MAP do Centro de Formação. A avaliação de desempenho revelou que a média do desempenho dos colaboradores corresponde a Bom revelando que possuímos um quadro de pessoal empenhado e qualificado para as suas funções, sendo sempre necessário dar continuidade à formação.

A avaliação global dos 6 objetivos apresenta uma média de execução de 130%, revelando a intensidade do trabalho, a maturação de novos serviços, o ultrapassar das metas definidas no plano de atividades representando mais apoios aos clientes, mais serviços e atividades e melhores condições de intervenção. Foram asseguradas a qualidade dos serviços e da gestão bem como o desenvolvimento e sustentabilidade da organização e reforçadas as parcerias e a motivação dos colaboradores, elementos fundamentais para garantir a qualidade de vida dos nossos clientes. O impacto global dos eventos das comemorações do 40º aniversário ultrapassou todas as expectativas e contribuiu decisivamente para a nossa visão: *Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social.*



2.3. ANÁLISE COMPLEMENTAR DOS RESULTADOS

Indicadores	CFP	CAO	CC	SAD	Lar	RA	CLDS	CRI	IP	CR	OP	SCPA	BAR	DAF	Total
Serviços															
N.º de clientes	84	66	938	47	36	5	283	135	226	31	21	109	446		2427
Taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividades 2016															130%
Taxa de execução dos objetivos do PA dos serviços	54.8%	105%	116%	122%	88%	108%	182%	100%	100%						108.4%
Taxa de Satisfação dos clientes	96%	86%	96.3%	95%	93%	98%	93.5%								94
Taxa de satisfação dos colaboradores	53%	62%	83%	75%	66%	66%	83%	84%	84%				56%		66%
Taxa de execução dos objetivos do PDI	97%	97%	57%	103%	99%	87.5%									90%
Taxa de concretização dos PDI	99%	85%	55%	113%	96%	80%									88%
N.º de clientes envolvidos na revisão de programas e serviços	141	16	128	5	11	5									306
Taxa de reclamações	0	0	0	0	0	0									0%
N.º de Parceiros	46	21	25	14	18	12	14	2	2	2	4	2	2	19	181
N.º de Atividades Transversais de Inclusão/	17	50	25	57	57	59									265
N.º Ações de Soc, cult e técnicas															283
N.º de clientes certificação	396														36
N.º de clientes integrados no mercado de trabalho	8		30												38
N.º de famílias apoiadas	141	84	312	47	36	5	283	68	226	31	21	109	20		1383
N.º de pessoas apoiadas ao nível alimentar		43	369	14									20		446
N.º Apoios do SCPA															109
N.º refeições servidas	9309	18850	7822	8865	16244	2368									63458

Indicadores	CFP	CAO	CC	SAD	Lar	RA	CLDS	CRI	IP	CR	OP	SCPA	BAR	DAF	Total
Serviços															
N.º de clientes com a continuidade dos serviços assegurada	40	65	938	36	25	4	200	66	80	5	21	109	416		2005
N.º de entidades apoiadas	1	11	1	1										3	17
N.º pessoas abrangidas pelas ações de sensibilização															11902
Participação em trabalhos Académicos/comunicações	0	5	2		2									15	24
Oferta de emprego, estágios, voluntariado		14	20	4	4	1								32	75
N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços e para melhorar o rigor e a transparência da informação	5	12	3	16	4										40
Média das horas de formação por colaborador															22h
N.º de reuniões equipa técnica + equipa de gestão		36	38	29	88									49	240
N.º de ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com os clientes		5		13											18
N.º de medidas de reciclagem e de poupança	7	10	3	0	5										25
Resultado da Avaliação de desempenho (78 colaboradores avaliados)															3.73
															Objetivos - 3.72; Competências - 3.63; Atitudes - 3.85; Média - 3.73

2.3.1 Impacto dos programas e serviços na sociedade

Os serviços da Cerciespinho têm impacto significativo na sociedade, principalmente considerando a área de abrangência do Concelho de Espinho e Concelhos limítrofes (Feira e Gaia). A principal dimensão deste impacto está patente nos 14 serviços implementados em 2016. Estes serviços realizaram intervenção junto de 2427 clientes, apoiando 1383 famílias e assegurando a continuidade do serviço a 2005 pessoas. No entanto 360 pessoas da etnia cigana deixaram de ter a intervenção especializada, diária e em articulação com 10 entidades membros do Consórcio, tendo o apoio possível sido realizado pelo Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta e pelo CLDS que intervém junto dos 3 bairros de habitação social e Espinho.

A análise do universo dos clientes demonstra que 27% são pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) e 73% são pessoas em situação de exclusão social (PESES). Acresce que, 86% (9 serviços PCDI e 3 PESES) dos serviços são regulares, diários que funcionam em instalações e com recursos da organização. 14% (2 serviços PESES) tem natureza mais pontual e não estão vinculados às nossas instalações, funcionando como apoio às famílias através da entrega de alimentos, mobiliário, produtos de apoio - camas articuladas, cadeiras de roda, sanitárias, de banho... Ao analisarmos os serviços fornecidos relativamente à existência de recursos humanos específicos detetamos que 29% dos serviços dependem dos colaboradores de outras áreas para executar as atividades, que em regra se destinam aos clientes desse departamento, tal como acontece, por exemplo com a distribuição de alimentos. Estes 29% de serviços correspondem às atividades BAR e SCPA que apoiam no total 555 clientes.

Na análise do impacto é fundamental aferir outra dimensão relacionada com o contributo para o emprego e para a atividade económica. Assim, a este nível verificamos que proporcionamos emprego/atividade económica a 117 pessoas, 86 em contrato e 31 a recibo verde. Acrescem os mais de 140 fornecedores regulares, salientando-se que os pagamentos destes foram a 30 dias.

Uma outra vertente do impacto é a satisfação dos clientes e colaboradores cuja média é de 80%, indicador revelador da eficácia na satisfação das necessidades da sociedade.

Outra vertente do impacto corresponde aos resultados de algumas das atividades com abrangência externa, nomeadamente a taxa de integração no mercado de trabalho de 22%, a taxa de 100%, de certificação correspondendo à emissão de 24 certificados de qualificação e 7 certificados de formação dos jovens que concluíram a formação, as 17 entidades que foram apoiadas pelos nossos serviços, a participação em 24 estudos e investigações, as 75 pessoas que realizam estágio, voluntariado e trabalho comunitário, na Cerciespinho, as 27 visitas guiadas realizadas nos vários serviços. Acrescem os indicadores muito significativos da intervenção do

Centro Comunitário, para a população do Bairro da Ponte de Anta, da qual salientamos os 1459 atendimentos, os 136 processos de Ação Social e 109 processos RSI, as 23 pessoas que foram apoiadas ao nível de consulta psicológica e as 394 pessoas atendidas, as 437 visitas domiciliárias, todos correspondentes a impactos deste serviço na comunidade. A este nível acrescem as 132 famílias que equivalem a 369 indivíduos que beneficiaram do Banco Alimentar sendo que infelizmente não funcionou o Fundo Comunitário de Apoio a Carenciados (FEAC) implicando uma redução significativa nos produtos alimentares recebidos e nos apoios prestados. No entanto as famílias foram encaminhadas e apoiadas pelo Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta e das refeições da Rede de Apoio Alimentar (refeições que sobram na Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira) e foram algumas famílias integradas na Cantina Social da Santa Casa da Misericórdia de Espinho. Distribuíram-se, ainda, 309 lanches nas atividades Clube de Artes Decorativas, 409 Espaço de Convívio e 7104 na Mediateca. Salientamos, ainda a taxa de sucesso escolar de 93% decorrente da sala de apoio ao estudo e as 30 integrações no mercado de trabalho, que considerando a natureza e dimensão da exclusão social neste bairro representam um êxito da nossa intervenção.

O envolvimento dos clientes, familiares, colaboradores e parceiros na intervenção realizada foi uma das máximas do trabalho realizado fomentado através das sugestões, reclamações, reuniões, elaboração, monitorização, avaliação e revisão dos PDI, dos grupos de autorrepresentação, de múltiplas atividades promotoras da autodeterminação, da contratualização dos serviços, dos gestores de caso e do acompanhamento e informação constantes. Desta forma estamos a construir espaços de cidadania e pessoas mais conscientes e capacitadas para a tomada de decisão. As conquistas são patentes na frequência e apropriação das atividades, nas escolhas de participarem ou não, nas vitórias celebradas entusiasticamente com os resultados obtidos nas atividades e na contínua surpresa com a revelação de competências e capacidades. Pese embora o carácter individual e subjetivo, os sorrisos de vitória de uma medalha desportiva, a exultação do êxito uma atuação cultural, a felicidade de explicar o que se sabe e se aprendeu, o orgulho e sentimento positivo associado à frequência da Cerciespinho e o sentimento de verdadeiro afeto demonstrado por muitos colaboradores são evidências constatáveis por todos aqueles que trabalham e visitam a organização.

Acrescem as medidas para melhorar o rigor e transparência da informação que incluem a afixação de documentos, os folhetos dos serviços, as comunicações nos jornais, site e facebook, os contratos e os regulamentos dos serviços, a avaliação da satisfação, as redes informáticas nos vários departamentos e a utilização do Skype que facilitam a troca de informação entre os técnicos, as circulares, orientações técnicas, os grupos de autorrepresentantes, as autorizações das ATI e outras atividades, os inúmeros registos de cada serviço, as reuniões de coordenadores, equipas técnicas, departamentos e gerais de trabalhadores. Esta multiplicidade de estratégias permite a obtenção de informação, a comunicação de informação a todas as partes interessadas bem como

para o público em geral, conseguindo-se maior envolvimento e um processo contínuo de redução dos estigmas e preconceitos.

2.3.2 Comemorações do 40.º Aniversário da Cerciespinho

A Cerciespinho, constituída em Julho de 1976, comemorou o seu quadragésimo aniversário durante o ano de 2016 com os seguintes objetivos:

- Promover a marca Cerciespinho;
- Aumentar a interação entre a Cerciespinho e as entidades públicas e privadas concelhias;
- Promover os direitos e a reflexão sobre especificidades das PCDI e das pessoas em situação de exclusão social

O plano definido para as comemorações incluía 4 atividades centrais, pese embora que a exposição "Mudanças" não foi realizada e tivemos um jantar convívio de atuais e antigos colaboradores, sugerido por alguns colaboradores e que foi um sucesso.

A. Semana Aberta

Exposição fotográfica retrospectiva dos Serviços: 25 Maio a 5 Junho - Multimeios

Atividades Inclusivas: 30 de Maio a 2 de Junho - Cerciespinho

Seminário - "Percurso de Mudança" - 3 de Junho - Multimeios

B. Sessão solene aniversário Sessão solene - 30 de Setembro - Cerciespinho

C. Exposição "Mudanças" - Multimeios - Novembro

D. Espetáculo Inclusivo: 3 de Dezembro 2016 - Casino Solverde

No total realizamos 6 atividades, sendo que 3 estiveram integradas na designada Semana aberta, permitindo uma ampla sinergia com a comunidade e atingindo os resultados previstos. Seguidamente avaliamos o impacto de cada uma das atividades realizadas.

Semana Aberta - 40 anos de história da Cerciespinho

Decorreu entre 25 de Maio e 16 de Junho o 1º evento no âmbito das comemorações do 40º Aniversário da Cerciespinho. A Semana Aberta incluiu uma retrospectiva fotográfica, atividades inclusivas e um seminário que foram um sucesso. O êxito está patente na abertura à comunidade proporcionada pelas atividades bem como a sensibilização, envolvimento e cooperação das mais de 650 pessoas que participaram nos vários eventos ao longo de 3 semanas. No global, as iniciativas permitiram demonstrar ao público em geral que 20 fundadores da Cerciespinho tiveram uma visão em 1976, perseguindo "uma luz no horizonte" que permitiu fornecer, ao longo de 40 anos, um número crescente de serviços a pessoas com deficiência e em situação de exclusão social, contribuindo para a igualdade e a cidadania a milhares de pessoas.

Este evento iniciou-se com a "Retrospectiva Fotográfica", exposição fotográfica que permite realizar uma viagem no tempo, de 1976 a 2016, percorrendo as pessoas, atividades e a mudança operada pela organização, aumentando o número de serviços e ampliando os públicos a quem se destinam. Assim, as 60 pessoas que estiveram na inauguração, correspondem a parceiros da Cerciespinho que ao longo dos 40 anos da nossa organização, colaboraram nas atividades e potenciaram o impacto da nossa intervenção quer no número de pessoas apoiadas, na diversidade das atividades e na qualidade dos serviços.

As Atividades Inclusivas, decorreram entre 30 de Maio e 2 de Junho nas instalações da Cerciespinho, tendo permitido a mais de 350 pessoas conhecerem os nossos serviços e experimentarem a rotina diária dos nossos clientes. Desde alunos dos 2 agrupamentos de escolas de Espinho, a idosos de entidades parceiras, a pais de clientes e crianças e jovens da comunidade, todos puderam vivenciar atividades oferecidas aos nossos clientes e perceber, pela experiência, o impacto das várias estratégias implementadas.

O seminário "Percurso de Mudança", contou com 148 participantes, nas excelentes condições do grande auditório do Centro Multimeios de Espinho, contando com os conhecimentos especializados de 16 preletores e 4 moderadores distribuídos por 5 painéis que abordaram questões muito importantes ao longo da vida para pessoas com deficiência e em situação de exclusão social. Agradecemos toda a colaboração dos nossos parceiros e de todas as pessoas e entidades envolvidas que permitiram a riqueza e diversidade das várias atividades e possibilitaram a todos os envolvidos uma experiência emocional, de aprendizagem e de qualidade, contribuindo, também, para o enriquecimento individual e organizacional dos participantes da Cerciespinho e da Comunidade com a partilha de memórias experiências e saberes!

Jantar convívio dos colaboradores da Cerciespinho

Decorreu no dia 15 de Junho um jantar convívio que contou com a presença de mais de 100 pessoas incluindo 5 fundadores, 12 membros de Órgãos Sociais atuais e passados, 23 ex-colaboradores e mais de 60 colaboradores atuais.

Este jantar convívio, proposto por colaboradores da Cerciespinho, no âmbito das comemorações do 40.º Aniversário da organização, permitiu a camaradagem e convivência entre pessoas que tiveram a visão de criar uma organização para responder a um problema de falta de resposta de educação para pessoas com deficiência e todos aqueles que ao longo de 40 anos trabalharam e trabalham diariamente para manter esse espírito vivo - responder às necessidades da comunidade e implementar os serviços necessários para os clientes - pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social.

Este (re)encontro permitiu uma noite descontraída que facilitou o reconhecimento do contributo de todos os presentes e todos aqueles que colaboraram com a Cerciespinho da construção de um mundo melhor. E o mundo é melhor porque com a criação da organização passou a existir, em 1976, em Espinho, uma escola de ensino especial, que recebeu no 1º ano 21 rapazes e 13 raparigas com deficiência. Estes 34 alunos que representam o primeiro serviço fornecido à comunidade transformado em 14 serviços diferentes, em 2016, e quase 2500 clientes que beneficiam dos serviços em funcionamento.

O atrevimento e desafio que a criação desta organização implicou, manteve-se ao longo da sua história, nos responsáveis, nos colaboradores, nas famílias, nos clientes que desafiaram preconceitos, criaram serviços, garantiram felicidade e fizeram tudo com uma grande motivação e responsabilidade social dos órgãos sociais, passando pelos professores, pelos técnicos, pelos monitores, motoristas e funcionárias da limpeza, entre outros. Todos juntos pela mesma causa - mudar o mundo para melhor. E conseguimos, com o contributo de todos, esse desiderato

Sessão solene do 40.º aniversário da Cerciespinho

"A contruir um mundo melhor há 40 anos"

Decorreu no dia 30/09/2016, a Sessão Solene e Porto de honra do 40º Aniversário da Cerciespinho, no Centro de Formação Profissional da Cerciespinho, na Idanha. A mesa da sessão solene contou com o Sr. Presidente da Câmara Municipal de Espinho, Dr. Pinto Moreira, o Diretor do Centro Distrital de Aveiro da Segurança Social - Dr. Manuel Ruivo, o Representante da CASES - Dr. Manuel Maio, o Presidente da Direção da Cerciespinho - Dr. Lino Rodrigues e o Presidente da Assembleia Geral da Cerciespinho - Sr. Valdemar Costa. Estiveram presentes ainda os homenageados, entidades parceiras, empresas, entidades locais, colaboradores, famílias e clientes

A sessão solene inclui 3 momentos - uma breve apresentação da Cerciespinho que incluiu a identificação da origem - os fundadores e os clientes e famílias, bem como a caracterização do percurso e serviços desenvolvidos pela organização. Foi também salientada a agenda, oferta entregue a todos os presentes, e que tem na capa uma reprodução da pintura em aguarela intitulada o "fim da exclusão" de João Bigail e Elisa Maria enquadrada no conceito do aniversário - "Mudanças". Este conceito perpassa todas as iniciativas das comemorações do 40º aniversário ressaltando-se as mudanças já realizadas ao nível dos serviços, clientes, infraestruturas e colaboradores bem como nos Direitos, na Inclusão, na Participação, na Empowerment, na Abertura à comunidade, nas Sinergias e na sustentabilidade. Neste campo constatou-se que ainda há um longo percurso a fazer!

A sessão solene incluiu um segundo momento de prestação pública de Homenagens a 6 grupos de pessoas e entidades com base nos critérios: tempo e participação. Assim, foram homenageados 9

voluntários ativos, 11 colaboradores com mais de 30 anos de trabalho, 8 empresas e entidades com responsabilidade social, 5 parceiros com mais de 20 anos de colaboração, 4 membros dos órgãos sociais com 20 anos de participação ativa e 3 fundadores e membros dos órgãos sociais com 40 anos de participação ativa.

O conceito base das homenagens, enquadrou-se na frase do Gandhi, nomeadamente na conceção de cidadania, componente integrante da missão da Cerciespinho.

"Só engrandecemos o nosso direito à vida cumprindo o nosso dever de cidadãos do mundo."

Mohandas Karamchand Gandhi

O encerramento da Sessão solene coube aos membros da mesa da Sessão solene tendo-se verificado a intervenção dos convidados que constituem a mesa, nomeadamente do Presidente da Cerciespinho, o Representante da CASES, o Diretor do Centro Distrital de Aveiro da Segurança Social e por fim do Presidente da Câmara Municipal de Espinho, que tiveram palavras sentidas e graciosas sobre a nossa organização e sobre os resultados e impactos dos nossos serviços na comunidade.

Espetáculo Mud'Arte

A inclusão pela Arte

O espetáculo Mud'Arte foi o evento do encerramento das comemorações do 40º aniversário da Cerciespinho e decorreu no Casino de Espinho, no dia 3 de Dezembro - Dia internacional da Pessoa com deficiência.

O término das comemorações materializou-se num espetáculo inclusivo, numa data com elevado simbolismo e foi concretizado através de um modelo pedagógico e envolvente de todos os participantes e do próprio público.

A visão na base do evento foi a parceria entre os vários grupos artísticos da Cerciespinho e entidades concelhias especializadas em cada área artística. Assim, foi criada uma sinergia entre o Grupo de Dança "Sorrisos" e a Escola de Bailado Adriana Domingues, entre o Grupo de Bombos e a turma do 10.º ano da Escola Profissional de Música de Espinho, entre o Rancho "Alegria" e o Rancho Semente e entre o grupo de teatro "Sobreviventes do riso" e o TPE - Teatro Popular de Espinho.

A encenação deste evento incluiu atuações dos grupos envolvidos antecedidas de pequenos filmes, num formato de documentário, sobre o processo criativo e a experiência dos participantes, especificamente que retratavam a aprendizagem e significado de interação entre pessoas com

deficiência e em situação de exclusão social e artistas experientes, na preparação de um evento artístico.

O Mud'Arte cumpriu o seu propósito permitindo a todos os envolvidos - 79 artistas e 300 pessoas que assistiram - uma experiência integral e emocional, que resultou no enriquecimento de todos os envolvidos. O Grupo de dança "Sorrisos" apresentou a dança "Voa borboleta", simbólico da coragem e luta da lagarta para libertar a borboleta que, com a sua fragilidade e bravura, voa para a liberdade e para a alegria de viver. A dança "despertar" executada pelas alunas da Escola de bailado Adriana Domingues é figurativa da sensibilização para a inclusão social das pessoas com deficiência. Ambas traduzem a natureza sensível, competente e solidária da professora Adriana Domingues que concebeu e ensaiou os dois grupos de bailarinas e bailarinos.

O grupo de Bombos e os alunos da turma do 10.º ano da Escola Profissional de Música de Espinho (EPME) apresentaram a composição "Ukarimo Moyo" que significa "coração generoso" Esta composição permitiu transformar dificuldades e incapacidades em grandeza e excelência, patentes no reconhecimento do valor dos artistas, com e sem deficiência, e na dignidade, beleza, mérito e intensidade da atuação conjunta dos clientes da Cerciespinho e alunos da EPME. A peça revela a criatividade e sensibilidade dos professores Rui Rodrigues e Joaquim Alves que conceberam e prepararam a atuação, que encerrou a primeira parte do espetáculo.

A segunda parte iniciou-se com a atuação conjunta do Rancho Alegria e do Rancho Semente que apresentaram a "Carrasquinha", a "Ilda", "Nós vamos avante" e a "Perdiz", sendo que esta última dança foi uma estreia bem como para os nossos clientes atuarem com a tocata. Assim, coro, músicos e os dançarinos tiveram que fazer uma aprendizagem mútua quer em função das características quer em função do contexto da atuação. O espetáculo encerrou com a apresentação da peça "Como fazer voar uma passarola", elaborada por Jorge Mendonça e adaptada às crianças e jovens do Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta, que integram a atividade de teatro. A peça aludia à capacidade de transformarmos a realidade, demonstrando que o impossível só é improvável em determinado momento mas através da partilha e da cooperação, do amor e da diversão pode tornar-se realidade.

É esta a história da Cerciespinho e do movimento CERCI em Portugal, tornando possível o improvável, aprendendo com os outros, garantindo que fragilidade se transforma em liberdade e alegria de viver e que as limitações, com dedicação, empenho e paixão podem ser transformadas em grandeza.

O espetáculo e os seus participantes, com e sem deficiência, cidadãos Portugueses, demonstraram que a arte e a emoção que colocamos nos projetos, permitem transformar o mundo.

2.3.3 Valor acrescentado das Parcerias e impacto da Inovação e Melhoria Contínua

A intervenção realizada em 2016 beneficiou de variados contributos do 181 parceiros que permitiram a realização de múltiplas atividades quer fornecendo espaços e instalações, recursos humanos e ações técnicas e recursos materiais e financeiros imprescindíveis para os resultados apresentados. Salientamos que a Cerciespinho está integrada no núcleo executivo da Rede Social do Concelho de Espinho, no NLI da segurança social, no conselho Municipal de Educação, é Centro de Recursos do IEFP e possui inúmeros protocolos de colaboração com empresas, IPSS, entidades públicas, estabelecendo, ainda, parcerias informais com particulares e outras entidades. Importa especificar que beneficiamos de apoios ao nível da saúde, emprego, educação, alimentação e apoio social de múltiplas entidades públicas e privadas, permitindo encaminhar clientes e assegurar apoios para as suas necessidades.

Assim, as 283 ações de sensibilização implicaram a parceria ativa com entidades públicas e privada para a realização de 68 ações sociais, 10 ações culturais e 205 ações técnicas, que cederam auditórios, realizaram espetáculos, visitas, atividades culturais e desportivas, mostras e exposições, realização de estudos, seminários e reuniões. Estes apoios permitiram a participação dos clientes em contextos sociais, culturais e técnicos facilitadores da inclusão social e contaram com o contributo dos nossos colaboradores e de técnicos de outras entidades para serem exequíveis. As 265 ATI realizadas permitiram o acesso à informação, sensibilização para temáticas diversas, passeios, festas, desporto, abertura à comunidade, convívios, espetáculos e troca de experiências e informação técnica para os clientes da Cerciespinho, através das parcerias existentes. Acrescem as 8 atuações dos grupos artísticos da Cerciespinho - Rancho "Alegria"; Grupo de Bombos e Grupo de dança "Sorrisos" que facilitaram a efetiva inclusão social dos nossos clientes e o reconhecimento público dos seus contributos para a Sociedade.

Em 2015 realizamos 12 ações de inovação, todas de natureza técnica que permitiram dotar a Cerciespinho e os seus serviços de novas metodologias de trabalho e proporcionar aos clientes novos serviços e atividades. Assim, realizamos uma ação de inovação relativa ao empowerment que implicou 33 sessões de disseminação deste conceito a clientes e colaboradores. Acrescem os 50 comportamentos identificados nos clientes demonstradores de empowerment e as 49 atividades realizadas pela Cerciespinho que promovem o empowerment. Esta ação de inovação constituiu-se com uma das atividades centrais da preparação para a auditoria de renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.

Salientamos as 18 reuniões específicas para a implementação das 6 iniciativas das comemorações do 40º aniversário, que envolveram 43 parceiros e 980 participantes entre



clientes, colaboradores, alunos de escolas, pais, clientes de serviços de IPSS locais, entidades oficiais e público em geral. Globalmente foram atingidos e ultrapassados os resultados pretendidos com as comemorações que tiveram uma natureza inclusiva sem precedentes.

Por fim, implementamos o projeto BPI Capacitar adquirindo equipamentos de serralharia e dinamizamos ações de sensibilização e informação relativas a cuidadores e problemáticas do envelhecimento, nomeadamente o Alzheimer, através da implementação do Projeto "Cuidar de quem Cuida", no âmbito da Rede Social do Concelho de Espinho e do CASTIS bem como os GAM para os cuidadores e o "Cuidar na dependência"

Ao nível da melhoria contínua dos serviços, implementamos 18 ações através de vários planos, nomeadamente o Plano de melhoria da qualidade, com uma execução de 100%, o plano de HSST com uma execução de 100%; o plano SCIE sendo que aguardamos a aprovação das MAP do CFP. O plano de manutenção das instalações implicou a realização de 20 ações relativas a equipamentos e 34 ações relativas às instalações melhorando as condições de intervenção dos diversos departamentos. Por fim, temos várias ações técnicas quer ao nível dos processos de saúde, de tarefas e registo em vários departamentos, de novas atividades que melhoraram a oferta de serviços e o modo como estes estavam a ser prestados, contribuindo para a taxa de 130% de execução do Plano de atividades da Cerciespinho bem como para a taxa de satisfação dos clientes de 94%.

2.3.4 Recursos Humanos e Físicos

- Recursos Humanos

Caracterização

Recursos Humanos	Licencia dos	12º Ano	9º Ano	6º Ano	4º Ano	20/30 Anos	31/40 Anos	41/50 Anos	+ 50 Anos	- 10 Anos	10/19 Anos	20/29 Anos	+ 30 Anos
Habilitações	33	13	29	4	7								
Idade						7	25	31	22				
Antiguidade										50	22	7	7

A Cerciespinho teve ao serviço em 2015 117 pessoas, 86 pessoas (73%) a realizar trabalho por conta de outrem, acrescidas de 31 (27%) pessoas em prestação de serviços. Verifica-se alguma variação decorrente dos 7 novos contratos efetuados, correspondendo a processos de seleção realizados para o CRI, CAO e Lar. Estes incluem profissionais necessários à substituição de alguns colaboradores. Ressaltamos que 77% dos colaboradores (66 pessoas) por

conta de outrem tem contrato sem termo e 23% (20 pessoas) tem contrato a termo certo. Estes dados permitem concluir pela promoção da estabilidade do emprego, permitindo manter os colaboradores e beneficiar da sua experiência. Revela, mais uma vez, a política de integração dos colaboradores, oferecendo estabilidade e segurança, que contribui para um bom desempenho, integração e sentimento de missão, patentes nos colaboradores da Cerciespinho. No entanto destes, temos 6% de colaboradores a trabalhar a tempo parcial nos serviços CRI e Lar.

O quadro apresentado demonstra que 38% dos recursos humanos possui licenciatura e que 48% possuem o 9.º ou 12.º ano, demonstrando que a Cerciespinho possui um quadro de colaboradores qualificados e com formação significativa. Por outro lado, a análise da antiguidade demonstra que 58% trabalha na organização há menos de 10 anos, resultante do crescimento do quadro de pessoal após a abertura do Departamento Residencial. Em termos de idade 65% tem idades entre os 31 aos 50 anos representando colaboradores com experiência e traduzindo a política de contratação igualitária em termos de idade dos candidatos. Ao nível de outras características o quadro de pessoal da Cerciespinho tem 68 pessoas do sexo feminino (79%) e 18 do masculino.

A análise dos dados por polo revela que trabalham na sede 33 colaboradores, 7 homens e 23 mulheres associados aos serviços DAF, CAO, CRI, IP, SAD BAR e SCPA. Na Idanha trabalham 46 colaboradores, 8 homens e 32 mulheres associados aos serviços CFP, CR, OP, CAO, Lar e RA. Por fim, no Bairro da Ponte de Anta trabalham 7 colaboradores, 2 homens e 5 mulheres associados aos serviços de CC e CLDS.

Verificamos por fim que os 86 colaboradores trabalharam 138.262 horas, durante 2016, apresentando uma taxa de absentismo de 2.6%. Acresce a taxa de acidentes de trabalho, que corresponde a 4.7%, verificando uma alta incidência nos serviços residenciais. As duas taxas combinadas obrigaram a contratos de substituição e implicaram ajustes nos horários e tarefas de outros colaboradores para fazerem a cobertura dos serviços. O lar e a residência implementaram 33 ações e medidas para reduzir a incidência de acidentes quer através de orientações técnicas aos colaboradores quer aos clientes.

Foram cessados 8 contratos em 2016 decorrentes da não aprovação da candidatura do projeto Multivivências (foi denunciado o contrato a 4 pessoas). Acrescem as reduções de colaboradores, implementadas em vários serviços decorrentes dos desequilíbrios entre receitas e despesas, e que implicaram a não renovação de dois contratos no CAO, de um contrato no CRI e de um contrato no CFP. Estes ajustes irão continuar em 2017 por forma a conseguirmos equilibrar as contas estando dependentes também da aprovação de nova candidatura no CFP que permita reduzir a disfuncionalidade acentuada gerada pela não aprovação de todos os cursos de formação profissional para pessoas com deficiência cujo financiamento afeta o CFP mas igualmente no DAF.

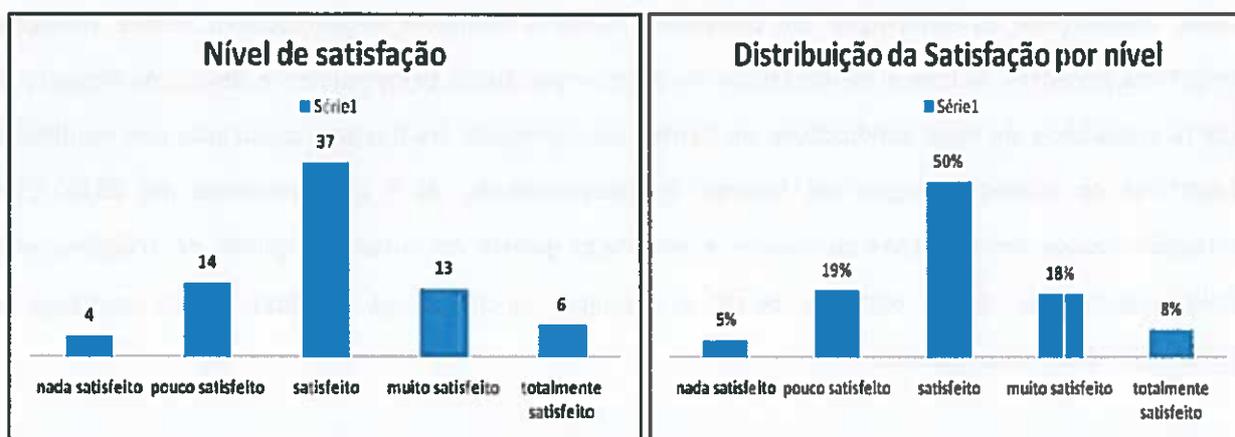
Avaliação da satisfação

A Avaliação da satisfação realizada em 2016 abrangeu 86% dos colaboradores, tendo-se conseguido aferir a satisfação de 74 dos 86 colaboradores que estavam ao serviço, denotando-se uma redução na participação de cerca de 11 colaboradores relativamente a 2015. A satisfação dos colaboradores foi analisada globalmente e por serviço permitindo aferir variações na satisfação global, nas dimensões de avaliação e em algumas das questões para os diferentes serviços. Manteve-se o formato do ano anterior com a codificação específica para cada serviço, mantendo-se o anonimato dos colaboradores mas permitindo a aferição da satisfação por serviço, tendo-se implementado uma forma de recolha dos inquéritos mais asseguradora do anonimato, no sentido de dar resposta a uma sugestão de um colaborador em 2016.

A satisfação média global dos colaboradores em 2016 é de 66%, cuja análise mais detalhada revela que 69% estão satisfeitos ou muito satisfeitos e 45% estão muito ou totalmente satisfeitos. No entanto verificamos também que 24% estão nada ou pouco satisfeitos, revelador de um aumento significativo dos insatisfeitos em 2016. Neste sentido, verificamos uma redução significativa da taxa de satisfação relativamente a 2015, verificando-se uma variação negativa de 10%, reduzindo-se a satisfação de 76% para 66%.

A análise do quadro que se segue permite constatar que 5% (4 pessoas) dos colaboradores está totalmente insatisfeito e 19% (14 colaboradores) está pouco satisfeito. 50% (37 pessoas) estão satisfeitos e 18% (13 pessoas) está bastante satisfeito. Por fim, 8% (6 pessoas) estão totalmente satisfeitas. Globalmente, verificamos que 79% (61 pessoas) dos colaboradores está satisfeito e bastante satisfeito.

N.º de colaboradores por nível de satisfação 2016

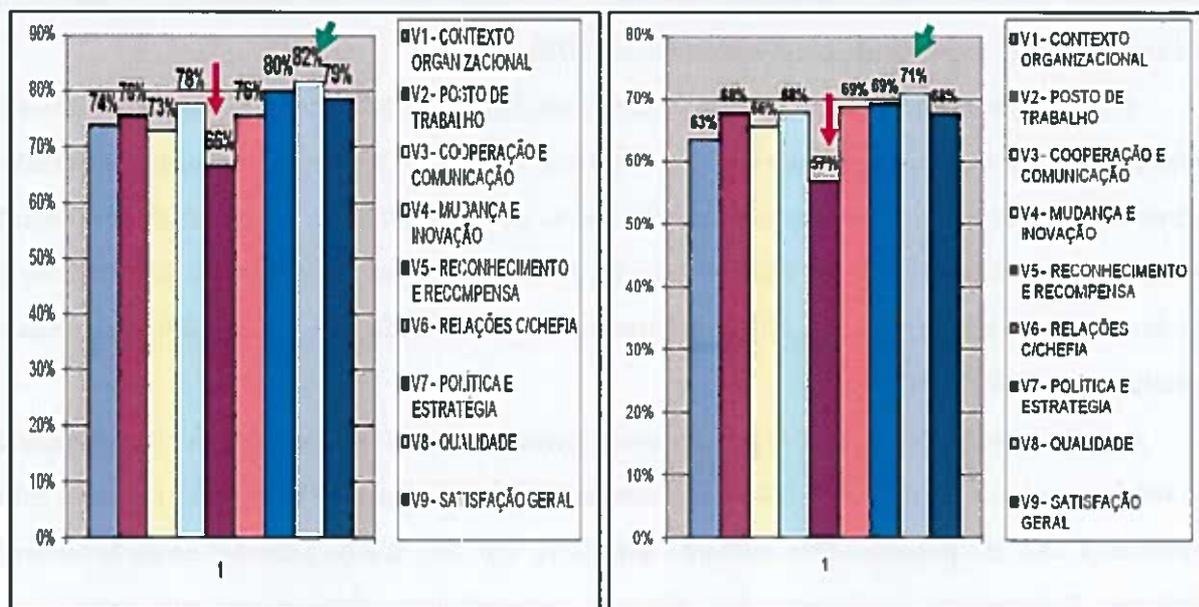


A análise das várias dimensões analisadas permite aferir que a dimensão da qualidade é a que apresenta a maior taxa de satisfação, com 71%, seguida pela dimensão da política e estratégia e

relações com a chefia com 69%. No extremo oposto verificamos que a dimensão relativa ao reconhecimento e recompensa apresenta a taxa de satisfação mais baixa de 57%, seguida da dimensão do contexto organizacional com 63% de satisfação. O quadro que se segue compara os resultados entre 2015 e 2016 salientando-se a redução da satisfação de 74% para 63% na dimensão do contexto organizacional, mantendo-se a dimensão do reconhecimento e recompensa como a mais baixa mas que reduz 9% entre os dois anos aproximando-se do valor de 2014 (58%).

Quadro comparativo 2015/2016

Taxa de satisfação por dimensão



Verificamos pelos quadros anteriores uma redução significativa da taxa de satisfação bem como diminuições na satisfação em dimensões como o contexto organizacional. Estas variações negativas prendem-se com a instabilidade vivida na organização principalmente devido ao impacto do corte e ausência de nova candidatura no Centro de Formação Profissional associada aos resultados negativos em vários serviços que levaram ao despedimento de 4 colaboradores em 2016. Esta situação causou um ambiente de receio e incerteza quanto ao futuro do posto de trabalho para colaboradores de vários serviços sendo a principal circunstância na base desta mudança na satisfação dos colaboradores.

A análise mais aprofundada da satisfação dos colaboradores ao nível de cada dimensão permite identificar as questões em que mais pessoas estão nada satisfeitas ou pouco satisfeitas.

Assim, no patamar de nada satisfeitos surgem as seguintes dimensões:

Contexto organizacional:

▶ P3 Oportunidades para a sua progressão na carreira - nada satisfeitos 6 pessoas, correspondendo a cerca de 8% dos colaboradores, sendo verificável que não se verifica grande mobilidade entre os colaboradores por falta de oportunidades;

Reconhecimento e Recompensa:

▶ P14 À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização - nada satisfeito: 7 pessoas;

▶ P15 Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização - nada satisfeito: 6 pessoas; Pese embora que em 2012 foram integrados todos os colaboradores no CCT da CNIS, harmonizando a situação dos colaboradores mantém-se a diferença nos vencimentos decorrentes das tabelas mais generosas que existiam no CCT da AEEP, aspeto que não desaparece e que mantém o fundamento para a insatisfação.

No patamar de pouco satisfeitos surgem as seguintes dimensões:

Contexto organizacional:

▶ P3 Oportunidades para a sua progressão na carreira - pouco satisfeitos 11 pessoas;

▶ P5 Atividades extraprofissionais proporcionadas pela organização- pouco satisfeitos: 10 pessoas; Nesta dimensão não existem grandes possibilidades de intervir, nomeadamente relativamente à progressão na carreira. No que diz respeito às atividades extraprofissionais e considerando a grande diversidade e regularidade de iniciativas e eventos organizados pela Cerciespinho e outras entidades parece estranho que 13.5% dos colaboradores não as reconheçam como oportunidades proporcionadas pela organização.

Cooperação e comunicação:

▶ P6 Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores - pouco satisfeito: 10 pessoas;

▶ P7 Ambiente de trabalho sem conflitos: pouco satisfeito: 11 pessoas;

▶ P8 Promoção e estímulo do trabalho em equipa: pouco satisfeito: 11 pessoas; Estes valores correspondem a cerca 15% dos colaboradores insatisfeitos, remetendo quer para aspetos de relacionamento também da própria responsabilidade dos colaboradores. A questão do trabalho em equipa é mais acentuada no CAO, serviço em que existe excelentes condições de trabalho em equipa. O DAF e o Lar apresentam valores também mais elevados, percebendo-se a questão no DAF, serviço com colaboradores muito distintos em termos de tarefas e que poderão realmente sentir poucas

oportunidades para realizar trabalho em equipa. Já no caso do Lar parece difícil compreender a questão uma vez que cada turno opera em equipa.

Mudança e Inovação

▶ P11 Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorarem o funcionamento da organização; 10 pessoas pouco satisfeitas.

Posto de trabalho

▶ P25 Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão: pouco satisfeitas - 14 pessoas;

Neste caso as questões colocadas desta duas dimensões parecem relacionadas uma vez que se deteta insatisfação com a participação e abertura às sugestões dos colaboradores. A este nível convém salientar que existe um sistema de gestão das sugestões que pode implicar a sua aceitação e implementação ou não em função da adequabilidade e razoabilidade.

Reconhecimento e Recompensa:

▶ P13 Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado: pouco satisfeitos - 10 pessoas

▶ P14 À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização - pouco satisfeito: 14 pessoas;

▶ P15 Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização -pouco satisfeito: 15 pessoas;

▶ P16 Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector -pouco satisfeito: 15 pessoas; Nestas duas questões estão representados 20% dos colaboradores que estão pouco satisfeitos com as suas remunerações e regalias mas também comparando com as outras entidades do setor. No entanto, é também nesta questão que 27% dos colaboradores não sabe ou não responde, aspeto que tem impacto na avaliação da satisfação ao baixar o valor global da pontuação, revelador de um efeito negativo na satisfação devido ao desconhecimento sobre esta temática.

Satisfação geral

▶ P35 De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a organização? Pouco satisfeitas - 12 pessoas, que representam 16% dos colaboradores.

Ao nível da análise das questões em que os colaboradores que estão totalmente satisfeitos verificamos que:

☐ 28% dos colaboradores está totalmente satisfeito com a Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico (P21). O valor sobe para 56% se considerarmos o muito satisfeito e totalmente satisfeito;



59% dos colaboradores estão muito ou totalmente satisfeitos com as várias questões relativas à dimensão da qualidade nomeadamente com a prioridade dada pela organização ao Princípio Orientação para o cliente (avaliação de necessidades e expectativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro ativo, etc., com a informação, comunicação e disseminação da Política e Objetivos da Qualidade, com a qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela organização e com o conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade;

55% estão muito satisfeitos com a receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função;

50% dos colaboradores com as oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais;

48% dos colaboradores estão muito satisfeitos com o conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si e 64% estão muito ou totalmente satisfeitos.

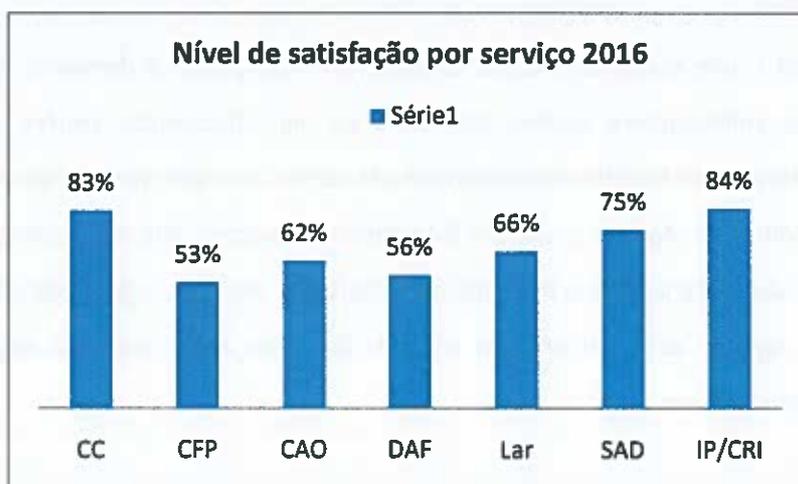
Analisando a parte final do inquérito de satisfação verificamos que 27% dos colaboradores sente que reduziu a satisfação relativamente ao ano anterior, salientando-se que a maior parte dos inquiridos não responde. No entanto, 69% sente que trabalho numa instituição inovadora e em permanente melhoria; 89% está disponível para novos desafios e 74% recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a Cerciespinho.

O quadro que se segue permite aferir a evolução da satisfação dos colaboradores da Cerciespinho, de 2012 a 2016 verificando-se valores de 73% de satisfação em 2012 e 2013, um decréscimo da satisfação para 70% em 2014 e um aumento para 76% da satisfação em 2015 e uma redução significativa para 66% em 2016. A este nível existem vários fatores que podem contribuir para esta variação negativa particularmente entre 2015/2016. A situação de instabilidade no Centro de Formação profissional cuja candidatura só abriu em Fevereiro, foi aprovada em Julho com um curso não aprovado e não abriu novamente candidatura, obrigando à denúncia de um contrato e à integração de uma colaboradora noutra serviço e de um colaborador noutra área de formação. Acrescem os resultados contabilísticos negativos em vários serviços que obrigaram a denunciar dois contratos de trabalho em Agosto e um em Dezembro, situações que reforçaram o sentimento de insegurança e de risco potenciando a redução da satisfação. Por fim, a previsão de redução adicional de colaboradores agrava este sentimento e contribui para esta evolução negativa da taxa de satisfação dos colaboradores.



Globalmente, importa que a análise aos resultados em 2016 e comparativamente aos anos anteriores, possa determinar a implementação de estratégias que reduzam a insatisfação, atuando especificamente nas dimensões em que a avaliação dos colaboradores é mais negativa. Esta atuação tem impacto na satisfação e igualmente na motivação dos colaboradores, vertente fundamental para assegurar os níveis de desempenho necessários para garantir a qualidade dos serviços que fornecemos aos clientes. No entanto, os fatores na origem da insatisfação não foram resolvidos em 2016 existindo ainda ajustes a efetivar em 2017 pelo que teremos provavelmente mais um ano de baixa satisfação.

A análise realizada em 2016 por serviço (ver gráfico) permite especificar mais a avaliação da satisfação possibilitando encontrar mais objetivamente os motivos e as circunstâncias geradoras da insatisfação, nomeadamente verificamos que a menor satisfação está diretamente relacionada com os serviços onde foi necessário reduzir o número de colaboradores - CFP (53%), DAF (56%) e CAO (62%).



