



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE GERÊNCIA 2014

Cerciespinho



ÍNDICE

1) Introdução.....	3
1.1 Convocatória.....	4
1.2 Órgãos sociais.....	5
1.3 Princípios de Ação.....	6
Lista de Siglas	7
2) Relatório de Atividades.....	8
2.1 Destaques.....	8
2.2 Análise dos resultados por objetivo.....	13
2.3 Análise complementar da avaliação do desempenho.....	16
2.3.1 Impacto dos programas e serviços na sociedade.....	17
2.3.2 Valor acrescentado das parcerias e impacto da Inovação e Melhoria Contínua.....	18
2.3.3 Recursos Humanos e Físicos.....	21
3) Relatório do Departamento Administrativo Financeiro.....	25
1. Balanço.....	27
2. Demonstração de Resultados por Naturezas.....	28
3. Demonstração de Fluxos de Caixa.....	29
4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais.....	30
5. Anexo às Demonstrações Financeiras	31
Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	53
5) Anexos	
1) Votos	57
2) Relatório de Atividades do Departamento de Formação Profissional	59
3) Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais;	73
4) Relatório de Atividades do Centro Comunitário;.....	87
5) Relatório de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário;	109
6) Relatório de Atividades do Lar Residencial	127
7) Relatório de Atividades da Residência Autônoma.....	143
8) Relatório de Atividades do Projeto Multivivências.....	153

1. INTRODUÇÃO

A Direção apresenta o Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2014, num contexto de continuidade da crise económica, demonstrando pelos resultados técnicos e financeiros a capacidade da organização de se adaptar às circunstâncias e assegurar os recursos necessários, através das sinergias com outras entidades e com a comunidade.

Este documento caracteriza e analisa o funcionamento e resultados dos serviços, assegurados aos 2593 clientes diretos da Cerciespinho em 2014, revelando um cumprimento integral do Plano de Atividades e do Orçamento. Revela o resultado da melhoria contínua da intervenção da Cerciespinho na comunidade, patente na diversidade e abrangência das nossas atividades que apoiam pessoas com deficiência, idosos e populações em situação de exclusão social através dos departamentos de formação profissional, atividades ocupacionais, intervenção comunitária, apoio domiciliário, lar e residência, intervenção para a etnia cigana e serviços educativos mas também dos serviços adicionais fornecidos aos clientes e à comunidade, nomeadamente banco de ajudas técnicas, banco de alimentos e recursos, serviços de produção e oficinas de produção. Salientamos que foi assinado o Acordo de Cooperação com a Segurança Social para o Serviço de Intervenção Precoce, objetivo previsto no Plano estratégico e Plano de Atividades e concretizado em 2014.

Apresenta e analisa, ainda, os resultados líquidos positivos de 28.803,84€, demonstradores de uma gestão cuidadosa e interventora para garantir os recursos necessários ao funcionamento e ao investimento, que voltou a ter alguma capacidade de poupança, aplicando algumas verbas em depósitos a prazo.

Globalmente, o ano de 2014 ilustra 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.

A Direção



Cooperativa de Educação e Reabilitação da Criança Incapacitada, C.A.
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

Em cumprimento do Art.º 45º do Código Cooperativo e Art.º 31.º alínea a) dos Estatutos, da Cerciaspinho, convoca todas as membros efectivas para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na sua sede social, sita à rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril nº 1496, na freguesia de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 26 de Março de 2015, 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 2014;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2014 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciaspinho.

Se à hora marcada não estiver presente a maioria dos membros, a Assembleia reunirá uma hora mais tarde, conforme o ponto 2 do Art.º 48 do Código Cooperativo.

Espinho 9 de Março de 2015

O Presidente da Assembleia-Geral


(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496 Anta - 4500-098 Espinho | Endereça Postal Apart 177 - 4501-909 Espinho
Telefone: 227319061 | Telex: 227348586 | E-mail: pres@cerciaspinho.com.pt | www.cerciaspinho.com.pt

NIPC: 500638670 | Capital Social: € 10.270,00 | N.º de Registo: 197771017 | C.R.C. Espinho

1.2 ÓRGÃOS SOCIAIS

2014

Assembleia - Geral

Presidente: Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Américo Gomes da Silva

Primeiro Secretário: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Segundo Secretário: Manuel Ferreira Pires

Terceiro Secretário: Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. Carlos Alves Ribeiro

Secretário: Carlos Ledo da Fonseca

Relator: Dra. Rita Elisabete Gomes de Carvalho

Direção

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-presidente: Dra. Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dra. Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dra. Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Dra. Ana Paula Pereira Belinha

Primeiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal: José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira



1.3 PRINCÍPIOS DE AÇÃO

MISSÃO

Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência mental e em situação de dependência e/ou exclusão social, fornecendo serviços, intervenções, estruturas e respostas sociais de qualidade

VISÃO

Ser uma entidade reconhecida na comunidade pela promoção de serviços e intervenções integrados, globais e de qualidade

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.

Princípios

PRIMADO DAS PESSOAS

PRIMADO DOS RESULTADOS

PRIMADO DA INOVAÇÃO

PRIMADO DA COOPERAÇÃO

PRIMADO DA IGUALDADE

Lista de Siglas

- AT - Autoridade Tributária**
- ATI - atividades transversais de inclusão**
- BAT- banco de ajudas técnicas**
- 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**
- DFP - departamento de formação profissional**
- DR - departamento residencial**
- ESNL - Entidades do Sector não Lucrativo**
- IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional**
- IMI - Imposto Municipal sobre Imóveis**
- IP - Intervenção Precoce**
- IPSS- instituições particulares de solidariedade social**
- ISS - Instituto de Segurança Social**
- IUC - Imposto Único de Circulação**
- HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho**
- MV- projeto Multivivências**
- PDI/PI - plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção**
- 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**
- SNC - Sistema de Normalização Contabilística**
- TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação**

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1) DESTAQUES

- ✓ Em 2014 a missão da Cerciespinho foi operacionalizada através dos seus departamentos e serviços, nomeadamente a formação profissional, atividades ocupacionais, intervenção comunitária, apoio domiciliário, lar residencial, residência autónoma, projeto Multivivências, serviços educativos, banco de ajudas técnicas, banco de alimentos e recursos, oficinas de produção, serviços de produção e ações de sensibilização, fornecendo estruturas, serviços, e atividades a 340 pessoas com deficiência, 49 dependentes e 2204 pessoas em situação de exclusão social, representando um total de 2593 clientes. 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 93.8% e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 93%. Acresce a taxa de satisfação dos parceiros de 94% e dos colaboradores de 70%. Salientamos que estes resultados traduzem uma intervenção realizada entre 240 dias a 365 dias, com 300 reuniões de preparação, monitorização e avaliação realizadas, permitindo uma taxa de concretização dos planos de atividade dos departamentos de 134%. Acrescem as 20 comunicações sobre os serviços e atividades e as 101 publicações de informação no site da Cerciespinho e 140 publicações no facebook. Salientamos que 11.000 pessoas integraram as 54 ações sociais, 13 culturais e 84 técnicas realizadas representando um trabalho estruturado de apoios à comunidade, divulgação e sensibilização do público em geral, empresas, IPSS e entidades públicas.

- ✓ Os resultados foram obtidos com a participação ativa de 86 colaboradores internos e 23 externos, tendo sido contratados 14 colaboradores, em 2014. Estes recursos humanos adicionais integraram o CRI, lar, CAO e centro comunitário, quer em situação de contrato quer de estágio profissional, ressaltando que 10 são licenciados, visando qualificar e especializar os recursos da organização. Foram cumpridos os planos de higiene, saúde e segurança no trabalho e o plano de formação e desenvolvimento dos colaboradores que realizaram em média 69.5h durante este ano. A taxa de satisfação apurada de 70% ficou aquém do esperado, salientando-se que o fato de não haver aumentos desde 2009 com a exceção do salário mínimo, tem impacto na satisfação dos colaboradores. No entanto, são implementadas outras estratégias de reforço dos apoios quer através dos 25 dias de férias, estrutura dos horários, cedências de carrinhas, banco de horas e folgas, benefícios que se



traduziram em 135.710,5 horas de trabalho e uma taxa de absentismo de 2% que representam a dedicação e motivação e empenho dos colaboradores. A avaliação de desempenho obteve resultados médios de 3.56, 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 2013-

- ✓ 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 273 ATI realizadas e 151 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 325 clientes. A autodeterminação foi continuamente reforçada através das sugestões, da implicação nas ATI e dos grupos de autorrepresentantes que adquiriram uma dinâmica bastante significativa em 2014 incluindo a organização autónoma de várias ATI e projetos.
- ✓ Ao nível da ética salientamos que durante 2014 não se verificaram reclamações relativas ao comportamento, atitudes dos colaboradores nem 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, que beneficiaram os 43,5% de clientes apoiados, diariamente, ao nível da medicação e permitiram a taxa de 105% de cumprimento do plano de saúde, ao que acrescem os apoios nas consultas, situações de emergência bem como a atuação em situações de ondas de calor, gripes, entre outras.
- ✓ As atividades realizadas beneficiaram de 164 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 288 reuniões externas e uma verdadeira intensificação do fornecimento de informação ao público em geral através dos jornais, site e facebook mas igualmente através das 39 visitas recebidas



na organização, 13 comunicações, 66 estagiários e voluntários e 28 entidades apoiadas que permitiram estreitar a relação com a comunidade e aprofundar as parcerias existentes.

- ✓ A participação e envolvimento constatam-se nos 325 clientes envolvidos na revisão dos programas, na definição e organização das 273 ATI, na elaboração, avaliação e revisão dos PDI, nas 25 campanhas realizadas, 10 espetáculos, 18 atuações dos grupos artísticos, nas 10 exposições realizadas, 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 424 ATI e ações de sensibilização.
- ✓ O centro de todo o trabalho realizado em 2014 foram os 2593 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 93.8% e de concretização de 91.1%, que revela que a quase totalidade das necessidades e potenciais dos clientes identificadas foram solucionadas. Estes resultados patenteiam o contributo da organização para a qualidade de vida dos clientes e para a sua efetiva cidadania, traduzidas nos 93% de satisfação dos clientes. A concretização do Plano de atividades com uma taxa de 134% revela o enfoque nos clientes e nos objetivos que cada serviço se propôs a atingir e que conseguiu ultrapassar. Neste sentido foram realizadas 33 iniciativas de angariação de fundos e 57 pedidos de apoio financeiro e material permitindo ultrapassar as limitações dos financiamentos e ampliar os resultados.
- ✓ Os serviços fornecidos pela Cerciespinho a 2593 clientes diretos e 11.000 pessoas da comunidade, abarcam um contínuo de intervenção desde as crianças até aos idosos estruturado num modelo efetivamente holístico - alimentação, roupa, mobiliário, transportes, 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 93% dos

clientes e suas famílias. No entanto, estão identificadas algumas barreiras nomeadamente as 167 pessoas em lista de espera, destacando-se 70 para o serviço de lar e 43 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 taxa de empregabilidade de 17% na formação profissional decorrente das poucas oportunidades e da reduzida dinâmica económica acrescida da elevada taxa de desemprego.

- ✓ 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 departamentos de 134% e do Plano de atividades da Cerciespinho de 109%. A execução e concretização dos PDI revela taxas de 93.8% e 91.1%, respetivamente, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas, vertente patente na taxa de satisfação de 93%. A taxa média de satisfação das partes interessadas é de 86% 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, lar e RA 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.
- ✓ Foram realizadas 16 ações de inovação, de natureza técnica quer ao nível do diagnóstico concelhio do envelhecimento, técnicas de animação, implementação de procedimentos técnicos inovadores, reforço da intervenção junto dos idosos e dos cuidadores e na avaliação da capacidade de trabalho. Estas permitem inovar em processos de trabalho, em termos de estratégias e metodologias nos vários serviços dinamizando os modelos de intervenção em cada departamento. Ao nível da melhoria contínua dos serviços foram realizadas 16 ações que incluíram o projeto Q3 de qualificação da organização, infraestruturas, produtos, procedimentos diversos e reforço de atividades, 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 2014 foi de 1.776.969,47€, correspondendo a 94% e tivemos um resultado positivo de 28.803,84€. A análise dos indicadores demonstra que se mantêm com valores muito próximos a 2013. Assim, a autonomia financeira da organização é de 76.9%. O endividamento é de 23.1% em 2014. O autofinanciamento de 13.7%, revelador do 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. Outra vertente é o peso do fornecimento de serviços externos de 23% e dos colaboradores de 66%, demonstradores da estrutura fundamental de custos. Um outro indicador favorável é a liquidez imediata de 0.75 e a liquidez geral de 1.19. Salientamos, que foram necessários perto de 150.000€ para pagamentos mensais, sendo de referir que estes são realizados quase integralmente por transferência bancária. Por fim, as receitas mensais regulares situam-se na ordem dos 85.000€, decorrente de muitas das nossas receitas estarem dependentes do sistema de reembolso, que implica muito esforço e dinâmica do serviço de contabilidade para garantir a rápida contabilização e submissão de pedidos de reembolso bem como o constante monitorização dos pedidos de documentos e de esclarecimentos e dos prazos de pagamento.

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 109%	A1. Implementação do Programa de intervenção do Departamento de Formação Profissional	- N.º de Clientes = 1500	2593	Este objetivo tem uma taxa de execução de 109% tendo-se ultrapassado os resultados previstos quer em função dos 2593 clientes apoiados com uma taxa de satisfação de 93%, quer pela execução dos objetivos do PDI de 93.8% e concretização dos PDI de 91.1%. Assim verificamos razões tangíveis para afirmarmos que tivemos impacto na qualidade de vida dos clientes através da satisfação das suas necessidades e potenciais, identificados pelos PDI. Implementamos 16 ações de melhoria e 16 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 151 ações de sensibilização, promovendo os direitos dos nossos clientes e sensibilizando o público em geral para as suas necessidades. Produzimos conhecimento, articulamos com 164 entidades parceiras, e facilitamos o acesso à organização a 66 pessoas em estágio, voluntariado e trabalho comunitário. Implementamos o Serviço de Intervenção Precoce, cumprindo um dos objetivos do Plano estratégico 2014-2016 e ampliando a abrangência da Intervenção da Cerciespinho.
	A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Grau de execução dos objetivos do PDI = 80%	93.8%	
	A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do PDI/PI	91.1%	
	A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	- Taxa de reclamações por serviço < 5%	2%	
	A5. Implementação do Programa de Intervenção do Departamento Residencial	- N.º de reuniões das equipas técnicas	188	
	A6. Implementação do Projeto Multivivências	- N.º de reuniões da equipa de gestão	14	
	A7. Implementação do Serviço - Banco de Ajudas Técnicas	- N.º de ações de melhoria	16	
	A8. Implementação do Serviço - Banco Alimentar e de Recursos	- N.º de ações de inovação	16	
	A9. Implementação do Serviço - Oficinas de Produção	- Taxa de execução dos objetivos/departamento	134%	
	A10. Implementação dos Serviços Educativos	- Impacto dos programas e serviços na sociedade		
	A11. Implementação do Serviço de Produção e Formação Profissional	- Realização acordo - IP	100%	
	A12. Implementação do Serviço de Intervenção Precoce	- N.º de Ações por tipo	151	
	A13. Realização de 15 Ações de Sensibilização.	- Taxa de satisfação > 90%	93%	
	A14. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.			



Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
B) Promover a sustentabilidade e o desenvolvimento da organização 100%	B1. Realizar procedimentos para o alargamento do Acordo de Cooperação com a Segurança Social para o CAO III e para a revisão do Acordo de Cooperação para o Centro Comunitário	- Alargamento/ revisão dos Acordos de Cooperação com a Segurança Social	IP E CAO NE CC NE	Este objetivo tem uma taxa de execução de 100% principalmente evidenciado pelo resultado positivo de 28.803,84€. Foi estabelecido um novo Acordo de Cooperação de Intervenção Precoce, ampliando os serviços para a população com deficiência, através da intervenção com crianças do 0 aos 6 anos e aumentando um financiamento estável e regular. No entanto não foram atingidos os objetivos de alargamento do CAO e revisão do CC, dado que no primeiro não possuímos instalações e no segundo caso a alteração pode prejudicar a organização e os clientes do serviço. Foram realizadas 33 iniciativas de angariação de fundos e 57 pedidos de apoios financeiros e materiais, fomentadoras da sustentabilidade da organização. Foram, ainda, implementados mecanismos para reduzir a despesa através de estágios e apoios à contratação associados à eficiente gestão dos recursos e à metodologia de reciclagem e recuperação. Estas estratégias permitiram a realização de aplicações financeiras de pequenas poupanças.
	B2. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas	33	
	B3. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios financeiros para o CRO.	- N.º de pedidos > 5 - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	57 36.241,02 €	
	B4. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Financeira	12	
	B5. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso		
	B6. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho adequando-as à envolvente económico-financeira	- Resultados líquidos do exercício de 1.481,97€	28.803,84 €	
C) Manter a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance 93%	C1. Cumprir o SGQ	- Implementar o plano de melhoria da qualidade - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento - Reflexão crítica e revisão do SGQ	E -64%	Este objetivo tem uma taxa de execução de 93% resultante principalmente do plano da qualidade ter sido executado em 64%. Salienciamos que não foram realizadas as 3 auditorias internas, adiadas para o 1º semestre de 2015, em data mais próxima da renovação da certificação da qualidade. Foi implementado e cumprido o SGQ, verificado através da monitorização do TB, mapa de indicadores e PDI, baseados num conjunto alargado de registos diários.
	C2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento;	100%	
	C3. Realizar 3 AI	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ	0 Auditoria NE	

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
D) Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização 136%	D1. Participar ativamente na Rede Social do Conselho de Espinho	- N.º de reuniões presenciadas = 2	10	Este objetivo tem uma taxa de execução de 136% revelador do dinamismo e trabalho em equipa com entidades da comunidade. Assim, ressaltamos a participação ativa na Rede Social do Conselho de Espinho, os 164 parceiros e as 288 reuniões externas, as 151 ações de sensibilização, as 25 colaborações em estudos e as 28 entidades apoiadas que permitiram novos serviços e atividades. A satisfação dos parceiros de é de 94% traduzindo a efetiva articulação e reconhecimento do trabalho e postura da organização. Somentamos a dinâmica implementada na comunicação dos serviços e atividades particularmente no site e no facebook com 101 e 140 publicações, respetivamente.
	D2. Participar ativamente no Conselho Municipal de Educação	- N.º reuniões presenciadas	1	
	D3. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações	13	
	D4. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros e N.º de reuniões com parceiros	164 288	
	D5. Avaliar a satisfação dos parceiros	- Taxa de satisfação dos parceiros > a 80%	94%	
	D6 Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações por parte interessada	5 A 101 S 140 F	
E) Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e participação em todos os níveis de planeamento: 108%	E1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação por área	18	A taxa de execução deste objetivo é de 108% revelador do investimento na formação dos colaboradores que realizaram em média 69.5h de formação. Esta incidiu nas temáticas centrais da intervenção nomeadamente desenvolvimento pessoal, competências pedagógicas, 1º Socorros, cuidados de higiene e de saúde, TIC, técnicas de relaxamento, alinhamento organizacional, para monitores e outro pessoal e gestão financeira, gestão da marca, liderança, gestão de equipas e reuniões e empowerment, para os técnicos. O Plano de HSST tem uma execução de 85% e o plano SCIE de 100%. A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 70%, inferior ao esperado, resultante principalmente da ausência de aumentos desde 2009, dado que é na dimensão da recompensa que o valor é mais baixo.
	E2. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas	- N.º de ações externas frequentadas	29	
	E3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e SCIE executados	100%	
	E4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação	3.56	
	E5. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- Taxa de satisfação dos colaboradores =80%	70%	



2.3) ANÁLISE COMPLEMENTAR DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Indicadores	DFP	CAO	CC	SAD	Lar	RA	MV	Serviços	Total
Nº de clientes	166	88	972	49	36	85	302	93+101+781	2593
Taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividades 2014									109%
Taxa de execução dos objetivos (Departamentos)	75	107	120	186	113	117	114		134%
Taxa de Satisfação dos clientes	96	87	94	91	83	97	100		93%
Taxa de satisfação dos colaboradores									70%
Taxa de satisfação dos parceiros									94%
Taxa de execução dos objetivos do PDI/PI	88	98	61.1	106	99	84.5	120		93.8%
Taxa de concretização dos PDI/PI	93	81	70.9	114	99	90			91.1%
N.º de clientes envolvidos na revisão de programas e serviços	118	29	159	8	6	5			325
Taxa de sugestões									
Taxa de reclamações	5.1								2%
N.º de Parceiros	35	22	23	12	18	13	18	23	164
N.º de Atividades Transversais de Inclusão/Ações de sensibilização	35	49	45	47	82	14			273
N.º de clientes com certificação e integrados no mercado de trabalho	12+47		10					2*	71
N.º de famílias apoiadas	118	88	972	49	36	5	302	101+781	2452
N.º de pessoas apoiadas ao nível alimentar		39	681					101	720
N.º Apoios do BAT									101
N.º de clientes com a continuidade dos serviços assegurada	800	88	972	30	24	5	302	93+89+720	2403
N.º de entidades apoiadas		11	6	1	2	2		6	28
N.º pessoas abrangidas pelas ações de sensibilização									11.000
Participação em trabalhos Académicos/comunicações	1	8	1	1	1		3	10	25
Oferta de emprego, estágios, voluntariado	2	20	9	1	12	12	1	9	66
N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços e para melhorar o rigor e a transparência da informação	21	23	6	35	21	22			128
Média das horas de formação por colaborador	Média de 60h formação interna; 9.5 h de formação externa								
N.º de reuniões equipa técnica + equipa de gestão	23	35	31	13	88	46	48	16	300
N.º de ações de envolvimento dos clientes e de melhoria da informação	16	15	6	24	14	14			89
N.º de medidas de reciclagem e de poupança	13	6	6		5	4			32
Resultado da Avaliação de desempenho (73 colaboradores avaliados)	Objetivos: 3.49; Competências: 3.55; Atitude pessoal: 3.71; Bom								

2.3.1 Impacto dos programas e serviços na sociedade

A Cerciespinho, em 2014, desenvolveu atividades para 2593 clientes diretos (Serviços educativos - 93; Formação - 166; Atividades ocupacionais - 88; Intervenção comunitária - 972, Apoio domiciliário - 49; Lar - 36; Residência - 5; intervenção para a etnia cigana - 302; Banco ajudas técnicas - 101; Banco de alimentos e recursos - 781) e 11.000 pessoas da comunidade durante 270 dias em média, entre 10 a 24 horas diárias, ressaltando-se que 3 serviços funcionaram 365 dias. Esta amplitude da intervenção é reforçada quando consideramos que as atividades foram realizadas em 3 polos, correspondendo a 7 edifícios, bem como em muitos outros locais da comunidade, apoiadas por 8 viaturas que fizeram mais de 127.000 Km.

O funcionamento da organização foi possível através dos 86 colaboradores internos da organização trabalharam 135.710 horas, acrescido de 23 prestadores de serviços e do contributo mais pontual de 66 estagiários e voluntários e 164 parceiros.

Proporcionamos mais de 20.000h de atividades aos clientes, atingimos 70.817h de volume de horas de formação, ao longo do ano, fornecemos 63.089 refeições, lavamos mais de 60.000Kg de roupa, apoiamos 781 pessoas com alimentos e roupa e 38 famílias com mobiliário e eletrodomésticos.

Os Gastos ascenderam a 1.7 milhões de euros, sendo que 1.1 milhões de euros foram gasto em recursos humanos e cerca de 400.000€ em fornecimentos e serviços externos, distribuídos por mais de 150 fornecedores. As receitas de 1.8 milhões de euros correspondem ao financiamento de cerca de 54% da Segurança Social e de 27% do POPH acrescido das participações dos clientes, do financiamento do Programa Escolhas, da DREN, do Instituto de Turismo de Portugal e de receitas geradas pela organização através de angariação de fundos e pedidos de apoio material e financeiro.

Foram implementadas 159 novas atividades nos vários departamentos bem como 25 medidas de reciclagem e 7 de poupança de energia que representam um contínuo esforço de responder às necessidades dos clientes num contexto de aumento da sensibilização para as questões ambientais. Deste modo visamos fornecer mais atividades na organização mas ter igualmente impacto no contexto doméstico, através da introdução de hábitos promotores da defesa do meio ambiente através da separação do lixo, reciclagem de óleo, recolha de tampinhas, aproveitamento de materiais para as artes plásticas, recuperação e reutilização de roupa e mobiliário, entre outras.

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.

Globalmente, prestamos serviços a 2593 clientes em 2014 mais 338 do que em 2013, aumentando o número de clientes e a oferta de serviços, através do novo serviço de intervenção precoce, cujo acordo de cooperação com a Segurança Social foi assinado em Dezembro. Este serviço representa a concretização de um dos objetivos do plano estratégico para o triénio 2014-2016. Verificamos, ainda que o impacto na melhoria da qualidade dos clientes foi de 90%, reforçado pela taxa de satisfação dos clientes de 93% que traduzem que a significativa quantidade de serviços fornecidos à população tem qualidade e produz resultados.

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

A intervenção realizada em 2014 beneficiou de variados contributos do 164 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.

Assim, as 151 ações de sensibilização implicaram a parceria ativa com entidades públicas e privada para a realização de 54 ações sociais, 13 ações culturais e 84 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 273 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 17 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.

Realizamos 33 iniciativas de angariação de fundos e 57 pedidos de apoios materiais e financeiros, utilizando maioritariamente as parcerias implementadas e cuja dinâmica se foi acentuando, facilitando o acesso da organização a atividades, recursos e financiamento, indispensáveis para complementar o financiamento público.

Ao nível das parcerias, salientamos o projeto "Lavandaria - Criação de valor e experiência profissional", distinguido com a menção honrosa pelo BPI Capacitar 2013, permitiu à Cerciespinho receber 23.357,00€ de donativo do BPI, destinado à aquisição de 2 máquinas de lavandaria industriais de 16 kg. A implementação deste projeto, que decorreu de Janeiro de 2014 a Dezembro de 2014, traduziu-se na aquisição de 6 equipamentos, nomeadamente:

- Máquina industrial de lavar roupa de 18 Kg;
- Máquina industrial de secar roupa de 18 Kg;
- Máquina industrial de lavar roupa de 10 Kg;
- Máquina industrial de secar roupa de 10 Kg;
- Vaporeta industrial (mesa vaporizadora com caldeira para 2 ferros);
- Mesa vaporizadora e gerador industrial para 2 ferros.

As aquisições destes equipamentos permitiram reestruturar a lavandaria da formação profissional com 4 máquinas e 2 vaporetas e colocar 2 máquinas novas na lavandaria do lar Residencial,



permitindo maior autonomia no funcionamento de cada serviço e um aumento exponencial da capacidade de tratamento de roupa pela Cerciespinho

- Colocamos 2 máquinas de lavar e secar de 18 Kg e 2 vaporetas na lavandaria da Formação profissional - prevíamos adquirir 2 máquinas de lavandaria (lavar e secar) de 16 kg e foram adquiridas 2 máquinas de 18 Kg, 2 de 10 Kg e adicionalmente 2 vaporetas industriais. Considerando que a formação tinha 3 equipamentos iniciais e passou a ter 6, aumentando de 20 Kg de capacidade de lavagem para 56 Kg e de um rácio de 0.3 máquinas por alunos para 0.6. Os indicadores apresentados permitem concluir que a variação nas condições de aprendizagem foi entre os 100% e os 180%, revelando o impacto deste projeto

- Colocamos 2 máquinas de lavar e secar de 10Kg no lar - A pesquisa de mercado permitiu a redefinição do objetivo passando da transferência das 2 máquinas de 10 kg com 10 anos, para a aquisição de 2 máquinas novas de 10 Kg (lavar e secar). Assim, 24 clientes do Lar Residencial possuem neste momento os equipamentos necessários para a lavagem diária de roupa pessoal e utilizam as máquinas da formação para a lavagem das peças grandes e grandes quantidades (lençóis, almofadas, edredons, cobertores..) A lavandaria do Lar passa de 2 para 3 equipamentos e de uma capacidade de lavar/ secar de 14 para 27 Kg, revelando o impacto com uma variação entre os 93% aos 251%.

- Adquirimos 6 equipamentos - Este resultado resulta da aquisição de 6 equipamentos, estando previstos somente 2. Acresce que a capacidade produtiva resultante do projeto inicial implicava um aumento da capacidade de lavar/secar roupa de 34 Kg em cada 1,5h para 59 kg e conseguimos aumentar este resultado previsto para 83 kg. O lar verificou um aumento de 351% e a formação de 288% na roupa lavada/seca. Valores muito representativos do impacto do projeto. A este nível constatamos que foram lavadas/secas mais de 22.200Kg no lar e 14.300Kg na formação, somente considerando o período de Julho a Dezembro, após a instalação dos novos equipamentos. Calculamos o retorno financeiro do Projeto, com um rácio de 3.21€, que permite confirmar que por cada euro do BPI foi possível gerar 3.21€. A eficácia está também patente na redução do número de dias para a entrega da roupa do SAD aos clientes - de 5 dias para 2 dias - e o aumento no número de peças lavadas no SAD e para os clientes privados que corresponde a 116% e 151%, respetivamente.

- Apoiamos 302 clientes - Este resultado decorre da aquisição do maior n.º de equipamentos do que o previsto, que aumentou a capacidade produtiva das 2 lavandarias libertando a lavandaria da formação para realizar mais serviços para os clientes da comunidade, excluídos e entidades da rede social do concelho de Espinho.



Em 2014 realizamos 16 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 permitiu aos técnicos aceder a formação especializada e dinamizar ativamente os grupos de autorrepresentantes do Lar e do CAO. Foram introduzidas novas metodologias de intervenção nomeadamente técnicas variadas de animação para os clientes do CAO e da formação bem como a avaliação da capacidade de trabalho no DFP e técnicas posturais e de mobilização no lar e no SAD. Acrescem as consultas ao domicílio no SAD e o projeto "Mundar" no Multivivências que irá proporcionar uma atividade económica a um grupo de mulheres ciganas. Dinamizamos ativamente o diagnóstico do envelhecimento concelhio e implementamos atividades dirigidas a idosos sem intervenção; Dinamizamos ações de sensibilização e informação relativas a cuidadores e problemáticas do envelhecimento; Implementamos um processo de qualificação da organização e um plano de formação à medida das necessidades dos colaboradores.

Ao nível da melhoria contínua dos serviços, implementamos 16 ações através de vários planos, nomeadamente o Plano de melhoria da qualidade, com uma execução de 64%, o plano de HSST com 96 ações executadas e uma taxa de concretização de 88%; o plano SCIE, executado e que permitiu a elaboração de plantas de segurança e emergência de todos os edifícios bem como a elaboração das MAP do CRO e do DFP. 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 134% de execução do Plano de atividades dos departamentos bem como para a taxa de satisfação dos clientes de 93%.

2.3.3 Recurso

Humanos

Caracterização

Recursos Humanos	Licencia dos	Bacharelato	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	0	14	26	6	7								
Idade							8	28	29	21				
Antiguidade											60	12	8	6

A Cerciespinho teve ao serviço em 2014 86 pessoas, acrescidas de 23 pessoas em prestação de serviços. Verifica-se alguma variação decorrente dos 14 novos contratos efetuados, correspondendo a processos de seleção realizados para o CRI e para o Lar e SAD. Estes incluem 4 estágios profissionais e ainda a entrada de recursos humanos necessários à substituição de alguns colaboradores. O quadro apresentado demonstra que 38% dos recursos humanos possuem licenciatura e que 47% possuem o 9º ou 12º ano, demonstrando que a Cerciespinho possui um quadro de colaboradores qualificados e com formação significativa. Por outro lado, a análise da antiguidade demonstra que 70% 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 66% têm 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 e 18 do masculino e 55 pessoas em contrato sem termo e 31 pessoas em contrato com termo certo. Este último dado 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.

Plano de Formação

Ao nível do Plano de formação foram frequentadas 47 ações de formação que permitiram que em média os colaboradores frequentassem 69.5 horas durante 2014. Salientamos a este nível que a maior parte da formação interna decorreu de um projeto - Q3, Qualificar o 3º Setor - que implicou um diagnóstico profundo na base da definição das áreas e temáticas a ministrar, a implementação das ações e a sua avaliação com a participação de todos os colaboradores. As temáticas para os monitores e outro pessoal incidiram nas estratégias pedagógicas, desenvolvimento pessoal e social, cuidados de higiene e saúde, 1º socorros e alinhamento organizacional e para os técnicos no empowerment, gestão financeira, gestão, gestão da marca, liderança, gestão de reuniões e gestão de equipas. Acrescem as 4 ações de formação no âmbito da tipologia 6.4, organizadas e implementadas pela Cerciespinho, dirigidas aos colaboradores do departamento de formação profissional nas áreas de TIC, técnicas de relaxamento e competências formativas. Globalmente a avaliação das ações de formação foi positiva e foram identificadas áreas para dar continuidade em 2015 ao processo de desenvolvimento e qualificação dos colaboradores da organização. A avaliação de desempenho denota uma melhoria na média final que é de 3.56 em 2014 relativamente a 3.42 em 2013 que resulta duplamente da formação e do acompanhamento realizado ao longo do ano.

Físicos

Ao nível dos recursos físicos, foram implementadas 96 ações quer no âmbito do Plano de Higiene e segurança no trabalho, com uma taxa de cumprimento de 85%. Ao nível da manutenção foram realizadas 34 ações de manutenção das instalações e 20 ações de manutenção dos equipamentos 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 que implicou a elaboração das plantas de segurança e emergência de todos os edifícios e a elaboração das MAP - medidas de autoproteção do CRO e do DFP, estando já aprovadas e disseminadas as MAP do CRO. Os quadros que se seguem identificam e caracterizam os polos da organização bem como os serviços que funcionam em cada espaço.

Acresce que foi concluído o processo de destaque do artigo correspondente ao terreno e edifício da formação profissional que implica que este artigo não está abrangido pela hipoteca decorrente do empréstimo realizado junto do BBVA para financiar a construção do CRO.

POLOS		DEPARTAMENTOS / SERVIÇOS	CARACTERIZAÇÃO ESPAÇOS	MORADA
Sede 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	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
Propriedade da Cerci	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		

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 vistorias aos sistemas de gás, aspetos que são comuns a quase todos os departamentos.