Plano de Formação

Ao nível do Plano de formação foram frequentadas 55 ações de formação que permitiram que em média os colaboradores frequentassem 22 horas durante 2016. Ao analisarmos mais especificamente esta temática verificamos que os colaboradores frequentaram 5 ações internas e 50 ações externas. Somente 7 colaboradores não frequentaram nenhuma formação. Desta forma, 92% dos colaboradores realizaram formação, distribuída por um valor médio de 5 h de formação interna realizada por 79 pessoas e 17h, em média, de formação externa frequentada, por 44 pessoas. As ações internas foram sobre o conceito de empowerment e relativas ao SGQ, nomeadamente a disseminação do relatório de atividades, do Manual de Qualidade, do Manual de Processos, do Manual de Gestão dos Recursos Humanos e do Código de Ética. Acrescem, as ações de reflexão e desenvolvimento da comunicação e relacionamento interpessoal e estratégias de intervenção nos diferentes serviços. Ao nível externo verificamos que existe maior diversidade de áreas, dado que a formação externa é mais facilmente ajustável à diversidade de habilitações superiores dos nossos técnicos bem como de contextos de intervenção de todos os colaboradores - deficiência, idosos, excluídos, área administrativa, etc...nomeadamente área administrativa e fiscal, sobre a deficiência, relativa ao CRI, 1 relativa à IP, relativas à terapia ocupacional, respeitantes à fisioterapia e à Terapia de fala. Acrescem as ações sobre a temática de exclusão social e sobre a área de geriatria

Avaliação de desempenho

Ao nível da avaliação de desempenho foram avaliados todos os colaboradores ao serviço durante 2015 e que trabalharam mais de 6 meses. Neste último serviço, a avaliação incluiu o responsável da ELI Feira/Arouca, Dr. António Leitão, que reúne semanalmente ou quinzenalmente com as técnicas e tem a função de coordenador da ELI. Os técnicos da IP e do CRI foram avaliados pela Diretora geral, responsável pela supervisão destes serviços que não possuem coordenador específico e que inclui os colaboradores do DAF. Os restantes colaboradores foram avaliados pelos coordenadores de cada serviço, sendo os coordenadores avaliados pela Diretora geral e esta, por sua vez avaliada pelos coordenadores.

A avaliação de desempenho denota uma melhoria na média final que é de 3.73 superior aos 3.64 em 2015 e que resulta duplamente da formação e do acompanhamento realizado ao longo do ano. A avaliação de desempenho aferiu o desempenho de 78 colaboradores, em 2016, ao nível de 3 componentes: objetivos, competências comportamentais e atitudes, tendo sido eliminada uma das

atitudes - voluntariado - uma vez que avaliava a participação dos colaboradores em iniciativas da organização maioritariamente fora do horário.

- Recursos Físicos

Ao nível dos recursos físicos, foram implementadas 40 ações quer no âmbito do Plano de Higiene e segurança no trabalho quer ao nível da manutenção. Ao nível da manutenção as intervenções realizadas contaram com o contributo de alguns funcionários mas também de pessoas a realizarem trabalho comunitário na organização. A restante manutenção é realizada por empresas externas especializadas, revelando um esforço significativo de investimento para que as condições das instalações e equipamentos sejam as mais adequadas possíveis às necessidades dos clientes e ao cumprimento da legislação em vigor. A este nível salientamos que a organização possui e utiliza um número elevada de instalações sendo cada vez mais significativo os custos de manutenção destes espaços, seja por causa de serem antigos e precisarem de muitas reparações seja porque são recentes e obrigam a manutenção muito especializada e com custos elevados. Acresce a implementação do Plano SCIE - sistemas de combate a incêndio em edifícios sendo que continuamos a aguardar a aprovação das MAP - medidas de autoproteção do CFP, pela ANPC.

Os quadros que se seguem identificam e caracterizam os polos da organização bem como os serviços que funcionam em cada espaço.

POLOS		DEPARTAMENTOS / SERVIÇOS	CARACTERIZAÇÃO ESPAÇOS	MORADA
Anta Instalações cedidas pela Câmara Municipal de Espinho		<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de Educação • Centro de atividades ocupacionais I • Serviço de Apoio Domiciliário • Banco de ajudas técnicas • Banco Alimentar • Ações de sensibilização • Dep.Administrativo/financeiro 	11 Salas de atividades; 1 Ginásio; 8 Gabinetes 10 WC; 5 Espaços de armazenamento Espaço de convívio e lúdico interno e externo 1 Refeitório 1 Lavandaria	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Complexo Idanha Propriedade da Cerci	Centro de Formação e Reabilitação	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Formação Profissional • Serviços de Produção e Formação • Oficinas de Produção 	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaços de armazém Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
	Centro Residencial Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento Residencial • Serviço de Apoio Domiciliário • Centro de Atividades Ocupacionais II 	18 Quartos; 4 Gabinetes; 6 Salas de Ativ;1 Ginásio; 17 WC; 3 Cozinhas; 1 Refeitório;2 Salas de estar; 1 Sala de jantar	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Bairro da Ponte de Anta - Instalações alugadas/cedidas; TO propriedade		<ul style="list-style-type: none"> • Centro Comunitário • Projeto Multivivências 	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 1 Ginásio 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	Bairro da Ponte de Anta
Casas de Ermesinde		Habitação; propriedade partilhada com Stª Casa, Bombeiros e Igreja vendida em Dezembro de 2016		

Ao nível dos equipamentos salientamos os custos decorrentes da manutenção das viaturas, dos equipamentos do Centro Residencial e Ocupacional (aquecimento central, máquinas de lavanderia, elevadores) e da formação profissional. Acresce, ainda, a manutenção do sistema de alarmes, dos extintores bem como das viaturas aos sistemas de gás, aspetos que são comuns a quase todos os departamentos. Por fim, temos mais 2 viaturas, uma carrinha de 9 lugares, adaptada com rampa elétrica, a ser utilizada pelo Lar e CAO e uma carrinha de 5 lugares, principalmente para a IP.

Equipamentos e materiais -Equipamento informático - 3 salas TIC (Centro de atividades Ocupacionais, Departamento de Formação Profissional e Centro comunitário) 13 gabinetes; equipamentos escolares e administrativos nas salas e gabinetes; Equipamentos para a prática simulada: cozinha, pastelaria, carpintaria, serralharia, tapeçaria, lavanderia, costura, jardinagem; Materiais pedagógicos e lúdicos; equipamentos áudio visuais; Armazém de banco alimentar; armazém de banco de ajudas técnicas; armazém de materiais formativos e administrativos; armazém de materiais e produtos para oferta e venda; sala de arquivo morto e de centro tecnológico.

Viaturas - 1 autocarro de 36 lugares; 5 viaturas de 9 lugares; 1 viatura de 7 lugares e de transporte de materiais; 2 viaturas de 2 lugares e transporte de materiais; 1 viatura de 5 lugares

P'O Conselho de Administração



3. RELATÓRIO DE CONTAS 2016

ÍNDICE

- I. Balanço**
- II. Demonstração de Resultados por Naturezas**
- III. Demonstração de Fluxos de Caixa**
- IV. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais**
- V. Demonstração de Resultados por Serviço e desempenho global de gastos e rendimentos**
- VI. Anexo às Demonstrações Financeiras**
- VII. Proposta de aplicação do Resultado do Período**



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

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

BALANÇO EM : 31 de dezembro de 2016

NIF 500638870
Moeda Euro (€)

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2016	31-12-2015
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	4	2.002.454,38	2.074.072,30
Ativos intangíveis	5	674,98	1.349,78
Investimentos financeiros	11	2.966,45	2.039,94
Fundadores/benem./ patrocín./doadores/assoc./membros		0,00	337,00
Outros créditos e ativos não correntes	4	6.823,80	7.771,13
		2.012.919,61	2.085.570,15
Ativo Corrente			
Inventários	7	8.451,42	11.389,06
Créditos a receber	11	8.136,50	8.469,97
Estado e outros entes públicos	15	952,22	1.140,09
Fundadores/benem./ patrocín./doadores/assoc./membros	11	124,00	660,00
Diferimentos		0,00	465,02
Outros ativos correntes	11	104.115,74	201.808,50
Caixa e depósitos bancários	14	337.871,21	149.555,22
		459.651,09	373.487,86
TOTAL DO ATIVO		2.472.570,70	2.459.058,01
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais			
Fundos		10.615,00	10.615,00
Reservas		1.038.482,98	1.033.820,47
Resultados transitados		104.426,86	95.744,05
Ajustamentos / outras variações nos fundos patrimoniais		678.581,10	729.561,08
Resultado líquido do período		-48.986,31	4.662,51
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS		1.783.119,63	1.874.403,11
Passivo			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos	6	412.068,18	310.915,02
		412.068,18	310.915,02
Passivo corrente			
Fornecedores		5.170,80	18.912,09
Estado e outros entes públicos	15	36.151,82	35.537,58
Outros passivos correntes	11	236.060,27	219.290,21
		277.382,89	273.739,88
TOTAL DO PASSIVO		689.451,07	584.654,90
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E DO PASSIVO		2.472.570,70	2.459.058,01


O Contabilista Certificado
O Conselho de Administração

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

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

NIF

500638870

PERÍODO FINDO EM : 31 de dezembro de 2016

Moeda

Euro (€)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2016	31-12-2015
Vendas e serviços prestados	8	158.932,22	162.106,27
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1.601.434,65	1.657.344,70
Variações nos inventários da produção		22,50	237,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	7	-28.367,91	-34.975,88
Fornecimentos e serviços externos	8	-409.812,15	-408.194,25
Gastos com o pessoal	12	-1.322.882,62	-1.301.350,56
Aumentos/reduções de justo valor		1,37	0,00
Outros rendimentos	15	141.462,33	122.210,72
Outros gastos	15	-73.953,15	-78.718,16
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		66.837,24	118.659,84
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4	-107.105,46	-107.770,64
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-40.268,22	10.889,20
Juros e rendimentos similares obtidos		26,04	304,88
Juros e gastos similares suportados	6	-8.744,13	-6.531,57
Resultado antes de impostos		-48.986,31	4.662,51
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		-48.986,31	4.662,51

[Assinatura]

O Contabilista Certificado

[Assinatura]
p^o O Conselho de Administração



III. 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 2016

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2016	31-12-2015
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes e utentes		156.512,94	155.662,97
Pagamentos de bolsas		-50.603,44	-54.162,38
Pagamentos a fornecedores		-297.945,81	-313.103,00
Pagamentos ao pessoal		-872.516,57	-849.921,96
Caixa gerada pelas operações		-1.064.552,88	-1.061.524,37
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.173.660,03	1.032.589,02
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		109.107,15	-28.935,35
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis	4	-31.574,25	-29.675,92
Ativos intangíveis	5	-2.024,58	0,00
Investimentos financeiros	11	-1.472,63	-1.937,00
Outros ativos	4	-7.527,60	0,00
Recebimentos provenientes de:			
Investimentos financeiros	11	562,44	198,39
Outros ativos	4, 15	28.809,02	0,00
Subsídios ao investimento			44.024,00
Juros e rendimentos similares		27,41	304,88
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		-13.200,19	12.914,35
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos	6	400.000,00	0,00
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos	6	-298.846,84	-29.118,94
Juros e gastos similares	6	-8.744,13	-6.531,57
Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)		92.409,03	-35.650,51
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	14	188.315,99	-51.671,51
Efeito das diferenças de câmbio		0,00	0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período	14	149.555,22	201.226,73
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14	337.871,21	149.555,22

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

IV. DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO: 2015

Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE										Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais	
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de reavaliação	Ajustamentos nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total					
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N-1	1	10.465,00	0,00	1.005.016,63	1.744,05	0,00	818.751,86	28.803,84	1.864.781,38					1.864.781,38
ALTERAÇÕES NO PERÍODO														
Primeira adoção de novo referencial contábilístico									0,00				0,00	0,00
Alterações de políticas contábilísticas									0,00				0,00	0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras									0,00				0,00	0,00
Realização de excedentes de reavaliação									0,00				0,00	0,00
Excedentes de reavaliação									0,00				0,00	0,00
Ajustamentos por impostos diferidos									0,00				0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.	2	0,00	0,00	28.803,84	94.000,00	0,00	-89.190,78	-28.803,84	4.809,22				4.809,22	4.809,22
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3								4.662,51				4.662,51	4.662,51
RESULTADO INTEGRAL	4 = 2+3												-24.141,33	9.471,73
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO														
Fundos		150,00											150,00	150,00
Subsídios, doações e legados													0,00	0,00
Distribuições													0,00	0,00
Outras operações	5	150,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	150,00	150,00
POSICÃO NO FIM DO PERÍODO N-1	6 = 1+2+3+5	10.615,00	0,00	1.033.820,47	95.744,05	0,00	729.561,08	4.662,51	1.874.403,11				1.874.403,11	1.874.403,11



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO: 2016

Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE										Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses que não controlam		
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N 6		10.615,00	0,00	1.033.820,47	95.744,05	0,00	729.561,08	4.662,51	1.874.403,11	0,00	1.874.403,11	
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adoção de novo referencial contabilístico									0,00		0,00	0,00
Alterações de políticas contabilísticas									0,00		0,00	0,00
Diferenças de conversão de demost. financeiras									0,00		0,00	0,00
Realização de excedentes de revalorização									0,00		0,00	0,00
Excedentes de revalorização									0,00		0,00	0,00
Ajustamentos por impostos diferidos									0,00		0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.				4.662,51	8.682,81		-50.979,98	-4.662,51	-42.297,17		-42.297,17	-42.297,17
7		0,00	0,00	4.662,51	8.682,81	0,00	-50.979,98	-4.662,51	-42.297,17	0,00	-42.297,17	-42.297,17
8									-48.986,31		-48.986,31	
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO									-53.648,82		-91.283,48	-91.283,48
9 = 7+8												
RESULTADO INTEGRAL												
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos									0,00		0,00	0,00
Subsídios, doações e legados									0,00		0,00	0,00
Distribuições									0,00		0,00	0,00
Outras operações									0,00		0,00	0,00
10		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6+7+8+10		10.615,00	0,00	1.038.482,98	104.426,86	0,00	678.581,10	-48.986,31	1.783.119,63	0,00	1.783.119,63	

O Contabilista Certificado

Pr O Conselho de Administração

V. Demonstração de Resultados por serviço e desempenho global de rendimentos e gastos

O orçamento para 2016, aprovado em assembleia geral em novembro de 2015, contemplava um total de rendimentos de 1.988.286,82 euros e um total de gastos de 1.984.133,08 euros, prevendo assim um resultado líquido positivo de 4.153,74 euros. Em 2016 a execução de gastos totalizou 1.950.865,42, os rendimentos totalizaram 1.901.879,11, que per fez um resultado líquido negativo de 48.986,31.

Os quadros seguintes demonstram a variabilidade entre os rendimentos e gastos incorridos em 2016, com o orçamento de cada serviço aprovado em assembleia geral ou o orçamento aprovado posteriormente pelo órgão financiador e que a partir do qual decorreu a execução do serviço, que é o caso da Formação Profissional, do Centro de Recursos, CLDS e do Centro de Recursos para a Inclusão:

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais I

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €499,03/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	223.032,84	225.025,60	1.992,76
EXECUÇÃO	220.778,91	227.417,35	6.638,44
% EXECUÇÃO	99,0%	101,1%	

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais II

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €499,03/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	194.175,87	194.379,08	203,21
EXECUÇÃO	199.350,57	192.098,30	-7.252,27
% EXECUÇÃO	102,7%	98,8%	

Serviço: Apoio Domiciliário

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €374,49/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	179.337,55	180.490,64	1.153,09
EXECUÇÃO	191.249,02	189.641,40	-1.607,62
% EXECUÇÃO	106,6%	105,1%	



Serviço: Lar Residencial

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €984,25/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	342.635,91	348.168,28	5.532,37
EXECUÇÃO	369.157,61	349.519,43	-19.638,18
% EXECUÇÃO	107,7%	100,4%	

Serviço: Residência Autônoma

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €1,115,72/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	83.958,20	73.582,68	-10.375,52
EXECUÇÃO	76.140,79	72.196,04	-3.944,75
% EXECUÇÃO	90,7%	98,1%	

Serviço: Centro Comunitário

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €8.844,84/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	139.125,13	105.790,97	-33.334,16
EXECUÇÃO	136.397,67	106.138,08	-30.259,59
% EXECUÇÃO	98,0%	100,3%	

Serviço: Intervenção Precoce

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €8.511,23/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	101.111,05	101.127,18	16,13
EXECUÇÃO	101.786,42	102.134,76	348,34
% EXECUÇÃO	100,7%	101,0%	

Serviço: Formação Profissional

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €403.741,42

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	482.108,58	482.108,58	0,00
EXECUÇÃO	401.873,71	404.320,72	2.447,01
% EXECUÇÃO	83,4%	83,9%	

Serviço: Centro de Recursos

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €9.736,85

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	35.081,70	35.081,70	0,00
EXECUÇÃO	9.736,85	9.736,85	0,00
% EXECUÇÃO	27,8%	27,8%	

Serviço: CLDS

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €41.294,21

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	44.437,20	44.437,20	0,00
EXECUÇÃO	41.294,21	41.294,21	0,00
% EXECUÇÃO	92,9%	92,9%	

Serviço: Centro de Recursos para a Inclusão

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €35.922,28

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	37.451,96	37.451,96	0,00
EXECUÇÃO	36.547,91	35.922,28	-625,63
% EXECUÇÃO	97,6%	95,9%	



Serviço: Atividades Complementares

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €0,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	11.340,00	40.120,00	28.780,00
EXECUÇÃO	19.394,64	38.436,23	19.041,59
% EXECUÇÃO	171,0%	95,8%	

Serviço: Outros gastos e rendimentos

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €27.758,79

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	108.377,14	126.364,78	17.987,64
EXECUÇÃO	139.251,30	132.997,42	-6.253,88
% EXECUÇÃO	128,5%	105,2%	

Serviço: Resultados Financeiros

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €0,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	7.920,00	300,00	-7.620,00
EXECUÇÃO	7.905,81	26,04	-7.879,77
% EXECUÇÃO	99,8%	8,7%	

RESULTADO LÍQUIDO

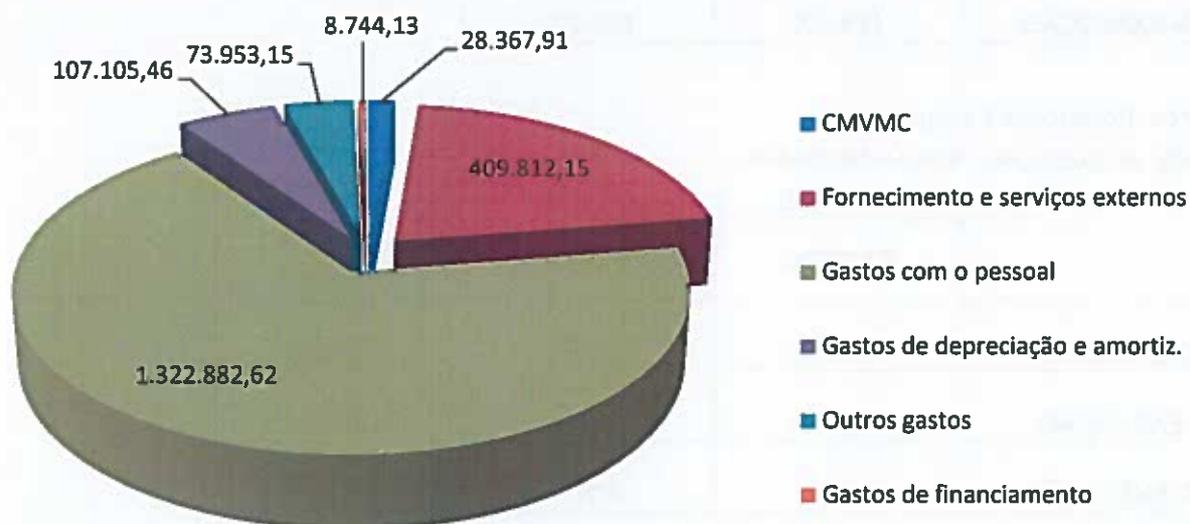
	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	1.990.093,13	1.994.428,65	4.335,52
EXECUÇÃO	1.950.865,42	1.901.879,11	-48.986,31
% EXECUÇÃO	98,0%	95,4%	

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

Varição percentual de gastos 2015/2016



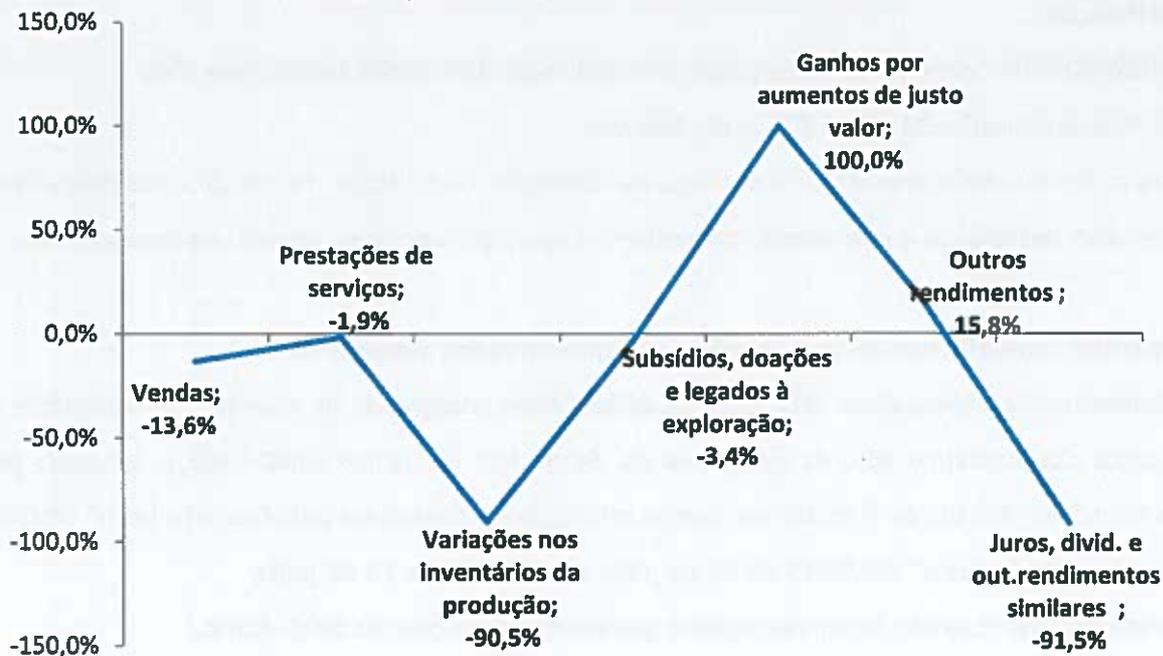
Total de gastos 2016= 1.950.865,42



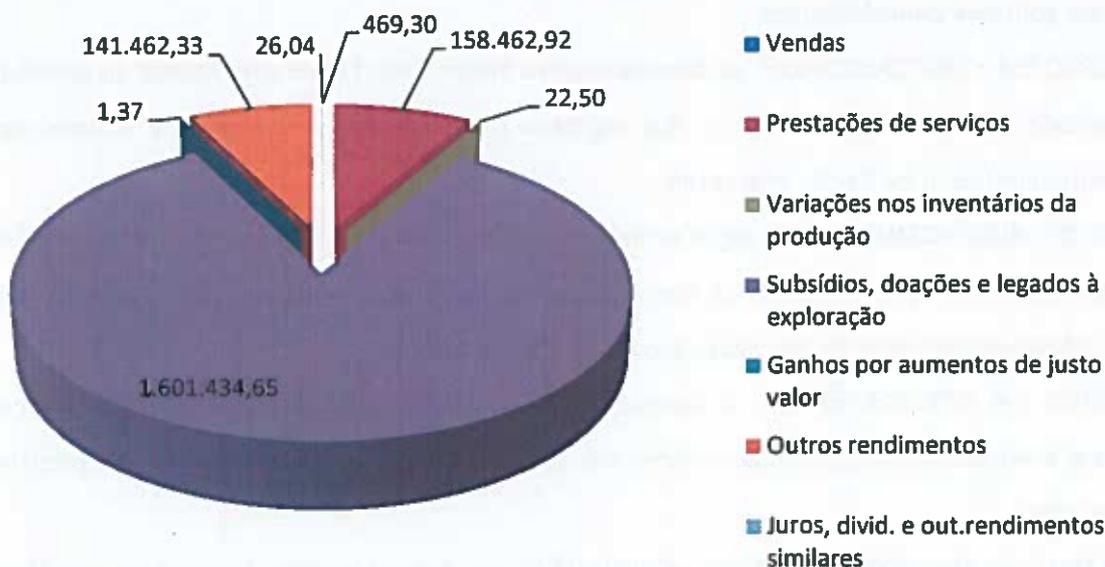
Em termos globais os gastos aumentaram 13.300 euros. A maior variabilidade nos gastos incidiu em "Gastos de financiamento" com mais 2.200 euros, e o "Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas" com menos 6.600 euros de despesa.

Em matéria de Gastos continua a prevalecer como o maior foco de despesa a rubrica "Gastos com Pessoal", com uma percentagem de 67,8% do total dos Gastos.

Variação percentual de rendimentos 2015/2016



Total de rendimentos 2016= 1.901.879,11



A maior fonte de Rendimentos continua a ser "Subsídios, doações e legados à exploração", que são o principal recurso financeiro da organização, correspondendo a 84% do total dos Rendimentos. Em termos comparativos globais obtivemos menos 40 mil euros de rendimentos relativamente a 2015. Esta variação pode ocorrer com alguma frequência desde que o número de serviços ou projetos desenvolvidos altere. No caso de 2016 não houve continuidade do projeto do Programa Escolhas pelo facto da candidatura não ter sido aprovada.

VI. Anexo às Demonstrações Financeiras do período findo em 31.12.2016

1. Identificação:

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

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

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

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras referentes a 2016 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.

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 relativo a valores a receber ou a pagar a programas financiadores e que corresponderão ao acerto, na apresentação de saldo, das verbas gastas com a execução dos projetos e as verbas recebidas do organismo financiador desses mesmos projetos 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, pelo motivo do atraso muito substancial na análise de reembolsos e respectivos saldos, que não o permite antever.

4. Ativos Fixos Tangíveis

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

Deve realçar-se o investimento já iniciado em 2016 que se prende com a intenção de construção do Lar Residencial II na Idanha, complementando assim o restante do Centro Residencial e Ocupacional que ainda ficou por concluir. Este investimento tem a ver com o pagamento do projeto de arquitetura, que foi submetido na Câmara para aprovação.

Investimentos em Curso

	Valor inicial a 1.1.16	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.16
--	---------------------------	------------------------	--	---------------------------

Edifício Lar Residencial II
(projeto)

0,00

6.823,80

0,00

6.823,80

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

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

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

Terrenos/Edifícios/Equip. Básico/Equip. Transporte/Equip. Admin./Outros AFT				
	Valor inicial a 1.1.16	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.16
Ativo Bruto (1)	3.640.371,11	34.812,74	0,00	3.675.183,85
Depreciações (2)	1.566.298,81	106.430,66	0,00	1.672.729,47
Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis (1-2)	2.074.072,30	-71.617,92	0,00	2.002.454,38

As fontes de financiamento para aquisição destes ativos foram as seguintes:

Fontes de Financiamento do Ativo Fixo Tangível	Valor
Programa Preço Certo	4.386,55
Fenacerci	498,00
Cerciespinho	6.417,84
BPI Capacitar	23.510,35
Total	34.812,74

Existe restrição na titularidade de bens relativamente ao edifício Centro Residencial e Ocupacional, desde 2010. Em janeiro de 2016 transferiu-se o contrato de empréstimo mútuo do BBVA para o Banco Popular, no valor de 400 mil euros, tendo desta forma a respetiva hipoteca do edifício sido transmitida para este banco.

Propriedades de Investimento

As propriedades de investimento correspondem aos prédios de Ermesinde, doados à organização em 2/9/1993, em copropriedade com a Santa Casa da Misericórdia de Espinho, a Igreja Paroquial de Espinho e os Bombeiros Voluntários Espinhenses.

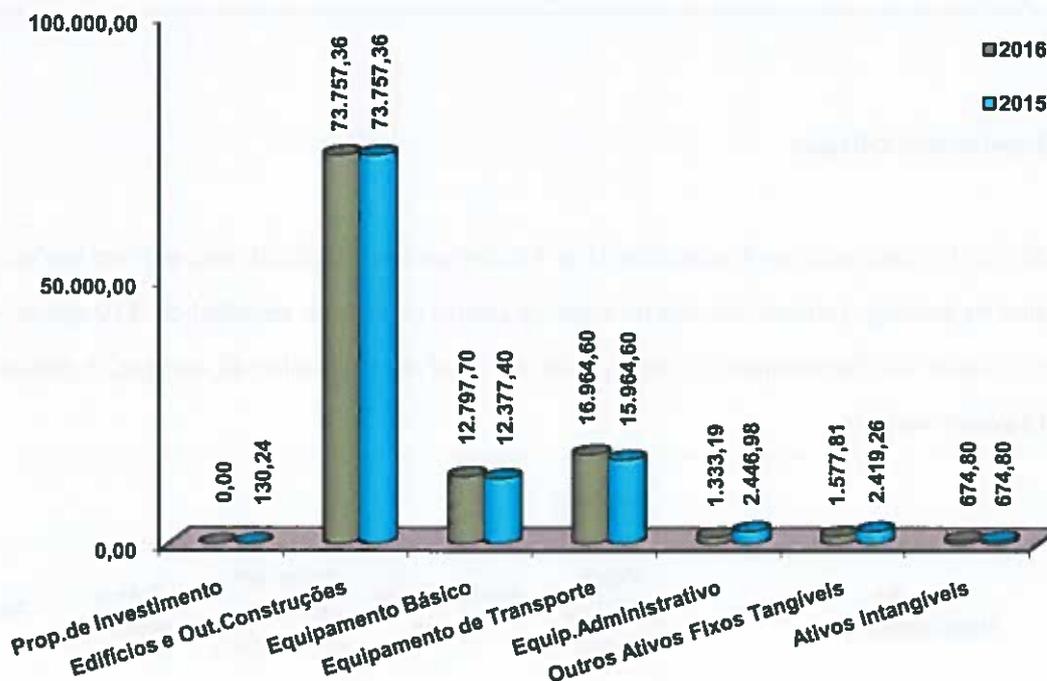
Em dezembro fez-se a escritura da venda da propriedade, cujo valor total foi de 115.236,09, cabendo-nos a quota-parte, correspondente a $\frac{1}{4}$, no valor de 28.809,02.

Propriedades de Investimento

	Valor inicial a 1.1.16	Aumentos no período	Transferência s Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.16
Ativo Bruto (1)	8.682,81	0,00	-8.682,81	0,00
Depreciações (2)	911,68	0,00	-911,68	0,00
Valor Líquido das Propriedades de Investimento (1-2)	7.771,13	0,00	-7.771,13	0,00

O detalhe de Gastos de Depreciação e Amortização é apresentado no gráfico:

Gastos de Depreciação e Amortização (conta 64)



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:

ATIVOS INTANGÍVEIS	Vida útil estimada
Programas de computador	3 anos

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

Programas de computador				
	Valor inicial a 1.1.16	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.16
Ativo Bruto (1)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Amortizações (2)	2.824,04	674,80	0,00	3.498,84
Valor Líquido dos Ativos Intangíveis (1-2)	1.349,78	-674,80	0,00	674,98

6. Custos de Empréstimos Obtidos

Locações

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

Leasing							
	Ano do financiamento	Prazo	Valor inicial da dívida	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2016	Juros suportados	Taxa
Viatura Ford Courier 5 lugares	2015	48 meses	16.000,00	3.636,60	10.882,76	838,32	TAE = 8,6%

Os juros bancários suportados são contabilizados como gastos de financiamento do período.

Em 2015 contratualizou-se um crédito com a Mercedes-Benz Financial Services para aquisição da viatura Mercedes de 9 lugares. O valor da viatura foi de 47.858,38, tendo sido dada uma entrada de 15.000 euros e 32.858,38 euros ficaram para crédito. A prestação mensal é cerca de 780 euros.



Em janeiro fez-se a transferência do empréstimo de mútuo do BBVA para o Banco Popular. A proposta apresentada foi de um spread de 1.75%, inferior ao BBVA (2%) para o valor total dos 400 mil euros. A verba remanescente ficaria destinada a futuros investimentos. No entanto, parte dela já teve que ser utilizada, motivado pelo atraso muito substancial nos reembolsos de projetos.

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

O detalhe do financiamento obtido é o seguinte:

O detalhe de Gastos de Financiamento é apresentado no gráfico:

Financiamento a longo prazo							
	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 1.1.2016	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2016	Juros suportados	Taxa
Crédito veículo Mercedes-Benz	2015 48 meses	32.858,38	30.456,85	7.568,68	22.888,17	1.837,91	TAEG= 7,7371%
Empréstimo de mútuo B.Popular	2016 15 anos	400.000,00	0,00	21.702,75	378.297,25	5.920,82	TAEG= 1,588%
Empréstimo de mútuo BBVA	2010 15 anos	400.000,00	265.938,81	265.938,81	0,00	147,08	indexada Euribor+spread 2%

Gastos de Financiamento (conta 69)



7. Inventários

Os inventários de matérias-primas correspondem ao armazenamento de bens destinados ao desenvolvimento da atividade das oficinas de formação profissional que incide nas áreas de carpintaria,

serralharia, jardinagem, tapeçaria e gestão de serviços domésticos. Os inventários de produtos acabados correspondem ao armazenamento dos bens produzidos nas oficinas.

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.

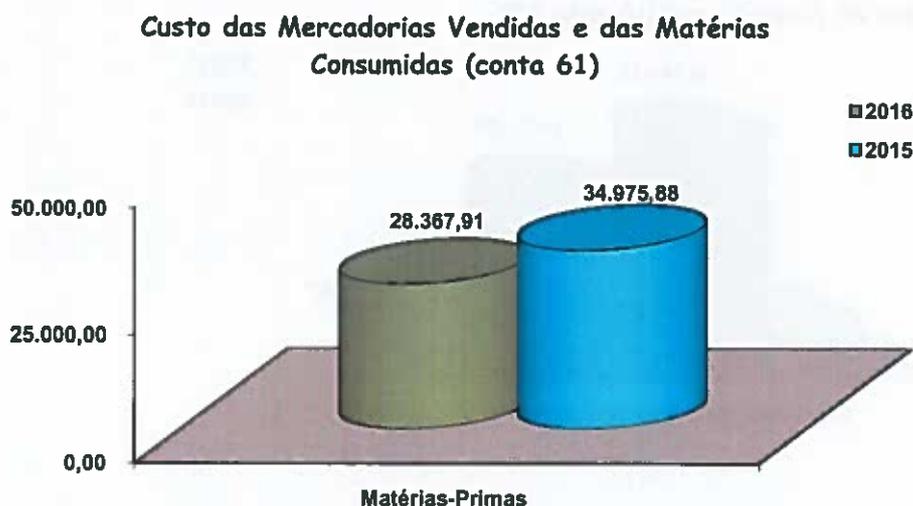
Os inventários de matérias-primas são mensurados, à data de 31 de dezembro, pelo seu custo de aquisição, enquanto o de produtos acabados é mensurado pelo seu valor realizável.

O detalhe dos inventários é o seguinte:

Inventários			
	Valor inicial a 1.1.16	Valor final a 31.12.16	Variação no inventário
Matérias primas	10.341,06	7.380,92	-2.960,14
Produtos Acabados	1.048,00	1.070,50	22,50
Total	11.389,06	8.451,42	-2.937,64

O Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas (CMVMC) engloba, além do inventário de matérias-primas atrás descrito, o custo com compra de géneros alimentares para serviços como o departamento residencial, centro de atividades ocupacionais, centro comunitário ou o apoio domiciliário.

O detalhe do CMVMC é apresentado no seguinte gráfico:



O decréscimo da despesa prende-se com uma diminuição do valor de compras de matérias primas para a formação profissional, assim como dos géneros alimentares gastos por diversos serviços, bem como do stock final das matérias primas em armazém, relacionada com a redução de atividade no CFP.

8. Rendimentos e gastos

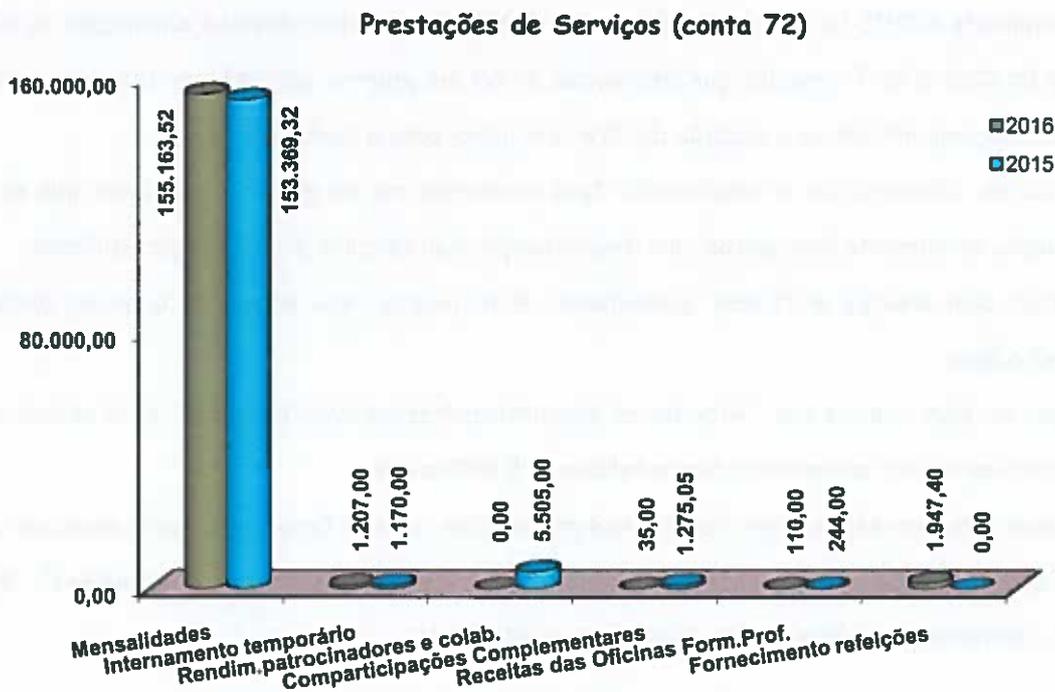
O rédito é entendido como o rendimento proveniente das atividades ordinárias de uma entidade. No decorrer da atividade dos vários serviços são reconhecidos rendimentos que são contabilizados no período e que decorrem de:

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

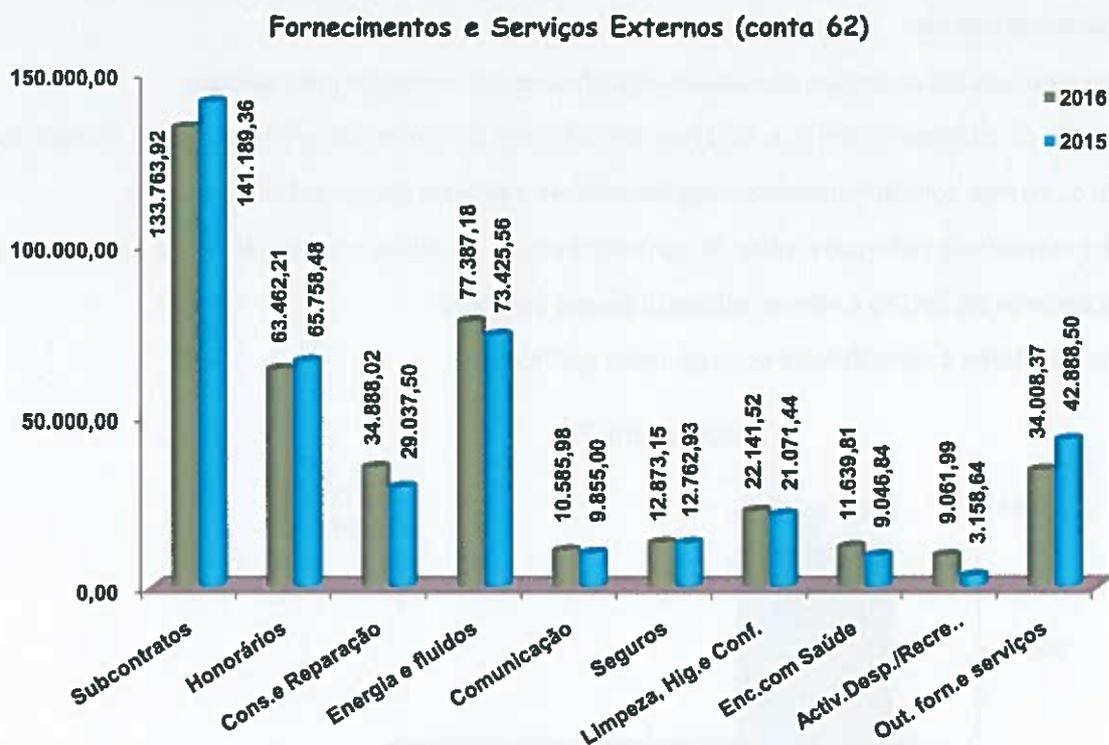
»» prestação de serviços relativa a receitas das oficinas de formação profissional, as mensalidades dos clientes, ou outras participações complementares exigíveis decorrentes do serviço.

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

O detalhe do rédito é apresentado nos seguintes gráficos:



Relativamente a gastos, os "Fornecimentos e serviços externos"(FSE) mostram o custo decorrente do funcionamento da organização. Em termos gerais o ano 2015 e 2016 totalizaram valores muito idênticos, com mais 1600 euros gastos em 2016. Segue o gráfico:



A rubrica "Subcontratos" diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes de CAO, Formação Profissional, SAD e serviço residencial. É o gasto anual mais significativo dos FSE. Comparativamente a 2015 houve um decréscimo de 7.400 euros que se deveu à diminuição do número de formandos do Centro de Formação, que decresceu de 64 em janeiro, para 46 em dezembro. Além disso também teve alguma influência a descida do IVA, em julho, para a taxa de 13%.

A rubrica de "Conservação e manutenção" teve um acréscimo de quase 6 mil euros, que se refletiu essencialmente no aumento dos gastos com a manutenção dos veículos e também de edifícios.

Os gastos com energia e fluidos aumentaram 4 mil euros, que se deveu a maior despesa com combustível e água.

O acréscimo significativo nas "Atividades desportivas/recreativas/culturais" está relacionado com as comemorações do 40º aniversário que totalizaram 5.200 euros.

De assinalar um decréscimo significativo nos gastos com "outros fornecimentos e serviços" de cerca de 8.800 euros, devido basicamente à menor despesa com "ferramentas e utensílios", "rendas e alugueres", "material pedagógico" e "trabalhos especializados".



9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

Em julho de 2016 recebemos a sentença do processo interposto pela ACT em 2011. Uma vez que a sentença nos foi desfavorável, após acordo com os 4 trabalhadores em questão, iniciou-se o pagamento do valor em dívida em prestações mensais pelo período de 1 ano (sendo que um deles só aceitou o pagamento em 3 meses). O valor da dívida é de 9.525,78 ao qual acrescem os encargos sociais obrigatórios, à taxa de 22% em 2016 e, a partir de janeiro deste ano, a 22,3%.

10. Subsídios e outros apoios das entidades públicas

Os subsídios recebidos correspondem a subsídios à exploração ou para investimento, conforme a sua natureza. 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		2016	2015
BPI Capacitar	Máquinas de serralharia e Estufa	0,00	34.424,00
Fundação Montepio	Equipamento Snoezelen	0,00	9.600,00
Total		0,00	44.024,00

Em 2016 não houve subsídios ao investimento. Iniciou-se a implementação do projeto aprovado pelo BPI (em 2015) com a aquisição das máquinas de serralharia no valor de 23.510,35 euros, sendo que a aquisição da estufa só se efetivou este ano e teve um custo de 10.066,32 euros.

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

O valor mensal da comparticipação da Segurança Social para os vários acordos- CAO, SAD, Intervenção Precoce, Centro Comunitário, Lar e Residência Autónoma- teve um aumento de 1,3% em relação ao ano anterior.

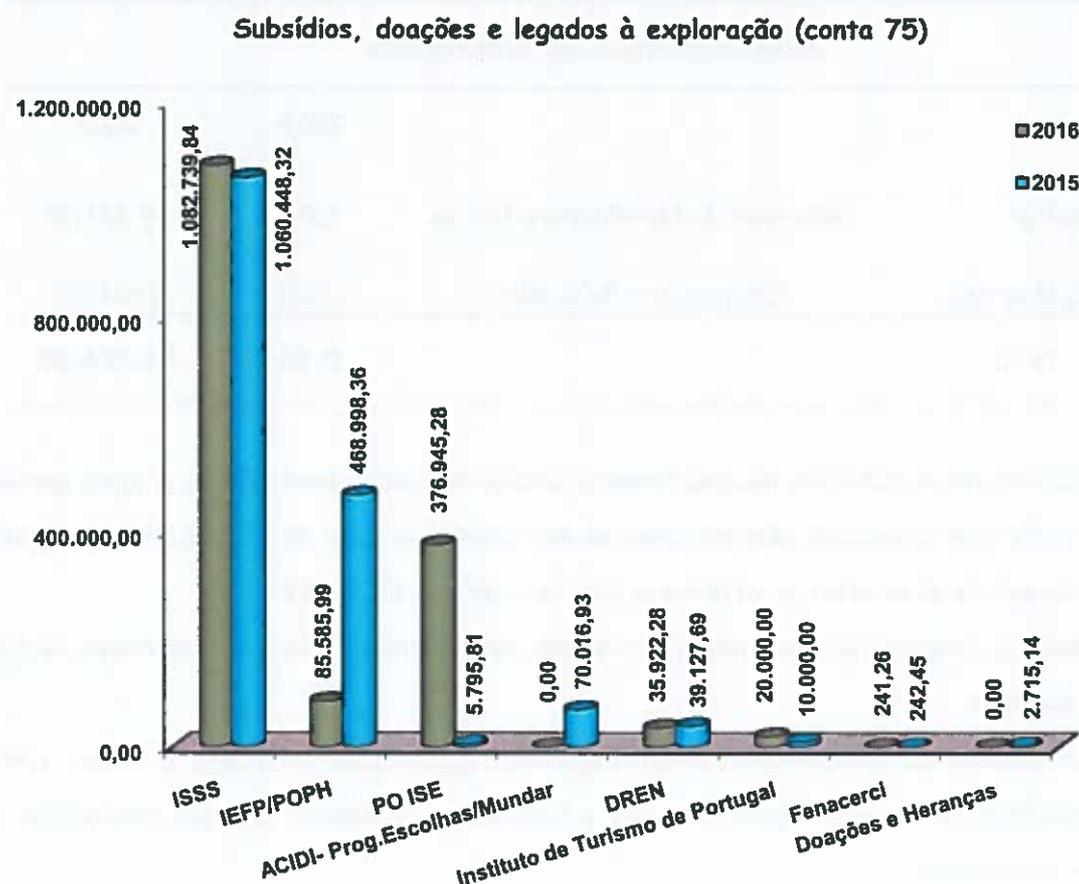
Os subsídios recebidos do IEFP vão tendo flutuações de ano para ano, uma vez que dependem das candidaturas aprovadas que venhamos a ter. Em 2016 o financiamento da Formação profissional (que no ano anterior foi assegurado pelo POPH) foi repartido pelo IEFP através de uma Resolução do Conselho de Ministros para o 1º trimestre do ano e que abarcou 4 ações de formação e o POISE, cuja candidatura (para 3 anos) foi feita somente em março de 2016 e que financiou 2 ações a partir de janeiro, e as restantes a partir de abril.

No entanto, o financiamento aprovado para o ano foi insuficiente para as necessidades do serviço, resultante da não elegibilidade de uma ação de "Empregado de Andares" que iniciaria em julho e que trouxe desde logo como consequência grave a falta de financiamento de uma monitora e a impossibilidade de fornecer o serviço a um grupo de 10 formandos que iria frequentar a ação. Em relação a 2015, o financiamento da Formação Profissional diminuiu cerca de 30 mil euros.

Quanto ao projeto do Programa Escolhas, em funcionamento desde 2007, foi apresentada candidatura para o período de 2016 a 2018, mas não foi aprovada o que resultou também no término das ações que há anos eram desenvolvidas para a comunidade cigana, bem como na cessação de 4 contratos de trabalho deste serviço.

De realçar o valor recebido do Turismo de Portugal respeitante às verbas do jogo, cujo valor ascendeu a 20 mil euros, o dobro do ano anterior.

O detalhe segue abaixo no gráfico:



11. Instrumentos financeiros

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

O detalhe dos ativos financeiros é apresentado no quadro seguinte:



Ativos Financeiros

Ativo não corrente	2016	2015
Investimentos Financeiros	2.966,45	2.039,94
Ativo corrente		
Clientes	8.136,50	8.469,97
Associados	124,00	997,00
Caixa e depósitos à ordem	337.871,21	149.555,22
Outras contas a receber	104.115,74	201.808,50
• Financiadores	104.073,74	
• Outros devedores	42,00	
Total	453.213,90	362.870,63

A rubrica de Investimentos Financeiros diz respeito ao pagamento à segurança social de 0,1% sobre o valor das participações para o Fundo de Reestruturação do Setor Solidário e que foi efetuado até 2015. Em 2016 a segurança social deixou de fazer esta retenção. Abarca também o pagamento para o Fundo de compensação do trabalho, calculado em 0,925% sobre a retribuição base e diuturnidades. Durante o ano foram pedidos 8 reembolsos ao fundo, num total de 562,44 euros, decorrentes de rescisões de contrato. As contas a receber de clientes referem-se à faturação de mensalidades dos serviços de CAO, SAD e Residencial.

Relativamente à rubrica de Outras contas a receber, destaca-se os Financiadores dos quais a Segurança Social (2.831,33 euros), em dívida com subsídios eventuais cujo valor foi adiantado pela organização aos clientes e o POISE (101.242,41 euros) com os reembolsos dos projetos.

Passivos Financeiros

Passivo não corrente	2016	2015
Financiamentos obtidos	412.068,18	310.915,02
Passivo corrente		
Fornecedores	5.170,80	18.912,09
Outras contas a pagar	236.060,27	219.290,21
• Financiadores	53.583,97	
• Credores por acréscimo de gastos	178.340,01	
• Pessoal	3.982,29	
• Clientes	154,00	
Total	653.299,25	549.117,32

Relativamente à rubrica de Outras contas a pagar, destaca-se a dívida a Pessoal respeitante ao processo da ACT e que está a ser paga em prestações mensais. Este saldo (3.982,29) é o valor que falta liquidar até agosto deste ano.

Os credores por acréscimos de gastos respeitam ao cálculo de férias+ subsídio de férias+ mais encargos (169.267,80), gasto de 2016 mas a ser pago só em 2017. O restante do saldo (9.072,21) são gastos diversos de 2016 que só foram pagos em 2017.

Quanto a Financiadores, o valor tem a ver com a devolução de saldos de projetos já terminados, em que foi apurada verba remanescente a ser devolvida à entidade financiadora:

- Centro de Recursos, saldos de 2015 e 2016: 975,86;

- Intervenção Precoce, saldo de 2015: 6.447,09

- Formação Profissional, saldo de 2008: 46.161,02. Relativamente a este valor, que é um saldo significativo e já com alguma antiguidade, continuamos a aguardar resposta por parte da entidade financiadora ao pedido de 2011 para o seu pagamento em prestações.

12. Benefícios dos empregados

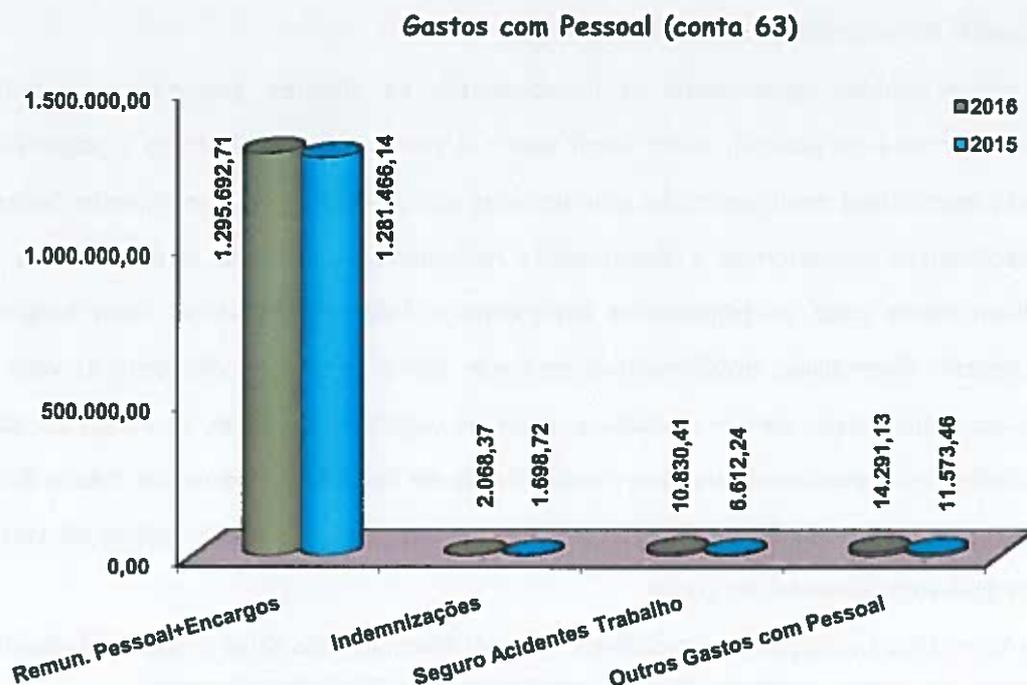
As remunerações do pessoal englobam: vencimentos, diuturnidades, subsídio de férias, subsídio de natal, subsídio de turno e subsídio de alimentação. Eventualmente podem ser atribuídos prémios que podem ter razões diversas, sejam prémios de coordenação, de prevenção ou outros. Não se verificaram aumentos salariais, exceto os decorrentes do ganho de diuturnidades ou subidas de escalão relacionadas com o tempo de serviço.

A rubrica de outros gastos com pessoal refere-se a: formação profissional, fardamentos, medicina, higiene e segurança no trabalho e compensação por deslocação em viatura própria.

O número médio de colaboradores ao serviço foi de 86 (igual a 2015).

Pessoas ao serviço		
	2016	2015
Nº médio de pessoas a tempo completo	83	78
Nº médio de pessoas a tempo parcial	3	8
Homens	17	17
Mulheres	69	69
Nº médio de pessoas ao serviço	86	86
Total de pessoas ao serviço a 31.12	85	89
Total de horas trabalhadas	138.262 H	137.215 H

O detalhe de Gastos com Pessoal é apresentado no gráfico:



Os Gastos com Pessoal aumentaram 21.500 euros de 2015 para 2016 para um quadro de pessoal que em termos médios, foi equivalente em ambos os anos. Há um acréscimo de 14 mil euros em remunerações e encargos, decorrente do aumento de ordenado mínimo, subidas de escalão salarial e dos encargos de 21,6% para 22% em 2016. Da rubrica de "Outros gastos com pessoal" salienta-se o aumento significativo da despesa com formação profissional (mais 1.500 euros), sendo também muito relevante a verba despendida com deslocações que correspondeu a 10.500 euros (mais 2.500 euros), relativa à compensação pelo uso de viatura própria dos colaboradores. 94% deste valor é do serviço Intervenção Precoce, cuja natureza obriga a deslocações regulares da equipa aos concelhos de Santa Maria da Feira e de Arouca para prestação do serviço aos clientes. O valor pago é de 0,33 euros ao km, valor que não ultrapassa o limite legal e portanto não é objeto de tributação em termos de IRS e TSU.

13. Acontecimentos após a data do balanço

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

14. Fluxos de Caixa

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

São incluídas nas atividades operacionais os recebimentos de clientes, pagamento de bolsas, pagamentos a fornecedores e ao pessoal, assim como todos os restantes recebimentos e pagamentos relativos à atividade operacional da organização; são incluídas nas atividades de investimento todos os pagamentos e recebimentos respeitantes a investimento relacionado com ativos financeiros ou não financeiros e incluem, neste caso, os pagamentos referentes à aquisição de ativos fixos tangíveis, intangíveis, investimentos financeiros, investimentos em curso, assim como o recebimento do valor do resgate de fundos de compensação para o trabalho e juros de depósitos à ordem; os fluxos de caixa referentes a atividades de financiamento incluem a amortização de capital referente aos três créditos contraídos: empréstimo bancário do Banco Popular, crédito da Mercedes-Benz e o leasing da viatura Ford bem como o respetivo pagamento dos juros.

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

Meios financeiros líquidos				
	Valor inicial a 1.1.16	Valor final a 31.12.16	Variação	Variação em %
Caixa	5.693,66	3.688,46	-2.005,20	-35%
Depósitos à ordem	143.861,56	334.182,75	190.321,19	132%
Total	149.555,22	337.871,21	188.315,99	126%

A variação tão significativa deveu-se essencialmente à entrada de 400 mil euros em janeiro, empréstimo do Banco Popular. Liquidou-se a dívida no BBVA que correspondia a cerca de 265 mil euros, tendo sido criada uma situação de alavancagem financeira de 135 mil euros. O destino desta verba está estipulado para investimento, havendo possibilidade e condições de financiamento público para construção.

15. Outras divulgações

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

Os 17 membros dos órgãos sociais, compostos por Conselho Fiscal, Direção e Mesa da Assembleia, foram eleitos em novembro de 2013 para o triénio 2014-2015-2016 e mantiveram-se em funções até ao final do mandato. Em dezembro de 2016 houve eleições para o quadriénio 2017-2020 e, neste momento



os órgãos sociais são compostos por 3 elementos na mesa da Assembleia-geral, 3 elementos no Conselho Fiscal e 9 elementos no Conselho de Administração.

O número de cooperantes é de 147 e associados 311.

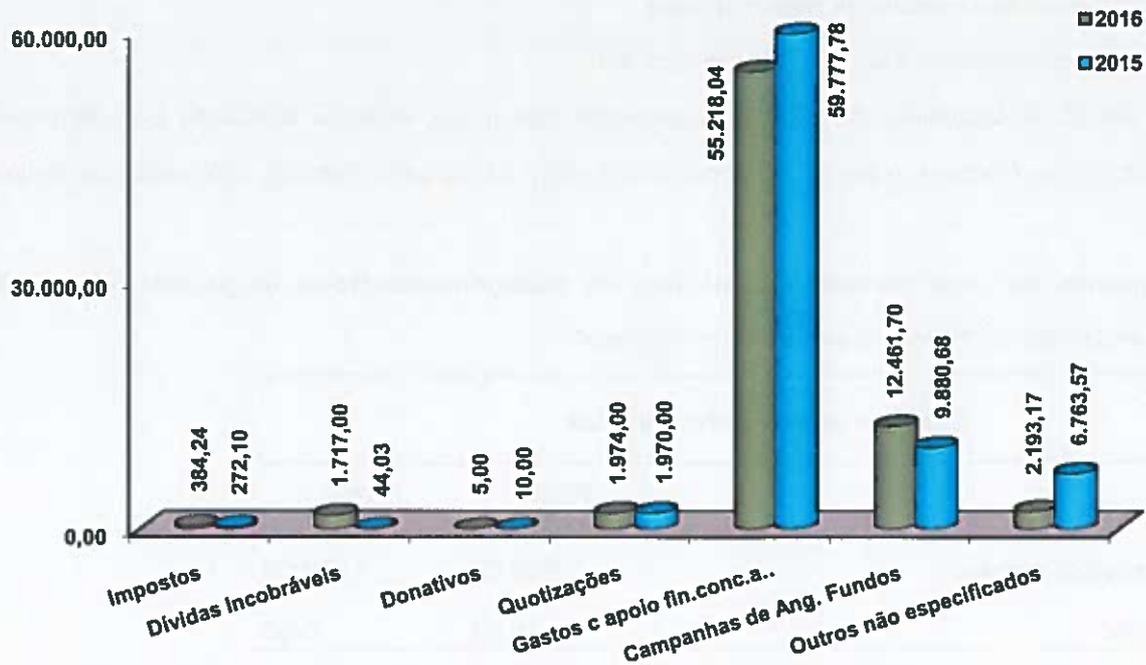
À data de 31 de Dezembro de 2016 a organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças, a segurança social e os Fundos de Garantia Salarial, não possuindo dívidas em mora.

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	2016	2015
IVA- Reembolsos pedidos	936,59	1.140,09
Retenção IRC	15,63	0,00
Total	952,22	1.140,09
Passivo corrente		
Retenção IRS/IRC	8.855,41	8.644,22
Contribuições para a Segurança Social	27.162,93	26.777,52
Outras Tributaçãoes- Fundos de Compensação	133,48	115,84
Total	36.151,82	35.537,58

Relativamente aos itens apresentados na face da demonstração de resultados apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica "Outros gastos e Perdas", e "Outros rendimentos e ganhos":

Outros Gastos (conta 68)

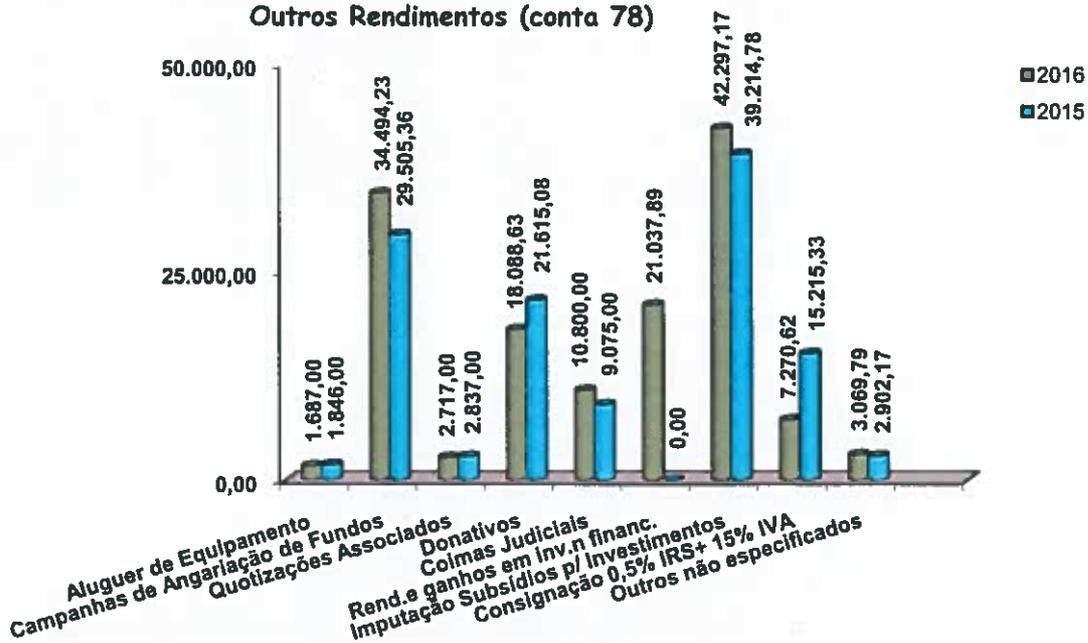


A rubrica de "Impostos" corresponde ao pagamento do IMI dos prédios de Ermesinde e pagamento de taxas ao Estado. O valor de "dívidas incobráveis" corresponde à anulação de dívidas de associados e clientes por falta de pagamento.

A rubrica de "Benefícios Processados" diminuiu quase 5 mil euros, devendo-se tanto à diminuição das gratificações a clientes como ao pagamento do apoio com bolsas de formação a formandos.

"Campanhas de angariação de fundos" dizem respeito ao gasto com a campanha pirilampo e as campanhas de solidariedade do Grupo Auchan.

Outros Rendimentos (conta 78)





Salienta-se deste gráfico a rubrica de "Campanhas de angariação de fundos" que teve um aumento de quase 5 mil euros em relação a 2015.

Por sua vez, o valor proveniente de donativos e da consignação do IRS+IVA teve um decréscimo e, neste último caso, bem mais significativo, representando metade do ano anterior.

A rubrica de "rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros" reporta à venda dos prédios de Ermesinde, cujo valor de venda gerou um rendimento líquido de 21.037,89 euros.

O Contabilista Certificado 

O Conselho de Administração 

VII. Proposta de aplicação do Resultado do Período

O exercício de 2016 apresenta um resultado líquido negativo de 48.986,31 euros.

O Conselho de Administração da Cerciespinho propõe, de acordo com a legislação aplicável, a sua aplicação em Resultados Transitados.

Espinho, 10 de março de 2017

O Conselho de Administração 

4. RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL



Cooperativa Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2016

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 2016.

2) Durante o ano de 2016, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contatos com o Conselho de Administração e com o Departamento de Contabilidade, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo do Conselho de Administração os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal não pode deixar de salientar as dificuldades sentidas pela CERCIESPINHO, traduzidas no apuramento de um Resultado Líquido negativo, no exercício de 2016, do montante de 48.986,31 euros, em consequência da redução verificada nos Rendimentos, nomeadamente, em termos de Subsídios, e no acréscimo registado em Gastos com Pessoal. Conforme destacado no Relatório de Atividades, houve lugar a uma redução de 8,2% no número de apoios a clientes face ao ano anterior, que resultou, nomeadamente, da redução no Centro de Formação Profissional, dado que não foram aprovadas todas as ações de formação nem se iniciaram novos cursos durante o ano. Merece igualmente ênfase no Relatório da Administração a não aprovação da candidatura para o período 2016 a 2018 ao projeto do Programa Escolhas, em funcionamento desde 2007, o que resultou também no término do projeto Multivivências, com a cessação de postos de trabalho, bem como o não funcionamento do Fundo Europeu de Apoio a Carenciados que reduziu o número de famílias com apoio alimentar.

4) Não obstante as dificuldades e as incertezas que caracterizaram o exercício de 2016, é de manifestar o reconhecimento pelos esforços desenvolvidos pela Organização, verificando-se uma taxa de concretização dos planos de atividade dos Serviços de 108% e a execução do Plano de Atividades da CERCIESPINHO de 130%, revelando que foram ultrapassadas as metas previstas em vários objetivos. Para além das medidas adotadas pela Administração para minimizar os efeitos negativos mencionados no ponto anterior, salienta-se que em 2016 foi concluído e submetido para aprovação o projeto Lar II, foi elaborado o projeto CAO III, tendo ainda sido solicitada a revisão do acordo do Centro Comunitário.

5) Merecem especial destaque a organização e as iniciativas associadas às Comemorações do 40º Aniversário da CERCIESPINHO, constituindo um marco na história desta Instituição que tem estado "a construir um mundo melhor há 40 anos", com a crescente prestação de serviços a pessoas com deficiência e/ou em situação de exclusão social, e cujo desempenho de excelência, tem sido reconhecido pela Comunidade.

NIPC: 500638870 | Capital Social: € 10 270,00 | Matrícula: 192/771017 | C.R.C. Espinho



Cooperativa Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CUL
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

6) Quanto à execução do Orçamento de 2016 aprovado em Assembleia Geral, verificamos que a sua execução corresponde a 98% em termos de Gastos e a 95,4% no que respeita a Rendimentos, assistindo-se a uma ligeira deterioração nalguns indicadores, como a Autonomia Financeira que baixou de 76,2% em 2015 para 72,1% em 2016 e o Endividamento que aumentou de 23,8% em 2015 para 27,9% em 2016, sendo que a rubrica de Financiamentos Obtidos apresenta o valor de 412 mil euros no final do exercício de 2016, face a 311 mil euros em 2015, decorrente, no essencial, da transferência e reforço do empréstimo de longo prazo para a Banca Popular.

7) Examinando as Contas apresentadas pelo Conselho de Administração, verificamos que o exercício de 2016 apresenta, como se disse acima, um Resultado Líquido negativo de 48.986,31 euros, para o qual, de acordo a legislação aplicável, propõe que seja afeto à conta de Resultados Transitados.

B) Assim, e tendo em conta o texto acima, somos de PARECER e propunus:

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 2016, bem como a proposta do Conselho de Administração para a aplicação dos Resultados Líquidos negativos apurados.

b) Que seja emitido um voto de louvor ao Conselho de Administração e Corpo Técnico, bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIESPINHO, ao longo do ano de 2016;

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, 9 de março de 2017

O CONSELHO FISCAL



Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima - Presidente

Teresa Paula Gaspar Ramos
Dra. Teresa Paula Gaspar Ramos - Secretário



Dra. Rita Elisabete Gomes de Carvalho - Relatora

5. ANEXOS

PROPOSTAS DE VOTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

Voto de louvor pelo apoio excecional na prossecução dos objetivos da Cerciespinho e pela promoção ativa da inclusão de pessoas com deficiência nas iniciativas desportivas, culturais e sociais à/ao/aos:

- Escola Profissional de Música de Espinho, nas pessoas dos Professores Rui Rodrigues e Joaquim Alves pela graciosa, inclusiva e excecional participação no espetáculo Mud'Arte, evento no âmbito das comemorações do 40º aniversário da Cerciespinho;
- Escola de Bailado Adriana Domingues, nas pessoas dos Professores Adriana Domingues e Jorge Sousa pela graciosa, inclusiva e excecional participação no espetáculo Mud'Arte, evento no âmbito das comemorações do 40º aniversário da Cerciespinho;
- Cooperativa Nascente, ao grupo de Teatro Popular de Espinho na pessoa dos Professor Jorge Alves, pela inclusiva e excecional participação no espetáculo Mud'Arte, evento no âmbito das comemorações do 40º aniversário da Cerciespinho;
- Grupo Recreativo e Cultural Semente, nas pessoas das Professoras Ana Raquel Oliveira e Maria Leonor, pela graciosa, inclusiva e excecional participação no espetáculo Mud'Arte, evento no âmbito das comemorações do 40º aniversário da Cerciespinho;
- 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 e da Sra. Vereadora, Dra. Leonor Fonseca, pelos apoios financeiros, pela disponibilização e utilização de instalações e recursos e pela inclusão dos nossos clientes em múltiplas iniciativas públicas.
- ADCE pela graciosa colaboração e disponibilização graciosa de instalações para a realização da Exposição "Retrospectiva Fotográfica" e do seminário " Percursos de Mudança" e por todo o apoio técnico e colaboração nas iniciativas;
- Multimeios pela graciosa colaboração e disponibilização graciosa de instalações para a realização da Exposição "Retrospectiva Fotográfica" e do seminário " Percursos de Mudança" e por todo o apoio técnico e colaboração nas iniciativas;
- Filipe Couto pela graciosa colaboração e elaboração dos filmes para o espetáculo Mud'Arte;
- Casino Solverde - pelos generosos patrocínios/donativos, reveladores de responsabilidade Social que permitiram a aquisição de uma viatura adaptada, de 9 lugares com rampa elétrica.
- Curso de Mesa e Bar da Escola Domingues Capela, na pessoa do professor Emídio Concha pelos serviços prestados em vários eventos das comemorações do 40º aniversário;
- Ao Professor João Bigaíl e Maria Elisa pela excecional pintura em aquarela, motivo e imagem central das comemorações do 40º aniversário;
- 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.

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

- Eng.º Edgar Ferreira e sua esposa Sr.ª Otilia Violas, ao curso de mesa e bar da Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira; ao Mário Sousa e à Tuninha pelo evento de angariação de fundos; ao Lidl pela oferta solidária de um cabaz alimentar; aos Lions pelo convite aos clientes da Cerciespinho para atuarem no evento solidário "Noite dos artistas de Espinho" e pelo

donativo; ao Grupo de Caminheiros de Espinho pelo donativo; ao concurso Preço Certo, da RTP, através da empresa Fremantlmedia, SA pela oferta de equipamentos e produtos à Organização; à Clínica Dentária Longo, Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo, pelos tratamentos dentários e melhoria da qualidade de vida dos clientes do Centro Comunitário, Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial da Cerciespinho; à Inspecentro, SA pelo donativo em espécie de inspeção as viaturas Cerciespinho; ao Grupo Auchan (Supermercados Jumbo), ao banco BPI, S.A; ao Presidente de Junta de Freguesia de Anta, Dr. Nuno de Almeida, ao Sr. Presidente da Junta de Freguesia de Silvalde, e o Sr. Presidente Marco Gastão;

- Voto de louvor a todos colaboradores e colaboradoras da Cerciespinho pelo empenho e sentido de missão demonstrado, através da participação ativa nas iniciativas de comemoração do 40º aniversário da Cerciespinho bem como nas iniciativas de angariação de fundos.
- Voto de agradecimento pelos donativos, quer monetário, quer materiais, atribuídos à Cerciespinho à/ao:
 - Dalila Cândida Calijão, Manuel Alves Correia, Ruth Giraud e Cristina Santos da APP, Domingos Vieira Peixoto, Valdemar Sousa e Silva, Porfírio Correia da Silva, Paulo Jorge Tavares, Maria Celisa Brito, Américo Pais Loureiro, Jorge Jesus Mendonça
 - e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários e ofertas de materiais bem como voluntariado e solidariedade.
- Voto de agradecimento pelo apoio, disponibilidade e carinho que têm demonstrado pela Cerciespinho à/ao/aos:
 - Eng.º Sá e à Dr.ª Ana Loureiro da Câmara Municipal de Espinho;
 - À equipa da USF de Anta
 - Funcionários da Piscina Municipal de Espinho;
 - Centro de Emprego de Espinho - Dr. Armando
 - Dr.ª Paula Beleza, da Segurança Social de Espinho;
 - Dr. Manuel Ruivo, Dr. Hélder Santos, Dra. Laura Santos, Dr. Rui Monteiro e à Dr.ª Cristina Vasconcelos do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro;
 - Exmo. Sra. Diretora do Centro de Saúde de Espinho;
 - *Media* locais, nomeadamente, *Jornal Defesa de Espinho, Jornal Maré Viva;*
 - Corporações de Bombeiros Voluntários de Espinho e Bombeiros Voluntários Espinhenses;
 - Instituto de Reabilitação e Habitação Urbana (IHRU);
 - Escolas do Município, nomeadamente, Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira, Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, Escola Sá Couto e Escola Domingos Capela;
 - Ministério Público de Espinho - Tribunal Judicial de Espinho - pela identificação da Cerciespinho, como entidade beneficiária de bens materiais e monetários;
 - Coletividade Juventude de Outeiros, à comissão de Festas de S. Pedro, ao Núcleo de Modelismo de Espinho e ao Eng.º Pedro Filipe da Silva Almeida, ao Centro Social de Paramos, ao Exmo. Padre João de Deus, ao Eng.º António Miguel Soares Matias e ao Sr. Comandante da PSP de Espinho pelos diversos apoios e disponibilidade demonstrada com a Cerciespinho;
 - Ao Grupo desportivo da Idanha pela integração e apoio contínuo ao Carlos Simões da Residência Autónoma;
 - Ao Grupo desportivo da Idanha pela participação dos clientes do lar e Residência Autónoma no Carnaval e outras atividades da associação;

- À empresa Salvador Soares, pela integração profissional dos clientes da RA Carlos Simões
- Às Voluntárias D. Maria da Assuncion, D. Natália, Ana Maria Silva Rodrigues Amorim Cruz, Graça Maria Leite Carvalho Pinto, Maria da Conceição Santos Moreira, Maria do Carmo Andrade Santos Matos, Maria Pereira Ferreira Fontoura e Maria Pereira Ferreira Fontoura pela disponibilidade e apoio nas atividades da organização;
- Associação Desportiva e cultural Xiao Long de Espinho (Tai -chi)
- Empresa Bi-silque, Lda. e Empresa José Manuel Gaspar, Lda, pela disponibilização de material para a execução das atividades, de carácter ocupacional, desenvolvidas pelos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais;
- O Sr. Manuel Santos, pelo apoio e disponibilidades na prática da atividade de Orientação Adaptada dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais;
- Anabela da Poça Cabeleireiros, pelo serviço voluntário de maquilhagem e penteado dos elementos do Grupo de Dança "Sorrisos" para o espetáculo Mud' Arte;
- À Padaria Aipal, Forno de Espinho, Confeitaria Pá Velha, Palácio do Pão, Supermercado Estrelinha, Pepim, Confeitaria Central dos Carvalhos, Churrasqueira Divisão, agradecimento das generosas ofertas que contribuíram para o sucesso da participação no Programa Preço Certo.
- À Escola de Cabeleireiro e Estética do Porto, pelos convites endereçados;
- À Sofia Ferreira, pela oferta de bilhetes através da Federação Portuguesa de Futebol para o encontro de preparação para a fase final do Campeonato da Europa de Futebol: "Portugal vs Noruega".
- À SAD do F. C. Porto pela oferta de bilhetes para o jogo do Campeonato Nacional Futebol "FC Porto - CD Chaves";
- Ao Centro Social S. Félix da Marinha, pela atividade socialmente útil da Ana Simões do Lar, à Escola de Infantes Bombeiros de Espinho, pela integração do Ricardo; Departamento de Desporto da Camara Municipal de Espinho e ao Sporting Clube de Espinho pela integração do Paulo Almeida no Boccia; à USF de Anta e Centro de Saúde de Espinho pela disponibilidade de informações e orientações para além das consultas, à Cabeleireira D. Conceição, ao Dr. Gaspar Longo; Aos Bombeiros Voluntários de Espinho pelo apoio prestados aos clientes dos Serviços Residenciais
- Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade na "Campanha Pirilampo Mágico 2016" à/aos/aos:
 - Escolas do Município de Espinho, às Escolas Preparatória e Secundária de Castelo de Paiva, a todos os comerciantes do Município de Espinho, ao grupo de Escuteiros de Anta e de Espinho e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho, Ana Maria da Efacec,;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

2016

Cerciespinho

1. Introdução

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

O ano de 2016, apesar do serviço ter tentado cumprir o Plano de Atividades (PA) com o qual se comprometeu, foi marcado por uma forte instabilidade funcional e financeira devido aos fatores que se apresentam:

☒ Atraso na abertura de candidaturas à Tipologia 3.01 - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade do POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego) para o período de 2016-2018 (a candidatura apenas foi submetida a 29/03/2016);

☒ Não aprovação na totalidade da candidatura à Tipologia 3.01 de 2016-2018, nomeadamente o curso de Empregado/a de Andares;

☒ Não abertura, até à data, de candidaturas à Tipologia 3.01 para o período de 2017-2019. Esta instabilidade ao nível do programa de financiamento implicou decisões por parte da gestão bastante difíceis para toda a organização: transferência de uma formadora interna para outro serviço, denúncia do contrato de trabalho de um dos formadores internos e transferência de um formador interno para outra área formativa.

O serviço, na presente data, ainda se encontra a aguardar o termo de aceitação da candidatura relativamente ao período de 2016-2018, tornando-se assim bastante difícil ao nível da gestão proceder-se a um correto planeamento financeiro para os tempos que se avizinham.

Apesar de toda a situação que se apresenta, o CFP tentou cumprir, dentro do possível, as metas a que se propôs, tentando que os clientes não fossem penalizados com a conjuntura apresentada.

As atividades formativas disponibilizadas pelo centro ao longo do ano de 2016 foram as que se apresentam no quadro seguinte:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI)	Formação profissional inicial (Tipologia 3.01 POISE)	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)
		Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ

Para além dos percursos formativos, anteriormente referenciados, o CFP disponibilizou também as seguintes respostas:

- Centro de Recursos (IEFP)
 - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE);
 - Apoio à colocação (AC);
 - Apoio pós-colocação (APC);
 - Produtos de Apoio (PA);
 - Avaliação da capacidade de trabalho (ACT);
- Centro de recursos para a inclusão;
- Oficinas de produção.

2. População alvo

■ **Pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI):** pessoas, que face à natureza da sua incapacidade, não reúnem condições para aceder à oferta formativa das estruturas regulares e que tenham idade mínima legal para o efeito;

Desta forma, em 2016 o CFP deu resposta a 141 clientes distribuídos da seguinte forma:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade			
Tipologia Formativa	Ações Formativas	N.º Clientes	
Formação profissional inicial	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	Gestão de Serviços Domésticos II	6
		Tapeçaria II	6
		Tapeçaria III	10
	Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Serralheiro/a Civil	8
		Serralheiro/a Civil II	9
		Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário III	9
		Operador/a de Jardinagem	8
		Operador/a de Jardinagem II	10
		Empregado/a de Andares	8
		Formação Contínua (Carpintaria)	
Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)		21	
Apoio à Colocação		5	
Apoio Pós-Colocação		2	
Produtos de Apoio		1	
Avaliação da capacidade de trabalho		2	
Centro de Recursos para a Inclusão		10	
Oficinas de Produção		16	
Total		141	

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de inscrições/avaliação	41	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 124%.
	N.º Clientes (Formação Profissional PCDI)	84	
	N.º Clientes Centro de Recursos	31	
	N.º Clientes CRI	10	
	N.º Clientes OP	16	
	N.º de ações de formação	10	
	N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)	33	
	N.º de integrações em mercado de trabalho	8	
	Taxa de execução PDI	99%	
	Taxa de execução dos objetivos do PDI	97%	
	N.º certificados emitidos	36	
	Taxa de satisfação dos clientes	96%	
	Volume de Formação	72.908	
N.º da atividades complementares à formação profissional	18		
N.º de entidades parceiras	46		
2. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance	N.º de ações de disseminação com colaboradores/as	4	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de ações de disseminação com clientes	4	
	N.º de monitorizações/avaliação TB	2	
	N.º de monitorizações/avaliação Mapa de Indicadores	1	
3. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da Cerciespinho como entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)	Renovação do processo de acreditação por parte da DGERT	0	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 0%.



4. 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 novas ações implementadas	0	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 0%.
5. Execução do Projeto "BPI Capacitar 2015" ao nível das oficinas de jardinagem e serralharia	Taxa de execução do projeto	50%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 50%.

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 54.8%.

Em 2016 o sistema de avaliação dos resultados foi realizado nos seguintes níveis:

Avaliação dos/as formandos/as pela equipa técnico-pedagógica (avaliação da progressão na formação proporcionando o reajustamento das metodologias e objetivos da formação, numa perspetiva de flexibilidade e adaptabilidade)

Neste âmbito pode referir-se que foram emitidos relativamente às PCDI, 24 certificados de qualificações, 7 certificados de frequência de formação, 5 declaração de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento e 2 declarações de frequência sem conclusão de curso.

Avaliação da taxa do grau de satisfação dos/as clientes

O questionário de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes foi preenchido por 48 clientes da Tipologia 3.01 que frequentaram o CFP no ano de 2016. O preenchimento dos questionários foi realizado em pequenos grupos. Devido a dificuldades na leitura e compreensão verbal, foram lidas as afirmações.

Os valores mais elevados são nas dimensões da fiabilidade, empatia e confiança e segurança com 99%. A Fatores Tangíveis de resposta apresenta a satisfação mais baixa com 93%.

Como conclusão pode referir-se que a taxa de satisfação dos/as clientes para o ano de 2016 foi de 96%.

Avaliação da ação pelos/as formandos/as (avaliação do decorrer da ação ao nível de recursos físico, pedagógicos e caracterização da mesma)

Esta avaliação é feita através da administração de questionários, que são preenchidos para todas as ações formativas por imposição da DGERT no final do ano ou ação. O principal objetivo é a avaliação global das mesmas (autoavaliação, avaliação da ação e da equipa técnico-pedagógica).

4. Programa de intervenção

4.1. Modelo de intervenção

O modelo de intervenção do CFP caracteriza-se por uma abordagem holística baseada no modelo de qualidade de vida dos/as clientes (dimensão bio-psico-social) procurando abranger os seguintes domínios: Desenvolvimento Pessoal (A - Relacionamento Interpessoal; B - Autodeterminação), Bem-estar (C - Emocional; D - Físico; E - Material) e Inclusão Social (F- Empregabilidade; G - Cidadania; H - Direitos).

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços disponibilizados					
	Formação Profissional	IAOQE	Ação Social/ Intervenção psicológica	Acompanha-mento pós-formação formal e informal	Refeições	Transportes
Desenvolvimento Pessoal	X		X			
Bem-estar	X		X		X	X
Inclusão Social	X	X		X		
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	84	21	84	34	141	141

A intervenção realizada no CFP aposta na proximidade de toda a equipa com os/as clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais, e assentando nos seguintes princípios base:

☐ *Promoção da Qualidade de Vida*

O CFP, 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. Para tal efetuaram-se 41 avaliações diagnósticas (20 dos/as clientes que integraram na formação profissional e 21 no âmbito do IAOQE), onde se avaliaram as dimensões acima referidas.

☐ *Promoção da Participação ativa dos/as clientes*

Promover a participação e a inclusão dos/as formandos/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade, capacitando-os ao nível de controlo e de decisão de tudo o que lhe diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Ao nível da formação profissional esta

dimensão foi muito trabalhada nos módulos de Cidadania e Empregabilidade, Empreendedorismo, Igualdade de Oportunidades e Balanço de Competências. No sentido de reforçar esta dimensão, realizaram-se 2 reuniões de delegados/as de curso com o objetivo de incentivar todos os/as clientes a participarem ativamente na vida organizacional do serviço.

Flexibilidade e adaptabilidade dos percursos formativos

Os percursos formativos são definidos de acordo com o perfil individual de cada formando/a, com os seus estádios de desenvolvimento e ritmos de aprendizagem, promovendo oportunidades de integração profissional e/ou social. Convém salientar que a oferta formativa tem vindo a adaptar-se quer às necessidades dos/as formandos/as, quer às necessidades do mercado de trabalho, sendo pautada pela diversidade (percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ e com base em referenciais adaptados integrados no CNQ) no sentido de responder às necessidades, expectativas e potenciais de todos/as os/as clientes.

Proximidade com o/a cliente

O CFP aposta na proximidade com os/as clientes como boa prática no sentido de identificar necessidades, expectativas e potenciais dos/as formandos/as, bem como na aferição dos resultados da intervenção. A proximidade e confiança dos/as formandos/as relativamente à equipa técnica e formativa promovem a participação ativa na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Esta proximidade é garantida pelo/a gestor/a de caso, que é o/a responsável pela elaboração, monitorização e avaliação dos PDI's dos/as clientes pelos quais é responsável.

Adaptação contínua

Adaptação às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do CFP, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação; a valorização da formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as; a valorização da avaliação dos/as clientes, financiadores e de outras partes interessadas, e a implementação de sistemas de melhoria contínua da qualidade.

Parcerias

Atuar em parceria com as entidades públicas e privadas do setor, entidades empregadoras, entidades financiadoras e clientes, organizações de pessoas com deficiência e incapacidade, grupos locais, famílias/significativos e/ou terceiras pessoas, com o objetivo de assegurar um contínuo na prestação de serviços, alcançando resultados cada vez mais eficazes e uma sociedade mais aberta e

inclusiva. O CFP ao longo de 2016 desenvolveu 46 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações, sendo que as mesmas se apresentam como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o serviço se propõe. Convém salientar que 65% das parcerias são empresas sem as quais tornar-se-ia impossível concretizar o plano formativo, mais especificamente o módulo de Formação Prática em Contexto de Trabalho.

☒ Valorização das necessidades, expectativas e potenciais dos/as formandos/as

As intervenções de formação têm como base as necessidades de desenvolvimento dos/as formandos/as e dos seus potenciais para a definição dos seus PDI's. As necessidades ao nível do desenvolvimento pessoal e profissional são de natureza diversa exigindo uma intervenção de natureza diversa e integrada, através de uma abordagem conjunta e multidisciplinar.

Para a identificação das necessidades, expectativas e dos potenciais dos/as clientes utiliza-se como matriz de análise o Modelo de Qualidade de Vida, como forma de garantir a abrangência do diagnóstico, numa perspetiva holística do indivíduo.

O PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas/serviços disponibilizadas pelo CFP, de forma a poder satisfazer e colmatar as necessidades, as expectativas e os potenciais de desenvolvimento identificados em conjunto com o/a cliente ou desenvolvendo articulação com outros serviços da comunidade para que esses objetivos sejam alcançados. No âmbito das ações dirigidas a pessoas portadoras de deficiências e/ou incapacidades, ao longo do ano em questão, decorreram três momentos de monitorização e avaliação formais dos PDI's com toda a equipa técnico-pedagógica. Em 2016, elaboraram-se 10 PDI's e 10 PI's, sendo que a taxa de execução dos objetivos do PDI foi de 97%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de 99%, dado que 2 não foram concretizados.

4.2. Serviços disponibilizados

4.2.1. Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade

Em 2016, no que respeita à formação para pessoas com deficiência e/ou incapacidades verificaram-se 41 inscrições e 20 integrações.

No que respeita ao Plano Formativo, este distribuiu-se da seguinte forma:



	Tipologia Formativa	Ações Formativas
Formação Profissional Inicial	Percurso com base em referenciais adaptados não integrados no CNQ	Gestão de Serviços Domésticos
		Tapeçaria
	Percurso com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário
		Empregado/a de Andares
		Serralheiro/a Civil
	Operador/a de Jardinagem	

4.2.2. Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego

Esta tipologia possibilita apoiar pessoas com deficiência e incapacidade, inscritas nos centros de emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas e na definição de projetos profissionais. Para cumprir este objetivo é fornecida informação dos apoios e oportunidades do mercado de trabalho, avaliadas as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes e promovida a exploração e investimento vocacional. Em 2016 foram apoiados 21 jovens encaminhados/as pelo IEFPP.

4.2.3. Ação Social / Intervenção Psicológica

Os serviços de Ação Social e de Psicologia, levados a cabo pelos/as técnicos/as do serviço, funcionam de forma muito articulada. Dado que os/as técnicos/as envolvidos/as assumem também funções de técnicos/as de formação, conseguem ter uma visão muito abrangente e individualizada de cada cliente, facilitando as sinalizações para ambos os serviços. No ano transato elaboraram-se 20 avaliações diagnósticas no âmbito da formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade e 21 no âmbito do IAOQE, onde entre outras dimensões, foram avaliadas questões sociais e psicológicas.

4.2.4. Acompanhamento pós-formação

Ações de acompanhamento do/a cliente e das famílias no apoio à integração socioprofissionais e encaminhamento para outros serviços da organização ou da comunidade que vão de encontro com as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes. Dos 36 clientes que terminaram a formação ao longo do ano 2016, 8 foram integrados no mercado de trabalho, após contactos efetuados pelo serviço e auxiliando a respetivas empresa que o acolheu na elaboração das candidaturas aos apoios ao emprego para pessoas com deficiência e incapacidade, perfazendo uma taxa de integração em mercado de trabalho de 22%.

4.2.5. Refeições

Este serviço que inclui almoço e lanche (fornecido apenas no período da manhã) é prestado diariamente a todos os/as clientes do serviço portadores de deficiência e incapacidade. Ao longo do ano em referência foram servidas em média 60 refeições diárias. Convém salientar que ao longo do ano de 2016 foram apoiados 3 clientes ao nível alimentar, ou seja foram-lhes facultadas refeições para levarem para os respetivos domicílios, sendo que lhes foram diagnosticadas grandes carências neste domínio.

4.2.6. Transportes

Este serviço é prestado diariamente aos/às clientes portadores de deficiência e incapacidade, transportando-os entre as instalações da sede da Cerciespinho e o CFP. Permite ainda a realização de Atividades Transversais de Inclusão e atividades relacionadas com os módulos ministrados na formação.

Convém salientar que ao longo do ano de 2016 foram apoiados 7 clientes ao nível de transporte, do domicílio até ao CFP, dado demonstrarem grandes lacunas ao nível da autonomia. A taxa de satisfação dos clientes relativamente a esta resposta foi de 95%.