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; 4 viaturas de 9 lugares; 1 viatura de 7 lugares e de transporte de materiais; 2 viaturas de 2 lugares e transporte de materiais



RELATÓRIO
DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
2014



ÍNDICE

- I. Balanço
- II. Demonstração de Resultados por Naturezas
- III. Demonstração de Fluxos de Caixa
- IV. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais
- V. Anexo às Demonstrações Financeiras



I. CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL				
BALANÇO	Período	01/01/2014 - 31/12/2014	NIF	500638870
			Moeda	Euro
Rubricas	Notas	2014	2013	
ACTIVO				
Ativo não corrente				
Ativos fixos tangíveis	3	2.096.828,84		2.150.844,63
Bens do património histórico e cultural				
Propriedades de investimento	5	7.901,37		8.031,61
Ativos intangíveis				
Investimentos financeiros	12	242,98		5,44
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros				
		2.104.973,19		2.158.881,68
Ativo corrente				
Inventários	7	10.373,95		11.386,15
Clientes	12	8.626,67		10.413,08
Adiantamentos a fornecedores				
Estado e outros entes públicos	15	932,71		
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros	12	451,00		246,00
Outras contas a receber	12	96.382,67		117.217,02
Diferimentos		2.031,83		1.850,29
Outros activos financeiros	12, 14	100.000,00		
Caixa e Depósitos à ordem	12, 14	101.226,73		141.646,78
		320.025,56		282.759,32
TOTAL DO ACTIVO		2.424.998,75		2.441.641,00
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO				
Fundos Patrimoniais				
Fundos		10.465,00		10.465,00
Excedentes técnicos				
Reservas		1.005.016,63		1.004.154,12
Resultados transitados		1.744,05		1.744,05
Excedentes de revalorização				
Outras variações nos fundos patrimoniais		818.751,86		857.436,43
		1.835.977,54		1.873.799,60
Resultado liquido do período		28.803,84		862,51
		28.803,84		862,51
TOTAL DO FUNDO DE CAPITAL		1.864.781,38		1.874.662,11
Passivo				
Passivo não corrente				
Provisões				
Provisões específicas				
Financiamentos obtidos	6, 12	291.175,58		315.636,52
Outras Contas a pagar				
		291.175,58		315.636,52
Passivo corrente				
Fornecedores	12	26.308,65		22.113,87
Adiantamentos de clientes				
Estado e outros entes públicos	15	33.447,55		30.460,52
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros				
Financiamentos obtidos				
Diferimentos				
Outras contas a pagar	12	209.285,59		198.767,98
Outros passivos financeiros				
		269.041,79		251.342,37
TOTAL DO PASSIVO		560.217,37		566.978,89
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		2.424.998,75		2.441.641,00



II. CERCIESPINHO

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA

NIF

500638870

Período

01/01/2014 -
31/12/2014

Moeda

Euro

Rubricas	Notas	2014	2013
RENDIMENTOS E GASTOS			
Vendas e prestações de serviços	8	148.496,48	140.713,25
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1.559.701,80	1.504.386,66
Variações nos inventários da produção	7	44,50	-358,50
Trabalhos para a própria entidade			
CMVM	7	-31.484,25	-27.613,20
Fornecimentos e serviços externos	15	-406.414,85	-426.217,95
Gastos com pessoal	13	-1.173.908,82	-1.126.457,58
Ajustamento de inventários (perdas/reversões)			
Imparidades de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Outras imparidades (perdas/reversões)			
Aumentos/reduções de justo valor	14	0,24	
Outros rendimentos e ganhos	15	97.429,69	110.134,54
Outros gastos e perdas	15	-72.699,90	-82.955,16
Resultado antes depreciações, gastos financiamento, impostos		121.164,89	91.632,06
Gastos /reversões de depreciação e amortização	3, 5	-85.915,04	-83.766,72
Resultado operacional (antes gastos financiamento, impostos)		35.249,85	7.865,34
Juros e rendimentos similares obtidos	15	100,60	
Juros e gastos similares suportados	6	-6.546,61	-7.002,83
Resultado antes de impostos	11	28.803,84	862,51
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período	11	28.803,84	862,51



III. CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL			
DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA			
		NIF	500638870
Período	01/01/2014 - 31/12/2014	Moeda	Euro
Rubricas	Notas	2014	2013
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes e utentes		147.164,51	137.110,48
Pagamento de subsídios			
Pagamento de bolsas		-40.876,35	-42.727,85
Pagamento de fornecedores		-284.368,93	-300.083,89
Pagamento ao pessoal		-777.940,91	-747.630,93
Caixa gerada pelas operações		-956.021,68	-953.332,19
Pagamento/recebimento do imposto sobre rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.077.688,27	1.058.589,33
Fluxo de caixa das actividades operacionais (1)		121.666,59	105.257,14
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		-31.711,06	-7.592,42
Ativos intangíveis			-449,90
Investimentos financeiros	14	-258,34	-2,04
Outros ativos			
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis			
Ativos intangíveis			
Investimentos financeiros	12	62,54	
Outros ativos			
Subsídios ao investimento	10	726,93	28.565,00
Juros e rendimentos similares	14, 15	100,84	
Dividendos			
Fluxos de caixa das actividades de investimentos (2)		-31.079,09	20.520,64
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			
Realização de fundos			15,00
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos	6, 14	-24.460,94	-58.982,67
Juros e gastos similares	6, 14	-6.546,61	-6.977,33
Dividendos			
Redução de fundos			
Outras operações de financiamento			
Fluxo de caixa das actividades de financiamento (3)		-31.007,55	-65.945,00
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	14	59.579,95	59.832,78
Efeitos das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		141.646,78	81.814,00
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14	201.226,73	141.646,78



III.

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS
2013

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe								Valores em Euros			
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reserva Legal	Outras Reservas	Resultados transitados	Ajustamentos em ativos financeiros	Excedentes de reavaliação	Outras variações nos Fundos Patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total do Capital Próprio
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO	1	10.450,00	0,00	23.207,73	970.572,93	1.744,05	0,00	0,00	866.479,92	10.373,46	1.882.828,09	0,00	1.882.828,09
ALTERAÇÕES NO PERÍODO													
Primeira adoção de novo referencial contábilístico													0,00
Alterações de políticas contábilísticas													0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras													0,00
Realização do excedente de reavaliação de ativos fixos tangíveis e intangíveis													0,00
Excedentes de reavaliação de ativos fixos tangíveis e intangíveis e respectivas variações													0,00
Ajustamentos por impostos diferidos													0,00
Outras alterações reconhecidas nos Fundos Patrimoniais	2	0,00	0,00	518,67	9.854,79	0,00	0,00	0,00	-9.043,49	10.373,46	-9.043,49	0,00	-9.043,49
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3									862,51	862,51		862,51
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3									-9.510,95	-8.180,98		-8.180,98
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO													
Fundos		15,00											15,00
Subsídios, doações e legados													0,00
Outras operações	5	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO	6=1+2+3+5	10.465,00	0,00	23.726,40	980.427,72	1.744,05	0,00	0,00	857.436,43	862,51	1.874.662,11	0,00	1.874.662,11



DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS
2014

DESCRIÇÃO	Nota	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe										Valores em Euros	
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reserva Legal	Outras Reservas	Resultados transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de reavaliação	Outras variações nos Fundos Patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total do Capital Próprio
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO	6	10.465,00	0,00	23.726,40	980.427,72	1.744,05	0,00	857.436,43	862,51	1.874.662,11	0,00	1.874.662,11	
ALTERAÇÕES NO PERÍODO													
Primeira adoção de novo referencial contabilístico												0,00	
Alterações de políticas contabilísticas												0,00	
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												0,00	
Realização do excedente de reavaliação de ativos fixos tangíveis e intangíveis												0,00	
Excedentes de reavaliação de ativos fixos tangíveis e intangíveis e respectivas variações												0,00	
Ajustamentos por impostos diferidos				43,13	819,38			-366,04,57	-862,51	-38.684,57		0,00	
Outras alterações reconhecidas nos Fundos Patrimoniais		0,00	0,00	43,13	819,38	0,00	0,00	38.684,57	-862,51	-38.684,57	0,00	-38.684,57	
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8								28.803,84	28.803,84		28.803,84	
RESULTADO EXTENSIVO	9-7-8								27.941,33	-9.880,73	0,00	-9.880,73	
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO	10												
Fundos												0,00	
Subsídios, doações e legados												0,00	
Outras operações												0,00	
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO	6-7-8-10	10.465,00	0,00	23.769,53	981.247,10	1.744,05	0,00	818.751,86	28.803,84	1.864.781,38	0,00	1.864.781,38	

VI. Anexo às Demonstrações Financeiras do período findo em 31.12.2014**Identificação:**

1. **CERCIESPINHO**- Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.
2. Sede: Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496, Anta 4500-098 Espinho
3. 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.

1.Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

O Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março aprovou o regime da normalização contabilística (SNC) para as Entidades do Sector Não Lucrativo (ESNL). Esta legislação corresponde à criação de regras contabilísticas próprias, aplicáveis especificamente às entidades que prossigam, a título principal, atividades sem fins lucrativos e que não possam distribuir aos seus membros qualquer ganho económico, contudo não incluiu as cooperativas de solidariedade social. A Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro, veio corrigir a situação ficando as cooperativas de solidariedade social sujeitas ao enquadramento do disposto para as ESNL.

As demonstrações financeiras referentes a 2014 foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do setor não lucrativo.

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

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

2.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, em saldo final, 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 que as alterações nessas mesmas estimativas sejam significativas.

3. 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.

As depreciações são calculadas pelo método das quotas constantes, durante a vida útil estimada dos ativos fixos tangíveis:

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:

RUBRICAS	Terrenos/Edifícios/Eq. Básico/Eq. Transp./ Eq. Admin./Out. AFT
ATIVO BRUTO	
Saldo inicial a 1.1.14	3.524.393,04
Aumentos	31.769,01
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.14 (1)	3.556.162,05
DEPRECIACIONES	
Saldo inicial a 1.1.14	1.373.548,41
Depreciações do exercício	85.784,80
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.14 (2)	1.459.333,21
Valor Líquido dos Ativos F. Tangíveis (1-2)	2.096.828,84

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

FONTE DE FINANCIAMENTO DO ATIVO FIXO TANGIVEL	VALOR
PROGRAMA ESCOLHAS MEDIDA I-Ensino à Distância	726,93
DONATIVO EM ESPÉCIE- EDP	419,78
BPI CAPACITAR	22.648,65
CERCIESPINHO	31.042,08
TOTAL	31.769,01

Deva referir-se ainda que, relativamente a restrições na titularidade de bens, existe desde 2010 a hipoteca do edifício Centro Residencial e Ocupacional, realizada a favor do BBVA como garantia do empréstimo de 400.000 euros para a construção do mesmo. Em 2014 efetuou-se o destaque do terreno da Idanha em dois artigos. Um artigo para o Centro de Formação Profissional e outro artigo para o Centro Residencial e Ocupacional. A hipoteca a favor do BBVA ficou, assim, a incidir somente sobre este último artigo, permitindo à organização, desta forma, poder ter plena titularidade sobre o edifício das Oficinas e eventualmente poder usá-lo como garantia em caso de necessidade.

4. 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:

ATIVO FIXO INTANGÍVEL	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:

RUBRICAS	Programas de computador
ATIVO BRUTO	
Saldo inicial a 1.1.14	2.149,24
Aumentos	0,00
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.14 (1)	2.149,24
AMORTIZAÇÕES	
Saldo inicial a 1.1.14	2.149,24
Depreciações do exercício	0,00
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.14 (2)	2.149,24
Valor líquido dos Ativos Intangíveis (1-2)	0,00

5. Propriedades de Investimento

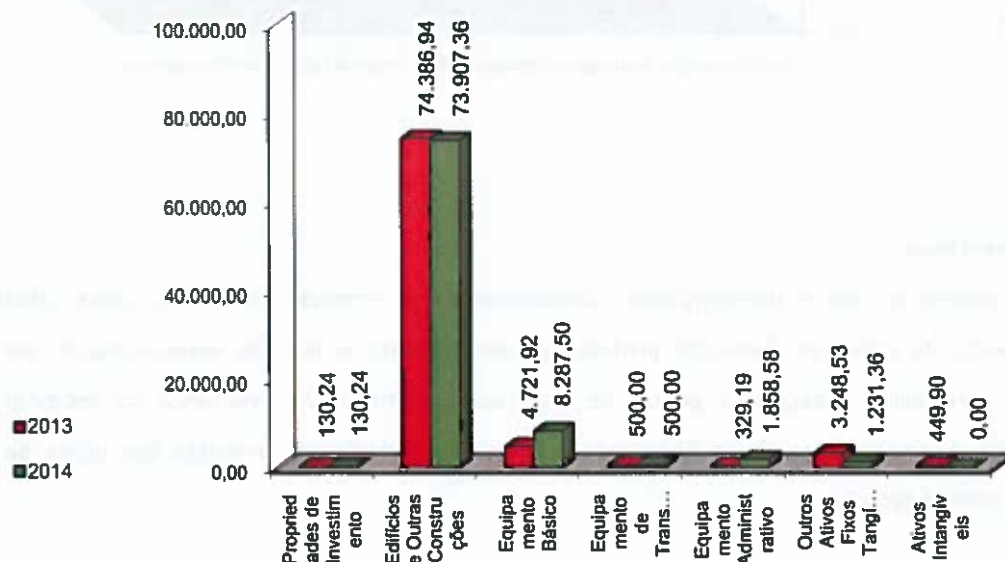
As propriedades de investimento correspondem aos prédios de Ermesinde, doados à organização em 2/9/1993, em copropriedade com a Santa Casa da Misericórdia de Espinho, a Igreja Paroquial de Espinho e os Bombeiros Voluntários Espinhenses. Foram mensuradas pelo seu valor realizável.

PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO	VIDA ÚTIL ESTIMADA
TERRENOS	Não aplicável
EDIFÍCIOS E OUTRAS CONSTRUÇÕES	50 anos

RUBRICAS	Propriedades de Investimento
ATIVO BRUTO	
Saldo inicial a 1.1.14	8.682,81
Aumentos	0,00
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.14 (1)	8.682,81
DEPRECIACÕES	
Saldo inicial a 1.1.14	651,20
Depreciações do exercício	130,24
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.14 (2)	781,44
Valor líquido das Prop. Investimento (1-2)	7.901,37

O detalhe de Gastos de Depreciação e Amortização é apresentado no gráfico do comparativo 2013/2014:

Gastos de Depreciação e Amortização (conta 64)



6. Custos de Empréstimos Obtidos

O detalhe do financiamento obtido é o seguinte:

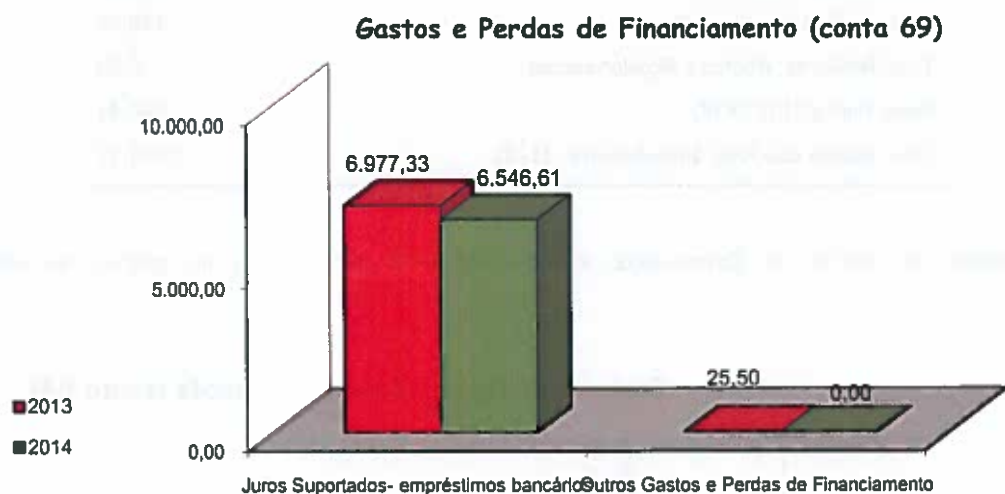
RUBRICAS	Ano em que foi contraído	Prazo	Valor Total	Amortizações no ano	Valor a 31.12.2014
Empréstimo mútuo - BBVA	2010	15 anos	400.000,00	24.460,94	291.175,58

Os custos suportados com o financiamento obtido são:

RUBRICAS	Juros suportados	Taxa
Empréstimo mútuo - BBVA	6.546,61	Indexada à Euribor a 1 mês acrescida de um spread de 2%

Os juros bancários suportados vencem no último dia de cada mês e são contabilizados como gastos de financiamento do período. A média mensal paga situou-se nos 545 euros, enquanto no ano 2013 era de 580 euros.

O detalhe de Gastos e Perdas de Financiamento é apresentado no gráfico do comparativo 2013/2014:


7. Inventários

Os inventários de matérias-primas correspondem ao armazenamento de bens destinados ao desenvolvimento de ações de formação profissional para clientes e incidem essencialmente nas áreas de carpintaria, serralharia, tapeçaria e gestão de serviços domésticos. Os inventários de produtos acabados correspondem ao armazenamento de bens produzidos e não vendidos decorrentes das ações de formação profissional atrás descritas.



Note-se que, todo o ganho gerado com estas vendas, no âmbito de ações financiadas por fundos comunitários, é considerado pelas entidades financiadoras como receitas e 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.

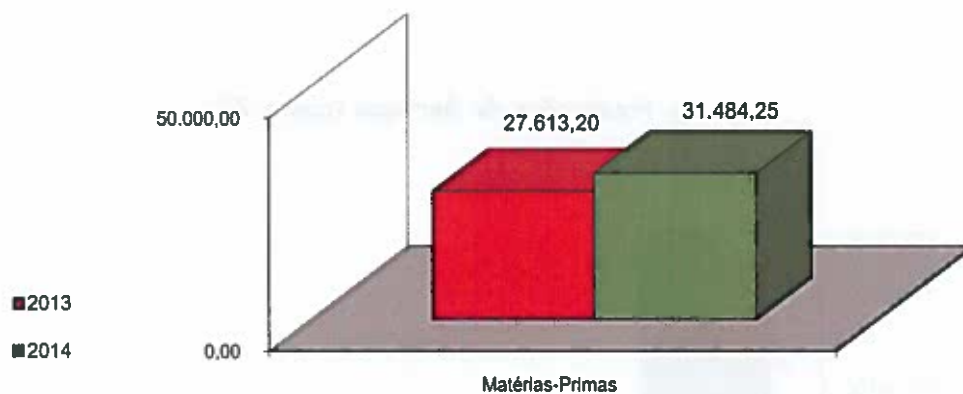
O detalhe dos inventários é o seguinte:

RUBRICAS	Valor inicial a 1.1.14	Valor final a 31.12.14	Variação
Matérias-primas	10.619,65	9.562,95	- 1.056,70
Produtos acabados	766,50	811,00	+ 44,50
Total	11.386,15	10.373,95	-1.012,20

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 ou o apoio domiciliário.

O detalhe do CMVMC é apresentado no seguinte gráfico do comparativo 2013/2014:

Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas (conta 61)



8. Rédito

O rédito é entendido como o rendimento proveniente das atividades ordinárias de uma entidade.

No decorrer da atividade da organização são reconhecidos rendimentos que são contabilizados no período e que decorrem, essencialmente, das vendas de produtos acabados produzidos nas oficinas de formação profissional e das atividades socialmente úteis do Centro de Atividades Ocupacionais.

O rédito proveniente das vendas de bens é mensurado pelo justo valor da retribuição recebida.



Por sua vez, a prestação de serviços gera rendimentos relativos à cobrança de mensalidades aos clientes, bem como aqueles referentes a receitas das oficinas de formação profissional.

O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber e é reconhecido no momento da emissão dos recibos em pagamento e não no momento da sua cobrança. Inclui os rendimentos obtidos com a prestação do serviço e que correspondem às mensalidades de clientes; as verbas recebidas com o internamento temporário (departamento residencial), ou outras participações complementares exigíveis decorrentes do serviço.

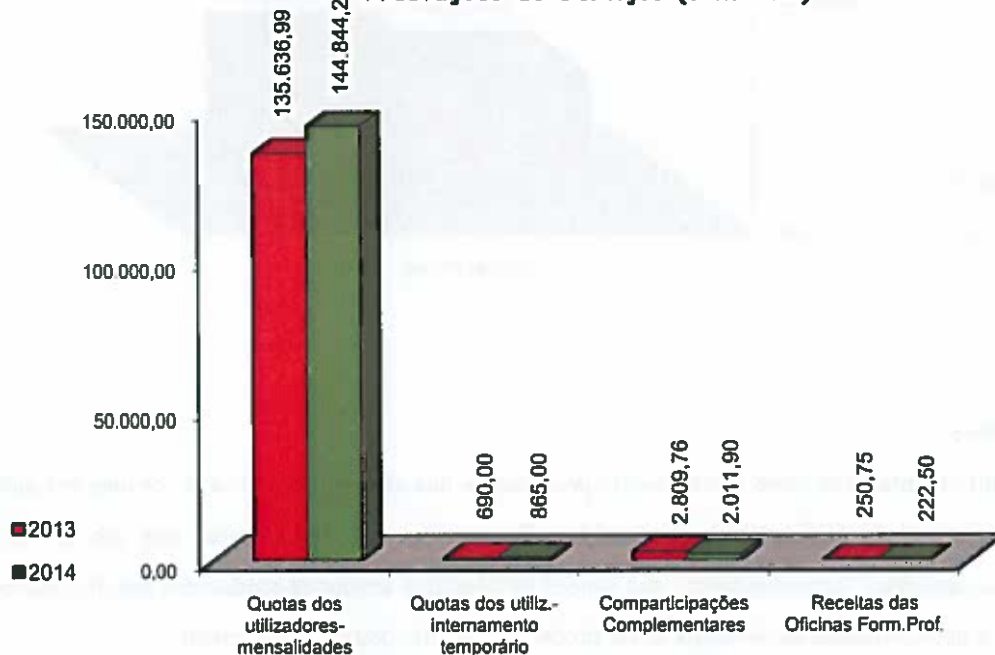
Note-se um aumento, em 2014, de mais de 9 mil euros na rubrica "Mensalidades" associado essencialmente ao serviço de Lar e SAD.

O detalhe do rédito é apresentado nos seguintes gráficos do comparativo 2013/2014:

Vendas (conta 71)



Prestações de Serviços (conta 72)



9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

Passivo contingente-

À data de 31 de dezembro, a entidade tinha dois processos em tribunal.

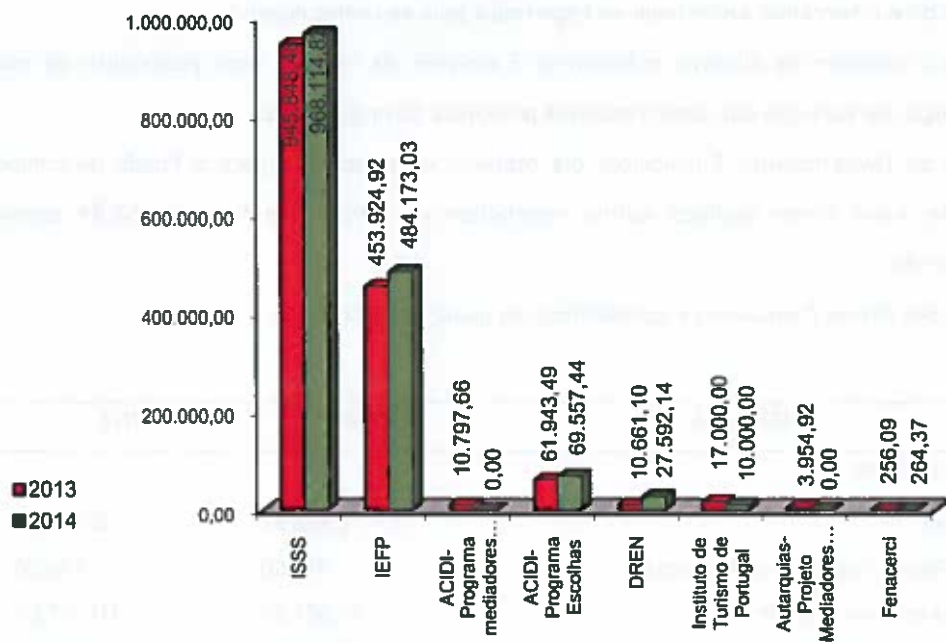
Um, interposto pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) relativo ao pagamento a 4 colaboradores do departamento de formação profissional de diferenciais de vencimento e diuturnidades desde o ano 2000 a 2012. A última audiência data de março de 2014 não se tendo recebido, até à data, a decisão e sentença do tribunal.

O outro processo foi interposto por uma colaboradora que reivindica também o pagamento de diferenciais de vencimento e diuturnidades. As audiências deste processo só tiveram início em 2015.

10. Subsídios e outros apoios

Os subsídios recebidos correspondem a subsídios à exploração ou para investimento, conforme a sua natureza e estão descritos no gráfico e quadro abaixo:

Subsídios, doações e legados à exploração (conta 75)



Os subsídios recebidos do ISSS subiram cerca de 22 mil euros, devendo-se ao acerto da comparticipação para os acordos em mais 0,4% para fazer face ao aumento dos encargos sociais obrigatórios e ao recebimento do novo subsídio para a Intervenção precoce.

Os subsídios recebidos do IEFP subiram cerca de 30 mil euros, relacionado com um maior número de projetos de Estágios Profissionais e termos tido um projeto aprovado na tipologia 6.4 do POPH.

A DREN também financiou o CRI (Centro de Recursos para a Inclusão) em mais 17 mil euros que no ano anterior.



SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO	2014	2013
BPI- Prémio BPI Capacitar	0,00	23.357,00
ESCOLHAS	726,93	5.208,00
Total	726,93	28.565,00

Estes subsídios ao investimento são afetos a Fundos e contabilizados na conta 593- Subsídios.

O Programa Escolhas, no âmbito da Medida I Ensino à Distância, financiou computadores portáteis no valor de 726,93.

11. Impostos sobre o rendimento

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.

12. Instrumentos financeiros

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

As contas a receber de clientes referem-se à emissão de recibos para pagamento de mensalidades relativos à prestação de serviços dos departamentos principais da organização.

A rubrica de Investimentos Financeiros diz respeito ao pagamento para o Fundo de compensação do trabalho. Durante o ano foram pedidos quatro reembolsos ao fundo, num total de 62,54 euros, devido a rescisões de contrato.

O detalhe dos ativos financeiros é apresentado no quadro seguinte:

RUBRICAS	2014	2013
Ativo corrente		
Clientes	8.626,67	10.413,08
Fund/Patroc/Doad/Assoc/Membros	451,00	246,00
Outras contas a receber	96.382,67	117.217,02
• Financiadores	• 93.736,77	• 114.505,19
• Outros devedores	• 2.645,90	• 2.711,83
Outros ativos financeiros	100.000,00	0,00
Caixa e depósitos à ordem	101.226,73	141.646,78
Ativo não corrente		
Investimentos financeiros	242,98	5,44
Total	306.930,05	269.528,32



O detalhe dos passivos financeiros é apresentado no quadro seguinte:

RUBRICAS	2014	2013
Passivo corrente		
Fornecedores	26.308,65	22.113,87
Outras contas a pagar	209.285,59	198.767,98
• Financiadores	1.074,06	0,00
• Credores por acréscimo de gastos	149.017,54	150.432,67
• Outros credores	59.014,79	48.156,11
• Clientes	179,20	179,20
Passivo não corrente		
Financiamentos obtidos	291.175,58	315.636,52
Total	526.769,82	536.518,37

13. Benefícios dos empregados

As remunerações do pessoal englobam: vencimentos, diurnidades, 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 houve aumentos salariais.

A rubrica de outros gastos com pessoal referem-se a: formação profissional, fardamentos, medicina no trabalho e estágios.

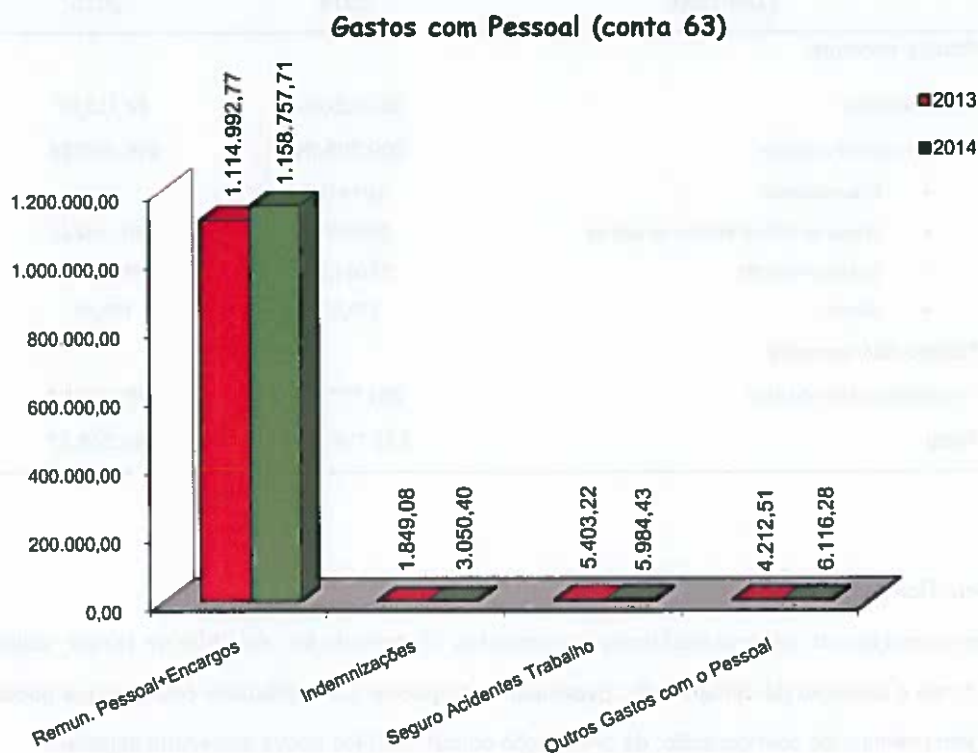
Pessoas ao serviço e horas trabalhadas

DESCRIÇÃO	NUMERO MÉDIO DE PESSOAS
- Pessoas a tempo completo	76
- Pessoas a tempo parcial	6

- Homens	16
- Mulheres	66
Total de pessoas ao serviço	82
Numero de horas trabalhadas	135.711 H

O número médio de colaboradores ao serviço, em 2014, foi de 82. Em 2013 foi de 79, Regista-se assim um acréscimo de 3 colaboradores. O acréscimo de gastos em relação a 2013 foi de 4,2%, que correspondeu a mais 32 mil euros em remunerações e 11 mil euros nos respetivos encargos.

O detalhe de Gastos com Pessoal é apresentado no gráfico do comparativo 2013/2014:



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, investimentos financeiros (neste caso, fundo de compensação para o trabalho), assim como o recebimento de subsídios ao investimento, o rendimento obtido pelo pedido de reembolso do fundo de compensação para o trabalho e juros de depósitos a prazo; os fluxos de caixa referentes a atividades de financiamento incluem a amortização de capital referente ao empréstimo bancário do BBVA e o respetivo pagamento de juros.

A totalidade dos valores inscritos na rubrica de caixa e seus equivalentes são imediatamente mobilizáveis e portanto, disponíveis para uso, excepto a aplicação a prazo de 1 mês no valor de 100 mil euros.

O quadro seguinte faz a análise comparativa, 2013/2014, da variação da situação patrimonial financeira de Caixa e seus equivalentes:



MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS	31.DEZ.2014	31.DEZ.2013	VARIAÇÃO
CAIXA	6.006,51	4.919,53	+1.086,98
DEPÓSITOS À ORDEM	95.220,22	136.727,25	-41.507,03
OUTROS ATIVOS FINANCEIROS	100.000,00	0,00	+100.000,00
TOTAL	201.226,73	141.646,78	+59.579,95
		VARIAÇÃO 2013/2014 (%)	+ 42%

A rubrica de "Outros ativos financeiros" respeita a uma aplicação num depósito a prazo no Montepio pelo período de 1 mês.

15. Outras informações

Em 2014 o número de cooperantes era de 121 e o número de associados era de 363.

Os órgãos sociais (17 membros, na sua totalidade), compostos por Conselho Fiscal, Direção e Mesa da Assembleia, foram eleitos em novembro de 2013 para o triénio 2014-2015-2016. Todos se mantiveram em funções, excetuando o segundo Tesoureiro da Direção que deixou o cargo a 31.12.2013, sendo substituído por outro elemento.

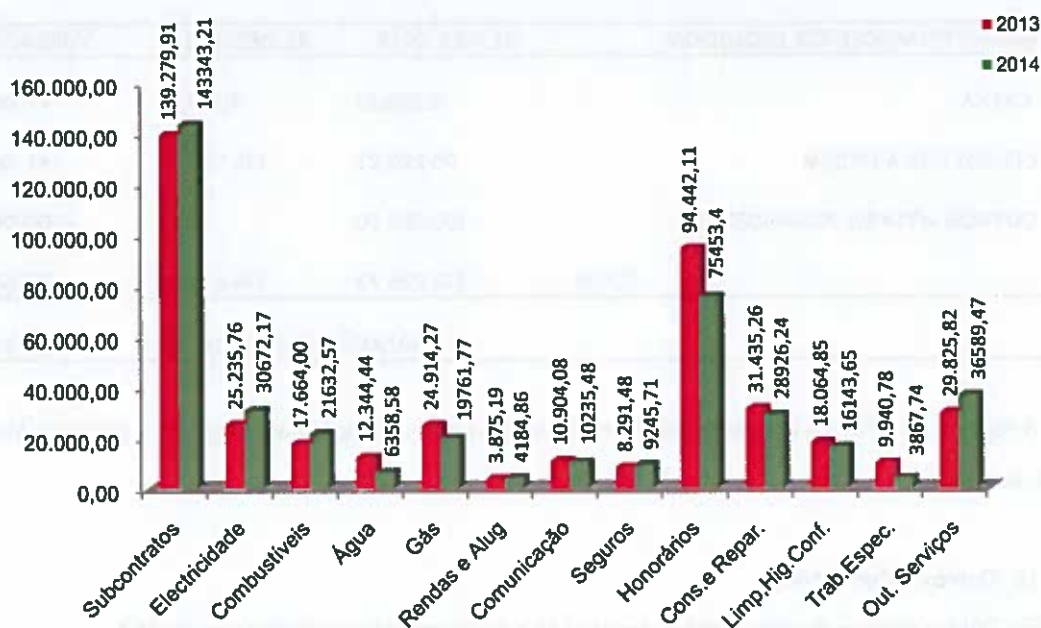
Relativamente aos itens apresentados na face do balanço apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica "Estado e outros entes públicos":

RUBRICAS	2014	2013
Retenção IRS	8.126,08	7.738,51
IVA- reembolsos pedidos	932,71	0,00
Contribuições para a Seg.Social	25.272,66	22.718,33
Outras tributações- Fundos de Compensação	48,81	3,68
Total	32.514,84	30.460,52

À data de 31 de Dezembro de 2014 a organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças, a segurança social e os Fundos de Garantia Salarial, não possuindo quaisquer dívidas em mora.

Relativamente aos itens apresentados na face da demonstração de resultados apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica de "Fornecimentos e serviços externos", "Outros gastos e Perdas", "Outros rendimentos e ganhos" e "Juros, dividendos e outros rendimentos similares":

Fornecimentos e Serviços Externos (conta 62)

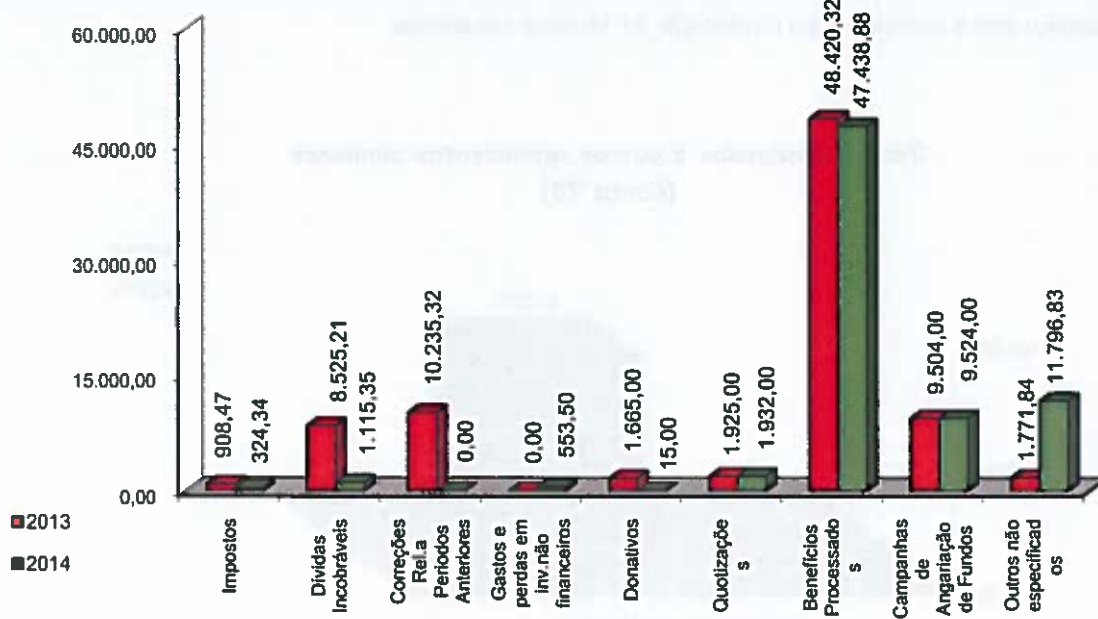


A rubrica "Subcontratos" diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes de CAO, Formação Profissional, SAD e Departamento residencial. O gasto mensal médio com este serviço foi de 12 mil euros.