4.3. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/a;- 3 Técnicos/as (comuns a outros Serviços);- 5 Formadores/as Internos;- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros serviços).
Instalações	<ul style="list-style-type: none">- 6 Salas de Prática Simulada (Lavandaria, Costura, Tapeçaria, Serralharia, Carpintaria, Cozinha/Pastelaria);- 1 Sala TIC;- 4 Salas de Formação Teórica;- 1 Gabinete de Coordenação;- 1 Sala de Reuniões;- 1 Gabinete de Psicologia;- 1 Armazém (armazenamento de matérias-primas e produtos acabados);- 1 Refeitório/Sala de Convívio;- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas;- 1 Autocarro.



Recursos Externos

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 2016 desenvolveram-se 46 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.

5. Ações de melhoria e de inovação

5.1. Ações de Inovação

A realização de uma semana aberta, desde longa data que se vem apresentando como uma atividade muito desejada, no sentido de promover o serviço junto dos parceiros e da comunidade local, promover a inclusão social e aumentar o nível de satisfação, motivação e autoestima dos/as clientes. Assim, este objetivo concretizou-se no âmbito das comemorações do 40º Aniversário da Cerciespinho. A "I Semana Aberta" decorreu de 30 de maio a 2 de junho de 2016 e contou com as seguintes atividades.

- 📌 Workshop's Oficiais (famílias e alunos/as de escolas parceiras)
- 📌 Atividades Lúdicas (Workshop de Movimento Livre Criativo "From the Inside Out"; Workshop de Produção; Aula de Body Combat)
- 📌 Visitas guiadas ao CFP

A atividade decorreu conforme o esperado e possibilitou a todos/as os/as participantes interagirem entre si promovendo assim a sua inclusão social.

5.2. Ações de Melhoria

Por último, mas não menos importante, é necessário referir a implementação de 3 ações de melhoria.

📌 Melhorias ao nível de equipamento

Instalação de Internet com acesso livre aos formandos, na zona do Bar/Refeitório.

📌 Melhorias ao nível das infraestruturas

Obras no Refeitório (Pintura e colocação de calhas para exposição).

Melhorias ao nível de Infraestruturas e Equipamentos

Obras de adaptação na oficina de serralharia para instalação de máquinas financiadas pelo projeto "BPI Capacitar" (torno e fresa);

6. Síntese

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

Como grandes resultados do CFP para 2016 apontam-se a taxa de satisfação dos/as clientes (96%) e o grau médio de concretização dos PDI's (99%).

Como grandes impactos da formação ministrada em 2016, pode referir-se que:

-  33 Clientes (PDCI) frequentaram FPCT;
-  Foram integrados 8 clientes (PCDI) no mercado de trabalho;
-  Taxa de integração em mercado de trabalho 22%.
-  Foram apoiados/as 141 clientes (PCDI) e 141 famílias;
-  Foram emitidos 24 certificados de qualificações, 7 certificados de formação profissional e 5 declaração de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento;
-  Foram realizadas 21 avaliações no âmbito do IAQQE;
-  16 Clientes em oficinas de produção;
-  10 Clientes no centro de recursos para a inclusão;
-  12 Colaboradores/as Externos.

O CFP deu resposta a 141 clientes ao longo de 2016, sendo complementada pela realização de 18 Atividades Transversais de Inclusão e do estabelecimento de 46 parcerias/articulações.

O CFP promoveu 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. O CFP aposta na formação dos/as colaboradores/as, no sentido de promover num serviço de qualidade baseado na melhoria contínua das respostas e serviços.

Ao longo do ano de 2016 o CFP contou com o empenho, colaboração e aposta da Direção da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora

Rita Carvalho



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

C.A.O. I E II

2016

Cerciespinho

7. Introdução

Este documento privilegia, sistematiza e disponibiliza um conjunto de informações no sentido de possibilitar uma análise clara da intervenção e das metas alcançadas pelo Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho de janeiro a dezembro de 2016.

Esta resposta social tem como finalidade desenvolver o potencial e/ou manter as capacidades das pessoas com deficiência intelectual ou multideficiência, através da implementação de atividades e intervenções individualizadas, em domínios fundamentais do desenvolvimento, promotoras de autonomia, qualidade de vida e inclusão social. Disponibilizando aos seus clientes uma intervenção em regime semi-internato/diurna, que funciona durante todo ano, com exceção dos sábados, domingos e feriados, com o horário das 8.00 às 18.00 horas.

O ano em revista ficou irremediavelmente marcado pela comemoração do 40º Aniversário da Cerciespinho - *"A construir um mundo melhor há 40 anos"* que implicou o envolvimento dos colaboradores, num conjunto de eventos concretizados ao longo do ano. Pretendeu-se divulgar um percurso de 40 anos de intervenção social, na procura incessante de uma sociedade mais inclusiva.

8. População Alvo

No ano de 2016 o Centro de Atividades Ocupacionais, apoiou 84 jovens e adultos com deficiência e incapacidades. Importa referir que 79% destes clientes encontraram-se abrangidos pelos acordos de cooperação da Segurança Social, e 21% entre a modalidade de oficinas de produção, de carácter temporário e esporádico, e no âmbito do centro de recursos para a inclusão, em que os alunos desenvolveram atividades de carácter ocupacional e de desenvolvimento pessoal.

Particularmente, em relação aos 65 clientes de continuidade interna, apresentam idades compreendidas entre os 22 e os 68 anos (média 41). Quanto ao género, 28 clientes do sexo feminino e 37 clientes do sexo masculino. Revelam os seguintes diagnósticos: deficiência intelectual congénita (23 clientes); deficiência intelectual adquirida (3 clientes); multideficiência congénita (6 clientes); multideficiência adquirida (1 cliente); autismo (4 clientes); duplo diagnóstico (13 clientes); trissomia (8 clientes); paralisia cerebral (4 clientes); e outros diagnósticos (3 clientes).

No que diz respeito à distribuição geográfica, 89% reside em freguesias do concelho (2 Guetim; 30 Anta; 9 Paramos; 9 Silvalde; 8 Espinho) e 11% (7) em concelhos limítrofes. Caracterizam-se por contextos de desfavorecimento social e por fracos recursos económicos (famílias monoparentais, envelhecidas, pensionistas e situações de desemprego).



9. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do programa de intervenção do serviço	1.1. N.º de clientes:		Taxa obtida: 106% O resultado obtido superou ligeiramente a meta definida. Os fatores influenciadores foram o aumento do número de atividades disponibilizadas (snoezelen), a superação significativa do n.º de ATI's e os resultados dos PDI's.
	1.1.1. CAO I	35	
	1.1.2. CAO II	31	
	1.1.3. Oficinas de Produção + Centro de Recursos para a Inclusão	5+13=18	
	1.2. N.º de dias de funcionamento	239	
	1.3. N.º de atividades promovidas	26	
	1.3.1. N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	1	
	1.4. Monitorização/avaliação dos PDI's	85%	
	1.4.1. Grau médio de concretização		
	1.4.2. Grau de execução	97%	
	1.5. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade		
	1.5.1. N.º de ATI's	50	
	1.5.2. N.º de famílias apoiadas	84	
	1.5.3. N.º de agregados apoiados por programas de apoio alimentar	17 (43 Pessoas)	
	1.5.4. N.º de postos de trabalho afetos ao serviço:		
	1.5.4.1. Tempo completo	20	
	1.5.4.2. Tempo percentual	4	
	1.6. Abertura à comunidade:		
	1.6.1. Estágios	14	
	1.6.2. Trabalho comunitário	1	
	1.6.3. Visitas	5 (28 visitantes)	
	1.6.4. Participação em estudos/trabalhos	4	
	1.6.5. Entidades apoiadas	11	
	1.7. Medida do valor acrescentado das parcerias no serviço:		
	1.7.1. N.º de parcerias	21	
	1.7.2. Taxa de clientes envolvidos nos serviços de parcerias operacionais, nomeadamente:		
	Atividades Ocupacionais	66%	
Natação adaptada	32%		
1.8. Serviço de Nutrição e Alimentação:			
1.8.1 N.º de refeições servidas	18.826		
1.8.2. N.º de refeições adequadas às necessidades individuais	5335		
1.9. Serviço de Transportes:			
1.9.1 Taxa de clientes que beneficiam de transporte diário	86%		

	1.10. Serviço de Saúde		
	1.10.1 Taxa de clientes com medicação regular	35%	
	1.10.2 Taxa de cuidados prestados de acordo com os objetivos do PDI's	143%	
2. Manter a certificação da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial Equass Assurance	2.1. Execução do plano de disseminação		Taxa obtida: 100%
	2.1.1. N.º de ações dirigida aos colaboradores	8	
	2.2. Monitorização e avaliação do desempenho do serviço		
	2.2.1. Planos de Desenvolvimento Individual	130	
	2.2.2. Tableau de Bord	2	
	2.2.3. Mapa de Indicadores	1	
	2.3. N.º de ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com o cliente	5	
	2.4. Acompanhamento técnico realizada pelo Centro distrital - Segurança Social	1	
	2.4.1. N.º de irregularidades	0	Taxa obtida: 92%
3. Atualização das participações familiares mensais	3.1. N.º de participações familiares atualizadas	65	
	3.2. N.º de participações familiares que sofreram alteração	65	
	3.3. Média das mensalidades nos dois centros: - CAO I - CAO II	45€ 38€	
4. Melhorar os procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas (no caso dos clientes privilegiando a apropriação e utilização do "Empowerment")	4.1. N.º de reuniões com as partes interessadas:		Taxa obtida: 123%
	4.1.1. Equipa de gestão	11	
	4.1.2. Equipa técnica	24	
	4.1.3. Gerais (serviço)	12	
	4.1.4. Grupo de autorrepresentação	33	
	4.1.5. Grupo de pais	10	
	4.2. Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e partes interessadas:		
	4.2.1. Taxa de satisfação dos clientes	86%	
	4.2.2. Taxa de satisfação dos colaboradores serviço	62%	
	4.2.3. N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	16	
	4.2.4. Número de reclamações/ sugestões com provimento:		
	4.2.4.1. Sugestões	36	
	4.2.4.2. Reclamações	0	
	4.3. N.º de ações de disseminação/ específicas do conceito de empowerment		
	4.3.1. Clientes	14	
4.4. N.º de situações, atividades promotoras do empowerment	3		
4.5. Registo de competências comportamentais reveladores de empowerment:			
4.5.1. Desenvolvimento Pessoal (Rel. Interpessoal, Autodeterminação)	9		



	4.5.2. Bem-Estar (Emocional, Físico e Material)	2	
	4.5.3. Inclusão Social (Empregabilidade/Ocupacional, Cidadania, Direitos)	3	

A análise dos indicadores apresentados permite concluir que os resultados obtidos ao longo do ano, tendo por referência os objetivos estratégicos definidos, estão em linha com o planeado, sendo que alguns deles superaram ligeiramente as metas anuais estabelecidas. Importa salientar, que a taxa de cumprimento total foi de **105%**.

De um modo geral, num período de profundos constrangimentos e de alguma indefinição de orientações, continua-se a verificar a importância da continuidade deste serviço, atendendo ao seu impacto na sociedade e ainda à extensa lista de espera, nomeadamente **64** candidatos, dos quais **15** inscritos em 2016.

Tal como em anos anteriores, foram reunidos os esforços necessários para garantir o cumprimento do Programa de Intervenção. Nomeadamente, o empenho da equipa de colaboradores, que procuram constantemente transformar as dificuldades em novas oportunidades de desenvolvimento para os clientes, garantindo a eficiência do serviço. Destaca-se também as parcerias sociais (**21**) com entidades públicas e privadas e as ações de abertura à comunidade (**24**), nomeadamente estágios, colaboração em estudos, trabalho comunitário e visitas aos equipamentos, de forma a dar continuidade aos serviços alcançado níveis mais ativos, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

A qualidade dos serviços e da gestão, desde a 1ª qualificação (Março de 2011), tem sido um pilar fundamental da intervenção desenvolvida pelo CAO, numa ótica de melhoria e inovação contínua dos serviços prestados, pelo compromisso com os seus clientes e familiares. Algumas das principais atividades que concorreram para este objetivo, foram as ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com o cliente, entre as quais, reuniões com os colaboradores (**36**), orientações técnicas (**37**), orientações terapêuticas (**6**), sessões de disseminação interna (**8**) e ações de formação (**2**).

Em Janeiro de 2016, o CAO foi alvo de uma ação de acompanhamento pela entidade que regula e financia este sector social, Centro Distrital de Aveiro - Segurança Social. Importa referir, que desta ação não resultaram irregularidades, garantindo a manutenção dos acordos de cooperação estabelecidos.

No que se refere ao 3º objetivo operacional, no último trimestre, foi realizada a atualização das participações mensais familiares. Este procedimento foi concretizado com base nas normas

previstas a Circular de Orientação Técnica n.º 4/2014, que regulamenta o cálculo das comparticipações familiares pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das instituições particulares de solidariedade social. Posteriormente à revisão conclui-se que um número significativo de famílias continua a pagar mensalidades inferiores ao valor que supostamente devia ser assumido. Devido a atrasos de receção de documentação e por se tratar de procedimentos morosos, as novas mensalidades vão ser aplicadas no ano 2017.

Numa perspetiva de prossecução dos objetivos estratégicos, distingue-se de igual modo o trabalho desenvolvido no sentido de consolidar os procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas. Ao longo do ano, conforme o previsto, foram implementados diversos procedimentos de monitorização e avaliação, que envolvem diretamente as partes interessadas, que pela sua relevância, estes resultados estão descritos nos itens a seguir. Contudo, destaca-se as reuniões (90) realizadas em 2016 com as diferentes partes interessadas (reuniões de equipas, Grupo de autorrepresentação, Grupo de Pais), a grande maioria das ações de melhoria da intervenção surgem destes momentos formais.

i. Clientes:

Analisando os indicadores que dizem respeito aos clientes. Evidencia-se os resultados relativos aos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) - grau médio 85% e ao efetivo cumprimento das atividades - grau de execução 97%, podemos concluir que estando estes, com ligeiros desvios (positivos) comparativamente aos esperados, atingiu-se os objetivos propostos. Permite concluir, que os PDI's estão ajustados às reais necessidades dos clientes, pretende-se no entanto, num futuro próximo, aprimorar os objetivos dos PDI's, para que estejam mais ajustados à intervenção atual desenvolvida.

Semestralmente são avaliados 65 PDI's, sendo o seu preenchimento efetuado individualmente, pelos colaboradores responsáveis pela implementação do mesmo, concluído e formalizado nas reuniões gerais da equipa. Com base nestas avaliações semestrais é preenchido pelo gestor de caso responsável por cada cliente a avaliação anual do PDI, que permite chegar aos resultados supracitados.

Ao nível da avaliação da satisfação, este procedimento tem como finalidade, assegurar que o serviço monitoriza a informação relativa à perceção do cliente, quanto ao cumprimento das suas responsabilidades. Devido a limitações intelectuais, participaram no preenchimento do questionário de satisfação somente 35 clientes, o que correspondente a 54% da totalidade dos clientes. Relativamente à taxa de satisfação obtida foi de 86%. Comparativamente ao ano de 2015 registou-se uma ligeira

descida (-3%). A partir da análise das variáveis avaliadas, os "Fatores Tangíveis" - 92% (instalações e transportes) e a "Capacidade de Resposta" - 90% (apoio prestado pelos colaboradores, cuidados de saúde em situação de emergência e participação em atividades sócio recreativas), representam os valores mais elevados em termos de satisfação. Por outro lado, a variável "Confiança e Segurança" - 79%, regista a percentagem mais baixa no que respeita à satisfação. No entanto, este resultado é condicionado porque uma das 8 questões que compõem esta variável, apenas se aplica a 35% dos clientes (relativa à toma de medicação - questão n.º 20).

ii. Estrutura

Os colaboradores são encarados como elementos chave da intervenção da resposta e neste sentido o acompanhamento e análise permanente em relação às seguintes variáveis: desempenho, formação e satisfação dos mesmos, exige uma monitorização constante, garantindo a eficiência e consolidação da intervenção.

Em relação ao indicador de avaliação de desempenho, a média comparativamente com o ano anterior aumentou ligeiramente, o que evidencia o compromisso dos colaboradores com o serviço. Este procedimento, possibilita identificar tanto os desvios positivos, bem como os menos positivos na equipa de colaboradores, que acrescentam mais-valias ou dificuldades no exercício das suas funções. Em termos gerais, a média dos resultados da avaliação desempenho é de 3.59, qualitativamente a nota 3 é referente a um "Bom" desempenho (médias: monitores - 3.52, serviços gerais - 3.37 e técnicos - 3.88).

No que concerne ao nível de formação dos colaboradores, participaram num total de 984h, o que corresponde a uma média de 45h. Distingue-se duas medidas formativas disponibilizadas em 2016, uma das ações, para além de ter como finalidade o desenvolvimento do desempenho profissional, visou de igual modo, melhorar as condições de cooperação, a redução de conflitos e o estímulo de trabalho em equipa potenciando a satisfação nesta área. Esta necessidade emerge perante o resultado dos questionários de satisfação de 2015, em que a variável "Cooperação e Comunicação", obteve os resultados mais baixos. Temáticas disponibilizadas: "Comunicação em Equipa - Ambiente Organizacional" (formação externa|12h) e "Estimulação Multisensorial - Intervenção Snoezelen (formação - interna|5h)

Em relação aos resultados do questionário de satisfação dos colaboradores, originou uma taxa de satisfação de 62%, o que revela uma redução de 4 pontos percentuais relativamente a 2015. A análise por dimensão revela satisfação mais baixa na variável "Reconhecimento e Recompensa", com 54%, e na variável "Contexto Organizacional", com 58%, salientando-se pela positiva as variáveis "Qualidade", com 69% e "Política e Estratégia", com 66%. No entanto os valores baixam significativamente relativamente a 2015. Verifica-se que 33% (6 pessoas) dos colaboradores, estão pouco satisfeitas mas 56% estão satisfeitas e 11% estão muito satisfeitas

Acredita-se que estes resultados são o reflexo da instabilidade vivida na organização. No serviço foram denunciados dois contratos de trabalho. Acresce ainda, a integração de uma colaboradora do CFP, aspetos que estão na base do aumento da insatisfação.

Os resultados da dimensão do "Contexto Organizacional", que descem de 66% para 58% não serão facilmente recuperados dado que se prevê em 2017 dar continuidade ao ajustamento no quadro de pessoal para equilibrar financeiramente este serviço.

Por último, o desfasamento das condições entre os dois equipamentos, exige uma atenção acrescida relativamente ao polo do CAO I (Anta), dado que se tratam de instalações antigas, que implicam com mais regularidade ações de conservação e de adequação. Por outro lado, as instalações modernas do CAO II (Idanha), são sem dúvida um fator de satisfação dos clientes e colaboradores. Tendo por base o referido, a taxa de cumprimento do plano de manutenção das instalações/equipamentos foi de 39% (CAO I: 50% e CAO II: 28%).

Em relação ao sistema de Higiene e Segurança no Trabalho, foram prosseguidas as medidas dos anos anteriores e asseguradas as manutenções indispensáveis aos equipamentos de alarme e intervenção em situações de emergência

4. Programa de Intervenção

a. Modelo de Intervenção

Tendo como orientação o Modelo de Qualidade de Vida de Schalock, pretende-se desenvolver uma intervenção, de modo criativo e inovador, no sentido de potenciar as competências dos clientes, a nível emocional, cognitivo e social, maximizando a autonomia e autodeterminação, procurando garantir a qualidade de vida e acautelando sempre os seus interesses, necessidades e potenciais.

O modelo de vida adotado, define a qualidade de vida da pessoa com deficiência como um conceito que reflete as condições percecionadas como desejáveis pelo indivíduo em diferentes dimensões da



qualidade de vida, organizadas na seguinte forma: bem-estar - emocional, físico e material; o desenvolvimento pessoal - relacionamento interpessoal e autodeterminação; e, inclusão social - ocupacional, cidadania e direitos. Tendo como referência as dimensões descritas, como metodologia de intervenção, organizou-se as atividades (26) disponibilizadas em 5 domínios. O quadro seguinte apresenta a associação entre as dimensões da qualidade de vida e os domínios de atividades, apresentando também a taxa de clientes abrangidos por cada domínio e taxa de PDI's que abrangem as diferentes dimensões da qualidade de vida.

Dimensões Qualidade de Vida	Domínios de Atividades					Taxa de PDI's: que abrangem as dimensões QV
	Estritamente Ocupacionais	Desenvolvimento Pessoal e Social	Lúdico e Terapêuticas	Socialmente Úteis	ATI's	
Bem-estar: Emocional, Físico e Material	X	X	X	X	X	100%
Desenvolvimento Pessoal: relacionamento interpessoal e autodeterminação		X	X		X	100%
Inclusão Social: Ocupacional, cidadania e direitos	X			X	X	100%
Taxa de clientes abrangidos	72%	100%	83%	5%	100%	

Nota: No item 4.b é referido o número de clientes que frequentam cada atividade.

Com base no exposto, o programa de intervenção do CAO tem como prioridade a autodeterminação, ou seja, o controlo que os clientes têm sobre a sua própria vida. Esta condição, "autodeterminação" apresenta uma relação muito estreita com outras variáveis passíveis de desenvolvimento, como a autorrepresentação e o empowerment.

Estas variáveis alteraram por completo a intervenção que atualmente é a realizada pelo serviço, passou-se de um modelo assistencialista, para a importância da consciencialização do papel ativo do cliente. Acredita-se que a capacidade de autodeterminação, é um processo que ao longo da vida pode ser trabalhado, através do autoconhecimento e na interação com o outro.

Em conclusão, procura-se privilegiar oportunidades que contribuam para autodeterminação, destaca-se as seguintes estratégias utilizadas pela resposta:

- Planificação centrada na pessoa;
- Envolvimento do cliente na revisão de programas e serviços;

- Criação mais sistemática de oportunidade para fazer escolhas;
- Aplicação do questionário de satisfação;
- Participação no grupo de autorrepresentantes;
- Participação na plataforma nacional de autorrepresentantes (PNAR);
- Envolvimento dos significativos, no sentido de promover de igual modo esta condição;
- Promoção de atividades em contextos sociais diferentes dos que estão habituados.

b. Serviços/Atividades Disponibilizadas

1º Domínio: Atividades Estritamente Ocupacionais	
Atividades	N.º de clientes
Oficinas	17
Costura e Bordados	3
Lavandaria	1
Montagem e Embalagem - Picos Molas	43

2º Domínio: Atividades de Desenvol. Pessoal e Social	
Atividades	N.º de clientes
Bem-Estar (I, II, III)	16
Estimulação (I, II)	16
Atividades de Vida Diária (AVD)	36
Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	34
Independência Pessoal e Social	22
Expressão Plástica	30
Grupo de Clientes (Autorrepresentação)	16
Snoezelen	13

3º Domínio: Atividades Lúdico e Terapêuticas	
Atividades	N.º de clientes
Dança Expressiva	10
Rancho Folclórico	24
Bombos	7
Atividade Física Adaptada	54
Natação	21
Expressões	

4º Domínio: Atividades Socialmente Úteis	
Atividades	N.º de clientes
Serviços Gerais de Higiene e Manutenção	1
Atendimento e Recepção ao Público	2

5º Domínio: Atividades Transversais de Inclusão	
Atividades	N.º de Ações
Festas Tradicionais e Ações Recreativas	16
Espetáculos e Atuações Públicas	8
Atividades Desportivas	20
Ações de Sensibilização e Socioculturais	6
Total:	50

c. Recursos

Recursos Internos			
Humanos	Coordenadora/Psicopedagoga Psicóloga Terapeuta Ocupacional Fisioterapeuta Assistente Social Professora de Atividade Física Adaptada (2, uma das quais situação de estágio) Monitores (12) Auxiliares de Serviços Gerais (3) Motoristas (2) Telefonista Administrativos (4)		
	Nota: Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Assistente Social, motoristas, telefonista e administrativos são comuns a outros serviços.		
Instalações	CAO I - Polo de Anta	Sala de Bem - Estar Salas de Estimulação (2) Sala de Atividade Ocupacional Sala de AVD Oficina - Madeiras Ginásio Sala de Convívio/Bar Refeitório/ Cozinha Gabinete Técnico Espaço exterior WC's	Salas de Bem-Estar (2) Sala de TIC Sala de AVD Sala Ocupacional e de Expressões Sala Snoezelen Ginásio/ Balneários Sala de Convívio/Bar Refeitório/Cozinha Gabinete Técnico Espaços externos WC's
		CAO II - Polo de Idanha	
Viaturas	- 2 Viatura de 7 lugares; 4 viaturas de 9 lugares, das quais 2 viaturas adaptados; e 1 viatura pesada de 37 lugares.		
Recursos Externos			
Instalações	- Piscina Municipal de Espinho		

5. Ações de Melhoria e de Inovação

No que concerne ao indicador - ações de melhoria e de inovação, foram considerados 3 ações de melhoria e 3 ações inovadores:

- Ações de Melhoria:

1. Restruturação da intervenção: o bem-estar e a qualidade de vida dos clientes, são sem dúvida prioridades do serviço, e foi a pensar nas referidas dimensões que se reestruturou a intervenção das 3 salas de Bem-Estar e das 2 salas de Estimulação, que asseguram o apoio dos clientes em

situação de maior dependência, o que corresponde a 49% dos clientes do serviço. A intervenção destas salas vai muito além de assegurar o conforto e cuidados básicos dos seus clientes, tem como finalidade promover atividades que visem a manutenção e estimulação de capacidades dos clientes, reestruturou-se as atividades em três grandes domínios: atividades motoras globais, atividades de estimulação cognitiva e atividades de estimulação sensorial/relaxamento.

2. Reforço da equipa técnica de intervenção direta: nas seguintes especialidades de fisioterapia e terapia ocupacional (ambos a tempo parcial), no sentido de melhorar a intervenção realizada em diferentes domínios tais como habilitação e reabilitação motora, e promoção da autonomia e da qualidade de vida dos clientes. Procedimentos que os técnicos estiveram envolvidos: avaliação dos clientes, definição de estratégias de intervenção, dinamização da sala snoezelen e reestruturação e acompanhamento das salas de bem-estar e estimulação.
3. Sinalização/Identificação de espaços: no sentido da melhoria da comunicação e facilitação do acesso, sinalizou-se as diferentes salas de atividades e restantes espaços. Esta sinalização foi concebida numa versão de leitura fácil (designação do espaço por escrito + símbolo (s) identificativo (s)). Destaca-se que os referidos símbolos já eram do conhecimento dos clientes, dado que são os mesmos utilizados na construção dos seus horários individuais).

- Ações de Inovação:

1. Intervenção Snoezelen: Inovar e ampliar a intervenção terapêutica disponível no serviço, sobretudo a dirigida aos clientes com maior dependência e/ou com alterações do comportamento e nos processos sensoriais e perceptuais. Realizou analogamente, uma medida formativa dirigida aos monitores - "Estimulação Multissensorial", no sentido de ampliar os benefícios do uso deste espaço ao maior número de clientes.
2. Sessão de esclarecimento - Processo de Interdição: Conjuntamente com o serviço residencial organizou-se uma sessão de esclarecimento dirigida aos significativos de ambos os serviços, dinamizada pelo advogado da Cerciespinho. Esta necessidade emerge no sentido de elucidar os participantes acerca da interdição e inabilitação (somente 20% dos clientes estão ao abrigo destes processos) dos seus familiares e sobretudo, no sentido de salvaguardar os interesses e direitos da pessoa com deficiência. Estiveram presentes 34 familiares.



3. Participação no espetáculo "Inclusão": evento que finalizou as celebrações do 40º Aniversário da Cerciespinho. Envolveu um trabalho em parceria ao nível das expressões, com diferentes entidades do concelho, nomeadamente o Grupo Cultural e Recreativo, Academia de Música de Espinho e Escola de Bailado Adriana, que em conjunto com os três grupos de expressões do CAO (Rancho Alegria, Grupo de Bombos e Grupo de Dança Sorrisos). A participação nesta experiência possibilitou um processo mútuo de aprendizagem e experiências concretas de inclusão, que resultaram em três atuações de notoriedade.

6. Síntese

Tendo sempre como referência a missão da Cerciespinho, o CAO procurou ao longo de 2016, garantir a utilização eficaz e eficiente dos diferentes recursos disponíveis, atingir os objetivos e metas operacionais estabelecidos no Plano de Atividades, garantindo a satisfação dos clientes, a imagem positiva e obtenção do melhor desempenho possível do serviço. Pode-se afirmar que o ano transato decorreu como o previsto, nomeadamente nas vertentes de gestão técnica e pedagógica, tendo sido atingidos os objetivos estratégicos identificados ao longo do presente documento.

Considera-se que as atividades desenvolvidas contribuíram para a valorização e desenvolvimento dos clientes. Uma intervenção orientada para o cliente e para a satisfação das suas expectativas, com total respeito pelos princípios da responsabilidade social e na defesa dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade.

Conjuntamente à intervenção referida acima, destaca-se a qualidade dos serviços, o Centro de Atividades Ocupacionais distingue-se na comunidade como uma resposta social diferenciadora. Os resultados da ação de acompanhamento realizada pelo centro distrital - Segurança Social, comprovam o exposto. Referenciou os dois centros como respostas que evidenciam organização e capacidade de implementação da estratégia, por outras palavras, que a intervenção orienta-se na direção do desenvolvimento da qualidade dos serviços.

Em suma, é fundamental manter o sentido de perspetiva. O Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho continuará a fazer sempre o melhor que sabe, em prol do desenvolvimento contínuo dos seus serviços.

A coordenadora
Sara Martins Freitas

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO

CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA

2016

Cerciespinho

1. Introdução

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

O seu objetivo principal consiste em contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos, o exercício pleno do seu direito de cidadania e apoiar as famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades, reforçando a sua capacidade de integração e participação social. Esta resposta constitui um importante e único recurso local que possibilita o acompanhamento da população do Bairro da Ponte de Anta e disponibiliza às famílias um apoio efetivo que lhes possibilita o exercício das suas atividades profissionais e a gestão da vida quotidiana. O Centro Comunitário promove a coesão social, reforça a inclusão social e contribui para a erradicação da pobreza.

O Centro Comunitário contribui para a atenuação das formas mais graves de pobreza através da prestação de assistência não financeira às pessoas mais carenciadas, da concessão de alimentos e ou de assistência material de base e da realização de atividades de inclusão social vocacionadas para a integração social de pessoas nessas condições.

Gostaríamos de destacar a importância do Centro Comunitário para o Complexo Habitacional da Ponte de Anta na área da coesão social (pilar fundamental para a construção de uma sociedade mais incluída e equitativa), que desde a primeira hora tenta adotar medidas assertivas neste domínio, em áreas como a educação, a ação social, a animação sociocultural e a solidariedade intergeracional.

É um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto. Disponibiliza acompanhamento e atendimento social e psicológico, faculta apoio escolar, proporciona atividades culturais, desportivas e recreativas. Tem uma mediateca onde se disponibiliza uma grande variedade de recursos, jogos, brinquedos, livros, novas tecnologias e uma grande diversidade de atividades de ocupação dos tempos livres. Facilita o encaminhamento para outras instituições, através da sua rede de parcerias e, fornece, também, informação variada e promove a cidadania.

O presente relatório é relativo à avaliação do Plano de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta (CC) estabelecido para o ano de 2016.

O ano de 2016 ficou marcado pela continuidade do apoio às pessoas em alimentação e bens alimentares, mesmo sem o programa FEAC, reforçando o trabalho com os parceiros, aumentando o número de encaminhamentos. O aumento do apoio e acompanhamento à população sénior.

2. População-alvo

O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário consiste numa intervenção direcionada para grupos etários específicos como crianças, jovens, adultos e idosos, procurando-se fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade em geral, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente. A zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, contando atualmente com 584 fogos. Em 2016 foram apoiados 938 clientes registados na Carta Social, verificando-se um aumento no número de crianças e a continuidade no aumento do número pessoas idosas.

Faixas Etárias	
Dos 1 aos 15 anos	271
Dos 16 aos 24 anos	188
Dos 25 aos 34 anos	94
Dos 35 aos 49 anos	119
Dos 50 aos 64 anos	136
Com 65 anos ou +	130
Sexo	
Feminino	Masculino
480	458
Total de Clientes	
938	

Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos	Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos
Gabinete de Atendimento Integrado	669	Espaço Mediação	11
Gabinete de Apoio Psicossocial	23	Espaço de Convívio	16
Mediateca e Esp@ço Internet	190	Clube Artes Decorativas	8
Sala de Apoio ao Estudo	32	Ateliê de Modelismo	6
Grupo de Pais	6	Higiene e Saúde Oral	8
Vidas em partilha	28	Colónia de Férias	138
ATI - (Atividades	695	Banco de Alimentos e	369



Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos	Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos
Socioculturais)		Recursos	
Banco Ajudas Técnicas	109	Ateliê de Teatro	10

3. Objetivos e resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço.	- N.º total de clientes	938	A avaliação que fazemos deste objetivo é positiva. De salientar que garantimos quase o cumprimento da totalidade do programa de intervenção, tendo a taxa de concretização atingido os 98% face ao previsto. Este resultado deve-se ao facto de alguns resultados terem ficado abaixo do inicialmente previsto e que estavam dependentes de fatores externos ao serviço.
	- N.º de dias de funcionamento	235	
	- N.º de processos do GAI ativos	245	
	- N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI)	195	
	- N.º de processos do GAI encerrados	6	
	- N.º de atendimentos efetuados	1853 (1459+394)	
	- N.º de processos do GAP em Curso	23	
	- N.º de processos do GAP encerrados	3	
	- N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados	227/217	
	- N.º de clientes em lista de espera - GAP	8	
	- N.º de ações previstas e executadas	1800/1936	
	- Grau médio de concretização do PI	GAI - 47% GAP - 80%	
	- Grau de execução dos objetivos do PI	GAI - 52% GAP - 74%	
	- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI (GAI/GAP)	GAI - 195 GAP - 17	
	- N.º de clientes que concretizaram o PI (GAP)	3	
	- Grau de execução dos objetivos previstos na PA	100%	
	- N.º de famílias acompanhadas	316	
	- N.º de visitas domiciliárias	42 - GAI 395 - Idosos	
	- N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGRS	14	
	- N.º de reclamações/sugestões	0	
- N.º de reuniões da equipa técnica	38		
- N.º de novas atividades não previstas	136		
- N.º de Parceiros	25		
- N.º de reuniões com parceiros	99		
- N.º de encaminhamentos	580		
- Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações	0		

2. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.	- N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores	66	Neste objetivo consideramos que atingimos o pretendido, com uma taxa de concretização de 100%, garantindo desta forma a manutenção do sistema de qualidade.
	- N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes	4	
	- TB: Junho e Dezembro	2	
	- Avaliação Global do PI: Anualmente	1	
	- Mapa de Indicadores: Dezembro	1	
	- Satisfação dos Clientes: Dezembro	96%	
	- N.º de ações de melhoria e inovação	3	
3. Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes	- N.º de atividades desenvolvidas com os clientes no âmbito do desenvolvimento do empowerment	2	Neste objetivo atingimos uma taxa de concretização de 100%, garantindo a execução das ações.
	- N.º de ações de formação/desenvolvimento subordinadas ao tema do empowerment para colaboradores	2	
4. Promover a qualidade de vida dos idosos isolados e/ou a viver com outro idoso através do acompanhamento em AAS	- N.º de sessões do Espaço de convívio	43	Neste objetivo conseguimos superar o inicialmente previsto, com uma taxa de concretização de 125%. Devendo-se ao aumento do nº de visitas efetuadas e ao nº de idosos acompanhados.
	- N.º de idosos acompanhados no GAI	82	
	- N.º de visitas domiciliárias/Vidas em partilha	395	
	- N.º de pedidos de integração em ERPI	6	
	- N.º de pedidos de interdição/inabilitação	3	
	- N.º de idosos em situação de tutoria	2	
	- N.º de reuniões externas	99	
5. Reestruturação do Centro Comunitário	- N.º de reuniões	4	Este objetivo teve uma taxa global de execução de 200%, dada a necessidade de se preparar uma boa fundamentação de reestruturação do CC.

Da análise dos resultados obtidos no final de 2016 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 125% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades foi de 99%, valores que revelam a importância colocada na procura de melhoria contínua, de inovação, na orientação para os resultados e para o cliente.

Quanto ao primeiro objetivo destacam-se os seguintes resultados. O número de clientes; o número de ações executadas; o número de processos ativos; o número de atendimentos; o número de visitas domiciliárias; o número de encaminhamentos; o número de reuniões com parceiros, números que são muito demonstrativos dos tempos que vivemos e do excelente trabalho que a equipa do centro comunitário fez.

Verifica-se que as parcerias formais e informais são uma mais-valia na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços para a qualidade de vida, uma vez que os 25 parceiros contribuem



ativamente para todas as dimensões da vida dos clientes sendo ao nível físico, psicológico, ambiental e social, possibilitando a diversidade de atividades e os encaminhamentos para serviços aos quais o centro comunitário não pode dar resposta. Acresce a este nível o número de estagiários, voluntários e de serviços a favor da comunidade desenvolvidos no CC que funcionam como fator de promoção da aprendizagem, do desenvolvimento de competências, da integração profissional dos mesmos e, da satisfação de necessidades da sociedade, enquanto asseguram a possibilidade de se desenvolver uma intervenção mais alargada.

No ano de 2016 o custo médio anual por cliente foi de 145,41€, o que reflete um custo mensal de cerca de 12 euros por cliente, valor que analisado sob a perspetiva de uma intervenção alargada e abrangente se manifesta como um impacto positivo dos serviços para a sociedade.

Relativamente ao segundo objetivo obtivemos uma taxa de concretização de 100%, consideramos que atingimos o pretendido que foi a manutenção do sistema de gestão da qualidade dos serviços e gestão.

No que concerne ao terceiro objetivo, melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes e colaboradores, foram dinamizadas quatro ações de desenvolvimento, garantindo a execução das ações planeadas.

No quarto objetivo obtivemos uma taxa de concretização de 125%, refletindo o aumento de trabalho com a população sénior e respondendo à crescente necessidade da comunidade para esta população.

Por fim no último e quinto objetivo, reestruturação do Centro Comunitário, foram realizadas quatro reuniões para preparação da proposta de revisão deste serviço. Pretende-se com esta revisão, alargar o quadro de pessoal e reduzir a comparticipação da Cerciespinho para 10%. Contribuindo desta forma para a melhoria do serviço prestado e para a sustentabilidade da entidade.

3.1 Clientes

Plano de Intervenção:

O Plano de Intervenção é um instrumento que visa os serviços prestados ao cliente, que promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o projeto de vida, hábitos, gostos, confidencialidade e privacidade da pessoa. O Plano de intervenção é concretizado pela integração em atividades existentes no CC, ou pelo encaminhamento do cliente para outros serviços ou instituições.

O plano de intervenção é monitorizado e avaliado continuamente, podendo o mesmo ser revisto e reajustado com vista a melhorar a qualidade dos serviços, bem como os resultados alcançados,

envolvendo sempre o cliente, e sempre que necessário, os significativos e/ou outras partes interessadas.

No ano de 2016, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (47%) e do grau de execução dos objetivos do PI (52%), que a taxa de execução foi condicionada por fatores externos relacionados com o contexto de crise económica, a elevada taxa de desemprego no concelho, com a ausência de ofertas de emprego e de formação profissional. Apesar das condicionantes externas, os resultados obtidos ao nível do PI são considerados positivos, entendendo-se que a intervenção contribuiu para promover a autodeterminação e o empowerment dos clientes, percecionando-se um aumento da sua autonomia ao nível da procura de emprego, formação ou mesmo do exercício dos seus direitos e obrigações.

Avaliação da satisfação dos clientes:

O questionário de avaliação do grau de satisfação, foi aplicado a 100 clientes do Centro Comunitário da Ponte de Anta, entregues e preenchidos, com o objetivo de avaliar o seu grau de satisfação relativamente ao serviço e aos seus colaboradores, quanto às seguintes variáveis instalações, fiabilidade, capacidade de resposta, confiança/segurança e empatia.

O preenchimento dos questionários foi realizado individualmente e/ou em grupo, mediante os contextos em que foram aplicados, nomeadamente nos atendimentos ou nas atividades e, sempre que necessário com a ajuda dos técnicos do serviço, através da leitura em voz alta das perguntas e/ou explicação mais detalhada do conteúdo.

Da análise, podemos dizer que existe um total de 77% de clientes que apresentam um grau de totalmente satisfeito, 15% no grau de muito satisfeito e 4,3% no grau de satisfeito. O que mostra um grau muito positivo de satisfação dos clientes do centro comunitário, sendo que a satisfação global atinge 96,3% dos inquiridos.

As dimensões que recolhem a maior taxa de satisfação são as "Instalações" e a "Empatia", com 99% e 100% respetivamente.

Nas restantes dimensões os resultados também são muito estimulantes, na "Fiabilidade" 92%. Na dimensão "Capacidade de resposta" obtivemos 89% e por fim na "Confiança e segurança" 97%.

Na pergunta 21 "Tenho confiança no Centro?", a taxa de satisfação global é de 98%, e na questão 28 "De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com o Centro Comunitário da Ponte de Anta?", a taxa de satisfação é de 99%.

Nas questões 29 e 30, os clientes do centro comunitário à pergunta "Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Centro?" 100% respondeu que sim e à pergunta "Se pudesse mudaria de organização?" 92% respondeu que não.

Podemos concluir que os resultados da satisfação dos nossos clientes, são bastante positivos.



O nosso objetivo não é só ter um serviço de qualidade ou fornecer um bom serviço ao cliente, mas sim contribuir para um cliente satisfeito, que venha ter sempre conosco quando necessita dos nossos serviços.

3.2. Estrutura

Avaliação de desempenho dos colaboradores:

A importância da avaliação de desempenho refere-se, principalmente, ao fato de podermos diagnosticar o desempenho dos colaboradores num determinado período de tempo.

A avaliação de desempenho é um recurso valioso tanto para o Centro Comunitário quanto para os colaboradores, pois o processo traz a oportunidade de receber feedback sobre o seu desempenho no cargo/função, trazendo a possibilidade de melhorar o potencial de cada colaborador e, com isso, produzir melhores resultados.

Com a avaliação de desempenho, os colaboradores têm a oportunidade de saber como o seu coordenador vê e analisa o seu trabalho.

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

Relativamente à avaliação do desempenho dos colaboradores do centro comunitário, o resultado da avaliação de desempenho é positivo. Salientando-se que a média de classificação situa-se nos 4,35%, registrando-se um ligeiro aumento em relação a 2015. Não podemos deixar de destacar o empenho da equipa no cumprimento dos objetivos.

Formação:

No ano de 2016, o número médio de horas de formação por colaborador foi de 29 horas.

O investimento em formação deve ultrapassar o desenvolvimento de competências técnicas e abranger as chamadas *soft skills*, competências transversais essenciais para o relacionamento do colaborador com todos os que o rodeiam. Competências como simpatia, empatia e boa capacidade de lidar com o conflito ou de resolução eficaz de problemas são ainda disso exemplo.

Entre os benefícios que advêm do investimento na formação, é importante destacar o aumento da produtividade e rentabilidade; A validação dos conhecimentos dos colaboradores, contribuindo para o aumento da sua autoestima e da sua autoimagem enquanto profissionais capazes de desenvolver o Centro Comunitário e de o levar a melhorar na sua intervenção social; A atualização e reciclagem de conhecimentos, como forma de garantir que as metodologias utilizadas acompanham a evolução natural dos meios de atuação.

Considera-se que a formação dos colaboradores é fundamental e que permite garantir uma equipa mais qualificada e empenhada.

Avaliação da taxa de satisfação dos colaboradores:

Acreditamos que um dos grandes desafios do Centro é o desenvolvimento e a manutenção de um ambiente de trabalho adequado, dando ênfase aos fatores que possam garantir o bem-estar dos seus colaboradores e que se crie estratégias que alinhem os objetivos da organização aos dos funcionários.

O Centro Comunitário desenvolve anualmente, o processo de auscultação dos seus colaboradores tendo por objetivo avaliar o grau de satisfação.

No CC/CLDS responderam 100% (7) dos colaboradores do serviço revelando uma taxa de satisfação de 83%, bastante superior à média de satisfação dos colaboradores (66%). As dimensões com menor satisfação correspondem ao reconhecimento e recompensa com 74% e mudança e inovação com 79%. Salientamos que 43% estão muito satisfeitos e 29% totalmente satisfeitos, congruente com o aumento de 6 pontos percentuais na satisfação entre 2015 e 2016.

A análise das questões permite verificar que 14% dos colaboradores (1 colaborador) não estão nada satisfeitos com a progressão na carreira, com a remuneração e regalias e com a igualdade de remunerações para funções iguais.

A análise dos resultados das questões com maior satisfação revela que 71% dos colaboradores está totalmente satisfeito com a capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico e com a informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização e ao nível da satisfação geral.

É possível que a junção dos técnicos do CLDS tenha influenciado positivamente os resultados do CC, aumentando a taxa de satisfação, aspeto positivo frequentemente associado a mudanças no serviço e a aspetos de inovação e desafio. No entanto a dimensão mudança e inovação reduziu a satisfação de 83% em 2015 para 79% em 2016, aspeto que contraria esta hipótese podendo o aumento decorrer primariamente dos 2 técnicos do CLDS, sendo comum em novos serviços uma taxa de satisfação mais elevada.

4. Programa de intervenção

4.1. Modelo de intervenção

O modelo de intervenção do Centro Comunitário caracteriza-se por uma abordagem holística, procurando abranger os diferentes domínios definidos pelo modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente e aspetos espirituais/ religião/ crenças pessoais, como é possível perceber no quadro seguinte:



Domínios da Qualidade de Vida	Serviços e Atividades							
	Mediateca/Atelier Modelismo/Teatro/Colônias de Férias/ATI's	GAP/ Vidas em Partilha	GAI	SCPA/BAR	Higiene e Saúde Oral	Mediação/ Grupo de Pais	Espaço de Convívio/ Artes Decorativas	SAE
Físico	X			X	X		X	
Psicológico	X	X	X		X	X	X	X
Nível de Independência				X			X	X
Relações Sociais	X	X	X			X	X	
Ambiente			X	X		X		X
Aspetos Espirituais/ Religião/ Crenças Pessoais		X				X		

A intervenção realizada no Centro Comunitário aposta na proximidade de toda a equipa com os clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais. Assenta também nos princípios éticos definidos pelo Código de Ética da Cerciespinho, nomeadamente equidade, participação informada, autodeterminação, respeito, entre outros.