Os gastos com maior variabilidade, pelo comparativo 2013/2014, são:

- "eletricidade", com um aumento de 21,5%;
- "água", com um decréscimo de 6 mil euros;
- "gás", com um decréscimo de 20% relacionado com o gás do CRO;
- "honorários", que tem um decréscimo de 19 mil euros motivado pela ausência de contratualizações relativas ao protocolo com o Município de Espinho para as técnicas de reabilitação, bem como com a saída da dinamizadora comunitária no projeto Multivivências, que foi substituída por uma colaboradora a contrato;
- "outros serviços", aumento de 23%, dos quais "encargos com saúde", "material pedagógico" e "contencioso e notariado".

Outros Gastos e Perdas (conta 68)

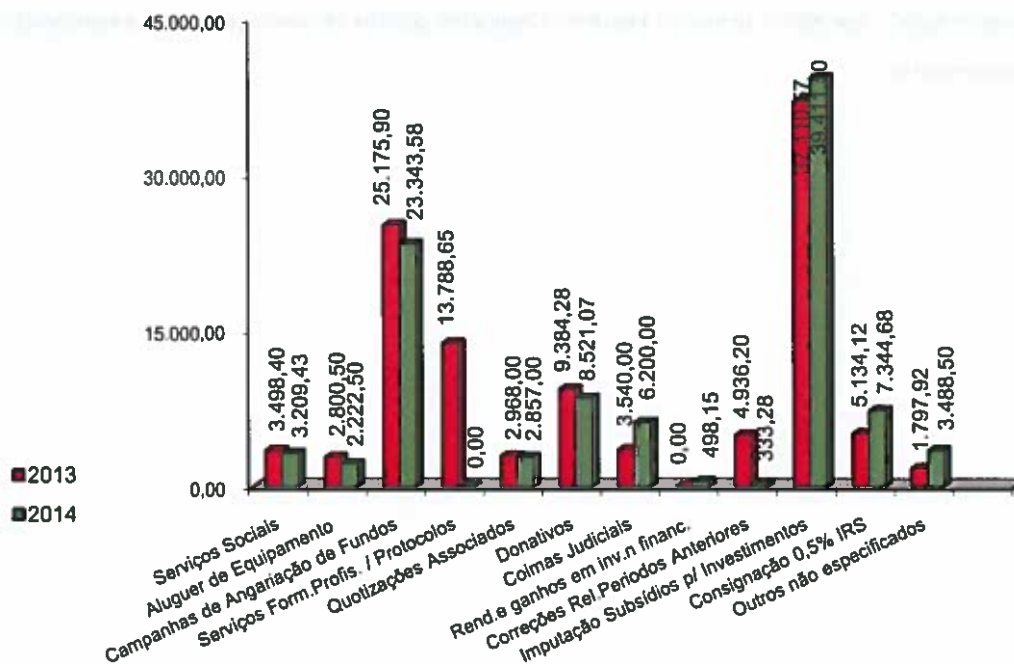


A rubrica de "impostos" corresponde ao pagamento do IMI dos prédios de Ermesinde.

A rubrica de "Dívidas incobráveis" refere-se à anulação de dívidas de sócios por ausência reiterada de pagamento e anulação de subsídios eventuais, também por falta de pagamento.

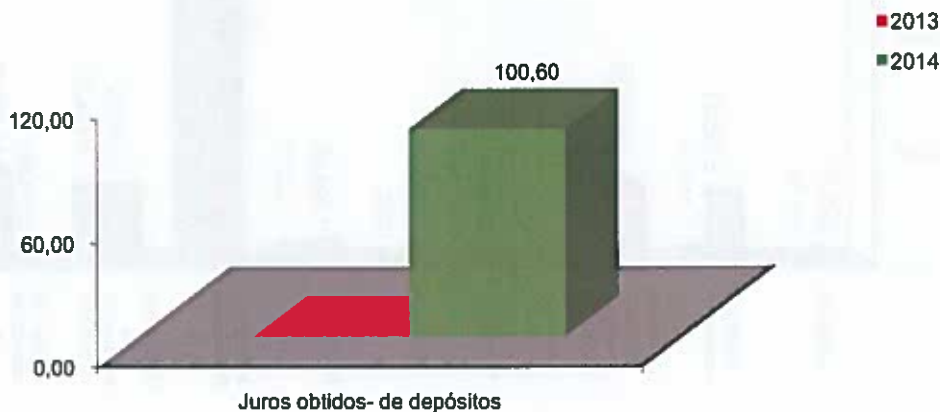
A rubrica "Outros não especificados" destaca-se pela contabilização da devolução do subsídio recebido da Segurança social, em dezembro, para a nova resposta Intervenção Precoce. Uma vez que o acordo foi assinado a 22/12/14 e não teve execução durante esse mês, a Segurança social obrigou à devolução da totalidade da verba em janeiro de 2015.

Outros Rendimentos e Ganhos (conta 78)



Os rendimentos com maior variabilidade foram "Serviços de Formação Profissional/Protocolos" e que também está relacionado com a quebra de gastos em "Honorários", uma vez que em 2014 não foi protocolado qualquer serviço com o município para a colocação de técnicos nas escolas.

Juros, dividendos e outros rendimentos similares (Conta 79)



Em outubro, através de um contacto com o Montepio, abriu-se uma conta e fez-se uma aplicação em depósitos a prazo, uma vez que nessa altura reuníamos condições para poder reiniciar alguma poupança e gerar algum rendimento através de juros. Foram aplicados 100 mil euros pelo período de 1 mês a uma taxa de 0,75%.

De seguida apresenta-se o comparativo anual do total de Gastos e Rendimentos, sendo que, em matéria de Gastos continua a prevalecer como o maior foco de despesa a rubrica "Gastos com Pessoal", com uma percentagem de 66% no total dos Gastos.

Relativamente à maior fonte de Rendimentos, a predominância continua a ser os "Subsídios, doações e legados à exploração", que são o principal recurso financeiro destas organizações, correspondendo a 86% do total dos Rendimentos.



GRÁFICO DOS GASTOS

Total Gastos 2014= 1.776.969,47

Total Gastos 2013= 1.754.013,44

COMPARATIVO 2013/2014

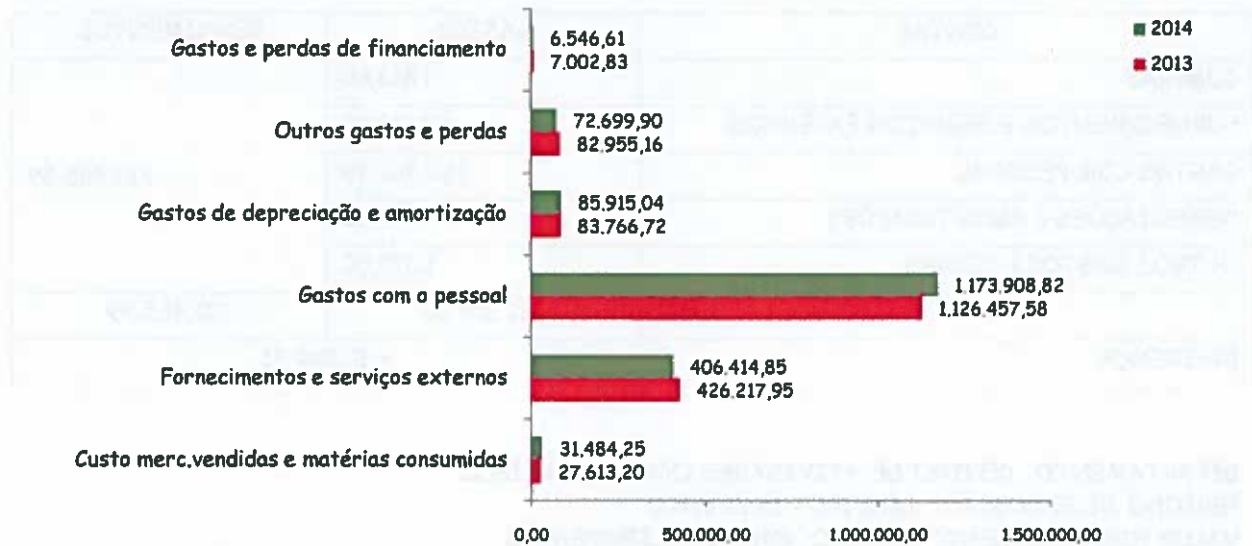
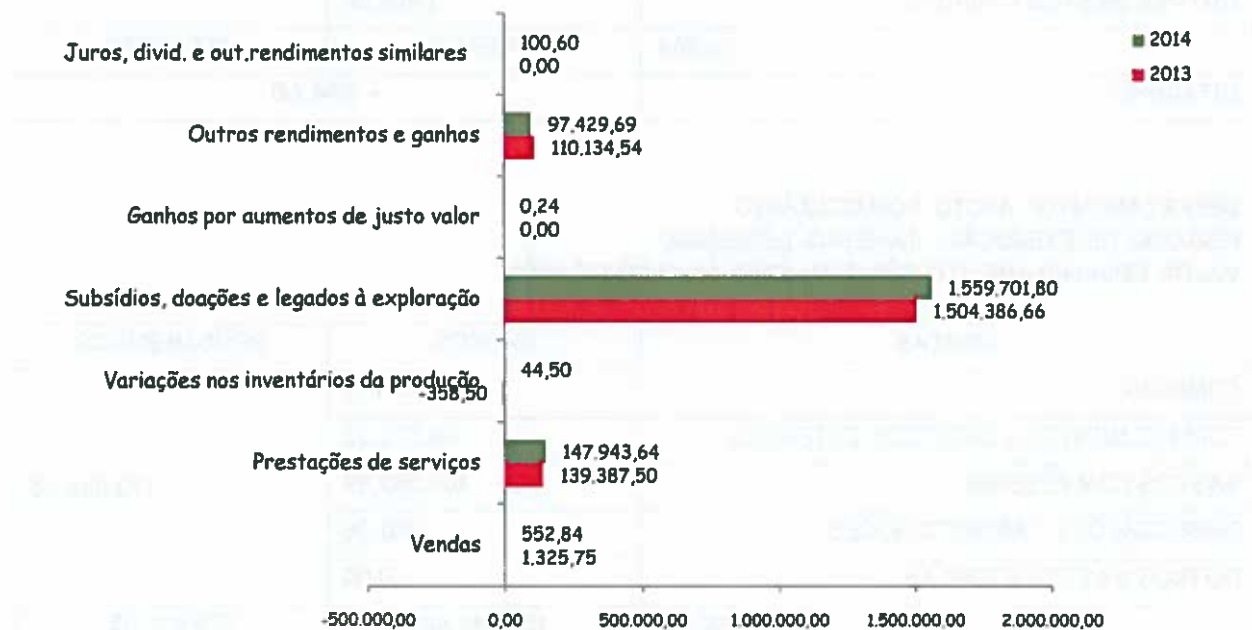


GRÁFICO DOS RENDIMENTOS

Total Rendimentos 2014= 1.805.773,31

Total Rendimentos 2013= 1.754.875,95

COMPARATIVO 2013/2014



Resultado Líquido do Período 2014= 28.803,84



BALANCETES ANALÍTICOS 2014

DEPARTAMENTO: CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS I
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO- DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €487,27/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	1.813,60	221.485,59
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	48.125,57	
GASTOS COM PESSOAL	160.362,79	
DEPRECIações / AMORTIZAções	979,42	
OUTROS GASTOS E PERDAS	1.070,00	
SOMA	212.351,38	221.485,59
DIFERENÇA	+ 9.134,21	

DEPARTAMENTO: CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS II
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO- DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €487,27/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	2.627,20	187.937,76
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	42.185,33	
GASTOS COM PESSOAL	140.647,89	
DEPRECIações / AMORTIZAções	746,69	
OUTROS GASTOS E PERDAS	1.486,05	
SOMA	187.693,16	187.937,76
DIFERENÇA	+ 244,60	

DEPARTAMENTO: APOIO DOMICILIÁRIO
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €365,68/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	2.531,71	179.936,05
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	46.576,32	
GASTOS COM PESSOAL	107.589,39	
DEPRECIações / AMORTIZAções	651,06	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	157.348,48	179.936,05
DIFERENÇA	+ 22.587,57	



DEPARTAMENTO RESIDENCIAL: LAR RESIDENCIAL
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €961,05/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	6.515,74	340.661,54
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	84.475,63	
GASTOS COM PESSOAL	227.832,49	
DEPRECIações / AMORTIZAções	1.031,01	
OUTROS GASTOS E PERDAS	359,78	
SOMA	320.214,65	340.661,54
DIFERENÇA	+ 20.446,89	

DEPARTAMENTO RESIDENCIAL: RESIDÊNCIA AUTÓNOMA
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €1.089,42/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	5.085,94	70.282,61
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	7.408,62	
GASTOS COM PESSOAL	56.660,52	
DEPRECIações / AMORTIZAções	38,50	
OUTROS GASTOS E PERDAS	27,67	
SOMA	69.221,25	70.282,61
DIFERENÇA	+ 1.061,36	

DEPARTAMENTO: CENTRO COMUNITÁRIO
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €8.636,33 (VALOR MENSAL)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	547,15	104.442,32
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	31.868,14	
GASTOS COM PESSOAL	95.056,09	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	1.980,00	
SOMA	129.451,38	104.442,32
DIFERENÇA	- 25.009,06	

**DEPARTAMENTO: INTERVENÇÃO PRECOCE****PERÍODO DE EXECUÇÃO: DEZEMBRO (acordo celebrado com a Seg.Social a 22/12/14)****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 11.276,93 (VALOR MENSAL)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	11.276,93
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	0,00	
GASTOS COM PESSOAL	0,00	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	0,00	11.276,93
DIFERENÇA	+ 11.276,93	

DEPARTAMENTO: FORMAÇÃO PROFISSIONAL**PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 524.011,66 (VALOR GLOBAL DOS PROJETOS APROVADOS)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	11.306,21	458.129,45
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	127.371,60	
GASTOS COM PESSOAL	275.626,19	
DEPRECIações / AMORTIZAções	3.076,80	
OUTROS GASTOS E PERDAS	40.778,88	
SOMA	458.159,68	458.129,45
DIFERENÇA	- 30,23	

OUTROS PROJETOS: PROGRAMA ESCOLHAS**PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €73.573,33 (VALOR GLOBAL DO PROJETO APROVADO)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	69.557,44
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	11.226,93	
GASTOS COM PESSOAL	58.388,40	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	69.615,33	69.557,44
DIFERENÇA	- 57,89	

**OUTROS PROJETOS: CRI- CENTRO DE RECURSOS P/ A INCLUSÃO**

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 22.442,79 (VALOR GLOBAL DO PROJETO APROVADO)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	0,00	
GASTOS COM PESSOAL	21.706,78	27.592,14
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	21.706,78	27.592,14
DIFERENÇA	+ 5.885,36	

OUTROS PROJETOS: PROGRAMA ESTÁGIOS PROFISSIONAIS

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 21.216,64 (VALOR GLOBAL DOS PROJETOS APROVADOS)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	0,00	
GASTOS COM PESSOAL	21.204,87	18.879,47
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	21.204,87	18.879,47
DIFERENÇA	- 2.325,40	

OUTROS SERVIÇOS: SERVIÇOS/ATIVIDADES COMPLEMENTARES

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: 0,00

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	557,75	
GASTOS COM PESSOAL	0,00	29.845,51
DEPRECIações / AMORTIZAções	290,53	
OUTROS GASTOS E PERDAS	11.814,00	
SOMA	12.662,28	29.845,51
DIFERENÇA	+ 17.183,23	



OUTROS SERVIÇOS: OUTROS GASTOS/RENDIMENTOS

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €10.000,00 (INSTITUTO DE TURISMO DE PORTUGAL)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
CMVMC-VARIAÇÃO ST.FINAL MP	1.056,70	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	6.618,96	
GASTOS COM PESSOAL	8.833,41	85.645,90
DEPRECIações / AMORTIZAÇÕES	79.101,03	
OUTROS GASTOS E PERDAS	15.183,52	
SOMA	110.793,62	85.645,90
DIFERENÇA	- 25.147,72	

RESULTADOS FINANCEIROS: GASTOS/RENDIMENTOS FINANCEIROS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
JUROS SUPOSTADOS	6.546,61	100,60
OUTROS GASTOS E PERDAS DE FINANCIAM.	0,00	
SOMA	6.546,61	100,60
DIFERENÇA	- 6.446,01	

CONTAS	VALOR
RESULTADO LIQUIDO DO PERÍODO	+ 28.803,84

A TOC

p/ A DIREÇÃO



PARECER DO CONSELHO FISCAL

Cerciespinho



CERCIESPINHO

Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRI
Cooperativa de Solidariedade Social
Instituição de Utilidade Pública
Apartado 177 - 4501 - 06 Espinho
Telefone: 227 319 061 Fax: 227 318 588
cerciespinho@cerciespinho.org.pt

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2014

Senhores Acionistas:

1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO – Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRI, submeter à apreciação de V. Ex.º o nosso Relatório e Parecer sobre o Relatório de Atividades e as Contas de Gerência apresentadas pela Direção e relativas ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2014.