Os clientes podem participar nas diferentes atividades do CC mediante as suas próprias vontades e necessidades. Para os clientes que são acompanhados pelo serviço social ou pelo serviço de psicologia, é definido um Plano de Intervenção, construído com a participação do mesmo, respeitando o seu projeto de vida e promovendo a sua autonomia.

Como resultado do empowerment dos clientes do centro comunitário, consideramos os seguintes dados: No decurso do ano de 2016 foram efetuados 580 encaminhamentos, número que cresceu substancialmente em comparação a 2015 por causa do centro ter que encontrar alternativas à inexistência, em 2016, do Programa FEAC. Participaram nas atividades Espaço de Mediação 11 mulheres e no Grupo de Pais 6 clientes, que através das sessões que foram efetuadas adquiriram novos conhecimentos. Na Sala de Apoio ao Estudo acompanhamos 32 crianças e jovens, e atingimos uma taxa de sucesso escolar de 93%. Conseguimos que 30 dos nossos clientes integrassem o mercado de trabalho. Da atividade Vidas em Partilha, conseguimos que 6 dos 28 clientes, passassem a frequentar o Espaço de Convívio, garantindo a transversalidade das atividades e o enriquecimento do serviço prestado. No âmbito das Atividades Transversais de Inclusão e das reuniões de disseminação, foram realizadas 3 ações que permitiram melhorar e autonomizar alguns dos nossos clientes, reforçando as ações de estimulação cognitiva e empowerment.

Os resultados obtidos com o modelo de intervenção abrangente aliado ao modelo de qualidade de vida em que se trabalham todas as dimensões da vida do indivíduo permitem aferir da importância da continuidade dos serviços para a população do centro comunitário.

4.2. Serviços disponibilizados

Gabinete de Atendimento Integrado

Ao longo de 2016, o GAI acompanhou 245 famílias, num total de 669 clientes, dos quais, 109 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 136 processos de Ação Social. As atividades desenvolvidas, centraram-se, essencialmente, nas necessidades de informação, apoio e orientação face a situações de carência económica dos moradores do bairro, no pedido de subsídios eventuais, no acompanhamento a idosos isolados, no encaminhamento para saúde, emprego, educação e formação profissional, na promoção da cidadania e da qualidade de vida, e no acompanhamento dos beneficiários do RSI/Ação social. No decorrer do ano verificou-se um aumento da procura dos serviços, ao nível da alimentação, devido ao aumento do n.º de desempregados e, da formação profissional devido à ausência de respostas nesta área. Verifica-se, também um aumento da necessidade de intervenção e acompanhamento aos idosos, por ausência ou desinteresse da família.

Terminamos o ano de 2016, no GAI, com 245 processos ativos, 195 contratualizações e com 6 processos encerrados.

No que concerne ao atendimento, em 2016 foram efetuados 1459 atendimentos, 580 encaminhamentos e, 42 visitas domiciliárias.

Foram aprovados 217 subsídios eventuais, dos 227 elaborados à Segurança Social, no valor total de €5.435,97 destinados a 50 famílias, em articulação com o Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta para apoios de medicação/farmácia, a Conferência de S. Joaquim de Espinho para apoios diversos (água, luz, gás, entre outros) e, a Cerciespinho assegurando o adiantamento de verbas a reembolsar pelo ISS, IP, num total de €7.043,20.

Foram efetuadas articulações com a Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens, Ministério Público, Tribunal Judicial de Espinho e Santa Maria da Feira, Direção Geral de Inserção e Reabilitação Social, Câmara Municipal de Espinho, Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana, Santa Casa da Misericórdia de Espinho, Centro Social e Paroquial de Silvalde, o Centro social de Paramos, o Centro Social de S. Félix da Marinha, a Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho, o CHVNG/Espinho - Hospital e Unidades de Saúde Familiar e a Polícia de Segurança Pública para o acompanhamento de casos. Foram ainda desenvolvidas outras atividades no âmbito da intervenção do GAI:

- Acompanhamento/atendimento social;
- Informação e orientação habitação, emprego e formação;

- ☑ Reuniões quinzenais na segurança social (NLI);
- ☑ Reuniões quinzenais do núcleo executivo de rede social;
- ☑ Pedidos de inabilitação/reabilitação de idosos;
- ☑ Distribuição alimentar;
- ☑ Visitas domiciliárias de atendimento/acompanhamento;
- ☑ Estatística de Atendimento, Estatística de Toxicodependência, Estatística HIV, Estatística de Imigrantes, Estatística sem-abrigo, estatística etnia cigana, Estatística dos Apoios económicos, Estatística da Contratualização para a Inserção (RSI/Ação social), ASU;
- ☑ Participação no Grupo de Trabalho do Envelhecimento;
- ☑ Participação no Grupo de Trabalho da alimentação;
- ☑ Participação no Grupo de trabalho dos sem-abrigo;
- ☑ Participação na formação Roteiro Formativo+Senior da AMP.

Verificou-se, no decorrer de 2016, uma necessidade de intervenção extraordinária no âmbito do acompanhamento de duas idosas e de um sem-abrigo moradores do bairro. Este acompanhamento exige da equipa do GAI um esforço maior para garantir a qualidade de vida destes cidadãos sem qualquer estrutura de apoio, seja familiar ou da comunidade, assegurando todas as suas necessidades básicas desde a alimentação à higiene, e à proteção dos seus interesse e expetativas, deslocações ao hospital, Unidades de Cuidados Continuados, médico, entre outros, garantindo o exercício dos seus direitos e deveres com a nomeação das técnicas como tutoras dos mesmos. Estas situações implicam um esforço, empenho e disponibilidade constantes da equipa do GAI no sentido de garantir resposta a todas as necessidades.

Sendo um dos objetivos da intervenção do GAI a capacitação dos clientes para a defesa dos seus direitos e melhoria da sua qualidade de vida, salientamos algumas situações que comprovam os resultados em termos de empowerment dos mesmos, que se traduzem, na deslocação aos serviços locais e/ou centrais para renovar o seu Rendimento Social de Inserção, requerer pensões e ou prestações, abono, subsídios de parentalidade, fundos de alimentos devidos a menores, inscrições para habitação, e/ou, quando fazem uma procura ativa de formação ou emprego. No decorrer de 2016, foram integrados no mercado de trabalho 30 clientes.

Sendo um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto, disponibilizando atendimento e acompanhamento baseado numa intervenção holística e abrangente, de forma sistemática e integrada, continua, dada a diversidade da intervenção a sentir-se necessidade de alargamento da equipa com a integração de um/a educador/social/familiar para complementar a intervenção desenvolvida.

Gabinete de Apoio Psicossocial

Acompanhar pessoas com problemas do foro psicológico é um privilégio e uma responsabilidade, cria no/a psicólogo/a uma mistura de emoções, pensamentos, cognições, que variam entre a sensação virtuosidade e de insuficiência. De acordo com Carl Rogers "Ser empático é ver o mundo com os olhos do outro e não ver o nosso mundo refletido nos olhos dele" algo que é fundamental e deveras exigente no trabalho psicoterapêutico.

O Gabinete de Apoio Psicossocial é um espaço de intervenção psicoterapêutica e comunitária no qual é efetuado o acompanhamento psicológico individual de crianças, jovens, adultos e/ou idosos, a pedido dos próprios, dos significativos, ou por encaminhamento dos técnicos do Centro Comunitário e/ou de outras instituições.

O referido acompanhamento é realizado com periodicidade semanal ou quinzenal, inclui um período inicial de avaliação diagnóstica e, quando identificadas problemáticas de origem psicológica, um segundo período designado por intervenção. Os tempos necessários para a concretização de cada uma das fases dependem essencialmente das características do/a cliente, nomeadamente das problemáticas que manifesta.

A procura deste serviço assenta numa grande diversidade de sintomas e problemáticas de origem psicológica, no entanto, na maioria dos casos encontramos uma característica comum: famílias multidesafiadas (Summers, Mackann e Fuger, 1997). Este conceito refere-se a famílias que apresentam problemas em diversas áreas, nomeadamente social, económica, diádica, física e mental, caracterizadas por desafios múltiplos e de longa duração, sentimento de crise crónico, alienação, desespero aprendido e baixa autoestima (Summers, Mackann e Fuger, 1997).

A intervenção realizada com os clientes vai para além da psicoterapia individual, procurando-se abranger desde o microssistema (pessoa, família, escola, emprego) até ao exossistema (serviços de saúde, serviços legais) (Bronfenbrenner, 1979). Nesse sentido foram ainda realizadas: articulações com escolas, centros de saúde, hospitais, cpcj, tribunal, dgrs e segurança social, referentes aos processos em acompanhamento, as quais implicam contatos telefónicos, reuniões, relatórios e informações clínicas.

As pessoas acompanhadas em consulta psicológica, como já foi referido, variam muito na sintomatologia, patologia, necessidades, expetativas e potenciais que apresentam, no entanto são encaminhados ou procuram ajuda por motivos semelhantes. Nas crianças e jovens geralmente as preocupações surgem com o aparecimento de dificuldades de aprendizagem ou problemas comportamentais, nos adultos e idosos a procura do acompanhamento assenta geralmente num mal-estar psicológico generalizado que afeta o funcionamento global.

É ainda de referir que existem em acompanhamento dois tipos de situações: pessoas que apresentam psicopatologia e pessoas que apresentam um conjunto de características (pessoais,

familiares, sociais), as quais, apesar de não formarem um diagnóstico psicopatológico específico, encontram-se a perturbar o bem-estar do indivíduo.

No que se refere às psicopatologias encontramos situações de deficiência mental (leve, moderada e grave), perturbações da leitura e da escrita, perturbações do espectro do autismo (autismo de alta funcionalidade), perturbações comportamentais, perturbações de humor (perturbação depressiva persistente e perturbação depressiva major), perturbações da ansiedade (perturbação de ansiedade generalizada, perturbação de ansiedade social), perturbações mistas de ansiedade e depressão e perturbações neurocognitivas. Trabalhamos ainda com situações de violência doméstica, maus tratos infantis, alienação parental e bullying.

No global as intervenções têm dois grandes objetivos: tratamento das psicopatologias e desenvolvimento de competências. O sucesso de qualquer um destes objetivos encontra-se principalmente associado ao cliente (vontade/motivação, potenciais e limitações), mas também às estratégias e metodologias utilizadas, ao ambiente que o rodeia (família, amigos, vizinhos...), aos espaços que frequenta (escola, trabalho...) e aos serviços que o apoiam (centro de saúde, hospital, tribunal...)

Durante 2016 foram acompanhadas 23 pessoas em consulta psicológica individual, entre as quais 12 crianças (entre os 8 e os 12 anos), 8 jovens (entre os 13 e os 19 anos); 2 idosas (de 63 e 79 anos), 10 do género feminino e 13 do género masculino. Os referidos acompanhamentos psicológicos incluíram:

- ☑ 394 consultas;
- ☑ 28 reuniões com os significativos das crianças e jovens em acompanhamento;
- ☑ 13 reuniões com professores e/ou diretores de turma das crianças e jovens em acompanhamento;
- ☑ relatórios de avaliação;
- ☑ relatórios de acompanhamento;
- ☑ planos de intervenção;
- ☑ monitorizações, avaliações e revisões dos planos de intervenção;
- ☑ mediação de contactos eletrónicos entre os elementos da família.

Deu-se início ao acompanhamento de 5 novos casos, retomamos o acompanhamento de uma situação previamente apoiada e tiveram alta terapêutica 3 pessoas.

Ao longo de 2016 foram ainda realizados diversos atendimentos extraordinários, 20 registados e um número desconhecido de responder a uma pergunta, ler uma carta, ajudar a fazer um telefonema e /ou ouvir um desabafo.

2016 foi um ano trabalhoso, apesar de alguns resultados aparentarem ter sido mais baixos do que no ano anterior. Foi um ano com novos projetos, de necessidade de maior disponibilidade para as diferentes atividades, de uma grande exigência ao nível emocional. Carl Rogers disse que "a vida, no que tem de melhor, é um processo que flui, que se altera e onde nada está estático".

Grupo de pais

"Família é onde a nossa história começa" (autor desconhecido)

A família é o espaço físico e mental por excelência, onde a vida de cada pessoa começa, e que tem também um papel preponderante durante o desenvolvimento e inclusivamente o seu término. É na família que o indivíduo inicia a aprendizagem sobre as pessoas, os acontecimentos, os direitos e deveres, a parte e o todo, o mundo, o universo.

É na família que o Grupo de Pais concentra a sua intervenção, procurando com o núcleo da família (pais, avós e outras pessoas responsáveis pelas dinâmicas familiares) fomentar a:

- ☒ Compreensão das diferentes fases do desenvolvimento do ser humano e da família do ponto de vista da mudança e das exigências que a mesma impõe ao próprio e aos que o rodeiam;
- ☒ Compreensão das competências parentais essenciais ao funcionamento harmonioso da família e crescimento equilibrado dos filhos/as, nomeadamente vinculação, segurança, estimulação, estabelecimento de regras, partilha afetiva e comunicação;
- ☒ Reflexão sobre assuntos transversais e atuais com influência no quotidiano familiar, nomeadamente expectativas, gestão de tempo, maus tratos infantis e violência doméstica.

O Grupo de Pais tem sido uma construção gradual ao longo dos anos baseada nos princípios da educação parental, nas necessidades atuais das famílias e adaptada a cada grupo que é constituído.

Durante 2016 funcionou um grupo de pais, o qual desde início demonstrou dificuldades na assiduidade, ou seja, o grupo começou com 8 pessoas inscritas, das quais 4 nunca compareceram. Convidaram-se a participar mais 3 pessoas, uma das quais também não compareceu por motivos de saúde do filho, perfazendo um total de 6 elementos: 5 mães e 1 pai, com idades compreendidas entre os 27 e os 44 anos. Destas famílias 5 eram monoparentais, 4 tinham 2 filhos e 2 tinham 3 filhos, com idades compreendidas entre os 0 e os 17 anos (uma das mães estava grávida, nascendo o menino em Maio de 2016).

Atendendo a que demos início às sessões em Fevereiro, tínhamos programadas 15 sessões de cerca de 90 minutos, a ser realizadas de forma quinzenal, prevíamos que o grupo terminasse em Outubro, de novo os problemas de assiduidade desviaram-nos do percurso previsto. Como se tratava de um grupo pequeno, faltando 2 ou 3 pessoas implicava o adiamento da sessão, o que acabou por acontecer 4 vezes. Assim sendo o grupo só irá concluir as sessões em 2017.

Em relação ao grupo anterior efetuamos uma alteração ao nível das sessões desdobrando temas, os quais percebemos que se tornavam demasiado extensos para serem abordados de forma suficientemente profunda numa só sessão, e ainda incluímos um tema novo (Educar para a Felicidade).

O trabalho com este grupo tem sido deveras desafiador, desde o combate aos problemas de assiduidade até á resistência dos participantes em relação às possíveis mudanças de atitudes e comportamentos nas dinâmicas familiares. Mesmo assim, alguns dos participantes, além de partilharem opiniões produtivas, demonstraram abertura para reconhecer a validade de outros pontos de vista e de outras estratégias.

Espaço de Mediação Social

Nesta atividade desenvolvemos a orientação transformadora da prática da mediação social que proporciona mudança e empowerment. Pretendemos através desta atividade impulsionar mudanças a nível pessoal, interindividual e social.

A mediação social, em contexto comunitário, constitui-se numa estratégia de intervenção capacitadora, preventiva, reguladora e transformadora.

O grupo de mediação funcionou nos meses de janeiro a abril do ano de 2016 com uma periodicidade semanal. Participaram no grupo 11 mulheres desempregadas. No geral, procurou-se intervir sobre as seguintes temáticas: suporte básico de vida, posição lateral de segurança, asfixia, higiene oral, violência doméstica, educação para a saúde, gestão doméstica, alimentação e nutrição, empregabilidade, cidadania, relações interpessoais e competências parentais e pessoais.

Ressalva-se que esta atividade é primordial pelos temas abordados, quer pelo interesse e número de pessoas envolvidas, contudo a continuidade deste programa ficou comprometida com o fim do estágio e consequente saída da estagiária que assegurava estas sessões.

A atividade é importante no completo de intervenção desta população, sobretudo na sua integração social e profissional.

Higiene e Saúde Oral

A atividade de Higiene e Saúde Oral funcionou com base na parceria e cooperação entre o Centro Comunitário e Clínica Médica Dentária Longodente, através da identificação de crianças e jovens com problemas dentários e em situação de precaridade económica, e da realização das consultas necessárias para o tratamento dos referidos problemas, pelo médico dentista (Dr. Filipe Longo), em regime de voluntariado.

A identificação das crianças e jovens pode ter origem nos pedidos dos pais ou na sugestão dos/as técnicos/as do Centro Comunitário, sendo preenchida a ficha de inscrição inicial e a ficha clínica. O/A cliente fica então a aguardar em lista de espera respeitando-se o critério da data de inscrição, com a exceção do aparecimento de alguma situação urgente devido à existência de dores fortes ou infeção.

Em 2016 foram realizadas 43 consultas, com 4 crianças e jovens, do sexo feminino, entre os 9 e os 18 anos. As consultas incluíram o treino de competências de higiene oral e o tratamento de patologias orais (tratamentos de caries, remoção ou desvitalização de dentes).

É de ressaltar que uma das jovens que frequentou e continua a frequentar as consultas, é uma jovem de 16 anos que apenas tinha ido uma vez ao dentista ao longo do seu crescimento, experiência qual havia sido relativamente traumática originando um medo descomedido de ir ao dentista. A sua primeira consulta nesta atividade implicou a remoção de um dente que se encontrava muito degradado, da qual regressou com um sorriso referindo que não tinha sentido dores e que o seu medo das consultas dentárias havia diminuído sobremaneira.

Esta atividade tem como objetivo geral promover a higiene e saúde oral da população do Bairro da Ponte de Anta em situação de carência económica, através da aprendizagem e treino de competências de higiene oral diária; do tratamento das principais patologias orais que afetam a saúde e o bem-estar; e da prevenção de problemas estomatológicos. Podemos ainda acrescentar, pela experiência deste ano, um alargamento do objetivo: intervir sobre ou prevenir medos ou fobias relativas ao tratamento médico-dentário.

Sala de Apoio ao Estudo

A Sala de Apoio ao Estudo (SAE), como um espaço dedicado à aprendizagem, promove o estudo pós escola, através da criação de hábitos de estudo e de competências de estudo. Apostando num acompanhamento especializado nas principais disciplinas; pretende-se a curto e longo prazo a moderação das dificuldades de aprendizagem e a redução do insucesso e abandono escolar. A SAE é dinamizada por 3 professoras.

Como é hábito no Centro Comunitário, procura-se ajustar as atividades às necessidades dos clientes, portanto na SAE sentimos, no fim do ano, a necessidade de alterar o modo de funcionamento. Isto é, até Outubro manteve-se o horário de funcionamento de 2^a-feira a 5^a-feira, das 18:00 horas às 19:00 horas para as crianças do 1^o ciclo, das 19:00 horas às 20:00 horas para as crianças e jovens do 2^o, 3^o ciclo e secundário.

Tendo em conta a redução de crianças do 1^o ciclo desde o início do ano-letivo 2016/2017, a dificuldade das mesmas de chegarem às 18:00 horas devido ao horário do autocarro escolar e a saída da professora primária (foi colocada numa escola noutra localidade), optou-se pela construção

de um só grupo com todos os níveis escolares a funcionar das 18:30 às 20:00 horas. As vantagens desta nova organização assentam em que neste momento todas as crianças beneficiam de mais 30 minutos de apoio e tem ao seu dispor 3 professoras de áreas diferentes.

No período de Janeiro a Junho e de Setembro a Dezembro de 2016 frequentaram a atividade 32 crianças e jovens, 19 do sexo feminino e 13 do sexo masculino, os quais se encontravam matriculados no 1.º, 2.º, 3.º ciclo e ensino secundário. Iniciamos as atividades de novo desde a primeira semana de Setembro, antes do início das aulas, com o objetivo de minimizar os efeitos do esquecimento e das matérias aprendidas no ano anterior e para apoiar as crianças do primeiro ciclo na realização dos trabalhos de férias.

No final do ano letivo 2016-2017 tivemos 93% de aprovações das crianças e jovens que frequentaram assiduamente a SAE, um valor que nos permite atestar a importância desta atividade que é realizada no CC desde o seu início.

Ateliê de Teatro

O ateliê de teatro iniciou o seu funcionamento em outubro de 2014 tendo sido reaberto pelas estagiárias profissionais. Este ateliê tem como objetivo, que os jovens e crianças tenham a possibilidade de se exprimirem e trabalharem outro tipo de competências para além da escola, nomeadamente criatividade, coordenação, memorização e vocabulário. Para além destas competências promove o autoconhecimento, ajuda que estes se relacionem melhor com os colegas e o meio onde vivem. Que sejam mais participativos e responsáveis, aprendendo a lidar melhor com a diferença.

O atelier de teatro funciona às sextas-feiras, das 18h00 às 19h30, com a presença de 10 crianças e jovens, das quais 6 do sexo feminino e 4 do sexo masculino e 2 monitoras. Os clientes têm idades entre os 7 e os 18 anos.

No atelier de teatro para além de serem trabalhadas peças para apresentações públicas, são também executas dinâmicas de grupo onde se proporciona uma melhoria de competências a todos os jovens.

Em 2016 foram desenvolvidas e trabalhadas duas peças com os clientes. A primeira foi "Páscoa sem teto", apresentada na Junta de Freguesia de Espinho e com entrada livre. A segunda peça, foi feita em parceria com a cooperativa Nascente, para efeitos das celebrações do 40º aniversário da Cerciespinho. A peça causou um grande impacto nos jovens porque para além de não ser idealizada por eles e pelas monitoras, foi pensada por um especialista em teatro e apresentada numa festa de grande importância para a instituição, daí eles sentirem uma maior responsabilidade. Para as

monitoras isso foi muito positivo e foi uma grande ajuda, uma vez que a motivação dos jovens era acrescida por saberem que a apresentação da mesma seria realizada no Casino de Espinho.

A motivação deste grupo é exercitada todos os ensaios, seja pelos elogios das monitoras, como também pela troca ou adaptação de algo que os jovens não se sintam tão bem.

De uma forma geral o grande objetivo do teatro, para além da apresentação pública das peças, é que os jovens evoluam e sintam que o teatro é importante na vida e no desenvolvimento deles. Ou seja, desenvolverem competências comunicacionais e relacionais.

Desde 2015, apesar de algumas saídas do grupo, a maioria dos clientes participa na atividade desde o início, e a evolução é notória. O Atelier de Teatro, tem permitido que os jovens se expressem e trabalhem outro tipo de competências para além das escolares, nomeadamente, a criatividade, coordenação, memorização, vocabulário e colocação de voz. Competências que poderão usar no dia-a-dia de cada um deles e melhorar a vida destes jovens.

Para além das competências mencionadas, o teatro promove o autoconhecimento, a autoestima, a confiança e a melhoria das relações que estes jovens estabelecem no quotidiano, tornando o teatro um benefício pessoal e comportamental para todo o grupo.

Mediateca e Esp@ço Internet

Durante o ano de 2016, frequentaram a Mediateca e o Esp@ço Internet 190 clientes. O número anual de presenças, atingiu o valor de 7218, dando uma média diária de 31 presenças, neste espaço.

Tentamos assegurar o pleno funcionamento da atividade em todas as suas vertentes, (cultural, social, recreativa e desportiva). Na mediateca disponibiliza-se uma grande variedade de recursos, jogos, brinquedos, livros, novas tecnologias e uma grande diversidade e enriquecedoras atividades de ocupação dos tempos livres.

A mediateca é um espaço que promove o desenvolvimento integral e a coexistência, estimulando o respeito, ordem e limpeza. Fornecendo um ambiente saudável e seguro que através do seu pessoal garante diversão e entretenimento, incentivando a imaginação e a criatividade

Entendemos que a mediateca/esp@ço internet tem infinitas possibilidades e a sua existência é muito importante. É um espaço que tem múltiplas funções: facilitar as relações sociais através de brincadeiras, estimular o desenvolvimento cognitivo, psicomotor e socio afetivo das crianças e jovens, aumentar a participação das crianças e jovens no seu ambiente social.

Na mediateca/esp@ço internet as crianças e os jovens têm a oportunidade de encontrar companheiros, e juntos, brincando vivenciam e aprendem valores e regras sociais de convivência em grupo, estabelecendo também um clima de participação cidadã na realidade do dia-a-dia e relações com outras instituições. A mediateca/esp@ço internet tem, também, como intenção promover a autonomia das crianças e jovens quanto à escolha do brinquedo, responsabilizando-a ao mesmo



tempo, nos cuidados a ter com o mesmo. Deve saber respeitar, estimar e arrumar o brinquedo para que outras crianças o possam, também, utilizar nas suas brincadeiras. A mediateca/esp@ço internet como versátil que é, tornou-se num centro de bairro, no qual crianças, jovens, adultos e idosos se podem encontrar. Neste espaço lúdico e de convivência como é a mediateca/esp@ço internet, as crianças e jovens fazem novos amigos, os pais relacionam-se com outros pais e com os técnicos do Centro.

O Espaço Internet é um espaço potenciador da utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Trata-se de um espaço público de acesso gratuito aos serviços online, com 10 postos informáticos com acesso à Internet e disponibilizando rede wireless para os utilizadores que queiram usar computadores portáteis.

O Espaço Internet tem como objetivo principal a promoção do uso da internet e atividades ligadas às novas tecnologias, interação geracional, o acesso à sociedade da informação e conhecimento e desenvolvimento de novas competências ligadas aos estudos escolares e ao lazer.

Apostou-se na melhoria contínua das instalações e na aquisição de brinquedos e de equipamentos que foi muito do agrado das crianças e jovens que diariamente utilizam este espaço, as restantes faixas etárias acharam que estas melhorias vieram ainda dignificar mais o trabalho e as instalações do Centro e contribuiu para a melhoria da imagem da Cerciespinho no seio da comunidade.

Clube de Artes Decorativas

Com esta atividade pretende-se criar um espaço de saber, criatividade e lazer, dirigido para o desenvolvimento de atividades que visam promover as capacidades dos indivíduos, o seu bem-estar e qualidade de vida através da sua valorização pessoal, artística e cultural.

O Clube de Artes Decorativas, composto por 8 clientes, prevê, além da ocupação dos tempos livres através do contacto com a arte, ser um espaço de convívio entre adultos e idosos para colmatar a solidão e em situação de isolamento social, permitindo assim a criação de objetivos de vida e metas diárias na vida de cada um, tornando-os pessoas ativas.

Presentemente, envelhecer com qualidade constitui um desafio, tanto a nível da responsabilidade individual como da responsabilidade coletiva.

O Clube de Artes Decorativas está organizado de modo a constituir um tempo de convivência e de aprendizagem artística entre pessoas mais velhas, proporcionando-lhes um espaço agradável para estar, conversar, desenvolver as suas capacidades nas artes plásticas.

Com o objetivo de divulgar os trabalhos realizados pelos clientes, procede-se à exposição dos mesmos, nas atividades da Cerciespinho.

Ateliê de Modelismo

O Modelismo é a recriação em escala reduzida de modelos de carros, navios, aviões, helicópteros, comboios, etc.

É uma atividade que requer paciência, criatividade e pesquisa. Além de proporcionar momentos de tranquilidade e diversão, enriquece os conhecimentos gerais uma vez que a pesquisa histórica, ou simplesmente a observação de detalhes técnicos são fatores primordiais para uma montagem de qualidade.

O Ateliê é desenvolvido em parceria com o Núcleo de Modelismo de Espinho, e que proporciona às crianças e jovens participantes a possibilidade de construir vários modelos (carros, motos, aviões) e de os verem expostos em várias exposições nacionais, representando as duas instituições e o concelho de Espinho. Contou com a participação de 12 clientes e funciona ao sábado de manhã, das 10.00 às 12.00horas.

Espaço de Convívio

As diferentes transformações que se têm verificado na sociedade contemporânea, sobretudo ao nível da composição, funções e dinâmicas do grupo familiar, da solidariedade intergeracional e social, da falta de investimento no envelhecimento por parte da sociedade, levam a que o Espaço de Convívio contribua à priori enquanto resposta para colmatar os constrangimentos detetados com os quais os idosos se debatem quotidianamente, evitando-se o isolamento social e potenciando-se a inclusão social.

Em paralelo o Espaço de Convívio propicia, enquanto espaço alternativo, um acompanhamento, um estímulo pleno para o exercício de cidadania, uma ativação da rede social de cada indivíduo, através da socialização/ressocialização entre pares, colaboradores, voluntários e pessoas da comunidade, onde a qualidade da intervenção deve ser uma exigência a ter em conta permanentemente na gestão desta atividade.

Atividade desenvolvida e dinamizada, semanalmente, por 3 voluntárias e que surge no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O grupo é constituído por 16 adultos/idosos e funciona enquanto espaço de partilha de saberes e de convívio. São objetivos específicos da ação, proporcionar momentos de descontração e, ao mesmo tempo, motivar para novas atividades. Ao longo de 2016, foram desenvolvidas 43 sessões (semanais), em contexto de sala. Foram desenvolvidas 10 sessões pontuais e que permitiram ampliar o conhecimento dos intervenientes e tiveram sempre, como base, a estimulação cognitiva, aumento de autoestima, promoção de sentimento de pertença e coesão grupal, o fomento de relações de afetividade e

empatia. Todas as atividades tentaram ir ao encontro dos gostos e expectativas dos clientes, onde se destacam a participação nas cerimónias da Páscoa da Paróquia de Anta, o "magusto", promovido pela Cooperativa Nascente, a ida ao Estádio do Dragão assistir a um jogo de futebol, a participação no programa "O Preço Certo", a participação em atividades promovidas pela Santa Casa da Misericórdia de Espinho (comemoração do S. João, concerto da Tuna da Universidade de Medicina do Porto), jantar Solidário de Natal, promovido pelo Lions Clube de Espinho.

Vidas em partilha

Deparamo-nos hoje com o desafio de atender à complexidade social, económica e de saúde que caracteriza uma população muito envelhecida, seja ela caracterizada por circunstâncias de solidão, de fragilidade e/ou precariedade económica.

O bem-estar físico, a comodidade, o incremento das relações interpessoais, o crescimento pessoal dando oportunidade ao desenvolvimento intelectual e à autoexpressão, possibilitando a realização interior, são os grandes pilares do trabalho desenvolvido na atividade vidas em partilha.

Esta atividade caracteriza-se por uma rede de visitantes que consiste na deslocação, por parte de voluntários (8 elementos), à residência de 28 idosos em situação de isolamento e/ou que se encontram limitados do ponto de vista da locomoção. Foram realizadas 395 visitas. Nestas, foram auscultadas necessidades, expectativas e gostos dos clientes. O grupo de voluntários, funciona como um importante elo de ligação, na medida em que situações de emergência social e/ou clínica são transmitidas aos técnicos de acompanhamento permitindo uma intervenção imediata de primeira linha. A minimização da solidão é trabalhada, assim como, regras de segurança (a não abertura da residência a pessoas estranhas e sem identificação). As visitas têm uma duração, média, de 30 minutos e todos os voluntários são responsáveis pela dinamização das atividades na residência dos clientes. Para além disso, o grupo de trabalho está munido da competência "escuta ativa", pelo que conversas, partilha de sentimentos e emoções são trabalhadas nas visitas. Os clientes são convidados a "desabafar" o seu quotidiano.

De referir que, um dos objetivos da ação passa por garantir a transversalidade entre atividades e promover a autonomia dos clientes. Nesse sentido, é promovida a inclusão, dos idosos visitados, na atividade "Espaço de Convívio". Importa ressaltar que, dos 28 clientes visitados, 6, participaram ativamente na atividade referida. Os conceitos de autoestima, comunicação (estilos comunicacionais), empatia e afetividade são trabalhados nas visitas, e que podem ser observados, mais uma vez, na vontade de participação em outras atividades da organização.

Através das visitas regulares e continuadas e de ações que têm em conta necessidades pontuais dos beneficiários, o Centro Comunitário fornece um serviço de proximidade, focado na criação de laços.

No decorrer do ano 2016 e no seguimento da formação Roteiro Formativo + Sénior, desenvolvida pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação e promovida pela área Metropolitana do Porto, as duas atividades foram visitadas pelos colegas dos departamentos de ação social do 17 Municípios, tendo sido escolhidas para integrar o Roteiro Sénior da Área Metropolitana do Porto. Desenvolvidas de e para séniores foram reconhecidas pelos intervenientes como uma mais valia para os seus destinatários sendo catalisadoras de grande impacto social.

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. Ao longo dos anos, tem sido necessário um grande esforço de gestão e articulação para responder às necessidades identificadas, sendo que as mesmas ficam sempre aquém da realidade. No ano de 2016, esta situação complicou-se com a ausência, por decisão governamental, do Fundo Europeu de Alimentos para Carenciados (FEAC) que, apesar de não solucionar as necessidades sentidas em termos de alimentação, permite abranger um elevado número de famílias. Esta situação, levou ao agravamento das situações de carência alimentar por parte das famílias que se tentou colmatar com o encaminhamento das mesmas para o Banco Alimentar (104fam./309ind.), o Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta (98fam./288ind.), a Cruz Vermelha Portuguesa (12fam./34ind.), a Rede de Apoio Alimentar (refeições que sobram na Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira), num total de 737 refeições distribuídas (salientando-se, mais uma vez, um decréscimo de cerca de 40% no n.º de refeições distribuídas devido a alterações na gestão da cantina escolar) e, para o Programa de Emergência Alimentar da Santa Casa da Misericórdia de Espinho (16 fam./46 ind.), num total de 132 famílias e 369 indivíduos apoiados. Salienta-se o facto de este valor representar, apenas, 41% das famílias acompanhadas.

Foram, ainda, distribuídos 7822 lanches nas atividades Atelier de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca que apoiam na colmatação de algumas necessidades alimentares dos clientes.

Intercâmbios - 3

- ☒ Torneio de futebol de praia;
- ☒ IX Peddy Paper "Descobrir Praia e Mar";
- ☒ Torneio Futebol de Rua - CAIS.

Atividades transversais de inclusão (socioculturais) - 23



- ☑ Peça de Teatro "Páscoa se Teto";
- ☑ Sessões de Informática - SAGE;
- ☑ Visita Exposição temporário - FACE;
- ☑ Atividade Nascente - São João (Santos Populares);
- ☑ Visita Exposição Temporária - FACE;
- ☑ Visita à Santa Maria Adelaide (igreja);
- ☑ Decoração de uma caixa de madeira;
- ☑ Construção de bijutarias;
- ☑ Fico Feliz por ajudar....Os animais (Associação Patinhas sem Lar);
- ☑ Passeio à praia Fluvial, Olhos de Fervença;
- ☑ 3.º Edição da Exposição Lego;
- ☑ Espimodel 2016;
- ☑ Noite de Fados;
- ☑ Atividade física para idosos;
- ☑ Encontro Intergeracional - centro social de paramos;
- ☑ Festival de Tunas - Santa Casa da Misericórdia;
- ☑ Atividade Nascente - Magusto
- ☑ Cinema "Vaiana";
- ☑ Preço certo - RTP 1;
- ☑ Lanche de Natal dos idosos;
- ☑ Visita ao Pai Natal (Continente de Ovar);
- ☑ Prendas de Natal;
- ☑ Lanche de Natal no Hotel Monte Lírio.

As 23 atividades Transversais de Inclusão foram desenvolvidas com os clientes do Centro Comunitário. Estas atividades tiveram como objetivos, envolver ativamente a comunidade, reforçar as atividades do CC, enriquecer a ação do centro, fornecer ferramentas para a autodeterminação, melhorar da qualidade de vida, entre outros. Algumas destas ações foram desenvolvidas em conjunto com alguns dos nossos parceiros.

Outras atividades

- ☑ Colaboração e cedência de espaços para as reuniões de condomínios, numa estreita articulação com o IHRU e a Domusgest;
- ☑ Colaboração estreita e ativa no processo de atualização/revisão de rendas apoiadas do IHRU;

- ☒ Iluminação de Natal;
- ☒ Lanche de fim de período (Julho);
- ☒ Lanche de Natal;
- ☒ Desenvolvimento de atividades para os idosos no âmbito da articulação com o Projeto "ComViver" promovido pela Cooperativa Nascente, nomeadamente atividades socioculturais.

4.3. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador: Animador Sociocultural (100%) - Diretora Geral (5%) - Assistente social (100%) - Psicóloga (100%) - Psicóloga Social (100%) - Socióloga (25%) - Escriturário Principal (5%) - TOC (5%) - Escriturária (5%) - Contabilista (5%) - Auxiliar de serviços gerais (100%) - Auxiliar de serviços gerais (100%) - protocolo atividades sociais úteis - Monitor (Reparações) (5%) - Monitor (5%) <p>Em regime de prestação de serviços, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 Monitores de Arte e Design; - Monitora de Português e Francês; - Monitora de Inglês; - Monitora de Matemática/Físico-química. - Monitora do 1º Ciclo especializada em Ensino Especial. <p>Em regime de voluntariado, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitor de Modelismo; - 3 Monitoras do Espaço de Convívio. <p>Em regime de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 na atividade Vidas em Partilha; - 1 em manutenção e serviços gerais.
Instalações	<p>O Centro Comunitário dispõe de quatro espaços, situados no Bairro da Ponte de Anta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O Gabinete de Atendimento Integrado funciona no Bloco G, Entrada 2, R/c Dtº. 2. A Mediateca, o Esp@ço Internet, Ateliê de Modelismo, Grupo de Pais e o Gabinete de Apoio Psicossocial funcionam no Bloco G, Entrada 3, R/C; 3. O Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio, Espaço de Mediação, Atelier de Teatro e Sala de Apoio ao estudo funcionam no Bloco 1, Sala de condomínio; 4. O espaço do Bloco A, Ent. 1, Cave é utilizado como arrumos.

Recursos Externos

São utilizados os espaços exteriores para as atividades ligadas ao desporto, ocupação dos tempos livres e ao ambiente, como a construção e preservação do jardim construído em parceria com a

Junta de Freguesia de Anta, a Câmara Municipal de Espinho e a população do Bairro da Ponte de Anta.

Algumas atividades pressupõem saídas do Bairro como é o caso das visitas, passeios ou mesmo espetáculos.

O Centro Comunitário recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2016 desenvolveram-se 25 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.

5. Ações de Melhoria e Inovação

Foram consideradas nesta análise 2 ações de melhoria e 1 ação de inovação no decurso do ano de 2016:

- Ações de melhoria:

- Integração de sete Estagiários.
- Substituição de equipamento informático no GAI e Esp@ço internet.

- Ação de inovação:

- Noite de Fados e Francesinha.

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

6. Síntese

Ao longo do ano de 2016, o Centro Comunitário da Ponte de Anta trabalhou com 938 clientes, divididos por quatro grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos, e pelos serviços e atividades. Esteve em funcionamento 235 dias e promoveu 1936 ações.

Foi possível assegurar a satisfação das necessidades dos clientes e a qualidade da intervenção; conseguimos, com ajuda dos clientes do Centro Comunitário, de amigos e parceiros, adquirir novos equipamentos, proporcionando a melhoria das condições de trabalho e de motivação dos colaboradores e clientes, e conseqüentemente a melhoria da intervenção e das condições dos clientes.

Promoveu-se e reforçou-se o desenvolvimento de um relacionamento de proximidade, de confiança e de transparência com os clientes do Centro Comunitário, promovendo o acesso a informação relevante e a desmaterialização da sua relação com as Instituições Públicas e Privadas.

Promoveu-se a qualidade de vida dos clientes e a abrangência da nossa ação através de uma intervenção individualizada e/ou familiar, da capacitação dos clientes e da sua autodeterminação, potenciando-se o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas.

A equipa redobrou-se em esforços no sentido de responder às necessidades e expectativas dos clientes e assegurar resposta a todos os que nos procuram.

Realizamos e participamos em atividades e iniciativas promovidas pelos parceiros, permitindo divulgar as atividades que desenvolvemos e enriquecendo a intervenção do Centro comunitário.

Em parceria com a Rede Social, Câmara Municipal e a Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira continuamos a distribuir as sobras do almoço deste estabelecimento de ensino pelos nossos clientes mais necessitados.

Como impacto do Centro Comunitário na sociedade gostaríamos de referir:

- 📌 Estágios facultados: 7;
- 📌 Trabalho a favor da comunidade: 4;
- 📌 Processos ativos: 245;
- 📌 Subsídios eventuais: 217;
- 📌 Integração no mercado de trabalho: 30;
- 📌 Visitas ao CC: 2;
- 📌 Entidades apoiadas: 2;
- 📌 Trabalhos de investigação ou curriculares: 2;
- 📌 Pessoas apoiadas com alimentação: 724;
- 📌 Refeições distribuídas: 737;
- 📌 Lanches distribuídos: 7822;
- 📌 Distribuição de roupa: 19;
- 📌 Distribuição de equipamento elétrico: 1;
- 📌 Distribuição de calçado: 7;
- 📌 Distribuição de material para bebé: 2;
- 📌 Distribuição de material escolar: 8;
- 📌 Distribuição de mobiliário: 1;
- 📌 Distribuição de roupa de cama: 1;
- 📌 Transportes adicionais: 2;
- 📌 Acompanhamento a idosos: 28 idosos/395 visitas;
- 📌 Jantar Solidário de Natal: 120;
- 📌 Reuniões externas: 99;
- 📌 Encaminhamentos: 580.



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

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

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

Antes de terminar queríamos reconhecer o esforço e a dedicação da equipa do Centro e dos seus voluntários que dentro da sua diversidade e das suas diferentes formas de trabalhar, souberam, no decurso do ano de 2016, responder às solicitações dos clientes e da instituição.

O Centro Comunitário da Ponte de Anta tem desenvolvido a sua intervenção, através de serviços e atividades, que de uma forma articulada, pretendem atingir o seu objetivo primordial: combater as formas de exclusão e potenciar o desenvolvimento local.

O Coordenador

Lino Alberto

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
(S.A.D.)
2016

Cerciespinho

1. Introdução

Este documento procurará descrever os resultados anuais atingidos pelo S.A.D. em 2016.

Os resultados abaixo descritos foram aferidos face ao resultado anual da intervenção realizada tendo por evidência documental o Tableau de Bord e o Mapa de Indicadores que responderam após monitorização e avaliação, à taxa de execução dos objetivos operacionais e respetivos indicadores do desempenho do serviço.

O S.A.D. é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individuais e personalizados no domicílio, a indivíduos com dependência e incapacidade ou com outro impedimento e respetivas famílias, que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, as suas necessidades físicas, psicossociais e/ou atividades instrumentais da vida diária.

Trata-se de um serviço altamente valorizado e preferido pela população idosa, já que permite a sua permanência no habitat natural, reconhecendo-se, deste modo, a importância atribuída à sua habitação e à sua comunidade por parte dos idosos. E por isso, é um serviço que possibilita a preservação e a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar bem como a prevenção em simultâneo do agravamento da dependência e do isolamento social.

Os principais objetivos do serviço são responder às necessidades, expectativas e interesses dos clientes/significativos, bem como contribuir para a promoção da autonomia e funcionalidade, para o bem-estar e para a melhoria da qualidade de vida.

É importante também ressaltar que o êxito do funcionamento do SAD, depende em grande medida, da clara comunicação e coordenação na e da equipa, no sentido de prestar um serviço que corresponda à resolução dos problemas dos clientes/significativos, os quais são normalmente, além de complexos, também multidimensionais.

Tem como prisma a legislação aplicável e as orientações da Segurança Social.

2. População Alvo

Durante o ano de 2016, foram prestados serviços de apoio domiciliário a 47 clientes, 24 (51%) eram do sexo masculino e 23 do sexo feminino (49%) dos quais, 4 pessoas tinham até os 59 anos, entre os 60 aos 79 anos beneficiaram do serviço 19 pessoas, entre 80 a 89 anos foram apoiados 18 clientes e com mais de 90 anos 6 clientes. A média de idades foi de 78 anos.

Relativamente ao grau de dependência, constatou-se que 17 clientes (36%) eram grandes dependentes; 11 (24%) dependentes e 19 (40%) parcialmente dependentes. Face a este resultado consideramos que tal como se tem revelado nos anos anteriores, continua a evidenciar-se um elevado número de clientes que apresentavam dependências e/ou incapacidades (60%).

O serviço prestou apoio a 16 clientes da freguesia de Espinho e a 14 de Anta e Guetim.

Também é importante referir que dos 47 clientes apoiados, 12 vivem sozinhos e 8 têm escassa retaguarda familiar.

Relativamente à caracterização económica, 24 clientes usufruíram de baixas pensões sociais (até 300€), 8 receberam outros complementos adicionais à pensão social de velhice e 24 como viviam em agregado, auferiram em conjunto, de mais do que uma pensão social.

Relativamente à antiguidade de frequência na resposta, 7 clientes permanecem no serviço há 6-10 anos, entre os 6 e os 2 anos 11 clientes, até 2 anos beneficiam do serviço 29 clientes.