2) Durante o ano de 2014, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contactos com a Direção e com o Departamento de Contabilidade, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo da Direção os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal não pode deixar de louvar a Direção pelo bom desempenho e pelo resultado líquido positivo, no exercício de 2014, do montante de 28.803,84 euros, que dado o contexto de crise económica e financeira, conseguiu ultrapassar todas as dificuldades, tendo o apoio, prestado a clientes diretos, passado de 2.255 clientes para 2.593 clientes, ou seja um acréscimo de 338 clientes, que significa um aumento de 15% de 2013 para 2014.

4) De salientar que foi assinado um novo Acordo de Cooperação com a Segurança Social, para o Serviço de Intervenção Precoce, tomando extensivo, tal Acordo, a crianças do 0 aos 6 anos de idade, estando este objetivo previsto no Plano Estratégico e Plano de Atividade, e que veio a ser uma realidade em 2014.

5) De notar, também, o bom uso que a Instituição vem fazendo das novas tecnologias, quer na rede interna, quer externamente com 101 publicações, no site da CERCIESPINHO, e 110 publicações no Facebook, o que se traduz num acréscimo da eficácia e da boa gestão, de que resultou uma melhoria notável da satisfação dos Clientes, do Pessoal e da Comunidade envolvente.

Paulo Ribeiro
2015/FEV/27



CERCIESPINHO
Cooperativa de Educação e Reabilitação da Cidadão Inadaptado, CRI
Cooperativa de Solidariedade Social
Instituição de Utilidade Pública
Apartado 177 - 4501 - 929 Espinho
Telefone: 227 379 061 Fax: 227 348 588
cerciespinho@cerciespinho.org.pt

6) Examinando as Contas apresentadas pela Direção, verificamos que o exercício de 2014 apresenta, como se disse acima, um saldo positivo de 28.803,84 euros, para o qual, este Conselho, de acordo com a legislação aplicável, propõe a aplicação seguinte:

Fundo de Reserva Legal	1.440,19 €
Fundo de Reserva para Educação e Formação Cooperativa	5.760,77 €
Fundo de Reserva para Integração Profissional dos Alunos	5.760,77 €
Fundo de Investimento	15.842,11 €
TOTAL (Euros)	28.803,84 €

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

- Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pela Direção e referentes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2014;
- Que seja emitido um voto de louvor à Direção e Corpo Técnico, bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIESPINHO, ao longo do ano de 2014;
- 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, 27 de Fevereiro de 2015.

O CONSELHO FISCAL

Dr. Carlos Alves Ribeiro - Presidente

Carlos Lido da Fonseca - Secretário

Dra. Rita Elsbete Gomes de Carvalho - Relatora

Propostas de votos da Direção:

Face ao que foi dito, a Direção propõe à Assembleia-Geral:

- Voto de louvor pelo apoio excepcional 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:
 - Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Espinho, Dr. Pinto Moreira, ao vice-presidente, Dr. Vicente Pinto, ao vereador Dr. Quirino de Jesus e à vereadora Dr.ª Leonor Fonseca;
 - Presidente de Junta de Freguesia de Anta, Dr. Nuno de Almeida, da Junta de Freguesia de Espinho, o Sr. Presidente Rui Torres e da Junta de Freguesia de Silvalde, o Sr. Presidente Marco Gastão;
 - *Guarda Principal Silva Leite (nº 605) e ao cabo Gonçalves (nº 286) do Posto GNR do Sameiro, ao Fernando Marques Costa e à FCAPE, Casino Solverde, Multimeios*
- 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, à Farmácia Santos, à Escola de Ballet Adriana Domingues, à Comissão de festas de S. Pedro, ao Grupo Auchan, à Casa do FC Porto de Espinho, no nome do Sr. António Coutinho, aos membros da Banda Clapton's Addiction, ao Movimento SIGA e às Professoras e alunos do 9º ano da *Escola Profissional de Musica de Espinho pela iniciativa EPME Solidária*, Tuna Musical de Anta pela cedência do espaço à nossa organização para a realização do espetáculo de Natal;
- Voto de louvor a todos colaboradores e colaboradoras da Cerciespinho pelo empenho e sentido de missão demonstrado, através da participação ativa no processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços e da Gestão, bem como nas iniciativas de angariação de fundos.
- Voto de agradecimento pelos donativos, quer monetário, quer materiais, atribuídos à Cerciespinho à/ao:
 - À Inspecentro, S.A., à Pastelaria Cristo-Rei, à EDP Distribuição - Energia S.A, no âmbito da ação de voluntariado "Pós Natal 2014", à Fenacerci; À Unipress, ao Banco BPI, ao Eng.º Edgar Alves Ferreira, à Medimarco Serviços Médicos, Lda., Dalila Cândida Calijão, Restaurante A Grelha de Guetim, Associação dos Antigos Alunos das Escolas da Feira e Tourada, aula de Zumba (Talhos Bem Servir, Beija Flor, Cabeleireiro Sónia Fial, 1 StepFingers, Patrícia Queirós, Alexandra e Filipe Camarinha, Eliza Gomes, Eliseu Pinto, Grupo desportivo dos Outeiros, Irmãos Seródio, Lda, Cristo Rei, Miguel Santos, Aipal Sr. Nunes, Padaria de Guetim Sr. João Bastos, Ponto G- Desig & Publicidade); Armando Pinto, Liliana Bastos, Ana Gonçalves, Fundação Albertina Ferreira De Amorim 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 e Dra. Maria José Oliveira
- Dr.ª Paula Beleza, da Segurança Social de Espinho;
- Dr.ª Paula Rodrigues, ao Eng.º Benjamim Bastos, Dra. Laura Santos, à Dr.ª Cristina Vasconcelos do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro;
- Dr.ª Glória Carvalhais do Programa Escolhas;
- Exmo. Sr. Diretor do Centro de Saúde de Espinho;
- *Media* locais, nomeadamente, *Jornal Defesa de Espinho*, *Jornal Maré Viva* e *Jornal de Espinho*;
- 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;
- Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro, na oferta de géneros alimentares à Cerciespinho;
- À Sr.ª Mercedes de Sá Pereira, ao Sr. Agostinho Emílio Andrade Pereira, ao Sr. Armando Silva Ribeiro, Sr.ª Dorinda Henriques Mota Ribeiro e ao Sr. Joaquim Salvador Oliveira Coelho pelo apoio e colaboração em diversas atividades no Centro Comunitário da Cerciespinho;
- Exmo. Sr. Presidente do Aeroclube de Espinho, ao Rotary Clube de Espinho, aos Lions Clube de Espinho, ao Grupo Semente, à coletividade Juventude de Outeiros, à ADCE, à comissão de festas de S. Pedro, ao Exmo. Sr. Presidente da Associação de Socorros Mútuos S. Francisco de Assis de Anta, à Fenacerci, ao Núcleo de Modelismo de Espinho e ao Eng.º Pedro Filipe da Silva Almeida, ao Centro Social de Paramos, ao Exmo. Sr. Padre José Pedro e 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;
- Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade na "Campanha Pirilampo Mágico 2014" à/ao/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, às Juntas de Freguesia e Câmara Municipal de Espinho e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

2014

Cerciespinho

1. Introdução

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

As atividades formativas disponibilizadas pelo departamento ao longo do ano de 2014 foram as que se apresentam no quadro seguinte:

Formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades	Formação profissional inicial (Tipologia 6.2 POPH)	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)
		Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ
	Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)	
Formação profissional para participantes individuais externos/as (público em geral)	Formação profissional para técnicos e outros profissionais de reabilitação profissional (Tipologia 6.4 POPH)	

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

- ☑ Centro de Recursos
 - Apoio à colocação;
 - Apoio pós-colocação
 - Avaliação da capacidade de trabalho
- ☑ Centro de recursos para a inclusão;
- ☑ Oficinas de produção.

2. População alvo

Os/as destinatários/as do DFP subdividem-se em dois subgrupos:

☑ **Pessoas com deficiências e/ou incapacidades:** 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;

☑ **Participantes individuais externos/as (público em geral):** jovens e adultos/as com baixos níveis de habilitações escolares e com baixas qualificações profissionais, desempregados/as (DLD e Ñ DLD), mulheres com dificuldades acrescidas na inserção profissional, jovens em situação de abandono escolar e/ou de trabalho infantil, jovens à procura do 1.º emprego, reclusos/as, toxicodependentes, alcoólicos/as, sem abrigo, minorias étnicas e *ativos empregados*. De salientar que em 2014 o departamento desenvolveu 4 ações formativas, com 12 formandos/as cada, destinada a colaboradores/as da organização, mais especificamente a técnicos/as e outros/as profissionais de reabilitação profissional.

Desta forma, em 2014 o DFP deu resposta a 166 clientes distribuídos da seguinte forma:

Formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades		
Tipologia Formativa	Ações Formativas	N.º Clientes
Formação profissional inicial	Tapeçaria	9
	Jardinagem	2
	Gestão de Serviços Domésticos	10
	Qualificar para a Inclusão	8
	Empregado/a de Andares	19
	Serralharia Civil	9
	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário	9
	Operador/a de Jardinagem	10
Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)		6
Apoio à Colocação		5
Centro de Recursos para a Inclusão		18
Oficinas de Produção		13
Total		118

Formação profissional para participantes individuais externos/as (público em geral)		
Tipologia Formativa	Ações Formativas	N.º Clientes
Formação profissional para técnicos/as e outros/as profissionais de reabilitação profissional	TIC - Word	12
	TIC - Internet	12
	Estratégias Pedagógicas PCDI	12
	Técnicas de Relaxamento	12
Total		48



3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Contribuir ativamente para a manutenção da Certificação de Qualidade dos Serviços e da Gestão	Taxa de execução do plano de disseminação	100%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 75%.
	N.º de Monitorizações do TB	2	
	N.º de monitorizações do Mapa de Indicadores	2	
	N.º de auditorias internas	0	
2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	N.º de ações com base em percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	5	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 101%.
	N.º de ações "Qualificar para a Inclusão" - Projeto Piloto	1	
	N.º de ações com base em percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	5	
	N.º clientes IAQOE	6	
	N.º clientes Apoio à Colocação	5	
	N.º clientes Apoio Pós-Colocação	0	
	N.º clientes de Formação Profissional	76	
	N.º clientes do Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	18	
	N.º clientes em Oficinas de Produção	13	
	N.º clientes na Tipologia 6.4.	48	
	N.º clientes em FPCT	23	
	N.º de integrações no mercado de trabalho	2	
	Volume de Formação	70817	
	N.º de atividades complementares à formação profissional	35	
	Taxa de satisfação dos/as clientes	96%	



3. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do departamento, através da promoção de novos serviços para a população com deficiências e/ou incapacidades, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços.	N.º de novas ações Implementadas	1	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 50%, devido à não abertura de candidaturas a novos projetos.
	N.º de Candidaturas a novos projetos efetuadas	0	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 75%.

Em 2014 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, 9 Certificados de Qualificações, 3 Certificados de Formação Profissional, 2 declarações de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento e 9 declarações de frequência sem conclusão de curso. Relativamente ao público em geral, foram emitidos 47 certificados de formação profissional para técnicos/as e outros/as profissionais de reabilitação profissional (colaboradores/as internos/as).

📌 **Avaliação da taxa do grau de satisfação dos/as clientes**

O questionário de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes foi preenchido por 56 clientes da Tipologia 6.2 que frequentaram o DFP no ano de 2014. O preenchimento dos questionários foi realizado em pequenos grupos. Devido a dificuldades na leitura e compreensão verbal, foram lidas as afirmações.

Como conclusão pode referir-se que a taxa de satisfação dos/as clientes para o ano de 2014 foi de 95.5%.

📌 **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 DFP 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	Refeições	Transportes
Desenvolvimento Pessoal	X		X			
Bem-estar	X		X		X	X
Inclusão Social	X	X		X		
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	76	6	38	14	100	100

A intervenção realizada no DFP 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 DFP, 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 38 avaliações diagnósticas (32 dos/as clientes que integraram na formação profissional e 6 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 departamento. Os/as clientes participam na escolha das atividades complementares à formação profissional, e organizam, de forma autónoma, festas temáticas. Em 2014, a festa de "Hallween" foi totalmente organizada pelas formandas do curso de Empregado/a de Andares.

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 DPF 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 DFP, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação; valorização da formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as; valorização da avaliação dos/as clientes, financiadores e de outras partes interessadas, e implementação de sistemas de melhoria contínua da qualidade. Exemplo desta adaptação contínua foi a implementação do curso de Operador/a de Jardinagem que para além corresponder às necessidades do tecido empresarial local, tem em consideração as necessidades, expectativas e potenciais do público-alvo.

Parcerias

Atuar em parceria com as entidades públicas e privadas do setor, entidades empregadoras, entidades financiadoras e clientes, organizações de pessoas com deficiências e/ou incapacidades, 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. Convém salientar que o DFP ao longo de 2014 desenvolveu 35 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 departamento se propõe.

**4.1 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 DFP, 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 2014, elaboraram-se 32 PDI's, sendo que a taxa de execução dos objetivos do PDI foi de 88%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de concretização dos PDI's de 93%, dado que 9 não foram concretizados.

4.2 Serviços disponibilizados**4.2.1. Formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades**

Em 2014, no que respeita à formação para pessoas com deficiência e/ou incapacidades verificaram-se 71 inscrições e 32 integrações.

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

	Tipologia Formativa	Ações Formativas
Formação profissional inicial	Percurso individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)	Jardinagem
		Gestão de Serviços Domésticos
		Tapeçaria
	Percurso com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Qualificar para a Inclusão
		Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário
		Empregado/a de Andares
	Serralharia Civil	
	Operador/a de Jardinagem	

**4.2.2. Formação profissional para participantes individuais externos/as (público em geral)**

Tipologia Formativa	Ações Formativas
Formação profissional para técnicos/as e outros/as profissionais de reabilitação profissional	TIC - Word
	TIC - Internet
	Estratégias Pedagógicas PCDI
	Técnicas de Relaxamento
Total	

O DFP promoveu, no âmbito da Tipologia 6.4 do POPH, uma viagem a Barcelona (Espanha), no sentido de visitar organizações que desenvolvem a sua atividade na área da formação e reabilitação profissional para PCDI, de forma a aprofundar conhecimentos a todos os/as participantes e para que os/as mesmos/as possam posteriormente ser disseminados internamente na organização.

A visita a Barcelona decorreu entre os dias 24 e 26 de Novembro de 2014, sendo que participaram 5 técnicos/as do departamento. O principal objetivo deste projeto foi desenvolver uma cooperação transnacional com entidades de Barcelona que trabalham na área da reabilitação de PCDI, nomeadamente na área da formação profissional, no sentido de aprofundar conhecimentos e trocar experiências de trabalho.

Esta viagem a Barcelona superou as expectativas, devido à forma como fomos recebidos/as por cada organização. Permitiu a todos/as os/as participantes perceber o modelo de intervenção na Região da Catalunha. Apesar de existirem pontos comuns nas práticas, é evidente uma maior responsabilidade cívica no que respeita à pessoa com deficiência e incapacidade. O emprego apoiado é uma prática comum na região e muito valorizada em termos sociais. Ao nível académico, mais especificamente no que respeita à Universidade Autónoma de Barcelona, denota-se que a deficiência (física e intelectual) é alvo de vários estudos, o que deixou a equipa bastante impressionada. Foi também realçado por todas as organizações que a realidade da região catalã não é extensível a todo o país.

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

Esta tipologia possibilita apoiar pessoas com deficiências e/ou incapacidades, 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 2014 foram apoiados 6 jovens encaminhados/as pelo IEFPP.

4.2.4. Ação Social / Intervenção Psicológica

Os serviços de Ação Social e de Psicologia, levados a cabo pelos/as técnicos/as do departamento, 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 32 avaliações diagnósticas no âmbito da formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades e 6 no âmbito do IAOQE, onde entre outras dimensões, foram avaliadas questões sociais e psicológicas.

4.2.5. 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 14 clientes que terminaram a formação ao longo do ano 2014, 2 foram integrados no mercado de trabalho, após contactos efetuados pelo departamento e auxiliando a respetivas empresa que o acolheu na elaboração das candidaturas aos apoios ao emprego para pessoas com deficiências e/ou incapacidades.

4.2.6. Refeições

Este serviço que inclui almoço e lanche (fornecido apenas no período da manhã) é prestado diariamente a todos os/as clientes do departamento portadores de deficiência e/ou incapacidade. Ao longo de ano em referência foram servidas em média 60 refeições diárias. Convém salientar que ao longo do ano de 2014 foram apoiados 6 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.

4.2.7. Transportes

Este serviço é prestado diariamente aos/às clientes portadores de deficiências e/ou incapacidades, transportando-os entre as instalações da sede da Cerciespinho e o DFP. 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 2014 foram apoiados 9 clientes ao nível de transporte, do domicílio até ao DFP, dado demonstrarem grandes lacunas ao nível da autonomia.



4.3. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/a;- 3 Técnicos/as (comuns a outros Departamentos);- 6 Formadores/as Internos;- 2 Motoristas (comuns a outros Departamentos);- Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros departamentos).
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 DFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2013 desenvolveram-se 35 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 DFP 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 departamento de formação.

5. Ações de melhoria e de inovação

5.1. Ações de Inovação

Ao longo de 2014 verificaram-se 2 ações de inovação que marcaram o departamento ao nível da inclusão social e promoção da imagem pública positiva da Cerciespinho.

a) Participação no projeto "ANIMATION4ALL_EXPERIMENTAR, FAZER E APRENDER: O Cinema de Animação como Instrumento Inclusivo e Pedagógico"

O DFP participou em parceria com o Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho no projeto de investigação científica, denominado: "Animation4All_ Experimentar, Fazer e Aprender: o Cinema de Animação como Instrumento Inclusivo e Pedagógico" da autoria de Mafalda Sofia



Almeida. Os objetivos principais centram-se, por um lado, na necessidade de compreender e analisar a relevância do audiovisual, mais concretamente do cinema de animação na dinâmica da educação especial e, por outro, contribuir para a dinamização e desenvolvimento de metodologias de ensino mais ativas e criativas.