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Taxa de execução	Análise por indicador	Resultados
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	1.1. Nº de clientes	157%	- Acordo de cooperação: 30; - Apoiados: 47;	A taxa global deste objetivo foi de 111%, houve cumprimento da intervenção do serviço acima do proposto. Os principais indicadores que potenciarão este resultado foram: Durante o ano de 2016, o SAD prestou apoio a 47 clientes (157%); das 59 candidaturas formalizadas para apoio domiciliário conseguiu-se vaga para 14 clientes (houve uma grande permanência de clientes no serviço). Foram prestados 47.487 serviços ajustados às necessidades e às especificidades de cada cliente, 336 ações de apoio psicossocial e 57 ATI's que potenciarão o convívio entre os clientes. Foram realizadas 117% de reuniões gerais com a equipa SAD bem como 125% reuniões da equipa técnica no sentido de melhoria contínua, planeamento e monitorização do serviço; o grau de satisfação dos clientes foi de 95%; a taxa de execução dos PDI's foi de 103% e o grau de concretização foi de 113%
	1.2. Nº de dias de funcionamento	100%	- Previsto: 362 dias; - Executado: 362 dias;	
	1.3. Nº de candidaturas ao Serviço	59	Pedido de informações/contacto telefónico sem formalização de inscrição: 21; Pedido de informações/inscrições formalizadas: 38 (14 clientes com vaga e 15 sem vaga imediata/desistência)	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	17	- Pedido de informações/inscrições formalizadas e não formalizadas: 17 desistiram; - Recebem apoio de cuidadoras particulares: 2 - Recebem apoio de outra instituição: 10 - Recebem apoio de familiares: 1 - Falecimento: 4 - Nº de pessoas encaminhadas para cuidadores particulares/outras Instituições: 12	
	1.5. Nº de serviços prestados			
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	7.531	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2ª a domingos e feriados Apoiamos 28 clientes	
	1.5.2. Higiene Habitacional	7.531	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2ª a domingos e feriados Apoiamos 28 clientes	
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	23.560	Realizado 1 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade Apoiamos 41 clientes	
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	8.865	Fornecido 1x por dia refeições reforçadas 2ª a domingos e feriados Apoiamos 33 clientes - Previsto: 45 - Executado: 57	
	1.5.5. Atividades Transversais de Inclusão	57	Dos quais 13 clientes + 5 cuidadores informais tiveram uma participação ativa e 47 clientes usufruíram indiretamente das atividades, nomeadamente nas épocas festivas.	
	1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	245	- Previsto: 120 - Executado: 336	

			Dos quais 47 clientes beneficiaram da ação
1.6. % de reuniões AAD's + Coordenação/ Equipe Técnica	117%		- Previsto: 12 - Executado: 14
1.7. % de reuniões da Equipe Técnica	125%		- Previsto: 12 - Executado: 15
1.8. Nº de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	5		- Nº de revisões dos PDI's: 6 (durante o ano 1 cliente solicitaram por 2x alteração de serviços; 1 cliente solicitou mais 1 serviço; 1 cliente passou a usufruir de um serviço 2x por dia; 1 cliente solicitou alteração de horário de serviço; a 1 cliente realizou-se serviços que ultrapassam o inicialmente contratado).
1.9. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	19%		- Falecimento: 4 (14 em 2015) - Insatisfação com o Serviço: 1 (4 em 2015) - Acolhimento Familiar: 2 (1 em 2015) - Recuperação funcional: 0 (4 em 2015) - Integração em Estrutura Residencial: 2 (6 em 2015) Total: 9 clientes (rescindiram o contrato 29 clientes em 2015)
1.10. Plano de Desenvolvimento Individual (PDI's)			
1.10.1. Grau de execução dos objetivos do PDI	103%		Conseguiu-se avaliar o grau de execução dos objetivos do PDI dos 33 clientes (foi executado 100% dos objetivos em 30 clientes, Em 3 clientes foram executados 125% dos objetivos porque, durante o ano, contratualizou mais um serviço). Análise: Em 2015, foram executados 102% dos objetivos do PDI. Em 2016, executamos ligeiramente mais serviços do que o esperado.
1.10.2. Nº de clientes que atingiram os objetivos do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)	36		Dos 47 clientes que foram apoiados em 2016, 36 concretizaram os objetivos do PDI, 11 só irão concretizar em 2017.
1.10.3. Grau médio de concretização do PDI	113%		No 1º semestre do ano conseguiu-se avaliar o grau de concretização do PDI de 23 clientes, com uma taxa de 101% (1 com 106%; 1 com 104%; 1 com 103%; 3 com 102%, 5 com 101%; 11 com 100% e 1 com 94%); No 2º semestre avaliou-se este indicador a 10 clientes - 103% (1 cliente com uma taxa de concretização do PDI de 136%; 1 cliente com 106%; 1 com 102%; 3 com uma taxa de 100%; 1 com 99%; 1 cliente com 97%; 1 com 95% e 1 cliente com 92% de concretização do seu PDI). Análise: O grau médio de concretização do PDI em 2015 foi de 108%. Concretizamos mais serviços em 2016 do que o previsto inicialmente.
1.10.4. % de Reclamações relativas ao PDI	0%		
1.11. Grau de satisfação de clientes	95%		Obteve-se no presente ano a pontuação mais baixa no item "Fiabilidade e Credibilidade" pois detetou-se alguma insatisfação com o serviço de

	<p>alimentação (87%). O item "Responsabilidade e Recetividade" obteve a pontuação mais elevada 97%</p> <p>Análise: Em 2015 obteve-se o mesmo grau de satisfação - 95%</p> <p>- N.º Total de Sugestões realizadas pelos colaboradores/equipa técnica do SAD: 19</p> <p>12 Sugestões realizadas pelos colaboradores relativamente ao tipo de funcionamento</p> <p>3 Sugestões realizadas pelos colaboradores quanto ao tipo de suporte</p> <p>1 Sugestão realizada pelos colaboradores quanto ao tipo de processos</p> <p>2 Sugestões realizadas pelos colaboradores relativamente ao tipo de recursos humanos</p> <p>1 Sugestão realizada pelos colaboradores quanto ao tipo diretas</p> <p>Análise: Em 2015 foram realizadas menos sugestões - 10 com provimento.</p>		
<p>1.12. Nº e tipo de sugestões/reclamações</p>	<p>Reclamações: 0</p> <p>Sugestões: 19</p>		
<p>1.12.1. % de sugestões/reclamações com provimento</p>	<p>Reclamações: 0%</p> <p>Sugestões: 79%</p>		
<p>1.13. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade</p>	<p>Das 19 sugestões realizadas, 15 tiveram provimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - N.º de clientes apoiados: 47 - N.º de clientes casais apoiados: 6 - N.º de famílias apoiadas: 27 - 2 clientes sem retaguarda familiar - 12 clientes vivem sozinhos - N.º de colaboradores/equipa técnica: 6 (AAD) + 1 (para substituições) + 1 (coordenadora) + 1 (técnica de serviço social) + 3 (estagiárias de Psicologia) - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Fornecimento Apoio de Refeições: 33 - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem: 28 - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Lavagem e Tratamento de Roupas: 41 - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Higiene da Habitação: 28 - N.º de atividades transversais de inclusão: 49 (sessões de convívio/atividades da Organização: 13 clientes + 4 cuidadores informais; épocas festivas: 49 clientes) - N.º de clientes que usufruíram de intervenção psicológica (estimulação cognitiva, intervenção no luto...): 3 - N.º clientes/cuidadores que beneficiaram de intervenção técnica em terapia ocupacional: 2 clientes (posicionamentos, transferências, produtos de apoio) - N.º de clientes que realizaram avaliação diagnóstica - Minimental e Barthel): 36 		

- Nº de clientes a quem foram disponibilizados gratuitamente produtos de apoio: 12

- 12 visitas domiciliárias aos clientes do serviço de alimentação;
- Nº de visitas domiciliárias no sentido de se avaliar a satisfação e envolvimento no serviço: 55
- Nº de donativos aos clientes do SAD (alimentos; artigos de higiene...): 14
- Nº de encaminhamentos para acompanhamento social /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): 1
- Reuniões de planeamento do Programa Psicoeducativo "Cuidar de Quem Cuida" com a Rede Social de Espinho: 3
- Reuniões de planeamento do Programa Psicoeducativo "Cuidar na Dependência" com a Rede Social de Espinho: 1
- 12 Sessões do Grupo de Ajuda Mútua (Cuidadores que frequentaram o PP "Cuidar de Quem Cuida");
- Atividades Transversais de Inclusão: 49 ATI's realizadas a 13 clientes
- + 5 cuidadores informais; nas épocas festivas beneficiaram 47 clientes;
- Clientes que beneficiaram das ações de convívio da Nascente: 7
- Passeio de convívio a Guimarães entre os clientes do SAD e Equipa Técnica: 16 beneficiários
- Ida ao Programa televisivo "Preço Certo" (Clientes do SAD, CC, CAO, SR e colaboradores da Organização: 53 beneficiários
- Apoio Psicossocial: 336 ações (179 ações em 2015);
- Nº de ações de sensibilização de empowerment aos clientes/famílias: 12
- Nº de sessões que facilitaram o empowerment dos clientes/famílias: 5
- Nº de ações de sensibilização de empowerment às colaboradoras: 4
- Ações de estimulação, sensibilização, informação e de suporte aos clientes/cuidadores: 25 (Programa Psicoeducativo Cuidar de Quem Cuida (Alzheimer) - 16; Programas Psicoeducativo Cuidar na Dependência - 9).

Em ambos os programas beneficiaram 23 cuidadores de clientes que o serviço presta apoio. 7 desistiram, por diversos motivos.

- Nº de Sessões sobre Comunicação dirigido às Ajudantes de Ação Direta: 5
- Nº de Sessões sobre "Cuidar com Humanidade" dirigido às Ajudantes de Ação Direta: 3
- Nº de Sessões de prevenção e segurança aos clientes (pela PSP): 1(frequentaram 6 clientes)
- Formação em TIC: 4 sessões (frequentaram 5 clientes)
- Nº de Estágios Profissionais em Psicologia: 3 (1 dos quais a realizar intervenção noutro serviço);
- Nº de Voluntários: 1 (Psicólogo);
- Nº de parceiros: 14



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

			<p>Fontes: IMP Ações de Melhoria; IMP Ações de Inovação; IMP Registro de contactos significativos; IMP Ata de reuniões; Ofícios e e-mail's recebidos e enviados; IMP Registro de Apoio Psicossocial; IM Lista de ATI's; IMP Entidades/Parcerias; IMP Abertura à comunidade;</p> <p>Análise: Consideramos que no ano de 2016, a intervenção realizada teve um impacto deveras positivo nos intervenientes do serviço, nomeadamente nos clientes/famílias e comunidade.</p> <p>- Nº de Entidades Apoiadas: 1 (Ordem dos Psicólogos Portugueses);</p> <p>- Estabelecimento de parceria com o CASTIS e Rede Social de Espinho, no projeto "Cuidar de Quem Cuida" - Programa Psicoeducativo para cuidadores informais de idosos com Alzheimer e criação de um grupo de ajuda mútua (GAM) de cuidadores informais - sinalização de cuidadores e dinamização de sessões;</p> <p>- Estabelecimento de parceria com Rede Social de Espinho, no projeto "Cuidar na dependência" - Programa Psicoeducativo para cuidadores informais de idosos com dependência - sinalização de cuidadores e dinamização de sessões;</p> <p>- Parceria com a Cooperativa Nascente, no projeto "ComViver" - sinalização e acompanhamento em atividades de convívio de idosos pertencentes a serviços de apoio à 3ª idade do concelho.</p>	
<p>1.14. Abertura à comunidade</p>		<p>4</p>		
<p>1.15. Medida do valor acrescentado das parcerias no desenvolvimento dos programas / serviços:</p> <p>1.15.1 Nº de parceiros</p>		<p>14</p>	<p>Ver em Item - Entidades/Parcerias</p>	
<p>1.16. Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições:</p> <p>1.16.1 Nº de ocorrências (identificação de problemas decorrentes do fornecimento de refeições)</p>		<p>+ de 47</p>	<p>Nos últimos três anos, tem-se verificado um maior esforço da empresa alimentar em atender à satisfação dos clientes e dar uma resposta atempada e adequada às suas necessidades. No entanto, surgiram ao longo do ano, algumas ocorrências e reclamações ao nível da quantidade, qualidade, má confeção e erros quanto às especificidades.</p> <p>- Recebemos 7 contactos telefónicos de clientes a reclamar sobre o serviço de alimentação.</p> <p>Fontes: IMP Registro de Ocorrências na Alimentação; IMP Contactos Significativos</p> <p>Análise: Registamos mais de 48 ocorrências do serviço de Nutrição e Alimentação. Os problemas têm vindo a diminuir ano após ano. Em 2014 surgiram mais de 70 ocorrências, em 2015 existiram mais de 48 ocorrências.</p>	
<p>2. Assegurar que o serviço continue a</p>	<p>2.1. Nº de reuniões do Plano de disseminação com</p>	<p>100%</p>	<p>- Previsto: 13 - Executado: 13</p>	<p>O cumprimento deste objetivo a 100%</p>

<p>reger-se e a orientar-se pelo Sistema de Gestão da Qualidade, ao abrigo do Referencial Equass Assurance</p>	colaboradoras			junho e dezembro	<p>Permitiu assegurar a manutenção da Certificação dos Serviços e da Gestão, do referencial Equass Assurance, através da realização de ações de planeamento e monitorização e de ações de disseminação com as partes envolvidas bem como a implementação de várias ações de melhoria no serviço e de envolvimento e participação dos clientes.</p>
	<p>2.2. N.º de monitorizações do Tableau de Bord</p>	2		Dezembro	
	<p>2.3. N.º de monitorizações do Mapa de Indicadores</p>	1			
<p>3. Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão através do trabalho em rede e em parceria</p>	<p>3.1. N.º de ações de apoio psicossocial</p>	280%		<p>- Previsto: 120 - Executado: 336</p>	<p>A taxa de execução deste objetivo superou significativamente o previsto - 167%.</p> <p>Com o apoio incessante da equipa técnica conseguiu-se implementar ações psicossociais de forma individualizada e abrangente a todos os níveis da vida do cliente/significativos (social, psicológico e de saúde). Realizaram-se também ATIs que procuraram atender às necessidades e preferências dos clientes.</p>
	<p>3.2. N.º de atividades transversais de inclusão</p>	126%		<p>- Previsto: 45 - Executado: 57</p>	
<p>4. Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelas partes interessadas</p>	<p>4.1. N.º de ações de empowerment a clientes/significativos</p>	108%		<p>- Previsto: 11 - Executado: 12</p>	<p>Este objetivo foi cumprido com uma taxa de execução de 111%.</p> <p>Foram implementadas ações de que permitam a capacitação dos clientes/significativos e dos próprios se consciencializarem da importância do seu envolvimento ativo na tomada de decisões na prestação dos serviços.</p>
	<p>4.2. N.º de ações de empowerment a colaboradores</p>	100%		<p>- Previsto: 4 - Executado: 4</p>	
	<p>4.3 N.º de ações que facilitaram/evidenciaram o empowerment dos clientes</p>	125%		<p>- Previsto: 4 - Executado: 5</p>	

A tabela apresentada dos objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2016, foram todos cumpridos e com uma taxa de execução positiva de 122%. Este resultado evidencia o valor acrescentado e de continuidade da intervenção do serviço que teve como grande princípio uma intervenção individualizada com enfoque na satisfação das necessidades, expectativas e promoção da qualidade de vida de todos os clientes apoiados.

Foram apoiados 47 clientes e prestados 47.487 de serviços base, 57 atividades de convívio (ATI's) e 336 apoios psicossociais.

Das 59 inscrições formalizadas em 2016, conseguiu-se vaga para 14 clientes (25%). Embora as admissões realizadas durante o ano tenham beneficiado um número reduzido de pessoas, o facto deveu-se a que comparativamente aos outros anos, os clientes permaneceram mais tempo no serviço e face a se respeitar a lotação da capacidade da resposta social, assim sendo, 17 inscrições foram arquivadas/desistências entre os quais realizamos 12 encaminhamentos para outras respostas sociais ou para cuidadoras informais particulares. 28 ainda permanecem em lista de espera.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de 111% (o resultado desta taxa encontra-se descrito no 4.1 Modelo de Intervenção). Realizaram-se a 100% os procedimentos inerentes à manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, do Referencial Equass Assurance com o envolvimento e empenho das colaboradoras SAD e dos clientes/significativos. Reforçou-se o apoio psicossocial e foram criadas novas oportunidades ao nível da participação nas atividades transversais de inclusão, objetivo concretizado a 167% graças à intervenção incessante das colaboradoras do serviço, do aumento da afetação de uma técnica de serviço social e de se ter beneficiado de estágios profissionais de Psicologia.

Embora a tabela atrás apresentada descreva os indicadores dos objetivos operacionais para 2016, iremos ao longo do presente relatório reforçar mais evidências dos principais resultados concretizados pelo SAD.

3.1 Clientes

Passamos a descrever as medidas de envolvimento e participação ativa através da identificação das suas necessidades, expectativas e potencialidades:

Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

O PDI procura organizar, operacionalizar e integrar todos os serviços disponibilizados e autodeterminados pelos clientes/significativos que promovam o bem-estar e a qualidade de vida, respeitando a sua condição de vida. A sua execução tem como base reuniões/contactos com clientes/significativos, reuniões formais/informais com colaboradoras, após avaliação diagnóstica

(cognitiva, funcional e social) e da qualidade de vida. Foi monitorizado mensalmente (através do registo do mapa de serviços), revisto e reajustado sempre que necessário, com vista a atender às necessidades do cliente e melhorar a qualidade dos serviços. Procedeu-se em conjunto com o cliente e/ou significativos à sua avaliação global. Neste pressuposto, salientamos que durante o ano realizaram-se 6 revisões do PDI a 5 clientes, de forma a atender às necessidades dos clientes/famílias; a avaliação final dos PDI's foi realizada através da análise dos resultados dos objetivos definidos para cada cliente, verificando-se que, dos 47 clientes que foram apoiados em 2016, 36 concretizaram os objetivos e 11 só irão concretizar em 2017, o que corresponde a um grau médio de concretização dos objetivos de 113% e a um grau de execução de 103%.

Deve-se também salientar que o cumprimento dos objetivos deveu-se ao rigor dos registos, ao empenho das colaboradoras e, por outro lado, à estreita articulação com os clientes/famílias (realizaram-se 55 visitas técnicas aos domicílios, 88 contactos telefónicos e 18 atendimentos aos clientes/famílias de forma a avaliar a satisfação e promover o envolvimento ativo dos mesmos).

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação com o serviço

Tendo em conta que o questionário de avaliação de satisfação apenas se aplica no final do ano, não foi possível realizá-lo aos 47 clientes que usufruíram de apoio domiciliário em 2016. Assim, este foi respondido por um total de 30 clientes. Porém, devido ao grau de incapacidade e dependência parcial de alguns, 9 questionários foram preenchidos com a ajuda dos significativos/equipa técnica do SAD, 13 foram respondidos exclusivamente pelos significativos, devido a incapacidade total dos clientes e apenas 8 clientes conseguiram autonomamente responder ao questionário. Os resultados do Questionário revelaram uma taxa média de satisfação de 95%, igual ao do ano anterior. O nível de satisfação perante o serviço continua a revelar resultados bastante positivos. É de facto uma preocupação constante por parte de toda a equipa a melhoria contínua relativamente à prestação dos serviços, o que se tem refletido de ano para ano na avaliação da satisfação.

As questões são subdivididas em seis grupos; ao nível das "instalações, equipamentos e sinalética" (obteve 95% de satisfação); "fiabilidade e credibilidade" (87%); "competência técnica" (95%); "responsabilidade e recetividade" (97%) e "atendimento e comunicação" (96%).

De uma forma geral, os clientes beneficiários dos serviços encontram-se muito satisfeitos, salientando-se as dimensões de responsabilidade e recetividade - 97% (privacidade e intimidade) e atendimento e comunicação - 96% (bom atendimento e atenção prestado pela equipa). Considerando a dimensão com menor percentagem - fiabilidade e recetividade 87%, esta justifica-se com o facto de que nesta variável é avaliada a satisfação de todos os serviços disponíveis no S.A.D e nem todos os clientes usufruem de todos, por estas razões as questões tem de ser analisadas de forma

individualizada. Assim sendo, constatou-se que os 20 clientes que receberam apoio ao nível de fornecimento de refeições estiveram de forma geral satisfeitos (8 clientes com uma satisfação entre 80% a 100%, 8 clientes com uma satisfação entre 60% a 80% e só 3 com um grau de satisfação entre os 40% a 60%). Para além dos 20 clientes que responderam ao questionário, beneficiaram do serviço mais 13 clientes (33 no total). No decorrer deste ano as ocorrências com a alimentação diminuíram, comparativamente ao ano anterior e, as ocorrências que surgiram neste ano prenderam-se com algumas especificidades alimentares e não tanto com a qualidade da comida. No sentido de melhoria contínua e promoção da satisfação no serviço, realizaram-se diversos procedimentos de adequação às necessidades e constrangimentos alimentares dos clientes: foram realizadas 12 visitas domiciliárias, 17 clientes tiveram as suas refeições ajustadas a problemáticas de saúde, estreita articulação com as responsáveis da empresa e com as colaboradoras da cozinha, fizeram-se atualizações permanentes das informações constantes nas etiquetas das especificidades alimentares que se encontram nas malas térmicas de cada cliente e do IMP Tabela de Especificidades Alimentares, foram também realizadas e atendidas diversas sugestões, ocorrências e alterações das ementas, etc.

Quanto aos serviços de cuidados de higiene, conforto e imagem e serviço de higiene habitacional, responderam ao questionário de satisfação 18 clientes, dos 28 que receberam apoio ao longo do ano, em que 15 revelaram um grau de satisfação de 80% a 100%, 2 entre os 60% a 80% e 1 entre os 40% e os 60%. No serviço de tratamento da roupa, foi administrado o questionário a 25, dos 41 clientes. Destes 25, 14 obtiveram entre 80% a 100% de satisfação, 8 entre os 60% e os 80% e 3 revelaram um grau de satisfação que varia entre os 40% e os 60%. Tendo em conta os resultados dos 4 serviços base, a maior percentagem ao nível de satisfação situa-se entre os 80% e os 100%, prova que o investimento e a preocupação constantes do serviço pelas necessidades e interesses dos clientes, reflete-se no grau de satisfação obtido.

Quando questionados sobre a satisfação geral em relação ao SAD, tal como no ano passado, obteve-se uma taxa de satisfação de 100%. É importante também ressaltar que todos recomendariam o serviço e nenhum quer cancelar o apoio domiciliário que recebem.

Ações para melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelas partes interessadas

Ao longo do ano foram realizadas 12 ações que pretenderam sensibilizar e potenciar o empowerment dos/as clientes/significativos relativamente ao planeamento, implementação e avaliação do serviço pois considera-se o contributo dos mesmos como uma mais-valia na gestão da organização, na qualidade dos serviços prestados e na satisfação. Procurou-se também consciencializá-los para o facto de que, para além dos seus deveres enquanto pessoas têm direitos que devem ser assegurados.

Com estas ações, pretendeu-se contribuir para uma mudança de atitude, de modo a que façam as suas próprias escolhas e mencionem as suas preferências.

Procurou-se promover assistência funcional, em simultâneo com uma aprendizagem ativa, treino de competências e facilitação de oportunidades para uma maior participação no serviço e na comunidade.

As 4 ações dinamizadas ao longo do ano com as colaboradoras do SAD, procuraram sensibilizá-las para a melhoria no apoio e promoção da capacitação da autodeterminação dos clientes ao longo da prestação de cuidados.

3.2 Estrutura

Avaliação de Desempenho das Colaboradoras:

A participação do/a colaborador/a no processo de avaliação de desempenho é baseada na avaliação de competências comportamentais e na atitude pessoal. É a oportunidade de conhecer os seus pontos fortes e os pontos menos bons e, de desenvolver ações para melhorar o seu desempenho, se necessário. O feedback irá proporcionar o retorno sobre o trabalho desenvolvido e funcionará como guia para ações futuras.

Os resultados da avaliação das colaboradoras do SAD foram bastante positivos, com uma média de classificação de 3,64% (Avaliação qualitativa - Bom), resultado ligeiramente inferior a 2015 (3,7%). Este facto deveu-se a nesse ano se ter realizado a Renovação da Certificação da Qualidade que originou um maior envolvimento das colaboradoras.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Colaboradoras:

O grau de satisfação das colaboradoras do SAD manteve-se igual comparativamente ao ano anterior (2015) com uma percentagem de 75% e superior à dos colaboradores da organização em geral (66%), sendo que 63% estão satisfeitas, 25% muito satisfeitas e 13% totalmente satisfeitas.

X A maior satisfação prende-se com a *Qualidade*, apontando para os 81%.

X Com menor satisfação, temos as esferas da *Cooperação e Comunicação* (68%) e *Reconhecimento e Recompensa* (69%)

X Mais detalhadamente apuramos que das 8 colaboradoras:

- O estão insatisfeitas; 5 satisfeitas; 2 muito satisfeitas; 1 totalmente satisfeita.

X Analisando mais detalhadamente todas as questões e comparando com os últimos resultados (2015), concluímos que:

- Houve uma maior preocupação em promover e estimular o trabalho em equipa, assim como em adequar os objetivos individuais a atingir;



- Por outro lado, em 2016, os valores mais baixos prendem-se com as dimensões da *Cooperação, Reconhecimento e Recompensa*, considerando existir um entrave à criatividade, dificuldades na gestão de conflitos e pouca satisfação face às remunerações praticadas pela organização;

- As colaboradoras do SAD referem, na sua maioria (5), estar mais satisfeitas do que no ano anterior e na totalidade (8) recomendariam a organização a um amigo para exercer funções laborais.

Face aos resultados de 2015, a dimensão cooperação e comunicação justificou uma intervenção, de forma a potenciar melhores condições de cooperação, de redução de conflitos e de estímulo de trabalho em equipa, promovendo a satisfação nesta área. Assim sendo, implementamos em 2016 ações formativas de *team coaching* paralelamente, insistimos no reforço diário da comunicação, bem como a criação de um caderno de registos que ficasse nas carrinhas de forma a que a informação estivesse acessível e de fácil registo. Estas ações surtiram impacto pois, o item cooperação e comunicação, face ao ano de 2015 evidenciou um aumento de satisfação das colaboradoras.

Formação para Colaboradoras:

Durante o ano, as colaboradoras do serviço realizaram no total 171 horas de formação, o que correspondeu a 21h por colaboradora.

As ações formativas frequentadas pela equipa de ação direta do SAD foram específicas às suas funções e responsabilidades e tiveram como objetivo potenciar conhecimento e melhoria no desempenho. Os temas dinamizados foram os seguintes: *Team Coaching* (comunicação e relacionamento interpessoal) e "*Cuidar em Humanidade*" que permitiu fazê-las refletir sobre a melhor metodologia de cuidados e aperfeiçoar o seu desempenho, proporcionando aos nossos clientes uma melhoria significativa da qualidade dos serviços recebidos.

Entidades/Parcerias:

Durante o ano, houve um envolvimento contínuo com algumas entidades/parcerias com o intuito de se reforçar a intervenção do serviço que tem como prisma a melhoria contínua. Destacam-se os principais contributos:

- Articulação para resolução de problemáticas associadas à saúde dos clientes;
- Encaminhamentos para o serviço ou contactos/ encaminhamentos para outras entidades;
- Facilitação no acesso a prestações e apoios sociais;
- Apoio no tratamento de roupa/serviço de costura;
- Disponibilização de produtos de apoio, do banco de roupas e de produtos alimentícios;
- Ofertas para as épocas festivas;
- Fornecimento de artigos de higiene;
- Fornecimento de mobiliário;

- Disponibilização de espaços para a realização de atividades de convívio (ATI's);
- Articulação com entidades para a promoção de ATI's;
- Ações de sensibilização e esclarecimento recorrendo ao apoio de entidades parceiras sobre a doença de Alzheimer e sobre temáticas inerentes ao envelhecimento;
- Sinalização junto da Equipa de Policiamento de Proximidade de Espinho, de clientes do serviço que viviam isolados e/ou com pouca retaguarda familiar/social.

☒ Instalações/Equipamentos:

As ações de melhoria assinaladas no Plano de Melhoria da HST e no Plano de Manutenção das Infraestruturas/Equipamentos, com base no Relatório de Inspeção Periódica, continuaram a ser implementadas durante o ano de 2016.

Deu-se continuidade à seguinte intervenção:

- Substituição e aquisição de material de restauração alimentar (malas térmicas, marmitas e recipientes para salada/legumes) e de alguns equipamentos/procedimentos para a melhor prestação do serviço de tratamento de roupa.

4. Programa de Intervenção

4.1 Modelo de Intervenção

O modelo de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário fundamenta-se por uma abordagem holística, baseada nos domínios da WHOQOL - Bref, definidos pelo Modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde (O.M.S.). A intervenção com o cliente é caracterizada tendo em conta os seus diferentes domínios - físico, psicológico, relações sociais e ambiente.

A sua finalidade centra-se na prestação de cuidados individualizados e abrangentes, autodeterminados pelos clientes/significativos, que procuram dar resposta às suas necessidades, interesses, potenciais e expetativas.

Como cada cliente é um ser com especificidades, toda a intervenção é ajustada para a obtenção do seu pleno bem-estar e qualidade de vida.

Este modelo de intervenção está evidenciado no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) identificado em conjunto com o/a cliente/significativos. Tem início com a avaliação diagnóstica (cognitiva, funcional e social) e avaliação da qualidade de vida e, como ponto de partida, o programa de acolhimento.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de 110%. Passamos a apresentar alguns exemplos que potenciaram estes resultados: envolvimento e participação dos 47 clientes e respetivos significativos; 14 clientes/significativos estiveram envolvidos no Programa de Acolhimento; na análise, negociação e validação dos Planos de Desenvolvimento Individuais - 33 (integrados no serviço em anos anteriores + 14 (entrada em 2016) = 47 clientes; na avaliação final e concretização dos objetivos do



PDI: a 33 clientes; na revisão dos PDI's, tendo em conta as necessidades dos mesmos - 5 clientes/significativos; alterações das especificidades de apoio ao nível dos cuidados de saúde, de higiene e imagem - mais de 16 pedidos; alterações nos horários de apoio domiciliário ajustados às necessidades dos clientes - mais de 48 pedidos; pedidos de alterações que garantissem as necessidades alimentares específicas dos clientes - mais de 11 pedidos e 17 clientes tiveram as suas refeições adequadas às suas especificidades alimentares face à sua condição de saúde. Obtenção de 95% de satisfação dos clientes pelos serviços que usufruíram do SAD, resultado que claramente evidencia o impacto positivo do serviço na vida dos clientes/significativos.

A intervenção e os resultados atrás referidos também só foram possíveis face à realização de 117% de reuniões formais com as colaboradoras do serviço e 125% de reuniões entre a equipa técnica relativamente ao funcionamento geral do serviço, análise de casos, planeamento de serviços ajustados a cada cliente, adequação às necessidades e solicitações dos clientes, entre outros. Concretizaram-se a 100% as ações de disseminação da qualidade previstas com as colaboradoras/equipa técnica. Das 19 sugestões realizadas pelas colaboradoras/equipa técnica ao nível do suporte/funcionamento/processos/recursos humanos sendo consideradas medidas de melhoria do serviço, 14 tiveram provimento. Continuou-se a proceder com rigor ao registo no caderno de serviços e de mudança de equipa, criação de caderno de registos nas carrinhas para registo imediato da informação e a comunicação entre todas as colaboradoras foi pautada pela transparência e rigor de informação no controle das especificidades alimentares. O rigor na monitorização dos serviços e a partilha de informação entre toda a equipa SAD também pode ser destacada como medida de excelência do serviço de apoio domiciliário.

4.2 Serviços disponibilizados

Tendo como base os 4 domínios da qualidade de vida atrás descritos, o SAD organizou como metodologia de intervenção, o cruzamento dos referidos domínios com os serviços (6) disponibilizados e o número total de clientes apoiados em cada serviço.

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços ¹					
	Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem (Este serviço foi prestado 2ª a domingos e feriados, 1 ou 2x por dia, consoante as necessidades e grau de dependência)	Fornecimento e Apoio na Alimentação (Prestado 2ª a domingos e feriados)	Higiene da Habitação (Prestado 2ª a domingos e feriados, 1 ou 2x por dia)	Lavagem e Tratamento de Roupa (Prestado semanalmente, consoante a necessidade)	A.T.I's (foram realizadas semanalmente)	Atividades Psicossociais (sempre que necessário)
Físico	X	X	X	X		

¹ Durante o ano, 1 cliente usufruiu de 2 serviços; 9 clientes tiveram apoio domiciliário ao nível de 3 serviços, 22 foram apoiados em 4 serviços e 15 receberam apoio em mais de 4 serviços.

Psicológico	X				X	X
Relações Sociais	X	X			X	X
Ambiente			X	X	X	
Nº. total de Clientes/Qualidade de Vida	28	33	28	41	15 clientes + 5 cuidadores informais com participação ativa 47 clientes - celebração de épocas festivas	Ver descritivo abaixo *

***Ações de Apoio Psicossocial realizadas:**

Nº de atividades que asseguram o desenvolvimento psicossocial dos clientes/família: **336**, dos quais:

- Nº de apoios informativos: 47
- Atendimentos (clientes/significativos): 18
- Nº de Serviços Externos (diligências): 7
- Nº de Acompanhamentos a serviços sociais/de saúde/da comunidade: 14
- Nº de visitas de acompanhamento técnico no sentido de se avaliar a satisfação e envolvimento no serviço: 55
- Nº de Apoios *post mortem*: 9
- Nº de atendimentos: 18
- Nº de contactos telefónicos para melhoria do serviço: 88
- Nº de Contactos telefónicos/emails (alterações no serviço, ATI´s, condição de saúde, marcação grupo GAM, Programas Psicoeducativos, etc): +- 88
- Nº de clientes que usufruíram de intervenção psicológica (estimulação cognitiva, intervenção no luto...): 3
- Nº clientes/cuidadores que beneficiaram de intervenção técnica em terapia ocupacional: 2 clientes (posicionamentos, transferências, produtos de apoio)
- Nº de clientes que realizaram avaliação diagnóstica - Minimental e Barthel): 36
- Nº de clientes que usufruíram de donativos (alimentos; artigos de higiene/saúde/mobiliário, lembranças em épocas festivas...): 47
- Nº de encaminhamentos para acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): 1
- Nº de relatórios sociais: 1
- Visitas do Diagnóstico Social (sinalizações para Programas Psicoeducativos): 14
- Avaliação Cuidador (Pré-teste para Programa Psicoeducativo): 11
- Nº de ações de estimulação, sensibilização, informação e de suporte aos clientes/cuidadores: 25 (PP Cuidar de Quem Cuida (Alzheimer) - 16; PP Cuidar na Dependência - 9). Em ambos os programas beneficiaram 23 cuidadores de clientes que o serviço presta apoio. 7 desistiram, por indisponibilidade de horário.

Outro serviço que se disponibilizou e que teve como principal objetivo melhorar o bem-estar dos clientes no seu domicílio foi a cedência de produtos de apoio. A Cerciespinho cedeu gratuitamente a 12 clientes do SAD: camas articuladas, grades de proteção da cama, colchões antiescaras, colchões tripartidos, almofadas de apoio, suportes de braço, cadeiras de rodas, cadeiras sanitárias, cadeiras de banho giratórias, almofadas de conforto, canadianas, andarilhos, entre outros.

Principais resultados:

- ☑ Foram prestados 47.487 de serviços base (42.089 em 2015) ao nível do fornecimento e apoio na alimentação; cuidados de higiene, conforto e imagem; higiene habitacional e lavagem e tratamento de roupa (nº de peças lavadas).
- ☑ Após avaliação da capacidade de participação em ATI´ e parecer das perceções individuais e necessidades de 13 clientes + 5 cuidadores informais, realizaram-se 57 atividades transversais de inclusão de índole social, psicológica, cultural, religiosa, etc. Nas épocas festivas, todos os clientes beneficiaram das ATI´s.
- ☑ Efetuaram-se 336 apoios psicossociais (179 em 2015) desde apoio informativo e social; auxílio ao nível de

pedidos para apoios sociais; avaliação e acompanhamento psicológico; acompanhamento a atos médicos/consultas, ações de sensibilização relativamente à comunicação/relacionamento interpessoal e Metodologia Humanidade; marcação e acompanhamento a consultas/exames médicos; compra e pagamento de bens e serviços, entre outros.
<p>Realizaram-se mais de 55 visitas de acompanhamento técnico realizadas pela responsável do serviço/equipa técnica que procuraram potenciar a capacitação, avaliar a satisfação e as necessidades/especificidades dos clientes/significativos; foram realizadas mais de 12 visitas técnicas especificamente aos clientes do serviço de fornecimento e apoio de refeições, no sentido de ajustar o serviço às especificidades e necessidades alimentares e promoção da satisfação. 18 Atendimentos a clientes/significativos, mais de 88 contactos telefónicos para adequação e melhoria no serviço.</p>
<p>Realização de 12 ações de capacitação/empowerment dos clientes/significativos e de 4 ações que sensibilizem as colaboradoras da necessidade e do direito de capacitação dos clientes/significativos ao longo de toda a intervenção do serviço.</p>

O SAD constitui uma mais-valia face a outras respostas sociais, quer por permitir ao indivíduo a permanência no seu habitat, quer por serem os seus familiares a cuidarem dos mesmos, ainda que com o apoio do SAD. No entanto, consideramos pertinente que a atuação do SAD, deva continuar a desenvolver-se e alargar-se a outros domínios. Auxiliar os indivíduos na resolução de problemas e conflitos, acompanhá-los sempre que necessário e possível a serviços externos, contribuir para que saiam das suas casas e exerçam ativamente a sua cidadania, integrá-los na comunidade no desenvolvimento de atividades que lhes permitam realizar novas experiências, desenvolver aprendizagens e descobrir novos interesses, contribuir para o alargamento de uma rede de relacionamento social. Estes e outros serviços que são oferecidos pelo SAD, têm como principal objetivo combater o fenómeno do isolamento e da solidão.

Atendendo aos resultados obtidos neste ano, é de evidenciar positivamente a abrangência dos serviços prestados.

4.3 Recursos

Recursos Internos		
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Coordenadora/Psicóloga; - 1 Técnica de Serviço Social* - 6 + 1* Ajudantes de Ação Direta; - 1 Diretora Geral*; - 1 TOC*; 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Contabilista*; - 1 Assistente financeiro*; - 1 Assistente Administrativo* * Afetos a outros Serviços
Instalações	<p><u>Na sede da Organização:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Sala de Espera (comum a outros Serviços) - 1 Gabinete de Atendimento - 1 Sala de Convívio /Lavandaria - 1 Sala de realização de atividades e ações de formação/sensibilização <p><u>No Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Lavandaria (comum a outros Serviços) <p><u>No Centro Residencial e Ocupacional (CRO):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Cozinha (comum a outros Serviços) 	
Transportes do Serviço/Organização	<ul style="list-style-type: none"> - 2 Carrinhas (2 lugares): para realização de serviços de apoio domiciliário, - 1 Carrinha (7 lugares): para transporte dos clientes nas ATI's/Apoio Psicossocial/Serviços Externos 	

5. Ações de melhoria e de inovação

Foram realizadas 6 ações de melhoria e 2 ações de inovação, após reflexão acerca das necessidades e fragilidades do serviço.

☒ Ações de Melhoria:

1) Ações de melhoria contínua e constante do serviço no sentido de promover a qualidade de vida dos clientes/significativos nomeadamente: melhoria do serviço ao nível de apoio psicossocial; melhoria do planeamento e monitorização dos serviços; aumento da satisfação dos clientes nos serviços de fornecimento de alimentação e de higiene da roupa (auscultação permanente dos mesmos face às suas necessidades e realização de procedimentos que garantam o controle da roupa dos clientes), promoção de oportunidades ao nível da formação de conhecimentos das cuidadoras formais; implementação de estratégias com entidades parceiras no sentido de melhorar a qualidade de vida dos clientes isolados, dependentes e com demência e respetivos cuidadores; promoção de melhores oportunidade de convívio entre os idosos no SAD com outras instituições seniores do concelho, de forma a evitar o isolamento e a melhorar as condições de higiene e segurança no trabalho das colaboradoras.

2) Ações de melhoria da intervenção técnica relativamente aos clientes e famílias: graças ao empenho da equipa técnica conseguiu-se melhorar o nível do planeamento, avaliação e monitorização do serviço; maior abrangência/impacto e participação nas ATI's; maior apoio psicossocial, avaliação diagnóstica, acompanhamento psicológico/social e maior rigor no planeamento e concretização de ações que potenciaram a capacitação dos clientes.

3) Dinamização de ações/sessões sobre "Ambiente Organizacional/Team Coaching" com as colaboradoras do SAD: face aos resultados do questionário de satisfação em 2015. Procurou-se implementar esta ação de melhoria de forma a potenciar o desempenho e os resultados do SAD em paralelo com o aumento da satisfação e do bem-estar das colaboradoras ao nível da comunicação e relacionamento interpessoal.

4) Dinamização de ações/sessões sobre "Cuidar com Humanidade" com as colaboradoras do SAD: pretendeu-se promover uma reflexão sobre o conceito de humanidade e a importância do cuidar. Realizaram-se dinâmicas que proporcionassem momentos de reflexão pessoal acerca da qualidade dos cuidados prestados e respetivas atitudes e comportamentos manifestados.

☒ Ações de Inovação:

1) Pretendia-se implementar em 2016, o serviço de teleassistência a situações sinalizadas no serviço, por forma a proporcionar tranquilidade aos clientes e famílias/cuidadores; contribuir para o aumento da qualidade de vida, conforto e segurança e intervir atempadamente em casos de emergência.

No entanto, após análise das propostas recebidas pelas empresas que fornecem este serviço, consideramos que a Organização de momento encontra-se financeiramente indisponível para executar esta ação.

2) A entidade promotora - Castis deu livre arbítrio às entidades para autonomamente continuarem a implementar o Programa Psicoeducativo "Cuidar de Quem Cuida" para cuidadores informais de pessoas com Alzheimer, no entanto, irão continuar a apoiar no que for necessário.

Após reunião e respetiva auscultação da Rede Social de Espinho e das entidades seniores concelhias, consideramos dar continuidade à dinamização do PP, dado o impacto inovador e positivo que surte na vida dos cuidadores e respetivos recetores de cuidados. Durante o ano de 2016, realizamos 2 PP's e beneficiaram 16 cuidadores, dos quais 5 desistiram por diversos motivos.

No fim de cada programa, procurou-se implementar estratégias no sentido de melhorar a qualidade de vida de cuidadores de pessoas com demência; Identificar o impacto de ser cuidador; Aprofundar os conhecimentos acerca das problemáticas de saúde da pessoa com Alzheimer; Melhorar a capacidade de intervenção e a perceção de auto-eficácia; Garantir a gestão emocional dos cuidadores; Reduzir o possível impacto negativo na prestação de cuidados; Desenvolver estratégias de coping e de autocuidado que, em conjunto, promovessem uma melhoria na qualidade de vida do cuidador e, indiretamente, do recetor de cuidados e a partilha de vivências.

Para corroboração do impacto positivo deste programa, resolvemos no 4º PP realizar no início e no término do mesmo, a aplicação de dois questionários: 1) Questionário sobre Sobrecarga Familiar, que numa perspetiva geral, registou-se após participação no PP uma ligeira diminuição no que respeita aos níveis de sobrecarga familiar relativamente à prestação de cuidados. É ainda de evidenciar uma diminuição respeitante à sensação de que a tarefa de cuidar prejudica a participação na vida social, e ainda uma diminuição de valores no que concerne ao sentimento de que o cuidador respondente representa a única pessoa de quem o familiar está dependente. 2) Ao analisar os resultados obtidos no Questionário de ansiedade e depressão, registou-se uma melhoria significativa no que respeita à maneira de enfrentar a vida, a tarefa de cuidar, as problemáticas de saúde que vão surgindo e as estratégias que podem ser utilizadas para vivenciar momentos de descontração e relaxamento. Assim, é de realçar aspetos como a apreciação de momentos de lazer (rádio, televisão e leitura de livros), a sensação de ânimo e tranquilidade, e pensamentos de prazer associados às possíveis experiências que possam suceder-se no futuro.

No ano de 2016, demos continuidade aos encontros voluntários entre os cuidadores de familiares com Alzheimer (realizaram-se 12). Foi sugerido por um dos cuidadores criar-se um Manual de Cuidadores para Cuidadores, onde se pudesse com base em testemunhos reais partilhar momentos vividos ao longo dos cuidados prestados aos seus familiares. O Grupo de Ajuda Mútua (GAM) está

envolvido intensamente na construção deste manual e dado considerarmos de extrema importância a sua partilha, iremos em 2017 procurar divulgá-lo por todas as partes interessadas.

Também queremos salientar que face ao envolvimento ativo neste programa, 2 psicólogas do SAD (coordenadora e estagiária) foram convidadas a dinamizarem uma ação sobre "Bem-estar emocional dos Cuidadores de pessoas com Alzheimer" no Café Memória em Viseu. Foi uma experiência deveras fantástica e potenciou intensos momentos de reflexão e partilha.

3) Como consideramos que o Projeto "Cuidar de Quem Cuida", da responsabilidade do Castis teve um impacto positivo na qualidade de vida e saúde dos cuidadores informais participantes nos 4 programas psicoeducativos pois como anteriormente foi descrito, houve melhorias ao nível da saúde física e psicológica, evolução dos aspetos positivos associados ao cuidar e diminuição da sobrecarga geral relacionada com a prestação de cuidados. Criamos, tendo como base estruturante este modelo, o 1º Programa Psicoeducativo - "Cuidar na Dependência" que tem como principal objetivo atender e apoiar as necessidades dos cuidadores informais de pessoas com dependência, procurando capacitar/fomentar a partilha nos cuidadores através do ensino de competências e apoio emocional, e melhorar a qualidade de vida dos cuidadores e dos recetores de cuidados.

O grupo piloto foi sinalizado exclusivamente pela Cerciespinho (9 cuidadores informais de clientes do SAD/cuidadores sinalizados pelo diagnóstico social realizado em 2013). Destes 4 desistiram por incompatibilidade de horários.