Participaram clientes dos Cursos de Serralharia Civil, Operador de Acabamentos de Madeira e Mobiliário, Qualificar para a Inclusão e Tapeçaria. O trabalho de campo foi levado a cabo entre os meses de Janeiro e Julho de 2014. Dos/as participantes CAO I/II e do DFP, constam jovens e adultos/as com os seguintes diagnósticos: deficiência intelectual (ligeira, moderada e grave), multideficiência, autismo, síndrome de asperger, duplo diagnóstico, paralisia cerebral, síndrome de down (21 e 14), hiperatividade e défice de atenção.

b) Implementação de um novo serviço "Avaliação da capacidade de trabalho"

A Avaliação da capacidade de trabalho baseia-se na aplicação de uma metodologia desenvolvida pelo IEFP, que regula de forma sistemática, estruturada e aplicável à PCDI, a atribuição de apoios que compensem as entidades empregadoras da redução da capacidade de trabalho de PCDI, designadamente no âmbito do emprego apoiado em entidades empregadoras ou centros de emprego protegido.

O DFP, como centro de recursos do IEFP, procedeu à avaliação da capacidade de trabalho de 14 colaboradores/as do Centro de Emprego Protegido do Centro de Reabilitação Profissional de Gaia.

5.2. Ações de Melhoria

Por último, mas não menos importante, é necessário referir a implementação de 2 ações de melhoria.

a) Melhorias ao nível de funcionamento do DFP

📌 Melhoria no serviço de bar, nomeadamente no que respeita aos produtos disponibilizados.

b) Melhorias ao nível das infraestruturas do DFP

📌 Construção de uma sala de formação teórica junto ao armazém;

📌 Obras de adaptação na oficina de lavandaria para instalação de máquinas de lavar e secar financiadas pelo projeto "BPI Capacitar";

📌 Reestruturação do espaço de refeitório (construção de sofás reutilizando paletes de madeira);

📌 Restauro das mesas, cadeiras e bancos do refeitório.



6. Síntese

O DFP apresenta-se como a única resposta no Concelho de Espinho para pessoas com deficiências e/ou incapacidades que pretendam frequentar formação profissional.

Como grandes resultados do DFP para 2014 apontam-se a taxa de satisfação dos/as clientes (95,5%) e uma taxa média de concretização dos objetivos chave (93%).

Como grandes impactos da formação ministrada em 2014, pode referir-se que:

- 23 Clientes frequentaram FPCT;
- Foram integrados 2 clientes no mercado de trabalho;
- Foram apoiados/as 118 clientes e 118 famílias;
- Foram emitidos 9 certificados de qualificações, 3 certificados de formação profissional e

11 declarações de frequência:

- Foram realizadas 6 avaliações no âmbito do IAQOE;
- 13 Clientes em oficinas de produção;
- 18 Clientes no Centro de recursos para a inclusão;
- 11 Colaboradores/as Externos;
- 3 Visitas do exterior;
- Promoção de formação-ação na área de tapeçaria a duas monitoras de organizações externas.

O DFP deu resposta a 121 clientes ao longo de 2013 através da disponibilização/prestação de 6 serviços, da realização de 23 Atividades Transversais de Inclusão e do estabelecimento de 35 parcerias/articulações.

Este departamento 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. Convém salientar que promovemos o empoderamento dos/as clientes desde o 1.º momento em que são admitidos/as no departamento, bem como durante todo o processo formativo proporcionando, sempre que possível, a empregabilidade dos/as mesmos/as. Desta forma, os percursos formativos são definidos de acordo com o perfil individual de cada formando/a, com os seus estádios de desenvolvimento e ritmos de aprendizagem, promovendo oportunidades de integração profissional e/ou social. Para tal, os programas formativos incluem módulos que aprofundam esta temática, tais como, Cidadania e Empregabilidade, Igualdade de Oportunidades, Balanço de Competências, Legislação Laboral, Procura Ativa de Emprego, entre outros. Todos os cursos preveem também Formação Prática em Contexto de Trabalho, o que permitiu aos/às formandos/as colocarem em prática muitos dos conceitos adquiridos ao longo do



processo formativo. Além disso, este módulos concorrem também para a defesa dos direitos dos/as clientes (advocacy) e para a promoção da igualdade de oportunidades, da autodeterminação e da inclusão social.

O DFP aposta na formação dos/as colaboradores/as, no sentido de promover num serviço de qualidade baseado na melhoria contínua das respostas e serviços. De realçar a formação ministrada aos/às colaboradores/as do DFP ao longo de 2014, bem como o intercâmbio formativo a Barcelona em que participaram todos/as os/as técnicos/as do departamento.

Ao longo do ano de 2014 o DFP 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 ATIVIDADES

DEPARTAMENTO

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

C.A.O. I E II

2014

Cerciespinho

1. Introdução

O presente relatório descreve os resultados alcançados pelo Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho, ao longo do ano de 2014, dando conta do nível de execução de cumprimento dos objetivos definidos previamente no Plano de Atividades. Os conteúdos deste documento foram compilados com base em ferramentas de monitorização e avaliação do desempenho da resposta, nomeadamente Tableau de Bord e Mapa de Indicadores.

O ano ficou marcado pela participação no Modelo Q3, uma metodologia de qualificação, baseada em atividades de consultoria e formação, que envolveu todos colaboradores do serviço e ainda pela, não menos importante, ação de acompanhamento técnico realizada pelo Centro Distrital de Aveiro, da qual não resultaram irregularidades que contrariem a legislação e normativos.

O CAO iniciou a sua atividade em 1992 na Cerciespinho e caracteriza-se por ser uma resposta social que tem como finalidade desenvolver o potencial e/ou manter as capacidades das pessoas com deficiência mental ou multideficiência, através da implementação de atividades e intervenções individualizadas, em domínios fundamentais do desenvolvimento, promotoras de autonomia, qualidade de vida e inclusão social.

2. População Alvo

Apresenta-se alguns dados relativos aos clientes que usufruíram dos serviços prestados, referentes ao ano civil: foram apoiados 66 clientes com idades compreendidas entre os 21 e os 66 anos (Média - 40 anos), em relação ao género, 27 clientes do sexo feminino (42%) e 38 clientes do sexo masculino (58%). Salienta-se que no início do ano civil foi integrado um novo cliente, dado que ocorreu uma cessação de contrato, por mútuo acordo das partes contratantes, devido a alterações contextuais, agravamento das condições psíquicas, que impossibilitaram a sua permanência na organização. É necessário referir, que possíveis vagas que possam surgir na resposta são de imediato ocupadas, na medida que existe uma lista de espera alargada, 43 candidatos (dos quais 8 foram inscritos em 2014). O CAO oferece aos seus clientes uma intervenção em regime semi-internato/diurna, que funciona durante todo ano, de janeiro a dezembro, com exceção dos sábados, domingos e feriados, com o seguinte horário das 8.00 às 18.00 horas. No ano transato, os clientes que usufruíram dos serviços, e muito à semelhança do ano anterior, apresentam os seguintes diagnósticos: deficiência intelectual congénita (25 clientes); deficiência intelectual adquirida (3 clientes); multideficiência (6 clientes); multideficiência adquirida (1 cliente); autismo (5 clientes); duplo diagnóstico (12 clientes); trissomia (7 clientes); paralisia cerebral (5 clientes); e deficiência intelectual grave associada a alfa-talassemia e ligado ao cromossoma X (1 cliente).



Em termos de distribuição geográfica, os clientes/família residem em grande maioria em freguesias do concelho (2 Guetim; 29 Anta; 9 Paramos; 9 Silvalde; 9 Espinho) e 7 casos em concelhos limítrofes. Caracterizam-se por contextos de desfavorecimento social e por fracos recursos económicos (famílias monoparentais, pensionistas e desempregados).

Por último, relativamente à antiguidade de frequência na resposta, apresentam-se: 18 clientes entre 0 e 5 anos; 11 clientes entre os 5 e os 10 anos; 15 clientes entre os 10 e 15 anos; e 21 clientes com mais de 15 anos.

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	1.1. N.º de clientes:	36	Taxa obtida 120%. O resultado superou significativamente o previsto, demonstra de forma clara que foram reunidos os esforços necessários para garantir o cumprimento do programa de intervenção. A superação do previsto é justificada particularmente, porque em determinados indicadores as previsões foram ultrapassadas, designadamente o número de ATI's e taxa de satisfação dos clientes.
	1.1.1. CAO I	30	
	1.1.2. CAO II	30	
	1.1.3. Oficinas de Produção + Centro de Recursos para a Inclusão	8+14=22	
	1.2. N.º de dias de funcionamento	241	
	1.3. N.º de atividades promovidas	26	
	1.4. N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	2 Caracter temporário	
	1.5. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade	49	
	1.5.1. N.º de ATI's	88	
	1.5.2. N.º de famílias apoiadas	15 (39 Pessoas)	
	1.5.3. N.º de famílias apoiadas por programas de apoio alimentar	19	
	1.5.4. N.º de postos de trabalho afetos ao departamento:	7	
	1.5.4.1. Tempo completo	13	
	1.5.4.2. Tempo percentual	7	
	1.6. Abertura à comunidade:	17 (66 visitantes)	
	1.6.1. Estágios	8	
	1.6.2. Voluntariado	11	
	1.6.3. Visitas	22	
	1.6.4. Participação em estudos/trabalhos	86%	
	1.6.5. Entidades apoiadas	17.190	
1.7. Medida do valor acrescentado das parcerias no departamento:			
1.7.1. N.º de parcerias			
1.7.2. Taxa de clientes envolvidos nos serviços de parcerias operacionais			
1.8. Serviço de Nutrição e Alimentação:			



	1.8.1 N.º de Refeições Servidas		
	1.9. Serviço de Transportes: 1.9.1 N.º de clientes que beneficiam de transporte diário	51	
	1.10. Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e partes interessadas: 1.10.1. Taxa de satisfação dos clientes	87%	
	1.10.2. N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	29	
	1.10.3. Número de reclamações/sugestões com provimento: 1.10.3. 1.Sugestões	38	
	1.10.3.2 Reclamações	n.a.	
	1.11. N.º de reuniões: 1.11.1. Equipa de gestão	13	
	1.11.2. Equipa técnica	24	
	1.11.3 Gerais (departamento)	11	
2. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão	2.1.Execução do plano de disseminação 2.1.1. N.º de reuniões -Colaboradores	7	Taxa obtida 102%. Este objetivo operacional visou o desenvolvimento dos procedimentos ligados ao SGQ e consequentemente a melhoria do desempenho da resposta. O resultado foi ligeiramente ultrapassado, devido aos resultados dos indicadores de execução e concretização dos PDI's que foram superados.
	2.1.2. N.º de reuniões - Clientes	3	
	2.2. Monitorização/avaliação dos PDI's 2.2.1. N.º de avaliações / monitorizações	130	
	2.2.2. Grau médio de concretização	81%	
	2.2.3. Grau de execução	98%	
	2.3. N.º de monitorizações do TB	2	
	2.4. N.º de monitorizações do Mapa de Indicadores	1	
	2.5. N.º de visitas de acompanhamento do centro distrital - Segurança Social	1	
2.6. N.º de inconformidades	0		
3. Revisão / Atualização das participações familiares mensais	3.1. N.º de participações familiares atualizadas	65	Taxa obtida 100%. Tal como a taxa demonstra, o objetivo foi cumprido. As participações familiares da totalidade dos clientes foram revistas de acordo com a legislação em vigor, no momento em que o procedimento foi concretizado.
	3.2. N.º de participações familiares revistas/alteradas	46	
	3.3. Média das mensalidades (após revisão) 3.3.1. CAO I	45€	
	3.3.1. CAO II	52€	

O quadro acima, identifica sumariamente o grau de concretização das atividades desenvolvidas em 2014, por outras palavras, demonstra os resultados obtidos em cada objetivo estratégico e consequentemente os resultados dos seus indicadores. Este desempenho permite não só, fazer uma análise sobre a continuidade dos serviços, bem como a obter uma ferramenta de suporte à melhoria e desenvolvimento da resposta.

O grau de concretização global dos objetivos estruturantes foi de 107%, apresentando um desvio positivo de 7%. Em termos de eficiência, dos três objetivos 2 foram superados e 1 cumprido.

Destaca-se a tendência dos seguintes indicadores, que evidenciam a intervenção desenvolvida no decurso do ano.

- Ao nível de impacto na comunidade: o departamento respondeu a 66 clientes e suas famílias de forma regular; acumulando o apoio de 22 de crianças/jovens/adultos em modalidades distintas (8 em oficinas de produção e 14 alunos do centro de recursos para a inclusão); 15 famílias apoiadas por programas alimentares; 26 colaboradores; 13 estágios; 17 visitas ao serviço; 8 colaborações em estudos/projetos. Estes impactos, evidenciam a importância e necessidade da resposta social e inclusive a abrangência da mesma.

- O trabalho em parceria (22): permite a rentabilização de recursos, oportunidades de visibilidade da organização e sensibilização, ou seja, contribuem para um valor acrescentado para o serviço e clientes. Salienta-se a disponibilização da piscina municipal de Espinho, a disponibilização de material para realização das atividades de carácter ocupacional e ainda oportunidades de participação social/inclusão, promovidas pelas parcerias.

- Tal como foi referido anteriormente, o departamento em novembro de 2014, foi alvo de uma ação de acompanhamento pela entidade que regula e financia este sector social, Centro Distrital de Aveiro - Segurança Social. Não resultaram desta ação irregularidades, o que garante a continuidade da resposta, ou seja, os acordos de cooperação estabelecidos mantêm-se em vigor e sem alterações.

- No último trimestre, foi realizada a atualização das comparticipações mensais familiares de acordo com o regulamento interno do CAO e legislação nacional em vigor. Este género de questões são muito delicadas para os significativos, principalmente devido à atual conjuntura económica. Após a revisão, conclui-se que um número significativo de famílias continuam a pagar mensalidades inferiores ao valor que supostamente devia ser assumido, no entanto, dado à responsabilização social da Cerciespinho e de acordo com os aumentos permitidos pelos normativos, a revisão não acarretou significativas alterações (Média - Mensalidades antes da revisão: CAO I - 44€ e CAO II - 38€; e após a revisão: CAO I - 45€ e CAOII - 52€)

Apresenta-se a seguir, uma síntese dos resultados dos procedimentos de monitorização/avaliação realizados pelo departamento que envolvem diretamente os clientes e os colaboradores, que pela sua relevância em todo o processo importa conhecer.

i. Clientes:

 **Planos de Desenvolvimento Individual:** Neste âmbito, com base em sugestões de colaboradores da equipa, realizou-se uma maior sistematização do planeamento, sobretudo, ao nível

da monitorização e avaliação, no sentido de agilizar os procedimentos referidos, melhorar os registos das avaliações e conseqüentemente a obter resultados mais consistentes. Novamente, os resultados foram bastante satisfatórios: taxa de concretização 81% e taxa de execução 98%. O resultado da execução deve-se a atividades que os clientes desistiram de frequentar por opção própria e/ou dos significativos e pela *Atividade de Vida Diária I* (no polo da sede) que foi suspensa.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação da Qualidade: Durante o mês de dezembro, foram aplicados os questionários de satisfação, em que responderam 34 clientes (taxa da amostra 53%) e a taxa de satisfação obtida foi de 87%. Embora, o resultado seja bastante positivo, verificou-se uma ligeira redução, comparativamente ao ano anterior (-7%), no entanto, salienta-se que a aplicação dos questionários foi assegurada por uma estagiária (área de psicologia) que não tinha estabelecido qualquer género de relação com a população, dado que a técnica tinha iniciado a sua intervenção. Esta decisão foi motivada no sentido de garantir um elemento neutro no apoio à aplicação, com a finalidade de obter resultados mais fidedignos e sólidos/consistentes. Da análise das variáveis avaliadas, a "Fiabilidade" (89%) e a "Confiança e Segurança" (88%) obtiveram os resultados mais satisfatórios, enquanto a variável "Fatores Tangíveis", tal como no anterior, obteve o valor inferior - taxa de 84%. Contudo, 6 questões que compõem a variável "Fatores Tangíveis", 2 não se aplicam a um número significativo de clientes (relativas a limitações físicas).

ii. Estrutura no plano geral

Avaliação de Desempenho dos Colaboradores: Possibilita identificar tanto desvios positivos, como também menos positivos na equipa de colaboradores, que podem acrescentar mais-valias ou dificuldades no exercício das funções. Este procedimento decorreu ao longo do mês de fevereiro e mais uma vez compreendeu três momentos: 1.º a autoavaliação, onde o colaborador realiza uma reflexão sobre o seu desempenho; 2.º a heteroavaliação realizada pelos superiores hierárquicos; 3.º as reuniões individuais entre as partes intervenientes. Em termos gerais, os resultados da avaliação desempenho foram os seguintes: média de equipa de monitores - 3.44, equipa de serviços gerais - 3.29 e equipa técnica - 3.7 (qualitativamente as nota 3 é referente a um "Bom" desempenho).

Formação para colaboradores: A organização ao longo do ano disponibilizou medidas formativas, com a finalidade de aperfeiçoar os desempenhos profissionais, proporcionando



conhecimentos e melhorar a eficiência do desempenho das funções. Os colaboradores do departamento realizaram um total de 1306.50 horas de formação, o que corresponde a uma média de 59.39 horas por funcionário (não estão considerados o pessoal do departamento administrativo e financeiro).

■ **Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação da Qualidade:** Tal como em anos anteriores, aplicou-se o mecanismo formal que mede, regista e avaliação a satisfação dos colaboradores. O resultado da taxa de satisfação foi de 70%.

■ **Sugestões/Reclamações:** Considera-se que este procedimento está mais consolidado, sobretudo a nível de sugestões por parte dos colaboradores, no sentido de desenvolvimento e melhoria da intervenção. No decurso do ano foram apresentadas formalmente 41 sugestões, das quais 38 com provimento. O total de sugestões apresentadas, foram organizadas pelas seguintes variáveis: *Funcionamento/Atividades* - 22; *Funcionamento/Equipamentos* -3; *Funcionamento/Horários* - 3; *Serviços de Suporte/ Alimentação e Nutrição* - 1; *Serviços de Suporte/ Transportes* -1; *Processos/PDI* - 11.