Em termos da sua periodicidade, o programa desenvolveu-se ao longo de 11 sessões, com uma duração de 2 horas/sessão. A dinamização das sessões ficou assegurada por diferentes técnicos da Cerciespinho e de respostas sociais seniores responsáveis pelas temáticas previamente escolhidas (psicólogas, terapeutas ocupacionais, animador sociocultural, técnicas de serviço social e enfermeiras).

6. Síntese

Apesar do contexto, ainda de incerteza, e da "crise" se continuar a refletir na vida das pessoas, o Serviço de Apoio Domiciliário da Cerciespinho conseguiu cumprir todos os objetivos a que se tinha proposto e, ainda, terminar o ano de 2016 com um resultado operacional positivo.

O SAD enquanto serviço atua no terreno, a sua prestação assenta fundamentalmente na oferta de serviços de natureza diferenciada e humanizada e prevê uma abordagem global do cliente, de modo a prestar um apoio adequado às suas necessidades efetivas.

Implica diagnóstico, tratamento, monitorização, reabilitação e serviços de suporte, tendo em vista a autonomia do indivíduo. Trata-se de um conceito holístico de cuidado que procura restaurar, manter e promover a qualidade de vida do cliente e a sua rede de suporte, através da prestação de serviços de



saúde e sociais. Procura também capacitar os clientes e os seus cuidadores, induzindo uma atuação preventiva, alertando para problemas de saúde antes que estes possam surgir.

Esta resposta social, para além da prestação dos cuidados de ordem pessoal, procurou a participação ativa, reduzir o isolamento social e desenvolver um conjunto de iniciativas e atividades planeadas que privilegiem a relação com os parceiros sociais. Paralelamente dinamizou-se ações de estimulação cognitiva e de apoio psicossocial a todos os níveis, no sentido de proteger os efeitos nefastos do envelhecimento e de apoiar na resolução de problemas. Procurou-se também diligenciar atendimentos e/ou visitas domiciliárias aos clientes/significativos no que respeita a esclarecimento de dúvidas, à prestação do apoio, à auscultação de necessidades e a propostas de melhoria.

O S.A.D também procura colmatar a inexistência de cuidados informais/significativos ou, nos casos em que estes já existem, vem procurar reduzir a carga de esforço físico e psicológico dos mesmos. Acreditamos, neste sentido, que os programas psicoeducativos implementados na Cerciespinho, bem como os encontros do grupo GAM, são de carácter empreendedor, visto que as respostas existentes neste âmbito se apresentam como insuficientes e pouco especializadas para este grupo e para as suas especificidades. Vêm introduzir um novo conceito exclusivo para cuidadores, no qual visam proporcionar a este público: tempo para si, autoconhecimento, autoestima, bem-estar, qualidade de vida, estabilidade psicológica e emocional e, conseqüentemente um funcionamento ótimo.

Para finalizar, é um serviço que procura envolver os clientes/significativos e colaboradores na definição de objetivos, na planificação e na execução da intervenção. Procura adequar os serviços disponibilizados às reais necessidades dos clientes, promover a satisfação das partes interessadas e investir numa constante melhoria contínua.

É importante referir que os resultados atrás explanados, só foram possíveis porque os profissionais afetos ao SAD, orientam a sua conduta sob determinados parâmetros, de modo a que a sua atuação resulte numa resposta articulada e efetiva.

A Coordenadora
Helena Magalhães

RELATÓRIO ATIVIDADES

LAR RESIDENCIAL

2016

Cerciespinho

1. INTRODUÇÃO

O presente documento pretende explanar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2016.

O Lar Residencial é uma resposta social desenvolvida em equipamento - Centro Residencial e Ocupacional - destinado a acolher pessoas com deficiência que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar.

O Serviço iniciou a sua atividade em Dezembro de 2011 com o internamento permanente, e em Março de 2012 iniciou o internamento temporário.

O Lar Residencial contempla internamento permanente para 24 clientes e internamento temporário com uma cama em regime de rotatividade (extra acordo da Segurança social).

Os clientes do Lar Residencial, estão integrados em serviços sociais, cursos profissionais e escola durante o dia. A intervenção do lar está em constante interação com outros serviços da Organização, nomeadamente o Serviço de Formação Profissional e CAO, uma vez que têm clientes comuns.

O Lar Residencial, no respetivo ano, consolidou e reviu os procedimentos diários de rotinas do serviço aos seguintes níveis:

 **Clientes** - Execução e avaliação do seu Programa de Desenvolvimento Pessoal e envolvimento destes nas rotinas diárias do lar e ATI's.

 **Significativos** - Envolvimento destes na vida dos clientes e apoio em algumas diligências relacionadas com questões de cidadania (saúde, segurança social); Apoio na sua mudança de rotinas e ansiedades resultantes da institucionalização dos seus familiares; Encaminhamento e articulação com outros serviços no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados por familiares.

Em 2016 manteve-se o transporte para apoio á família: á 5ª feira para familiares com dificuldades de mobilidade permitindo que venham ao lar visitar os seus filhos e ao sábado á tarde dos clientes a casa durante a tarde lanchar com familiares.

O grupo de autorrepresentantes planeou e responsabilizou-se por algumas tarefas na Ceia de Natal do Serviço, cujo grande objetivo era um momento de convívio e lazer com os familiares e amigos dos residentes.

Internamento temporário; Este ano possibilitamos a 12 famílias uma pausa na sua tarefa exigente de cuidadores, possibilitando um tempo de qualidade. É importante referir que este serviço tem vindo a ganhar confiança dos significativos, que em situações de repetição de estadia temporária, ficam menos ansiosos e desfrutam mais do tempo de descanso.

Colaboradores - Foram efetuadas reuniões semanais, orientações técnicas e supervisão dos vários serviços a que o lar fornece, com enfoque no cliente. Foram ainda realizadas ações no sentido de prevenir doenças profissionais. Foi feita a avaliação de satisfação dos colaboradores com a média igual á da organização 66%.

2. POPULAÇÃO ALVO

A população alvo do serviço são as pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 16 anos.

O Lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 9 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 40 anos, tendo o mais velho 68 anos e o mais novo 16 anos.

Os clientes apresentam perfis muito específicos relativamente à autonomia, idades e integração, neste aspeto especificamos que 1 cliente está integrado na Escola, 18 em CAO e 1 em curso de formação profissional.

No ano de 2016 um cliente foi encaminhado para o serviço de cuidados continuados e integrado 1 novo cliente.

3. OBJETIVOS E RESULTADOS

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2016.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	-Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%	O Lar garantiu o cumprimento do programa de intervenção, não descuidando a prossecução dos objetivos definidos no Plano Anual de Atividades.
	- N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI	4	
	Grau de execução dos objetivos do PDI	99 %	
	Grau médio de concretização do PDI	96%	
	Grau de satisfação de clientes - superior a 60%	93%	
	N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços	4	
	N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	8	
	% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos	100%	



	definidos nos PDI, por cada tipo de serviço		
	% de clientes com medicação regular	96%	
	N.º de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico e terapêutica	211	
	N.º de situações de emergência que envolveram urgência hospitalar ou consultas de recursos	25	
	N.º de utentes acompanhados pelo Dentista	4	
	N.º de utentes acompanhados pelo Podologista	13	
	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência	100%	
	N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	29	
	N.º de refeições servidas	16.244	
	Refeições adequadas às necessidades individuais de cada cliente	7.550	
	ATI's	57	
	N.º de reuniões de serviço	40	
	N.º de reuniões da equipa técnica	48	
	N.º de Parceiros	18	
2. Garantir a manutenção do Processo de Certificação da Qualidade	N.º de Reuniões de disseminação sobre SGQ com colaboradores	3	O Serviço teve renovação da marca EQASS, em Novembro de 2015, continuou a aplicar a norma.
	N.º de Reuniões de disseminação sobre SGQ com clientes	3	
3. Orientar colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais	N.º de ações/tipo realizadas pelos Colaboradores	3	Foram feitos ensinios sobre posicionamentos no leito, no banho, sessões de alongamentos nos turnos da manhã e tarde e introdução de produtos de apoio;

4. Atualizar participações dos clientes	N.º de participações revistas	0	Não foi possível concretizar, este objetivo.
5. Implementar atividades de animação sociocultural que promovam a participação dos clientes do lar	N.º de animação de atividades socioculturais	54	A intervenção da animadora sociocultural no Lar promoveu o envolvimento os clientes nas atividades no lar , no sentido de manutenção e desenvolvimento de competências dos clientes.
6. Dinamização de grupo de Auto representantes	N.º reuniões do grupo de auto representantes	10	Foram executadas as ações previstas e incluídas outras: Foram realizadas 2 atividades por este grupo: o carnaval e a ceia de natal
	N.º de atividades sugeridas pelos clientes	5	
	N.º de atividades planeadas e dinamizadas pelo grupo	3	
	N.º de evidências de empowerment	3	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 88%.

No que diz respeito ao primeiro objetivo: **Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço**, salientamos os seguintes aspetos.

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

O Lar Residencial pretende contribuir para a qualidade de vida dos seus clientes, tendo por base a avaliação constante das suas necessidades e do cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). O PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas/serviços disponibilizadas pelo Lar, às necessidades e aos potenciais de desenvolvimento identificados com o cliente / significativos.

O quotidiano dos residentes, é estruturado em rotinas que envolvem o cliente para que este possa participar, de acordo com as suas capacidades, necessidades e preferências. Neste âmbito o

grupo Auto representantes, " Porta Voz", por vezes discute questões da organização das rotinas do Lar, no sentido de dar sugestões para a melhoria.

O PDI operacionalizou-se em articulação com outros serviços da comunidade, através de uma rede de parcerias que permitiram responder a necessidades identificadas e um envolvimento dos clientes na comunidade. Convém referir que o Lar tem subjacente a si a complementaridade de outros, como escola, CAO e formação. O grau de execução dos objetivos do PDI, no ano de 2016, situou-se em 99%.

Foi efetuada a aplicação do questionário San Martín, baseado no modelo que qualidade de vida usado pelos serviços residenciais, no PDI e na sua intervenção.

Os questionários, relativos aos clientes dependentes foram respondidos pelos técnicos do Lar.

Salienta-se as seguintes conclusões do grupo dos clientes mais dependentes:

■ Estudo feito a 18 clientes do Lar, 12 homens e 6 mulheres com idades compreendidas entre os 18 e os 68.

■ O coeficiente do nível de qualidade de vida atingido é 85,72%, numa média 100% por relação à população espanhola, onde já foi aplicado este questionário. Em Portugal, a Universidade de Motricidade Humana de Lisboa, esta em parceria com Instituições a estudar a média portuguesa.

■ A média atingida neste primeiro ano de aplicação situou-se no nível 10.

A pontuação dos domínios foi a seguinte:



Salienta-se a pontuação nos domínios de direitos e bem-estar material como os domínios que o lar melhor responde às necessidades dos clientes. No que diz respeito aos clientes dependentes, o serviço precisa de continuar a desenvolver estratégias que aumente bem-estar emocional, inclusão

social e auto determinação, tao difícil de avaliar neste grupo. No entanto á que referir que o questionário sugere atividades que concorrem para a intervenção nos diferentes domínios.

Os questionários, relativos aos clientes independentes foram respondidos pelos próprios com ajuda na leitura pelos técnicos do Lar.

Salienta-se as seguintes conclusões do grupo dos clientes independentes:

Estudo feito a 6 clientes do Lar, 3 homens e 3 mulheres com idades compreendidas entre os 22 e os 48.

O coeficiente do nível de qualidade de vida atingido é 103,17% numa média 100% por relação à população espanhola.

A média atingida neste primeiro ano de aplicação situou-se no nível 11,93.

A pontuação dos domínios foi a seguinte:



Salienta-se a pontuação na inclusão social, desenvolvimento pessoal, relações interpessoais e autodeterminação, como os domínios que o lar melhor responde às necessidades dos clientes (todos os domínios com 13 ou perto deste valor). No que diz respeito aos clientes independentes, o serviço precisa de continuar a desenvolver estratégias que aumentem a capacidade de gestão material por dos clientes.

Salienta-se que foi o primeiro ano a aplicar o questionário San Martin, não temos portanto valores que permitam comparar a evolução da intervenção com os clientes nos diferentes domínios da qualidade de vida. Esta primeira leitura permite somente verificar quais os domínios onde a



intervenção tem sido mais eficaz e quais os domínios que necessitam de ser trabalhados junto dos clientes no sentido de melhorar a sua qualidade de vida.

Ao nível da intervenção no lar residencial destaca-se ainda a intervenção do **terapeuta Ocupacional**, avaliou os clientes e deu orientações de posicionamento e introduzindo novos produtos de apoio.

O serviço teve a colaboração de uma **enfermeira** que uma vez por semana, que não só procedeu a administração da vacina da gripe como em conjunto com a equipa do Serviço apoiou a construção do Dossier clínico dos Clientes. A enfermeira observou semanalmente clientes e foi dando orientações para questões de saúde e prevenção de doença, bem como registando dados pertinentes no seu dossier de saúde.

O impacto do serviço junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos clientes capazes de emitir opinião, recolhidos através de questionários, a taxa de satisfação dos clientes situou-se em **93%**.

Em 2016, mantivemos 4 serviços não contratualizados:

As consultas de estomatologia: possíveis devido ao voluntariado de um dentista que viu 4. A equipa do Lar apoiou também no acompanhamento de algumas situações dos Serviços de Formação Profissional e CAO.

O serviço de podologia: a podologista visita uma vez por mês o serviço, avaliou a totalidades dos clientes, fazendo tratamento sempre que necessário.

O serviço de cabeleireiro: uma cabeleireira voluntária visita mensalmente o lar para efetuar o corte e arranjo de cabelos das senhoras.

Serviço de transporte a familiares, limitações a nível de saúde, no sentido de manter o contacto com os residentes.

O internamento temporário visa responder a necessidade de descanso de cuidadores que se encontrem desgastados, beneficiaram do serviço 12 famílias. Foi visível o impacto do serviço nas famílias, uma vez que no grupo de cuidadores, se verifica uma dedicação permanente à pessoa com deficiência, não existindo muitas vezes espaços para o casal ou para momentos de lazer. É de salientar contudo, que o internamento temporário respondeu também a necessidades de saúde dos cuidadores, pois o motivo frequente para internamento temporário foi baseado em necessidade de cirurgias e períodos pós-operatórios dos familiares, tendo sido estas muitas vezes adiadas, no passado. O reconhecimento do Lar como espaço seguro para o seu familiar ficar permitiu aos familiares a decisão de cuidarem de si. No ano de 2016, alguns clientes deste serviço, ficaram a pedido dos familiares, partes de dias ou dias sem pernoitar, sendo assegurado a supervisão diária do cliente.

Salientamos ainda que este ano, mais uma vez em articulação com a Comissão de Proteção de Menores e Jovens em Perigo (CPCJ), acolhemos neste serviço uma criança de 12 anos com deficiência que acabou por ficar cerca de 2 meses até ser integrada em reposta adequada.

O serviço tem a preocupação de manter os procedimentos do modelo de qualidade da marca EQASS. Neste âmbito realizaram-se reuniões disseminação com colaboradores (3) e clientes (3), no sentido de aprofundar conceitos e melhorar registos e práticas por forma a promover a melhoria contínua de intervenção.

Os colaboradores do serviço residencial devido às suas funções estão propensos a doenças profissionais. No ano em análise continuamos a destacar os ensinamentos e exercícios de estimulação do sistema muscular dos Auxiliares de Ação Direta, que tem por objetivo evitar /controlar o surgimento de patologias osteoarticulares e musculares. Foram feitos ensinamentos de posicionamentos em decúbito dorsal e ventral bem como ensinamentos sobre transferências dos residentes para e da cadeira de banho. Foram dadas orientações técnicas e feitas sessões de alongamentos nos turnos da manhã e da tarde, com o objetivo de prevenir de doenças profissionais.

Sempre que necessário existiu a intervenção do Terapeuta Ocupacional no âmbito de evitar o agravamento/desenvolvimento de tendinites, contraturas e distensões musculares e roturas ligamentares (intervenção direta nos AAD's).

O serviço efetuou avaliação de desempenho dos seus colaboradores.

O Instituto da Segurança Social, alterou as regras das comparticipações dos clientes do lar residencial, deste modo a atualização das comparticipações deve ser feita de acordo com as novas regras. Foram já solicitados os documentos aos familiares, para cálculo do per capita. Foram também definidos serviços necessários não contemplados em regulamento interno, considerados importantes para o bem estar dos residentes (enfermagem, podologia, transporte a consultas e casa).No entanto apesar destas diligências, não foram atualizadas as mensalidades tal como se previa.

A partir de Maio de 2016, o Lar contou com a colaboração de uma Animadora sociocultural, que tem feito a sua intervenção junto dos clientes, 3 tardes por semana e ao sábado de manhã. A **Implementação atividades de animação sociocultural**, permitiu a ocupação de tempos livres dos clientes do lar. A animadora reuniu frequentemente com os clientes no sentido de aferir gostos e competências. Foi feita uma intervenção tendo por objetivo o acesso às aprendizagens básicas do relacionamento (convívio, cultura, desporto, lazer), proporcionando a aquisição de competências psicossociais e motoras. Os clientes do Lar participaram ativamente nestas atividades, facilitando o convívio e a melhoria da autoestima. Foram realizadas **54** atividades imbuídas deste espírito, nomeadamente a atuação do grupo de clientes no teatro na ceia de natal, apresentada aos colaboradores e significativos.



No Serviço existe um grupo de auto representantes, "Porta Voz" (8 elementos do Lar e 5 da Residência Autônoma) onde se promove também auto determinação e empowerment. O grupo reúne para discutir assuntos relativos ao cotidiano do Serviço e questões sobre cidadania. O Porta Voz sugeriu atividades (5) que foram realizadas e planeou e dinamizou 3: Carnaval, Aniversário do Departamento e Ceia de Natal. Estas atividades foram pensadas e discutidas em grupo bem como a distribuição de tarefas no planejamento e no dia foram negociadas no grupo.

A necessidade de reforçar o empowerment e participação dos clientes, diagnosticada no ano de 2013 na auditoria do EQUASS, foi tida em consideração e promovida no e pelo grupo de auto representantes, mas esta preocupação esteve também presente nas reuniões, orientações técnicas para reforço da necessidade dos clientes terem o mais possível autonomia nas suas decisões.

No que diz respeito as questões do Empowerment, destacamos as seguintes ações no serviço lar:

- ❑ Construção de PDI'S, através de manifestação de preferências (roupa, alimentação, pedido de serviços de cabeleireira);

- ❑ Avaliação de satisfação;

- ❑ Grupo de Autorrepresentantes; organização de atividades, inscrição na plataforma nacional de grupos de auto representantes.

- ❑ Envolvimento de clientes em tarefas do lar atribuídas a 8 clientes no sentido manutenção ou potenciar competências;

- ❑ Autonomia na vida diária: autonomia e treino na alimentação e cuidados de higiene (produtos de apoio e definição de estratégias).

- ❑ Apoio em AIVQ, programar com clientes em compras com o objetivo de promover autonomia, escolha e sociabilização;

- ❑ Lista de ATI's sugeridas pelos clientes e de acordo com as suas preferências, e participação em espetáculos em grupos da reorganização;

- ❑ Participação em grupos de lazer e desportivos da comunidade: Boccia, Zumba e Escola de Infantes dos Bombeiros;

- ❑ Passeios de clientes pelas redondezas feitas por passeios e bicicleta;

- ❑ Abertura de contas bancárias e apoio para a gestão de dinheiro;

- ❑ Conceitos abordados em reuniões do "Porta Voz": definição e planejamento de momentos e épocas festivas; Eleições Presidenciais, Planeamento de a atividades de lazer;

- ❑ Divulgação das atividades definidas e feitas pelo grupo auto- representantes, no site da Organização e pelo email do grupo;

Em termos de categorias destaca-se:

-
- ☑ Afetividade: aniversários, dia do pai, dia da mãe, ceia;
 - ☑ Orientação religiosa: páscoa, compasso pascal, celebração natal;
 - ☑ Participação em associações: Sporting Club de Espinho- Boccia, Bombeiros Espinhenses; Centro Comunitário de Paramos, Aulas de Zumba;
 - ☑ Participação atividades na Comunidade: ATI`S, inscrição centro de emprego, compras no exterior pelos clientes, atualização de passe, carregamento de telemóveis, uso de transportes públicos, abertura de contas bancárias, utilização de recursos da comunidade (café, igreja praças, cabeleireiro);
 - ☑ Formação: Curso de formação inicial para pessoas com deficiência /incapacidade CRPG.

3.1 CLIENTES

Em 2016, elaboraram-se 24 PDI's tendo por base reuniões com significativos, contactos com clientes e reuniões gerais de Serviço, onde se refletiu sobre comportamentos, interesses e potenciais dos clientes. A monitorização é diária através dos vários registos de turno e livro de ocorrências, o que resulta numa supervisão continua e aperfeiçoamento de estratégias de intervenção de forma sistemática.

No que respeita à taxa de execução dos objetivos do PDI, em 2016 fez uma taxa de execução dos objetivos previstos de 99%. Quanto grau médio de concretização do PDI de 96%.

O Plano de Desenvolvimento Individual dos clientes contempla os seguintes domínios:

☑ **Promoção da Integração:** Realizado através das ATI` s (totalizando 47saídas+54 sessões dinamizadas pela animadora em 2016), visita de significativos (com frequência diária ou semanal na maioria das situações) e rotinas diárias no lar.

☑ **Promover a capacidade de tomada de decisão dos clientes:** capacitando-os ao nível da decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva, através das rotinas diárias do lar e monitorização e supervisão diária das atividades da vida diária. O Serviço tem um grupo de autorrepresentantes, formado por clientes da Residência Autónoma e 8 elementos do Lar. A intervenção dos AAD's (Auxiliares de Ação Direta), tem por base sempre que possível na auscultação ou perceção de gostos e preferências dos clientes.

☑ **Garantir o bem-estar e conforto,** assegurar os serviços de alimentação e nutrição (através de contratação externa); serviço de lavandaria e cuidados pessoais. Estes serviços foram assegurados diariamente aos clientes. Em 2016 o número de refeições servidas totalizou 16.244.

☑ **Garantir o bem-estar emocional,** acompanhamento individual planeado ou espontâneo, promovendo a autoestima e o autoconceito, esta na base da intervenção da equipa. O Lar promove espaço para arranjos pessoais, ao nível do arranjo do cabelo, pintura de unhas, depilação entre outros cuidados que promovem bem-estar e aumento de autoestima. O serviço incentiva a visita de

familiares ou amigos bem como a integração dos clientes em grupos da Organização (bombos, janeiras e rancho) e da comunidade como Escola de Infantes de Bombeiros, Boccia e Aulas de Zumba.

■ Garantir os cuidados de saúde utilizando os serviços de saúde primários e consultas de especialidade de acordo com necessidades dos clientes e cumprimento da planificação de indicação terapêutica. No Lar 23 clientes têm medicação regular, o que corresponde a 96% dos clientes. Todos os clientes são acompanhados a consultas de medicina familiar e especialidade. Foram realizadas consultas planeadas e meios de diagnóstico e terapêutica (103) e 20 consultas de recurso e urgências hospitalares. A média de consultas acompanhadas é de 5 por cliente. Foram acompanhados de 6 clientes ao Dentista, 13 clientes foram tratados pela podologista. Todos os clientes são acompanhados pela Enf.^a de acordo com as necessidades e a todos os clientes foi administrada a Vacina da gripe. A fisioterapeuta avaliou 8 clientes do Lar Residencial.

■ Atividades instrumentais da vida quotidiana (AIQV) visa a aquisição de bens e serviços de acordo com as necessidades do cliente, substituir significativos na ausência destes e acompanhando clientes; resolução de questões legais como por exemplo, preenchimento de IRS, cartão de cidadão, taxas moderadoras de saúde, apoio ao cliente e significativos com questões associadas a direito e pensões.

■ Garantir uma resposta escolar, formativa, ocupacional, cumprimento do projeto educativo, da formação profissional ou atividades ocupacionais, consoante os clientes. A intervenção do Lar passa pela articulação constante com os serviços onde estão integrados os clientes: 1 cliente a frequentar escola, 18 integrados no CAO, 1 cliente em curso de formação inicial CRPG.

■ Promover a cidadania através da utilização de recursos culturais recreativos, desportivos e lúdicos da comunidade, apoiando a escolha da atividade que os clientes pretendem frequentar, aquisição de conhecimentos sobre direitos e deveres, fortalecendo redes de solidariedade entre os elementos do grupo. Estes resultados são conseguidos através da aprendizagem na dinâmica de grupo, do incentivo a expressar sentimentos, ideias e a construir opiniões sobre temáticas.

O questionário de avaliação do grau de satisfação dos clientes (93%) foi preenchido pelos clientes, com capacidade para o fazer, no sentido de permitir exprimir as suas opiniões.

3.2 ESTRUTURA

A intervenção do serviço teve por base o envolvimento de clientes, familiares/significativos e todos os colaboradores. No decorrer do ano foram vários os momentos de troca de informação

relativamente à implementação do modelo, feitos através de reuniões, horários das visitas e contactos telefónicos.

O Lar recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado (18 parcerias). Ao longo de 2016 desenvolveram-se 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/serviços a que o Lar se propõe. Como exemplo temos a articulação com os Centros de Saúde do concelho, o Centro Hospitalar Gaia /Espinho, que possibilitaram a intervenção ao nível de cuidados de saúde dos clientes; a Segurança Social, ao nível da articulação para tratamento de situações de acesso a prestações sociais; a Escola Domingues Capela, de modo a que houvesse intervenção integrada do cliente que frequenta a escola; a Câmara Municipal de Espinho, na participação de eventos lúdicos e culturais.

O Lar Residencial exige manutenção de instalações de equipamento de forma frequente, foram realizadas 3 ações/tipos de ações: pintura, novos Produtos de Apoio, mobiliário (substituição de mesas e cadeiras no refeitório, necessidade de arranjos nos sofás, camas e estrados).

Foram ainda realizadas ações com recursos externos: vistorias a elevadores, ventilação, aquecimento, Luz (vistoria, colocação de vídeo/intercomunicador), arranjos de máquinas de lavar/secar, arranjo de tetos com infiltrações de água (manutenção externa, na garantia da obra), caldeiras (6).

Será importante realçar que o Lar possui instalações novas, modernas e confortáveis, possibilitando uma mais-valia em termos de bem-estar dos clientes.

4. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO

4.1 MODELO DE INTERVENÇÃO

O Programa de Intervenção do Lar Residencial tem como base a utilização do Modelo de Qualidade de Vida (Schalock). Este modelo caracteriza-se por uma abordagem do cliente nas suas diferentes dimensões - biológicas, psicológicas e sociais, garantindo desta forma uma abrangência do diagnóstico assente nos seguintes princípios:

Individualização e personalização da intervenção:

☒ Construção do PDI, respeitando as preferências e necessidades do cliente e espiritualidade.

☒ Reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social.

Participação do cliente e significativos:



- Reuniões e contactos com clientes e significativos (muitas vezes diários).
- Visitas de familiares e amigos são frequentes o que possibilita um feedback constante de informação.

Recolha de informação sobre o quotidiano, gosto, preferências e dificuldades é feito de forma continuada.

- Grupo de Auto representantes.

Promoção da autonomia e da independência pessoal e social:

- Integração da rede informal: visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos.
- Redes formais de suporte: o serviço e grupos da comunidade.
- Autonomia na tomada de decisão e respeito pelos gostos e preferências do cliente.

Promoção do bem-estar físico e emocional:

Serviços de apoio a cuidados de higiene e imagem, bem como cuidados de saúde (administração de medicação, consultas, podologia, entre outros).

- Reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social.

Promoção da participação e inclusão social:

- Integração da rede informal: visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos.
- Redes formais de suporte: o serviço e grupos da comunidade.
- Integração noutros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

Trabalho em rede e em parceria:

Interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social, tendo em conta a rede de parcerias do serviço.

Apoio na integração escolar, em centros de atividades ocupacionais, na formação profissional e outros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

Os serviços do lar caracterizam-se por uma abordagem holística, procurando abranger os domínios definidos pelo modelo de qualidade de vida referenciado, como o quadro a seguir demonstra.

Domínios da Qualidade de vida	Serviços /atividades						
	Alojamento	Alimentação e nutrição	Cuidados Higiene Imagem	Adm. terapêutica	Apoio de 3ª pessoa	ATI	Auto Represent.
Físico	X	X		X			

Psicológico			X		X	X	X
Relações sociais						X	X
Ambiente						X	X
Total de clientes	25+12 Internamento definitivo e temporário	37	37	23 (medicação regular, internamento definitivo)	37 (supervisão e apoio 3ª pessoa)	57	8

4.2. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

No quadro a seguir referem-se os serviços disponibilizados, de acordo com o regulamento interno e contratos de serviço e os serviços não contemplados nos documentos referidos mas por necessidade são prestados pelo Lar.

Serviços		Total de Clientes	Análise
Serviços contratualizados	Alojamento: Definitivo	25	(1 encaminhamento para cuidados continuados e 1 novo cliente).
	Temporário	12	(maioria dos clientes do internamento temporário foram da Organização- 8);
	Alimentação e nutrição	37	16.244 Refeições numa média de 27 refeições diárias: Destas 7.550 refeições de dietas, correspondendo a 11 clientes;
	Cuidados de Higiene e imagem	37	Todos os clientes do Lar, desde da supervisão a cuidados de 3ª pessoa
	Administração terapêutica	31	Foi assegurado a todos só clientes, sempre que necessitaram. 23 Clientes também têm medicação regular, sendo contabilizados também os clientes de internamento temporário (8);
	Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	37	Dos 24 clientes, 9 estão em situação de grande dependência (39%). No entanto existe sempre a função de supervisionar todos os cuidados dos clientes e orientá-los para a sua execução
	ATI'S	57	57ATI's com Clientes; 3 Atividades programadas



			dinamizadas pelo Porta-voz
	Grupo de Auto representantes	8	Participam neste grupo 8 elementos do lar e 5 da Residência Autônoma.
Serviços de suporte	Transporte	29	Transporte para consultas, visitas a casa para fim-de-semana e ATI's;
	Acompanhamento a consultas	123	Acompanhamento a consultas programadas ou urgências (em média 6 por cliente)
	Apoio a AIVQ	8	Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana (compras, apoio a questões legais, bancos outras);
Outros serviços	Serviço de cabeleireira	24	O corte de cabelo é feito por ADD aos clientes masculino e cabeleireira voluntária as clientes;
	Tratamento de Podologista	13	4 Clientes diabéticos vistos mensalmente;
	Consultas e tratamento de estomatologia	4	8 Clientes do lar foram vistos pelo Dentista, destes 4 fizeram tratamentos.
	Enfermeira	24	Todos só clientes, mediante necessidade e administração da vacina da gripe;
	Transporte de pais para visitas no lar	6	Transporte feito a familiares dificuldades de mobilidade permitindo que venham ao lar visitar os residentes.

4.3 RECURSOS

O Lar residencial conta com os recursos abaixo descritos:

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/ Técnica de Serviço Social;- 1 Psicólogo (comum ao Serviço residencial);- 1 Terapeuta Ocupacional (comum ao Serviço residencial);- 16 Ajudantes de Ação Direta- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros Serviços).
Instalações	<ul style="list-style-type: none">- 10 Quartos duplos e 5 Quartos individuais;- Sala de Atividades;- Gabinete da Coordenadora;- Salas de Descanso e Atividades;- Sala de Jantar;- 2 Salas de Estar;

	<ul style="list-style-type: none"> - Cozinha pequena para preparação de pequenos-almoços e lanches; -Copa; - Dispensa e Arrumos de serviço; - Zona de Arrecadação e Distribuição de Roupa; - Sanitários gerais (1 para cada 2 quartos); - Sanitário de Banho de Ajuda, Sanitários com antecâmara junto das salas; - Balneários do pessoal de serviço. - Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none"> - 4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica) - 1 Autocarro.

5. AÇÕES DE MELHORIA

As ações de melhoria durante o ano de 2016 foram:

- 📌 Melhorar o edifício do Lar Residencial, fazendo reparações necessárias prevenindo danos.
- 📌 Identificar os colaboradores dos serviços residenciais, para melhor transparência de informação do prestador de serviços.

6. AÇÕES DE INOVAÇÃO

- 📌 Integração de animadora sociocultural nos serviços residenciais;
- 📌 Serviço de fisioterapia para os clientes do Lar e Residência autónoma.

7. SÍNTESE

Em conclusão o Lar Residencial executou o plano de atividades previsto, estando em condições de garantir a continuidade das respostas.

Em 2016 destacam-se os seguintes aspetos:

📌 No cumprimento do programa de intervenção do serviço, salienta -se a monitorização e avaliação dos PDI's dos clientes e a realização das reuniões no sentido de aprofundar o *modus operandi* dos serviços a prestar, são momentos de reflexão que contribuiram para melhorias do serviço onde a equipa alargada participou semanalmente;

📌 Foram sendo traçadas rotinas, procedimentos mais eficazes assentes em registos diários, impressos construídos dentro da lógica da certificação da qualidade. O serviço renovou a certificação da qualidade da marca EQUASS em Novembro de 2015.

📌 Preocupação coma prevenção de doenças profissionais, através de ensinios e sessões de alongamentos com colaboradores;

📌 Implementação de novas dinâmicas promovidas pela animadora sociocultural que promoveu momentos de convívio e participação ativa dos clientes do lar.



■ Dinamização do grupo de auto representantes, maior capacitação dos elementos do grupo, por forma a planear e a executar tarefas selecionadas por estes.

O Lar veio responder a um 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.

No final de Dezembro de 2016, o Lar tinha em lista de espera 112 candidatos, sendo 27 inscrições desse ano (em 2015 inscreveram 11 candidatos), mostrando-se a resposta insuficiente para responder as necessidades identificadas. Analisando a lista de espera é possível verificar que 56 candidatos residem no Distrito de Aveiro, sendo que neste universo o concelho com mais candidatos é o de Espinho com 29.

É de destacar o esforço e empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, financiadores, colaboradores e Direção da Cerciespinho, no sentido de garantir um serviço de qualidade, tendo sempre como objetivo primordial o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos clientes.

A Coordenadora
Teresa Ramos

**RELATÓRIO ATIVIDADES
RESIDÊNCIA AUTÓNOMA
2016**

Cerciespinho

1. Introdução

A Residência Autônoma (RA) é um equipamento de acolhimento de pessoas com deficiência e incapacidade que, mediante apoio, possuem capacidade de viver autonomamente. Esta resposta social tem capacidade para 5 clientes, sendo que uma vaga é da gestão do Centro Distrital de Aveiro. A RA terminou o ano de 2016 com 4 clientes, após a rescisão do contrato com o cliente que ocupava a vaga da gestão do Centro Distrital de Aveiro.

2. População alvo

A RA destina-se a pessoas com idade igual ou superior a 18 anos, e tem como objetivo proporcionar ao residente igualdade de oportunidades facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais, de acordo com Portaria n.º 59/2015, de 2 de março.

A RA tem como pressuposto a capacidade ou potencial da pessoa com deficiência para viver de forma independente, por isso o grau e tipo de deficiência não devem ser limitativos da atividade e participação nas dimensões relacionadas com a gestão e execução de tarefas domésticas, na aquisição de bens e serviços e na gestão da economia familiar. Para a prossecução destes objetivos, a RA está organizada de modo a facilitar a participação dos seus clientes.

Desde a abertura da RA foram sendo redefinidos alguns critérios para a análise das candidaturas, nomeadamente ao nível da avaliação da deficiência e do comportamento. A gestão diária do serviço foi gradualmente introduzindo algumas alterações no programa de intervenção, com particular destaque na monitorização comportamental e relacional. No futuro, candidatos com diagnóstico de doença mental, perturbação do comportamento ou com evidências de dificuldades sistemáticas no relacionamento interpessoal não serão considerados elegíveis.

A lista de espera aumentou para 18 candidatos.

3. Objetivos e resultados

O grau de concretização dos objetivos chave é de 108%. Todos os objetivos tiveram uma taxa de execução igual ou superior a 100%. Os indicadores também tiveram um grau de execução elevado, exceto o que está relacionado com: o número de reuniões com clientes, visto que, com o agravamento dos conflitos interpessoais, deu-se preferência a reuniões individuais, em detrimento das sessões de grupo; o número de AIVQ e o número de reuniões do grupo de Porta-Voz. Destaca-se o indicador relacionado com as Atividades Transversais de Inclusão (ATI), com uma taxa de 148%. Este resultado é explicado pelo envolvimento dos clientes nas atividades promovidas pela Animadora

Sociocultural do Lar. Em relação ao ano de 2015, verificou-se um maior número de iniciativas de participação ativa dos clientes dos Serviços Residenciais (SR), que remete naturalmente para o *empowerment*. A participação efetiva do grupo de autorrepresentação Porta-Voz na Plataforma Nacional Autorrepresentação (PNAR) é uma das atividades de maior destaque na promoção do *empowerment* dos clientes.

Segue-se a tabela síntese de avaliação dos objetivos operacionais da RA de 2016 e a taxa de concretização dos indicadores respetivos:

Objetivos Operacionais	Indicadores	Taxa Execução	Análise
1. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (108%)	1.1. N.º de clientes	90%	A diminuição do número de clientes a partir de setembro reflete-se na taxa de 90%.
	1.2. N.º de parceiros	100%	
	1.3. N.º de AIVQ	89%	
	1.4. N.º Atividades Transversais de Inclusão	148%	Destaca-se a taxa de satisfação dos clientes da RA, na ordem dos 98%, superando o objetivo proposto para esta dimensão.
	1.5. N.º de Reuniões de Equipa Técnica	120%	
	1.6. N.º de Reuniões do Serviço	100%	
	1.7. N.º de reuniões de clientes	73%	
	1.7. N.º de clientes que concretizaram o PDI	90%	
	1.8. Taxa de execução dos objetivos do PDI	109%	Apesar, do ajuste na previsão das ATI, a taxa mantém-se elevada (148%).
1.9. Taxa de Satisfação dos clientes	109%		
2. Contribuir ativamente para a manutenção da qualidade do serviço e gestão do referencial EQUASS (100%)	2.1. N.º de Reuniões de disseminação com colaboradores	100%	Foram cumpridos todos os requisitos para a manutenção da certificação EQUASS.
	2.2. N.º de Reuniões de disseminação com clientes	100%	
	2.3. N.º de Monitorizações de TB	100%	
	2.4. N.º de monitorização do mapa de indicadores	100%	
3. Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais. (100%)	3.1. N.º de ações tipo	100%	Devido à exposição dos nossos colaboradores a situações de risco e o aumento de acidentes de trabalho, este resultado é relevante.
4. 4. Orientação dos clientes para novos serviços (ocupacional, formativo, estágio, apoio à colocação e/ou emprego) (125%)	4.1. N.º de inscrições/encaminhamentos	125%	A orientação dos clientes para percursos alternativos teve grande importância em 2016. Foi superado devido ao ajuste às necessidades individuais.



5. Dinamização do Grupo de Auto Representantes dos Serviços Residenciais (108%)	5.1 N.º de Reuniões do grupo de autorrepresentantes	83%	A participação na Plataforma Nacional de Autorrepresentantes (PNAR) superou as previsões
	5.2 N.º de Atividades sugeridas pelos clientes	100%	
	5.3 N.º de atividades realizadas com grupos de auto - representantes	150%	
	5.4 N.º de evidências de empowerment	100%	

Este ano, houve saída de um cliente da RA, em setembro de 2016, por incumprimento do regulamento interno e conseqüentemente rescisão do contrato (taxa de execução 90%).

A capacitação dos clientes da RA para uma vida autónoma é promovida através das Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ) que visam o desenvolvimento de competências em áreas como a vida doméstica, a aquisição de bens e serviços e cuidados pessoais. A taxa de execução das AIVQ baixou para 89%, devido à impossibilidade de introduzir duas atividades, no segundo semestre, por circunstâncias relacionadas com a instabilidade do grupo no período da saída de um dos clientes. Com apoio do Terapeuta Ocupacional foi possível fazer o ajustamento contínuo das AIVQ de acordo com o perfil individual dos clientes e condições de saúde. Em 2016, a inclusão de produtos de apoio para a realização de determinadas atividades teve um impacto significativo, nomeadamente na alimentação autónoma e na realização de algumas tarefas domésticas de um cliente. Destaca-se ainda a AIVQ gestão de recursos financeiros, visto que a melhoria de rendimentos de todos os clientes, através de apoios sociais requeridos, obrigou-nos a uma intensificação do apoio na gestão de recursos financeiros.

Em paralelo às ATI, continuamos a dar ênfase às atividades regulares na comunidade, numa base semanal, com a participação de dois clientes no Grupo Desportivo da Idanha e no Rancho Folclórico Alegria. Numa vertente informal, privilegiamos e incentivamos à participação individual autónoma na comunidade, nomeadamente contacto com a população local, no uso dos serviços públicos e na aquisição de bens e serviços.

No segundo semestre verificou-se uma redefinição dos percursos individuais, nomeadamente a integração de um cliente no centro de dia, o início de um estágio inserção de outro cliente e a integração numa ação de formação na área da tapeçaria de um terceiro. Um dos clientes teve que manter-se nas Oficinas de Produção, porque, mesmo após o encaminhamento do Centro de Recurso do IEPF para o curso de Empregado de Andares, com equivalência ao nono ano de escolaridade, o facto de este não ter iniciado, impossibilitou a sua integração.

No que concerne às reclamações formais, não há qualquer registo. O acompanhamento diário da equipa técnica aos AAD (registo de turno e registos de ocorrências) e a reunião semanal (ata de reunião) com a equipa alargada dos Serviços Residenciais continuam a garantir o ajuste do serviço prestado, de acordo com as sugestões propostas pelos clientes e colaboradores.

3.1. Clientes

A taxa de execução dos objetivos dos Planos Individuais de Transição (PDI) dos clientes da RA, de 109%, reflete o sucesso da intervenção. A análise detalhada dos objetivos dos PDI permite verificar que a intervenção continua a abranger grande parte das dimensões do modelo de qualidade de vida, adotado pela RA, nomeadamente Desenvolvimento Pessoal (Relacionamento Interpessoal e Autodeterminação), Bem-estar (Físico e Material) e Inclusão Social (Empregabilidade e Cidadania), com uma média de sete objetivos específicos por cliente. A diminuição em relação a 2015 deve-se à revisão dos PDI, aumentando o nível de exigência em termos de competências individuais nas mais diversas áreas.

Quanto à participação dos clientes na avaliação dos serviços, a RA obteve uma taxa de satisfação de 98%, idêntica ao ano passado.

O acompanhamento dos clientes é realizado diariamente pelos(as) AAD e supervisionado pela equipa técnica, nos vários contextos de vida (residências, lazer, formação, trabalho, ocupação, namoro, família, etc.). Este acompanhamento tem um carácter formal todas as semanas, com a reunião dos clientes com o coordenador, de modo a analisar situações ocorridas, sugerir ATI e AIVQ, orientar na tomada de decisão e desenvolver a capacidade de autodeterminação e competências (pessoais e relacionais). A dimensão relacional continua a ser a área de maior instabilidade, por isso mantem-se um acompanhamento individual regular por parte da coordenação. Apesar de incentivarmos o desenvolvimento de sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo, a ausência de algumas competências e a dificuldade de gerir emoções dificulta esse propósito.

Apesar das características comuns dos clientes da RA, acima identificadas, a diversidade de perfis psicológicos e projetos de vida dos clientes justificou a assunção de um modelo de intervenção baseado na promoção da qualidade de vida, ou seja, pressupõe como ponto de partida as necessidades, potenciais e expectativas de cada um.

De modo a alinhar a intervenção ao modelo de qualidade de vida, este ano procedeu-se à avaliação formal da qualidade de vida através de inquéritos de autoavaliação. Devido ao facto deste não estar ainda validado para a população portuguesa, o objetivo é meramente orientador, mas possibilitou definir novas áreas de atuação para 2017, no sentido de melhorar a qualidade de vida dos clientes. O carácter prolongado da intervenção na RA remete esta avaliação a cada dois anos.

Assim, o índice de Qualidade de Vida é da ordem dos 89%, com pontos fortes nas áreas da autodeterminação e direitos, explicado eventualmente pelas características intrínsecas do serviço RA. Como dimensões genericamente mais fracas estão o bem-estar emocional, bem-estar material e relações interpessoais. Se o bem-estar material deve-se aos recursos financeiros serem ainda baixos, em relação à população em geral, as outras dimensões parecem refletir o período conflituoso vivido na RA dos clientes que permaneceram com o cliente que deixou a RA. Em baixo apresenta-se os resultados globais para cada dimensão, com referência à média estimada para esta população.



3.2. Estrutura

Os equipamentos, colaboradores e parceiros são três dimensões estruturais no sucesso do plano de intervenção.

As instalações mantem-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes. Os equipamentos da RA foram sendo gradualmente melhorados, com base num feedback contínuo com clientes e AAD.

A equipa de AAD continua a ter um papel determinante na implementação do modelo de intervenção. Para isso as reuniões alargadas dos SR (equipa técnica e AAD) foram muito importantes, com uma execução de 100%. A cooperação da equipa multidisciplinar dos SR permitiu uma intervenção integrada e global, com uma de execução 115%. Procedeu-se à avaliação de desempenho de toda a equipa de AAD e equipa técnica, verificando-se uma melhoria generalizada. Para isso também contribuiu a aposta na formação contínua da equipa de AAD e identificação dos pontos fracos na última avaliação de desempenho.

As principais parcerias foram nas áreas da empregabilidade/formação/ocupação e sociocultural, nomeadamente no acesso a atividades lúdico-recreativas, culturais e desportivas. Os clientes da RA frequentam serviços de reabilitação, exclusivamente o Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho (Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, e Formação Profissional). No campo lúdico-recreativo e cultural continuamos a destacar a oferta proporcionada pela Câmara Municipal de Espinho e juntas de freguesias do concelho de Espinho (Anta/Guetim e Silvalde) e o Rancho Folclórico Alegria. Na área desportiva destaca-se o Grupo Desportivo da Idanha. Reduzimos para um cliente a participação nas Oficinas de Produção (OP), possibilitamos que um cliente realizasse formação profissional, outro cliente desenvolve estágio de inserção numa empresa (Salvador Soares, em Esmoriz) e, por último, que um cliente frequente o centro de dia de São Félix da Marinha. No âmbito da OP e formação profissional, o contacto com o CFP foi fundamental para garantir o cumprimento dos programas individuais. Todos os acompanhamentos são realizados através de reuniões, contactos telefónicos, ofícios e/ou correio eletrónico com os parceiros. No campo da saúde, mantem-se os três parceiros chave: USF Anta, USF Espinho e Centro Hospital de Gaia e Espinho.

4. Programa de intervenção

O programa de intervenção da RA baseia-se na autonomização, autodeterminação e *empowerment* dos seus clientes através de um conjunto de procedimentos e atividades proporcionadas pelos(as) AAD e equipa técnica.

A introdução em 2016 da avaliação sistemática da qualidade de vida dos clientes através de procedimentos formais visa reforçar a análise do impacto da intervenção e dotar a equipa de mais um instrumento na definição e orientação da intervenção.

A autonomização dos clientes da RA baseia-se num conjunto de AIVQ (taxa de execução e 89%), enquadradas nas seguintes áreas: gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa e aquisição de bens e serviços (sete AIVQ).

Os clientes são incentivados na tomada de decisão e na aquisição dos bens e serviços de forma independente, sob o apoio, supervisão e orientação da equipa técnica. A reunião semanal (taxa de execução e 73%) visa a gestão e tomada de decisão no funcionamento da RA e mediação e resolução de conflitos entre os residentes. Esta reunião pretende o desenvolvimento do sentido de responsabilidade e autodeterminação de cada um. A nível individual são realizadas reuniões/encontros diários/semanais para o acompanhamento dos percursos de vida e promoção o *empowerment* de cada um.

A promoção do *empowerment* nas várias dimensões de vida possibilita aceder a estruturas de representação comum à generalidade dos cidadãos (por exemplo: clubes desportivos e associações recreativas) e estruturas de representação específicas. Este objetivo assenta nas ATI e orientação individual, de acordo com os interesses e potenciais de cada cliente.

4.1. Modelo de intervenção

A construção conjunta dos PDI, entre a equipa técnica, clientes e AAD, teve como princípio a avaliação das necessidades, potenciais e expectativas e o relatório de acolhimento. Todos os objetivos, para cada cliente, respondem a uma necessidade enquadrada no modelo de qualidade de vida de Shalock e à mesma é associada uma meta a alcançar, definida com base nas potencialidades de cada um.

Em baixo, apresenta-se as atividades/serviços disponibilizados aos clientes, distribuídos por cada uma das dimensões do modelo de qualidade de vida:

		Desenvolvimento Pessoal		Bem-estar			Inclusão Social		
		Relacionamento Interpessoal	Autodeterminação	Emocional	Físico	Material	Empregabilidade	Cidadania	Direitos
Administração terapêutica				x	x				
Alojamento				x	x				
Grupo de Auto Representantes		x	x					x	x
AIVQ	Higiene pessoal e imagem			x	x				
	Alimentação				x				
	Higienização dos espaços				x				
	Tratamento de roupa				x				
	Aquisição de bens e serviços	x	x			x		x	
	Gestão da economia pessoal e familiar		x			x			
	Gestão doméstica e convivência em grupo	x							
	Lúdico e recreativo	x		x					
ATI	Desportivo	x		x	x				

Parcerias	Social	X		X					
	Cultural			X				X	
	Intelectual/formativo							X	
	Formação Profissional	X		X			X	X	
	IAOQE		X				X		X
	Centro de dia	X		X	X				
	Oficinas de Produção	X		X				X	
	Grupos desportivos	X		X	X				
	Grupos recreativos	X		X				X	

4.2. Serviços disponibilizados

As AIVQ e as Atividades Transversais de Inclusão (ATI) representam os principais de serviços disponibilizados.

As sete AIVQ têm um carácter educativo/formativo da intervenção e pressupõe a participação dos clientes em todas as atividades domésticas, na comunidade e de gestão individual, de forma cada vez mais autónoma. A AIVQ das compras que era para ser retomada no segundo semestre e a introdução da requisição (listagem de compras), também no segundo semestre, não foram executadas pela priorização da intervenção no domínio das relações interpessoais por circunstância não prevista, relacionadas com a saída de um cliente da RA.

Em relação às ATI, este ano verificou-se um aumento ligeiro do número de atividade em colaboração com o Lar Residencial, de 54 para 59. Esta evolução reforça, por um lado, a importância dada a esta área, com a integração da Animadora Sociocultural, como, por outro, demonstra uma estabilização das ATI regulares. Apesar disso a RA continua a incentivar cada cliente a definir individualmente o que pretende fazer nos tempos livres, de acordo com os seus interesses e rede de relações, ou seja, todas as saídas ao final de semana ou período de férias por iniciativa dos clientes na comunidade local é também um fator determinante na sua inclusão social e autodeterminação. Pelo carácter livre, com aviso prévio à equipa, não há um registo estruturado do mesmo, mas o registo diário na RA reflete essa dinâmica.

Destaca-se também os serviços disponibilizados pelos voluntários (cabeleireira e dentista), enfermeira e podologista. Os seus contributos permitiram cumprir algumas das necessidades dos nossos clientes. O serviço de transporte feito pelo AAD contribui ainda para o acesso a atividades diárias e visitas a familiares dos nossos residentes.

4.3. Recursos

Os recursos disponibilizados pela Cerciespinho foram:

Recursos Internos	
Humanos	Psicólogo (Coordenador) Terapeuta Ocupacional Técnica de Serviço Social (Coordenadora do DR) 4 AAD
Instalações	Apartamento: - Sala de estar/jantar; - Cozinha; - Lavandaria; - Quarto individual; - 2 quartos duplos; - 2 WC (1 adaptado); - Varanda.
Transportes	Carrinha adaptada

A equipa multidisciplinar dos Serviços Residenciais possibilitou uma intervenção integrada e global.

As instalações modernas garantiram o conforto e foram um elemento em destaque na avaliação da satisfação dos clientes.

A disponibilidade de transporte para o acesso a determinados serviços (por exemplo, saúde, supermercados, entidades públicas, etc.) foi importante para facilitar o acesso aos bens e serviços. Destaca-se o acesso aos serviços de saúde, num total de 33 acompanhamentos (Intervenções cirúrgicas - 1; Consultas programadas -17; Urgências hospitalares e consultas de recurso - 5; Exames e análises: - 5 e Vacinas da gripes - 5).

5. Ações de melhoria e de inovação

Em 2016 as ações de melhoria foram: melhorar o edifício dos SR, fazendo reparações necessárias prevenindo novos danos e identificar os colaboradores dos serviços residenciais, para melhor transparência de informação do prestador de serviços. Como ação de inovação verificou-se a introdução do serviço de avaliação fisioterapêutica para os clientes da RA.

6. Síntese

Em termos da intervenção, o ano de 2016 teve como principal destaque a consolidação do *empowerment* dos clientes. A dinamização do grupo de autorrepresentação, o desenvolvimento de competências ao nível das AIVQ e o encaminhamento para novos serviços de formação/ocupação/emprego continuam a ser as principais estratégias da nossa intervenção na área do *empowerment*.

A rede de parceiros, a equipa técnica multidisciplinar e a estabilização da equipa de AAD foram determinantes no sucesso da intervenção, comprovado pelas taxas de execução dos objetivos operacionais, de ATI e de satisfação dos clientes.

A implementação de uma avaliação formal da Qualidade de Vida vem sem dúvida reforçar a centralidade do cliente em todo o modelo de intervenção.

Como ponto mais fraco, identificamos a incapacidade de corresponder às necessidades de um dos clientes, nomeadamente nos cuidados de saúde mental. Apesar do deste ter integrado, mais tarde, um serviço especializado na área da doença mental, esta situação foi alvo de profunda reflexão interna. As principais conclusões estão relacionadas com a avaliação de futuras candidaturas de casos com doença mental e os procedimentos na gestão de determinados conflitos entre clientes e colaboradores.

Em suma, tendo em consideração o modelo qualidade de vida preconizado pela Cerciespinho, pensamos que a RA contribui, por mais um ano, para o desenvolvimento, autonomização e inclusão social dos seus clientes.

O Coordenador
Edgar Teixeira



RELATÓRIO ATIVIDADES
CONTRATO LOCAL DE DESENVOLVIMENTO
SOCIAL
2016

Cerciespinho

1. Introdução

O programa CLDS 3G (Contrato Local de Desenvolvimento Social) é implementado no concelho de Espinho. As atividades previstas e realizadas visam o combate da pobreza persistente e exclusão social. O programa encontra-se dividido em três eixos de intervenção, competindo à Cerciespinho a execução do Eixo 2 - *Intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil*. O Eixo 1 dedica-se ao emprego, formação e qualificação dos cidadãos. Enquanto o Eixo 3 tem como objetivo principal, a capacitação da comunidade e das instituições.

O objetivo principal do CLDS 3G, passa por combater a pobreza e a exclusão social. Seguindo o objetivo principal do programa, o Eixo 2, intervém na capacitação das famílias, tenta fomentar resoluções positivas, no que diz respeito a conflitos familiares manifestos e latentes. Atua, também, na área do envelhecimento, promovendo a vida ativa dos seus clientes e contribui para mudanças sociais e comportamentais, junto de crianças e jovens.

É privilegiado, o contacto direto e as relações de proximidade, bem como, o intercâmbio entre técnicos e clientes. Facilita o encaminhamento para serviços e/ou outras instituições, através da sua rede de parcerias, tendo, sempre, como base, a promoção da cidadania dos seus clientes. Realiza atividades didáticas e promotoras de mudança, que vão ao encontro dos gostos e expectativas, dos que nelas participam.

A área de atuação, do Eixo 2, centra-se nas 4 freguesias do Concelho de Espinho: complexos de habitação social.

O presente relatório visa a avaliação do Plano de Atividades, do Eixo 2, do Contrato Local de Desenvolvimento do Concelho de Espinho, estabelecido para o ano 2016. O projeto iniciou em 2015, todavia, em 2016 arrancaram as restantes atividades. Ter-se-á em consideração a TB (2016), em que o cumprimento de objetivos será analisado.

2. Público Alvo

O Eixo 2, do Contrato Local de Desenvolvimento do Concelho de Espinho, direciona a sua intervenção a diferentes grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos. Na vertente familiar, desenvolve a sua atividade de uma forma intergeracional, na medida em que, a família é trabalhada como um todo: todos os elementos são inseridos na intervenção. A mediação familiar e a intervenção sistémica são direcionadas a famílias sinalizadas pelos diversos serviços da Rede Social de Espinho, tendo como objetivos operacionais, a gestão de conflitos, a capacitação e a reorganização familiar.

Para além do trabalho desenvolvido com famílias, as atividades são direcionadas à promoção do envelhecimento ativo (idosos), à promoção de hábitos saudáveis, mudanças comportamentais e capacitação de crianças e jovens (direitos e deveres).

A intervenção, do Eixo 2, ocorre nos 4 (quatro) complexos habitacionais de Espinho e respetivos Centros Comunitários: Complexo Habitacional da Ponte de Anta, Complexo Habitacional de Guetim, Complexo Habitacional da Quinta de Paramos e Complexo Habitacional de Silvalde. No ano de 2016, o Eixo 2 trabalhou com 283 clientes. Dada a proximidade com o complexo habitacional da Ponte de Anta, 63% dos clientes são residentes nesse local. Os restantes 37% estão divididos entre os complexos habitacionais de Paramos (18%) e Silvalde (19%).

2. 1 Distribuição de clientes segundo a idade

Grupo Etário	Homens	Mulheres	Total
<15	39	28	67
15-19	14	15	29
20-24	4	5	9
25-34	9	10	19
35-44	13	18	31
45-49	3	13	16
50-54	8	7	15
55-64	16	25	41
>64	16	40	56
TOTAL	122	161	283

A distribuição por grupos etários indica que 37% dos clientes têm menos de 25 anos. 34% têm mais de 55 anos de idade. Os restantes 29% situam-se entre os 25 e os 54 anos de idade. Em relação ao género, constata-se que 57%, dos clientes são do sexo feminino, enquanto 43% são do sexo masculino. Durante o ano de 2017 promover-se-á a heterogeneidade e imparcialidade em termos de idades e género dos participantes.

2.2 Distribuição de clientes por atividade

Atividades	N.º Clientes (beneficiários e participantes)
12- Espaço de Convívio	21
13 - Grupo de Partilha	15
14 - Reparações ao domicílio	0
15 - Vidas em Partilha	18
16 - Gabinete para a família	30 (famílias)
17 - Mediação Familiar	6 (famílias)
18 - Roteiro Associativo	50
19 - Crescer em movimento	35
20 - Tutoria	2
21 - Oficina da Vida	30
22 - Grupo de Pais	10 (famílias)
23 - Grupo de Filhos	13
24 - Alfabetização	26
25 - Atelier de aprendizagem	45
26 - Rastreios	88

Todos os dados encontram-se devidamente documentados no TB (anexo) e sustentados pelos registos de presença, caracterização de clientes, registos de sessão, planos de sessão, relatórios de atividades e atendimentos realizados.

3. Divulgação

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

De forma a potenciar o impacto da intervenção através de parcerias com entidades públicas e privadas, fomentando dessa forma uma relação mais empática, o eixo 2, ao longo do ano 2016 promoveu 11 reuniões com parceiros, tendo, inclusivamente, promovido um alargamento do nº de parceiros existente (14). Foram publicados, através de redes sociais e outros órgãos de comunicação social, 50 artigos. Para fins de divulgação, os artigos são publicados no "site" da Cerciespinho e do

CLDS 3G "Espinho Vivo". De referir que os artigos e comunicações atingem as 6500 visualizações (Facebook da Cerciespinho e "Espinho Vivo").

4. Objetivos e Resultados (Janeiro a Dezembro 2016)

Objetivos operacionais	Indicadores	N.º/Taxa de execução	Análise
A - Dotar as famílias de competências pessoais, sociais e parentais promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar	N.º famílias	9 (90%)	Embora existam indicadores abaixo dos 100%, conclui-se que, no geral, a taxa de execução, do objetivo operacional, ultrapassou o previsto, tendo-se fixado em 144%
	N.º clientes	184 (152%)	
	N.º atividades	12 (120%)	
	N.º Rastreios	5 (167%)	
	N.º sessões	44 (92%)	
	N.º de famílias que transita para o gabinete para a família	10 (250%)	
	N.º clientes que conseguem identificar diferentes tipos de documentos	20 (133%)	
	N.º de clientes que conseguem preencher documentos oficiais	15 (150%)	
B - Dotar as crianças e jovens de competências pessoais, sociais e familiares promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar	N.º de Clientes	122 (128%)	Relativamente ao estabelecido conclui-se que o objetivo foi atingido (147%)
	N.º de Atividades	17 (213%)	
	N.º de sessões	73 (122%)	
	Grau de satisfação de clientes	93% (124%)	
C- Preservar a família através do apoio sistemático, integrado e global na sua dinâmica diária	N.º de famílias	36 (90%)	Embora existam indicadores abaixo dos 100%, conclui-se que, no geral, a taxa de execução, do objetivo operacional, ultrapassou o previsto, tendo-se fixado em 137%
	N.º de Atividades	7 (175%)	
	N.º de Sessões	305 (145%)	

D - Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as idoso/as através da promoção de envelhecimento ativo e combate ao isolamento	N.º Clientes	54 (116%)	Relativamente ao estabelecido conclui-se que o objetivo foi atingido (160%)
	N.º de Atividades	8 (100%)	
	N.º de Sessões	201 (157%)	
	N.º de Voluntários	12 (300%)	
	Grau de satisfação dos/as idoso/as com a medida	94% (125%)	
E - Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia	N.º de Reuniões com parceiros	11 (110%)	O N.º de parceiros e N.º de Comunicações ultrapassaram largamente o previsto. Devido ao número de atividades realizadas, esses indicadores subiram exponencialmente, no que diz respeito às taxas de execução. Como tal, a taxa de execução é de 320%.
	N.º de Parceiros	14 (350%)	
	N.º de Comunicações, Site/"Facebook"	50 (500%)	

Analisando as taxas de execução dos objetivos previstos no *TB de 2016*, conclui-se que a média obtida se fixou em 182%. Estes números são demonstrativos de uma procura superior à oferta. Todavia, todos os clientes que demonstraram interesse, na participação das atividades, foram incluídos nas mesmas.

Conclui-se, ainda, que foram atendidos, durante o ano de 2016, 283 clientes, divididos por todas as atividades. Foram desenvolvidas atividades com 45 famílias (gabinete de apoio à família e mediador familiar e grupo de pais).

Importa ressaltar que os objetivos previstos no programa CLDS 3G - "Espinho Vivo", previram, para o ano 2016, o acompanhamento de 48 famílias e o desenvolvimento de atividades junto de 280 pessoas. Conclui-se, portanto, que relativamente ao nº de famílias acompanhadas, a taxa de execução foi de 94%. Em relação à taxa de execução de clientes atendidos, esta, fixou-se em 102%.

As parcerias formais e informais foram fundamentais na realização das atividades. A cedência de instalações, equipamentos e pessoal contribuíram para que as atividades atingissem os seus objetivos e com que, inclusivamente, estes fossem ultrapassados em alguns casos. As parcerias contribuíram, ainda, para a promoção do intercâmbio entre clientes e técnicos.



As comunicações, no Site e Facebook contribuíram para divulgação do projeto ("Espinho Vivo"), do Eixo 2 (Cerciespinho), no que diz respeito às atividades a realizar e às atividades realizadas. De facto, as parcerias, o interesse demonstrado, os gostos e expectativas, contribuíram para que o número de atividades ultrapassasse o previsto. A taxa de execução anual fixou-se em 320%.

5. Avaliação de Satisfação de Clientes

Com o objetivo de melhorar e otimizar o serviço prestado pelo CLDS 3G "Espinho Vivo", pretendeu-se aferir a opinião de clientes (participantes e/ou beneficiários) acerca da participação em atividades dinamizadas no projeto. Avaliou-se a intervenção quanto à divulgação realizada e às atividades desenvolvidas. O instrumento utilizado, na recolha de informação, foi o "questionário". O preenchimento do questionário constituiu-se enquanto objeto de estudo, no que diz respeito à mudança comportamental, inserção profissional e inclusão social dos clientes.

A realização, dos questionários, ocorreu em três complexos habitacionais do concelho (CHS Paramos, CHS Silvalde, CHS Ponte de Anta). Cada eixo ficou responsável por tratar dos questionários junto da população mais próxima (Eixo 2 ficou responsável pela comunidade residente no complexo habitacional da ponte de Anta). A amostragem foi de 20 clientes, por complexo habitacional. Este questionário tinha como objetivo principal a avaliação geral do projeto.

Os inquiridos, foram questionados, entre outros, acerca do "conhecimento de atividades e objetivos do Contrato Local de Desenvolvimento Social de Espinho". Neste ponto, os inquiridos teriam de atribuir uma classificação: 1- Mau; 2- Insuficiente; 3- Suficiente; 4-Bom; 5- Muito Bom. A média apurada, neste ponto, foi de 3.9 (78%). Numa outra questão, os inquiridos teriam de responder sobre "a avaliação global do projeto". Neste ponto, foi aplicada a mesma classificação. A média obtida foi de 4.4 (88%). Conclui-se que, em relação aos pontos acima mencionados, a avaliação dos clientes é positiva ("Bom").

Relativamente às ações de formação, em sala (Alfabetização - nº 24; Grupo de Pais - nº 22; Grupo de Filhos - nº 23), foi realizado questionário de avaliação de satisfação. Existindo uma escala de 1-5, sendo o 1 (um) mau e o 5 (cinco) muito bom, os clientes avaliaram positivamente as ações. A média fixou-se em 4.5, traduzindo-se numa taxa de 90%.

6. Plano de Intervenção

a. Objetivos e Atividades

A - Dotar as famílias de competências pessoais, sociais e parentais promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar;

Grupo de pais (Atividade n.º 22):

Esta atividade visa potenciar a relação de 10 famílias e as competências parentais de educação familiar através da realização de 12 sessões. Durante o ano de 2016, a atividade realizou-se no Centro Comunitário de Paramos e no Centro Comunitário da Ponte de Anta. Foram trabalhadas 10 famílias em 12 sessões.

Avaliação de resultados:

A intervenção foi avaliada em termos de satisfação do cliente. A intervenção foi avaliada em termos de satisfação do cliente ("avaliação geral da ação"), tendo obtido uma classificação de 5 (escala de 1 a 5, sendo 1 - Mau e o 5 - Muito bom).

Quanto à avaliação da qualidade da intervenção, no que diz respeito aos objetivos definidos, será realizada durante este ano de 2017.

A taxa de execução atingiu os 100%. As temáticas trabalhadas foram ao encontro da promoção e da aproximação de pais e filhos, fomentando-se vínculos socio afetivos e uma capacidade empática mais forte, entre os intervenientes.

Grupo de filhos (atividade n.º 23):

O Grupo de filhos existe com o intuito de desenvolver competências familiares em 10 crianças, através da realização de 12 sessões. Esta atividade realiza-se, em todos os complexos habitacionais do concelho, contudo, durante o ano de 2016 foi executada no Centro Comunitário da ponte de Anta e no Centro Comunitário de Paramos. Contou com a participação de 13 crianças e foram realizadas 15 sessões.

Avaliação de resultados:

A intervenção foi avaliada em termos de satisfação do cliente, tendo obtido uma classificação de 5 (numa escala de 1 a 5, sendo 1 - Mau e o 5 - Muito bom).

Quanto à avaliação da qualidade da intervenção, no que diz respeito aos objetivos definidos, será realizada durante este ano de 2017.

As taxas de sucesso são de 133% e 120% respetivamente (clientes e sessões). Contou ainda com a participação de técnicos do Centro Comunitário de Paramos (psicólogo e educadora social) e com técnicos do Centro Comunitário da Ponte de Anta (psicóloga).

Alfabetização (atividade n.º24):

Esta atividade tem como meta, a promoção da aquisição de competências ao nível da literacia funcional. Pretende-se garantir a formação a 30 adultos dos Complexos Habitacionais de Espinho, realizando-se para o efeito, 18 sessões. Esta atividade foi executada, em três complexos habitacionais (Quinta de Paramos, Ponte de Anta e Silvalde), durante o 1º semestre de 2016.

Participaram 26 adultos, em 18 sessões., Esta atividade foi dinamizada por professora devidamente credenciada, em regime de prestação de serviços.

Avaliação de resultados:

O número de participantes e/ou clientes, previstos no plano de 2016, não foi totalmente cumprido, em virtude de se terem verificado 4 desistências durante a ação. Obteve-se uma taxa de execução de 87% relativamente ao nº de clientes e 100% relativamente ao número de sessões.

No final da ação, foi fornecido material para a avaliação da atividade, por parte dos clientes. Conclui-se que existiu uma taxa de satisfação na ordem dos 94.5%.

A todos os finalistas foi emitido certificado de participação.

Atelier de aprendizagem (Atividade n.º 25):

Esta atividade visa o desenvolvimento e aquisição de competências pessoais e sociais, na população adulta. Foram, durante o ano de 2016, encetadas e/ou desenvolvidas um conjunto de sessões, promotoras de mudanças sociais e/ou comportamentais.

Além do desenvolvimento de ações de sensibilização e/ou formação, fomentou-se a realização de atividades que envolvessem a comunidade em geral e algumas instituições do Concelho. Caso disso foram:

📌 "Direito e dever de voto" - Eleições para Presidência da República (capacitação)

📌 "O Dia Mundial dos Oceanos" - Cuidados a ter com alimentação, conceitos relacionados

com economia;

📌 "Dia da mulher" - Violência doméstico;

📌 "Dia Mundial do Turismo" - Estilos de vida saudáveis, promoção do turismo acessível a

todos; Promoção da fotografia enquanto arte;

📌 Marionetas - Técnicos de Intervenção do Eixo 2, vestiram os fatos e visitaram 3 complexos habitacionais; Parceria com FACE;

📌 Cidadania em Portugal - Violência de género - candidatura realizada à ANIMAR e em parceria com a CME;

A taxa de execução, desta atividade, foi de 180%.

No ano de 2017 serão realizadas, em todos os complexos habitacionais, um conjunto de sessões, com o objetivo de serem trabalhadas as relações entre os clientes ("8 maneiras de constituir uma relação e não uma ralação").

Avaliação de resultados:

Uma vez que, as atividades realizadas abrangeram todas as freguesias de Espinho, o número de participantes subiu exponencialmente. Neste sentido, a procura passou a ser superior à oferta, Entidade de utilidade Pública / Cooperativa de Solidariedade Social

todavia, foi promovida a participação de todos os interessados. A taxa de execução, desta atividade, foi de 180%.

Rastreios (Atividade n.º 26):

A consciencialização da população em relação aos melhores cuidados de saúde a ter, a prevenção e elucidação dos estados de saúde dos clientes, bem como, a diagnose de patologias, constituem-se como objetivos principais, na realização desta atividade. Foi celebrada uma parceria com a Universidade Fernando Pessoa, pelo que a realização de todos os rastreios foi da responsabilidade desta. Durante o ano de 2016, foram realizados 5 rastreios (controlo analítico do sangue, osteoporose, diabetes, terapia da fala, Controlo de tensão arterial), no Complexo habitacional da Ponte de Anta. Foram atendidos 88 clientes (taxa de execução - 120%).

Avaliação de resultados:

O sucesso da atividade deveu-se ao parceiro identificado (UFP) e à divulgação realizada nos diversos meios disponíveis (facebook e restantes redes sociais)

Esta atividade obteve uma taxa de execução de 120%. Estavam previstos 3 rastreios anuais, dado que foram realizados 5, a taxa de sucesso é de 167% relativamente a este indicador. No ano de 2017 serão realizados rastreios no Complexo Habitacional de Silvalde e no ano de 2018 serão realizados no complexo habitacional de Paramos.

B - Dotar as crianças e jovens de competências pessoais, sociais e familiares promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar

Roteiro Associativo (atividade n.º 18):

Tendo como objetivos principais, a facilitação do acesso de crianças e jovens a equipamentos municipais e a promoção do contacto entre crianças/jovens e grupos desportivos, recreativos e culturais da cidade de Espinho, o Eixo 2, levou a cabo um conjunto de atividades envolvendo 3 CHS do concelho. Prática desportiva e cuidados com a alimentação foram trabalhados durante as visitas. 50 Participantes visitaram 8 instituições e/ou organizações de cariz recreativo e cultural em Espinho e fora do concelho:

-  Irmandade da Ordem da Lapa;
-  Igreja Matriz de Espinho;
-  Junta de Freguesia de Espinho;
-  Câmara Municipal de Espinho;
-  Bombeiros do Concelho de Espinho;
-  Antiga Praça de Touros;

FACE:

Estratégia(s): "Geocaching" realizado no concelho de Espinho:

Avaliação de resultados:

A Atividade foi cumprida a 100%, envolvendo um conjunto de 50 crianças/jovens, de acordo com o plano de 2016.

A participação dos jovens indicia o grau de satisfação elevado, essencialmente demonstrado pelo gosto em participar nas diversas dinâmicas levadas a cabo, mesmo em período de férias (Verão).

Crescer em movimento (atividade n.º 19):

No seguimento das estratégias promotoras de estilos de vida saudáveis em crianças e jovens, o Eixo 2 na atividade "Crescer em Movimento" definiu como objetivos, o reforço de competências de organização e trabalho em equipa com recurso a jogos desportivos e a integração de jovens em instituições desportivas, culturais e recreativas.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades desportivas, envolvendo três CHS:

-  Jogos de futebol no CHS da Ponte de Anta;
-  "Jogos Sem Fronteiras" (CHS de Paramos, CHS de Silvalde e CHS da Ponte de Anta);

Integração de 13 crianças/jovens, residentes em 2 CHS (Ponte de Anta e Silvalde) em associações desportivas e culturais:

 "Torneio Nacional de Futebol de Rua" (10 integrações) - Parceria com CAIS e Rede Social de Aveiro;

 Sinalização de 17 Jovens, para integração em "Grupo Desportivo Novasemente". Foram integrados 3 crianças e/ou jovens;

Avaliação de resultados:

As atividades foram avaliadas, pelos participantes, de uma forma verbal, como tal, não existe suporte documental. A avaliação foi positiva.

Em 2017, serão replicadas as integrações em Associações desportivas, recreativas e culturais, bem como será promovida a 2ª edição dos "Jogos Sem Fronteiras".

Tutoria (Atividade n.º 20):

A promoção da aprendizagem intergeracional de crianças e jovens através de dinâmicas de interajuda dos pares e o estabelecimento de três relações de tutoria, são os objetivos principais desta atividade. Durante o ano de 2016, foram estabelecidas duas relações de tutoria, no Complexo habitacional da Ponte de Anta.

A primeira relação de tutoria findou em Setembro de 2016, uma vez que, a cliente alterou a sua morada (Lisboa). Foram feitos contactos, com a escola (ensino à distância), no sentido de serem transferidas todas as informações relevantes ao processo educativo da jovem.

A segunda relação manter-se-á durante o ano de 2017, uma vez que, são trabalhados vínculos socioafetivos e o pretendido passa por constituir uma "relação de confiança"

Avaliação de resultados:

A primeira relação terminou no 1º semestre de 2016 (aquando do término das atividades letivas), enquanto a 2ª se mantém atualmente. Relativamente à taxa de execução, no que diz respeito ao estabelecimento de relações de tutoria, esta atividade atingiu os 66.6%. Nos anos seguintes serão constituídas mais sete relações de tutoria.

Oficina da Vida (Atividade n.º 21):

Capacitar 30 crianças e jovens sobre as aprendizagens básicas de cidadania, através do desenvolvimento de 10 "sessões/workshops". De forma a promover uma integração, em sociedade, mais eficaz e eficiente possível, foram desenvolvidas um conjunto de sessões orientadas para a intervenção. Durante o ano de 2016, o Eixo 2, deu particular enfoque às aprendizagens relacionadas com o mundo escolar. Sendo a escola um elemento fundamental, no que diz respeito à inclusão social dos cidadãos, optou-se por espoletar, junto das crianças e jovens, um maior interesse sobre o "mundo escolar". Foram promovidas ações de Matemática e de Português, onde os clientes tiveram de competir entre si ("Olimpíadas de Matemática" e "Era uma vez... Em Espinho"). Foram estabelecidas parcerias com o Centro Comunitário de Paramos, Centro Comunitário de Silvalde, Centro Comunitário da Ponte de Anta e Centro Multimeios.

No sentido de serem promovidas mudanças, em relação à alimentação juvenil, foram promovidas ações de formação. Foi contratada, em regime de prestação de serviços, uma profissional da área da nutrição, a quem competiu o desenvolvimento das sessões.

As atividades, acima mencionadas, serão replicadas nos anos 2017 e 2018.

Avaliação de resultados:

A atividade teve uma taxa de execução de 100%. Algumas atividades serão replicadas em 2017. Para o ano de 2017 a participação cívica e o conhecimento de direitos serão trabalhadas. Dinâmicas e jogos serão realizados para que sejam desenvolvidas competências ao nível do saber-saber (competências escolares e "empowerment" recorrendo a preceitos da "aprendizagem significativa").

**C - Preservar a família através do apoio sistemático, integrado e global na sua dinâmica diária
Gabinete para a família (atividade n.º 16):**



Apoiar as famílias na resolução dos seus problemas quotidianos, inventariar estratégias de intervenção de combate à exclusão social e intervir na gestão e resolução de conflitos são objetivos desta atividade. Neste sentido, e contando com a parceria dos três parceiros do CLDS 3G, foram constituídos três gabinetes de atendimento. Cada gabinete funciona em cada CHS com periodicidade semanal (Complexo Habitacional de Silvalde, Complexo Habitacional de Paramos, Complexo Habitacional da Ponte de Anta).

A intervenção, dos técnicos do Eixo 2 focou-se no apoio da resolução de conflitos familiares, apoio a futuras mães (procedimentos na preparação para a maternidade), ajuda na construção de currículos, auxílio na construção de cartas em resposta a assuntos familiares, tratamento de pequenas dúvidas (Seg. Social, Finanças), encaminhamento para outras instituições e/ou organizações do concelho, entre outras questões relacionadas com o apoio familiar. Procedeu-se, ainda, ao encaminhamento de alguns clientes para intervenções em outras atividades do "Espinho Vivo".

Os gabinetes articularam com os técnicos da Rede Social de Espinho, no sentido de contribuírem para a identificação de novos casos.

Avaliação de resultados:

A taxa de realização da atividade centrou-se nos 50%, relativamente ao plano. Facto que levará a alterações no que diz respeito a estratégias e metodologias de intervenção, para o ano de 2017.

Mediação familiar (atividade n.º 17):

Atendendo ao previsto no plano de desenvolvimento da atividade, esta tem como objetivos principais, a promoção de mudanças comportamentais de risco, nas famílias, no treino efetivo de competências familiares, em contexto habitacional, e no acompanhamento sistemático e orientado para a vida real. A Mediação familiar interveio junto de 6 famílias, as quais foram sinalizadas pelos/as técnicos/as dos Centros Comunitários dos CHS do concelho. A intervenção, na família, foi sempre realizada com o consentimento dos membros do agregado familiar.

Problemáticas identificadas (gerais):

Ausência e/ou insuficiência de regras (ausência de sistema normativo);

Conflitos entre pares;

Tipos de famílias disfuncionais (Monoparentalidade);

Carência económica (risco de exclusão social);

Avaliação de resultados:

Tendo em conta a articulação estreita com os técnicos, dos centros comunitários do concelho, foi possível a identificação e acompanhamento de 6 famílias, tendo sido o número superior ao esperado em plano de atividades (Objetivo: 3 famílias).

Quanto ao impacto nas famílias:

- ☒ Encerramento de processo (CPCJ) de um dos casos referenciados;
- ☒ Encerramento de processo em virtude de não serem cumpridos os acordos celebrados;
- ☒ Encerramento de processo, por decisão do técnico de acompanhamento local;

D- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as idoso/as através da promoção do envelhecimento ativo e do combate ao isolamento.

Espaço de Convívio (atividade n.º 12):

A atividade Espaço de Convívio tem como objetivos operacionais a prevenção do isolamento dos/as idoso/as, o desenvolvimento de sessões semanais de convívio entre pares e a promoção do contacto intergeracional;

Nesse sentido, procedeu-se à criação de um espaço de frequência semanal, no Centro Comunitário da Ponte de Anta, onde um conjunto de pessoas sénior se reúnem para promoverem o convívio e partilha de interesses, diminuindo desta forma o isolamento a que estão sujeitos. De referir que esta atividade foi iniciada, em 2014, pelos técnicos do Centro Comunitário da Ponte de Anta. O Eixo 2 replicou a mesma.

No âmbito deste espaço são promovidas atividades de partilha de saberes, em sala, e atividades de lazer, como seja a participação em diversas festividades e concursos (construção de martelo para a "5.ª Edição do Martelo de S. João"). 70% das sessões são dinamizadas pelos voluntários.

Avaliação de resultados

A atividade tem correspondido ao esperado e vai ao encontro dos objetivos definidos. Relativamente à taxa de execução, importa referir que o n.º de sessões atingiu um valor percentual de 118%, enquanto o número de clientes (participantes e beneficiários) atingiu 175%.

A heterogeneidade, no que diz respeito à idade e género, serão trabalhadas em 2017. Serão introduzidos novos atores e agentes sociais, para que a intergeracionalidade seja atingida: Jovens irão dramatizar e/ou teatralizar estórias, no Espaço de Convívio.

A avaliação da atividade, por parte dos clientes, foi feita de forma verbal. Todavia, será apresentado, no 1º semestre de 2017, um questionário capaz de aferir o grau de satisfação dos clientes do Espaço de Convívio.

Grupo de Partilha (atividade n.º 13):

Promover a troca de experiências entre os participantes, formação de voluntários e criação do espaço do cuidador, são os objetivos operacionais da atividade. No ano de 2016 foram promovidas

sessões, em parceria, com a atividade nº 12 (Espaço de Convívio), garantindo-se desta forma, momentos de diálogo e debate entre os clientes. A relação com a atividade nº 12 contribuiu, ainda, para a promoção da transversalidade entre ações e para a sensibilização da importância das mesmas no quotidiano do idoso. A formação de voluntários obteve resultados práticos, no que à motivação diz respeito. No ano de 2017 será integrada uma nova voluntária.

Importa ressaltar que, para além das atividades de carácter formal e indo, mais uma vez, ao encontro dos gostos dos clientes, foram promovidas atividades fora do contexto de sala. Desta forma, os idosos participaram de uma forma ativa, nas comemorações da semana santa da Paróquia de Anta e um grupo de 16 idosos visitaram as instalações da Rádio Festival. Aqui, puderam conviver com os responsáveis e locutores.

Avaliação de resultados:

Durante o ano de 2016, quanto ao número de participantes, a meta foi atingida, tendo a taxa de execução atingido os 100%. Relativamente ao número de sessões, a taxa de execução fixou-se em 111%. Embora não estejam previstas metas relacionadas com o número de voluntários, importa salientar que o grupo apresentava em 2016, 3 elementos, contudo, em 2017, o grupo terá um acréscimo de 1 voluntário.

Indo ao encontro dos gostos e expectativas dos participantes, em 2017, serão preparadas dinâmicas de grupo, onde a partilha de sentimentos e experiências continuarão a ser partilhados por todos. Os voluntários assumirão um papel ativo na dinamização das sessões.

Reparações ao domicílio (atividade n.º 14):

A atividade está diretamente relacionada com a promoção de uma melhor qualidade de vida da população idosa. Nesse sentido, como objetivo operacional, encontramos a criação de medidas de recuperação/adaptação do parque habitacional dos/as idosos/as, através da criação de uma rede de voluntários para reparações. No ano de 2016, foram promovidos contactos informais com possíveis voluntários, nos CSH de Paramos e Ponte de Anta, todavia, sem resultados práticos. Como tal, as metas propostas não atingiram os resultados desejados. Foram realizados contactos com empresas de forma a serem celebradas parcerias (linha de crédito para material de construção), todavia, ainda, sem resposta oficial.

Avaliação de resultados

A taxa de execução, da atividade, fixou-se em 0%.

Serão implementadas novas estratégias no sentido de serem atingidas as metas propostas para 2017. Dessa forma, será oficializada a parceria, na cedência de materiais, com a "Leroy Merlin" de Vila Nova de Gaia. Estão já identificados 2 voluntários capazes de desenvolver o objetivo da

atividade. Serão ainda utilizados os recursos do concelho (Rede Social de Espinho, parceiros, empresas), para a identificação de casos prioritários e cedência de recursos.

Vidas em Partilha (atividade n.º 15):

A atividade tem os seguintes objetivos operacionais:

-  Prevenção do isolamento dos/as idosos/as;
-  O desenvolvimento de sessões semanais de convívio entre idosos, voluntários e outras gerações;
-  Criação de uma rede de 3 visitantes voluntários responsáveis pelo contacto direto com os/as idosos/as através de visitas semanais do domicílio;

O Eixo 2 replicou a atividade realizada e criada pelo Centro Comunitário da Ponte de Anta. Recorrendo à parceria com os técnicos do Centro referido, deu-se continuidade à atividade e, inclusivamente, procedeu-se ao seu alargamento, no que diz respeito aos clientes abrangidos. Esta atividade será replicada em outros CHS do concelho durante o ano de 2017.

A implementação da atividade, no ano de 2016, foi de encontro ao plano de atividades, tendo mesmo sido ultrapassada a meta prevista. Das 18 pessoas sénior identificadas (15 participantes e 3 beneficiários), conseguiu-se aferir quais as necessidades mais comuns:

-  Dificuldades de locomoção;
-  Incapacidade manifesta para o exercício de cidadania;
-  Elevado nº de horas de isolamento;
-  Incapacidade para assegurar necessidades básicas;

Os 6 voluntários contribuíram para a criação de momentos de convívio e partilha, bem como, de sinalização e transmissão de informação a outras entidades (respostas sociais mais adequadas).

Avaliação de resultados

Em termos percentuais, conclui-se que, relativamente, ao número de clientes abrangidos a taxa de execução foi de 120%, enquanto a taxa de execução, relativamente ao número de voluntários, ascendeu a 200%.

Esta atividade irá ser replicada nos restantes comPLEXOS habitacionais do concelho. No futuro, terá continuidade, desde que os técnicos de intervenção locais mantenham a rede de voluntários e idosos a serem visitados. De forma a ser promovida a intergeracionalidade, o grupo de voluntários será alargado. Jovens, entre os 16 e os 18 anos irão realizar visitas a idosos, dinamizando atividades nas residências (dramatização e/ou teatralização de contos tradicionais).

No ano de 2017, será introduzido um método capaz de mensurar o grau de satisfação dos clientes relativamente à atividade.



b. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- Coordenador (Diretora Geral da Organização): ___%- Técnico Superior de Serviço Social: (100%);- Mediadora Socioeducativa: (100%); <p>Em regime de prestação de serviços:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 Técnica de nutrição;- 1 Professora Primária (Literacia funcional); <p>Em regime de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3 Voluntárias na atividade "Espaço de Convívio" e "Grupo de Partilha";- 6 Voluntárias na atividade "Vidas em Partilha"
Instalações e equipamentos	<p>O Eixo 2 do Contrato Local de Desenvolvimento Social utiliza dois espaços, para dinamização de atividades e que são pertencentes à organização:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gabinete de apoio à família, Espaço de Convívio, Grupo de Partilha, alfabetização e atelier de aprendizagem funcionam no Complexo Habitacional da Ponte de Anta, BL 1, Sala de condomínio, 4500-001, Espinho. Este espaço é aproveitado para todo o trabalho burocrático.- Mediateca do Centro Comunitário da Ponte de Anta, é utilizada para dinamização de sessões da atividade atelier de aprendizagem. Neste local, é ainda realizado trabalho burocrático e os técnicos articulam em algumas atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta;- São utilizadas viaturas da organização, na realização das atividades do Eixo 2.
Recursos Externos	
<p>São utilizados espaços exteriores e não pertencentes à organização, uma vez que, a intervenção do Eixo 2 ocorre em todos os complexos habitacionais de Espinho.</p> <p>Assim, as parcerias celebradas com o Centro Comunitário de Paramos, Junta de Freguesia de Paramos, Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho e Rede Social de Espinho, são fundamentais na realização de atividades.</p> <p>Assim, as atividades desportivas, de mudança social, gabinetes de apoio familiar ocorrem nos locais cedidos pelos parceiros ("Espaço Comum - Centro Social de Paramos; Sala de Formação - Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho; Espaços desportivos dos parceiros).</p> <p>Durante o ano 2017, serão constituídas mais parcerias de forma a contribuir para o alargamento de serviços prestados.</p>	

c. Parcerias

As parcerias constituem-se como elementos fundamentais, na realização das atividades do Eixo 2, no concelho de Espinho. Permitem a garantia da realização de atividades o mais eficaz e eficiente possível.

Parceiros do Projeto

- Centro Social de Paramos;
- Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho;
- Cerciespinho;
- Centro Multimeios;
- FACE;
- Universidade Fernando Pessoa;
- Junta de Freguesia de Paramos;
- Junta de Freguesia Anta/Guetim;
- Grupo Desportivo "Novasemente"
- Rede Social do Concelho de Espinho;

7. Ações de melhoria

O eixo 2 pretende operacionalizar atividades que deem continuidade ao trabalho desenvolvido nos BHS. Pretende-se continuar a garantir uma maior transversalidade, na participação das atividades propostas.

Pretende-se garantir uma comunicação, entre eixos, que seja o mais fluida possível, para que, os clientes possam ser encaminhados para o serviço que se adegue às suas necessidades e expetativas.

Como ação de melhoria a desenvolver em 2017 destaca-se a criação de um manual de procedimentos de gestão do projeto (ação transversal a todos os eixos):

8. Síntese

Durante o ano 2016, o Eixo 2, do Contrato Local de Desenvolvimento Social de Espinho desenvolveu atividades para 283 participantes e/ou beneficiários e para 45 famílias. OS grupos etários foram distintos: crianças e jovens, adultos e idosos.

Foram iniciadas todas as atividades com a exceção da atividade nº 14 (Reparações ao domicilio). Relativamente às metas e objetivos programados, para o ano 2016, mais de metade das atividades foram cumpridas e com taxas de sucesso iguais ou superiores a 100%.

Remetendo para o TB, conclui-se que, relativamente aos objetivos principais, o eixo 2 apresenta uma média de concretização de 182%, embora existam indicadores que se apresentam



abaixo dos 100%. Em relação ao objetivo A (*Dotar as famílias de competências pessoais, sociais e parentais promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar*), o eixo 2 conseguiu atingir uma taxa de execução (média) de 144%. Em relação ao objetivo B (*Dotar as crianças e jovens de competências pessoais, sociais e familiares promotoras da funcionalidade e da dinâmica familiar*), pode-se concluir que as taxas de execução, dos indicadores, ultrapassaram os 100%, o que confere uma taxa de execução média de 147%. No que diz respeito ao objetivo C (*Preservar a família através do apoio sistemático, integrado e global na sua dinâmica diária*), atingiu uma taxa de execução de 137%. O objetivo D (*Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as idosos/as, através da promoção do envelhecimento ativo e do combate ao isolamento*), atingiu o valor médio de 160%. O objetivo E (*Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas, fomentando uma relação de empatia*) ultrapassou, largamente, os objetivos pretendidos. A taxa de execução fixou-se em 320%. Os motivos da derrapagem positiva deveram-se, fundamentalmente, ao facto de o nº de atividades ter sido excedido, em função da procura e ao alargamento do nº de parceiros. Estes fatores contribuíram para que as comunicações em "Site" e "Facebook" aumentassem exponencialmente.

O eixo 2 pretende operacionalizar atividades que deem continuidade ao trabalho desenvolvido nos CHS. Pretende-se continuar a garantir uma maior transversalidade, na participação das atividades propostas.