Não se verificou qualquer reclamação interna ou externa em relação CAO, reforçando a inexistência de descontentamentos relativamente aos serviços prestados.

■ **Instalações/equipamentos:** Com vista na qualidade dos serviços e com base no relatório de inspeção periódica de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (julho 2013), concebeu-se um plano de melhoria de HST, e em 2014 procurou-se cumprir as necessidades identificadas pelo mesmo. Assim, a taxa de concretização foi de 94% (n.º total de ações/áreas identificadas: 13, das quais 12 foram executadas).

Ao nível do plano de manutenção, foram realizadas as manutenções mais iminentes nos dois polos, de forma a garantir a operacionalidade dos equipamentos. O resultado de concretização é de 57%, assegurado por serviços/recursos internos e através da contratualização de serviços externos à Cerciespinho. Este plano vai ser analisado e revisto, sendo que, algumas ações vão ter continuidade para o ano 2015.

4. Programa de Intervenção

a. Modelo de Intervenção

Tendo como orientação o Modelo de Qualidade de Vida de Shalock, pretende-se desenvolver uma intervenção, de modo criativo e inovador, no sentido de potenciar as competências dos clientes do



serviço, 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 percebidas como desejáveis pelo indivíduo em diferentes dimensões da qualidade de vida, organizados 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, o departamento organizou como metodologia de intervenção, 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 / 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	80%	100%	80%	5%	100%	

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

Face o exposto, o modelo de intervenção do CAO tem como finalidade, o planeamento centrado na pessoa e a participação ativa do cliente, sendo uma forma de organizar a intervenção, pretende-se garantir o exercício da autodeterminação da pessoa com deficiência, promovendo o empowerment e a oportunidade de potencializar e manter competências.

Especificamente ao nível da participação ativa, pretende-se implementar e consolidar boas práticas com base neste princípio, estimulando os clientes a serem mais exigentes e aumentando a



participação na comunidade e na vida da organização. Destaca-se o grupo de autorrepresentação do departamento e as reuniões com os clientes, com o objetivo de dar voz a cada indivíduo, fazendo apelo à capacidade de cada um defender os seus direitos, ser respeitado nas suas escolhas e ter acesso à participação. Dado, que o início formal do grupo de autorrepresentação foi apenas em 2013, o grupo encontra-se ainda numa fase de consolidação e evolução. No sentido de melhoria, elementos do grupo participaram em dois eventos, nomeadamente, *II Colóquio dos Autorrepresentantes - Cercilamas* e um *Encontro de Elementos de Grupos de Autorrepresentação - Cercifeira*.

Uma das prioridades de intervenção do departamento prendeu-se sempre com as *Atividades Transversais de Inclusão*, é sem dúvida também uma das boas práticas que concorrem para a participação na sociedade, que envolvem a valorização pessoal, a autoestima e o autoconceito através de interações sociais significativas. Através das ATI's, a Cerciespinho foi capaz de alterar mentalidades no concelho/comunidade, e é evidente esta transformação, sendo vários os convites para se integrar em eventos, reconhecendo a mais-valia da colaboração destes jovens e adultos, e valorizando o seu contributo.

Refere-se ainda o trabalho desenvolvido pelos gestores de caso, cujo papel é fundamental para a sistematização do processo individual, sua monitorização e articulação com todos intervenientes, mas de igual modo, no sentido de garantir que as necessidades e direitos dos clientes sejam respeitados.

Em suma, o CAO pretende que cada cliente participe de acordo e com respeito pela sua condição, na concretização do seu próprio plano de desenvolvimento individual, logo no seu projeto de vida, incentivando-o a fazer escolhas e a tomar decisões, que contribuam para a sua autonomia, valorização pessoal e desenvolvimento das suas capacidades.

a. Serviços/Atividades Disponibilizadas

1º Domínio: Atividades Estritamente Ocupacionais	
Atividades	N.º de clientes
Oficinas (metais/madeira)	21
Costura e Bordados	3
Tapeçaria	4
Lavandaria	1
Montagem e Embalagem - Picos Molas	50
Serviços Gerais de Higiene	1

2º Domínio: Atividades de Desenvol. Pessoal e Social	
Atividades	N.º de clientes
Bem-Estar Físico e Emocional	19
Estimulação e Autonomia	18
Atividades de Vida Diária (AVD)	41
Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	31
Educação Sexual e para os Afetos	9
Independência Pessoal e Social	18
Expressão Plástica	19
Grupo de Clientes (Autorrepresentação)	15

**3º Domínio: Atividades Lúdico e Terapêuticas**

Atividades	N.º de clientes
Dança Expressiva	9
Rancho Folclórico	19
Bombos	6
Atividade Física Adaptada	65
Natação	19
Expressões	18

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	13
Espetáculos e Atuações Públicas	17
Atividades Desportivas	7
Ações de Sensibilização e Socioculturais	12
Total	49

a. Recursos**Recursos Internos**

Humanos	Coordenadora/Psicopedagoga Psicóloga Técnica de Educação Especial e Reabilitação (janeiro a março) Monitores (12) Professora de Educação Física Auxiliares de Serviços Gerais (3) (1 das ASG - novembro a dezembro) Motoristas (2) Telefonista Administrativos (3) Contabilista Nota: Motoristas, equipa técnica e administrativos são comuns a outros departamentos.																								
	Instalações	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CAO I - Polo de Anta</th> <th>CAO II - Polo de Idanha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sala de Bem - Estar</td> <td>Salas de Bem-Estar (2)</td> </tr> <tr> <td>Salas de Estimulação (2)</td> <td>Sala de TIC</td> </tr> <tr> <td>Sala de Atividade Ocupacional</td> <td>Sala de AVD</td> </tr> <tr> <td>Sala de AVD</td> <td>Sala Ocupacional</td> </tr> <tr> <td>Oficinas Metais/Madeiras (2)</td> <td>Ginásio/ Balneários</td> </tr> <tr> <td>Ginásio</td> <td>Sala de Convívio/Bar</td> </tr> <tr> <td>Sala de Convívio/Bar</td> <td>Refeitório/Cozinha</td> </tr> <tr> <td>Refeitório/ Cozinha</td> <td>Gabinete Técnico</td> </tr> <tr> <td>Gabinete Técnico</td> <td>Espaços externos</td> </tr> <tr> <td>Espaço exterior</td> <td>WC's</td> </tr> <tr> <td>WC's</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	CAO I - Polo de Anta	CAO II - Polo de Idanha	Sala de Bem - Estar	Salas de Bem-Estar (2)	Salas de Estimulação (2)	Sala de TIC	Sala de Atividade Ocupacional	Sala de AVD	Sala de AVD	Sala Ocupacional	Oficinas Metais/Madeiras (2)	Ginásio/ Balneários	Ginásio	Sala de Convívio/Bar	Sala de Convívio/Bar	Refeitório/Cozinha	Refeitório/ Cozinha	Gabinete Técnico	Gabinete Técnico	Espaços externos	Espaço exterior	WC's	WC's
CAO I - Polo de Anta	CAO II - Polo de Idanha																								
Sala de Bem - Estar	Salas de Bem-Estar (2)																								
Salas de Estimulação (2)	Sala de TIC																								
Sala de Atividade Ocupacional	Sala de AVD																								
Sala de AVD	Sala Ocupacional																								
Oficinas Metais/Madeiras (2)	Ginásio/ Balneários																								
Ginásio	Sala de Convívio/Bar																								
Sala de Convívio/Bar	Refeitório/Cozinha																								
Refeitório/ Cozinha	Gabinete Técnico																								
Gabinete Técnico	Espaços externos																								
Espaço exterior	WC's																								
WC's																									
Viaturas	- 1 viatura de 7 lugares; 2 viaturas de 9 lugares; 2 viaturas de 9 lugares e 2 adaptados; e 1 viatura pesada de 37 lugares																								



Recursos Externos	
Instalações	- Piscina Municipal de Espinho

5. Ações de Melhoria e de Inovação

Após a análise das práticas desenvolvidas numa perspetiva de melhoria e inovação contínua dos serviços, destaca-se 3 ações de melhoria e 2 ações de inovação.

- Ações de Melhoria:

Os colaboradores do departamento, tal como os restantes da Cerciespinho estiverem envolvidos numa metodologia de qualificação, Modelo Q3, baseada em atividades de consultoria e formação, aplicável em organizações do 3º Setor.

A finalidade deste programa visou a melhoria continua, ao nível da gestão e da organização interna, foram desenvolvidas várias etapas de trabalho, entre as quais o diagnóstico organizacional, plano de desenvolvimento, implementação das medidas e avaliação e revisão do plano, onde participou ativamente toda a equipa do serviço. Em relação às áreas trabalhadas com as equipas destacam-se: as competências pedagógicas, desenvolvimento pessoal e trabalho em equipa; geriatria e cuidados de higiene e saúde - Nível III e gestão (planeamento/financeira/reuniões); imagem (marca/comunicação) - Nível IV.

No sentido de promover a participação ativa, envolvimento no departamento e até mesmo a responsabilização das equipas. O CAO ajustou o procedimento de participação, às necessidades do funcionamento, ou seja, para além do impresso geral de sugestão/reclamação, acrescentou-se dois novos registos formais, que ao longo do ano foram interiorizados nas práticas diárias da equipa de monitores. Os impressos são os seguintes: *Registo de Sugestões Relativas aos PDI's* e *Registo Mensal de Sugestões de Atividades Transversais de Inclusão (ATI's)*. Relativamente ao primeiro, a maioria destas sugestões surgem nos períodos de avaliação/monitorização dos PDI's, ou sempre que um dos colaboradores considere importante uma revisão ao PDI dos clientes, enquanto o registo mensal de sugestões de ATI's, é realizado pelas duas equipas (CAO I e CAO II), com uma regularidade mensal.

Uma área de melhoria no serviço, no polo da Idanha - CAO II, foi a disponibilização de telefones em todas as salas de atividades e a criação de uma linha interna, que permite ligações diretas, entre os dois equipamentos (Idanha e Anta). Dado que a resposta funciona em dois espaços distintos, este procedimento foi sem dúvida uma mais valia para todos os colaboradores, visando a eficácia do funcionamento e a produtividade.

- Ações de Inovação:

Em 2104, o Centro Residencial e Ocupacional, polo da Idanha (CAO II), realizou as Medidas de Autoproteção (MAP), aprovadas pelo comando distrital de operações de socorros de Castelo Branco. Este manual tem como principal objetivo dotar a organização com um único documento que congrega todas as informações relativas à segurança específicas do edifício. O documento foi elaborado por um técnico especializado externo à organização e é do mesmo modo, da responsabilidade do responsável de segurança (Diretora Geral). No mesmo âmbito realizou-se em junho e em novembro, concretizaram-se 2 medidas de formação e sensibilização relativas às medidas e procedimentos de proteção e atuação em situações de incêndio. Estes procedimentos, pretenderam promover a colaboração e responsabilização de todos colaboradores, no sentido de cooperar para a melhoria do sistema de intervenção para prevenir ou minimizar situações de emergência que possam ocorrer.

A colaboração com um projeto de investigação científica, denominado "Animation4All_ Experimentar, Fazer e Aprender. O Cinema de Animação como Instrumento Inclusivo e Pedagógico" da autoria de Mafalda Sofia Almeida, permitiu inovar a oferta das atividades. O projeto funcionou ao longo de 7 meses e com base no novo paradigma de educação expressiva/artística, foi possível criar e desenvolver, com a grande maioria dos clientes, várias atividades e exercícios lúdico-didáticos adaptados. Foi possível compreender as inúmeras possibilidades pedagógicas que a área de animação pode oferecer na área da deficiência, contribuindo para a dinamização e desenvolvimento de metodologias de intervenção mais ativas e criativas.

São várias as práticas diárias e procedimentos que vão sendo ajustadas/melhoradas ao longo do ano, com a finalidade de melhoria.

6. Síntese

Conclui-se, após a análise dos objetivos operacionais e a tendência dos seus indicadores, que os resultados alcançados evidenciam conformidade com o previsto. O ano 2014, foi um ano de consolidação de práticas e metodologias, quer ao nível de gestão como de intervenção.

É manifesto um compromisso mais forte da equipa com o cumprimento da qualidade, uma postura/responsabilidade mais rigorosa ao nível do desempenho das funções, na organização. Os colaboradores do CAO continuam a ser considerados, um elemento chave para a qualidade dos serviços. Portanto, a prioridade que foi atribuída a medidas formativas ao longo do ano, foi no sentido de promover e reforçar competências.



O relatório da ação de acompanhamento realizada pela técnica gestora da Cerciespinho, do centro distrital - Segurança Social, refere que o departamento evidencia organização e capacidade de implementação da estratégia, ou seja, que a intervenção orienta-se na direção do desenvolvimento da qualidade dos serviços que este género de resposta social obriga.

Em forma de conclusão, a especialização e o rigor que tem caracterizado a intervenção, e uma gestão de qualidade, permite ao Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho ser distinguido na comunidade como serviço diferenciador. Neste sentido, o departamento pretende continuar neste alinhamento, atento às oportunidades de intervenção social, visando um desenvolvimento contínuo dos seus serviços e a possibilidade de alargamento da resposta.

A Coordenadora
Sara Martins Freitas





RELATÓRIO DE ATIVIDADES

DEPARTAMENTO

CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA

2014

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.

É um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto. Disponibiliza acompanhamento 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 2014. O ano de 2014 ficou marcado pela inauguração do Mural em Abril, pelo Sr. Secretário de Estado Adjunto, Dr. Pedro Lomba na presença do Sr. Presidente da Câmara Municipal de Espinho, Dr. Pinto Moreira. Pelo aumento do número de pessoas apoiadas com alimentação e bens alimentares. O aumento do apoio e acompanhamento à população sénior. Pela ação de formação dos colaboradores do CC, promovida pelo Programa Qualificar para o 3º Setor (Q3). Pela reabertura da atividade Ateliê de Teatro. Início da prestação de consultas psicológicas ao domicílio a idosos e pela continuidade da participação ativa no Diagnóstico de Envelhecimento e Dependência do Concelho de Espinho.

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 2014



foram apoiados 972 clientes registrados na Carta Social, verificando-se um aumento exponencial de idosos.

Faixas Etárias	
Dos 1 aos 15 anos	203
Dos 16 aos 24 anos	143
Dos 25 aos 34 anos	91
Dos 35 aos 49 anos	119
Dos 50 aos 64 anos	221
Com 65 anos ou +	195
Sexo	
Feminino	Masculino
427	545
Total de Clientes	
972	

Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos	Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos
Gabinete de Atendimento Integrado	523	Espaço Mediação	11
Gabinete de Apoio Psicossocial	24	Espaço de Convívio	20
Mediateca e Esp@ço Internet	185	Clube Artes Decorativas	6
Sala de Apoio ao Estudo	60	Aeróbica	28
Grupo de Pais	10	Ateliê de Modelismo	10
Vidas em partilha	75	Higiene e Saúde Oral	0
ATI - (Atividades Socioculturais)	1114	Colônia de Férias	70
Banco Ajudas Técnicas	101	Banco de Alimentos e Recursos	704
Ateliê de Teatro	19		

1. Objetivos e resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento.	- N.º total de clientes	972	A avaliação que fazemos deste objetivo é muito positiva. De salientar que Garantimos o cumprimento do programa de intervenção e conseguimos alargar os apoios em várias vertentes, desde o número de atendimentos, de contratualizações, de pessoas e famílias apoiadas, encaminhamentos, entre outros, tendo a taxa de concretização atingido os 120% face ao previsto.
	- Nº de dias de funcionamento	245	
	- N.º de processos do GAI ativos	179	
	- N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI)	183	
	- N.º de processos do GAI encerrados	16	
	- N.º de atendimentos efetuados	853	
	- N.º de processos do GAP em Curso	17	
	- N.º de processos do GAP encerrados	7	
	- N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados	156/141	
	- N.º de requerimento de Complemento de Apoio a Idosos	11	
	- N.º de clientes em lista de espera - GAP	6	
	- N.º de ações previstas e executadas	1238/1382	
	- Grau médio de concretização do PI	AS - 72,4% RSI - 60% GAI - 66,2% GAP - 85%	
	- Grau de execução dos objetivos do PI	AS - 69,9% RSI - 41,7% GAI - 55,8% GAP - 77%	
	- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI (GAI/GAP)	283	
	- N.º de clientes que concretizaram o PI (GAP)	2	
	- Grau de execução dos objetivos previstos no PA	124%	
	- Grau de satisfação dos clientes	94%	
	- N.º de famílias acompanhadas	340	
	- N.º de visitas domiciliárias	100 - GAI 360 - Idosos	
	- N.º de crianças encaminhadas com elaboração de inscrições para Colónias de Férias Torreira	9	
	- N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGRS	30	
	- N.º de reclamações/sugestões	0	
- N.º de reuniões da equipa técnica	31		
- N.º de novas atividades não previstas	1		
- N.º de Parceiros	23		
- N.º de reuniões com parceiros	152		
- N.º de encaminhamentos	280		



	- Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações	0	
2. Manutenção da certificação do SGQ do referencial Equass Assurance	- Nº Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores	77	Neste objetivo consideramos que atingimos o pretendido, com uma taxa de concretização de 128%.
	- Nº de ações de disseminação com colaboradores e clientes	2	
	- TB: Junho e Dezembro	2	
	- Avaliação Global do PI: Anualmente	1	
	- Mapa de Indicadores: Dezembro	1	
	- Satisfação dos Clientes: Dezembro	94%	
	- N.º de ações de melhoria e inovação	5	
	- N.º de processos revistos	0	
	- N.º de impressos revistos	0	
	- N.º de novos impressos elaborados	0	
3. Conceção, implementação do plano de melhoria da Higiene e Segurança no Trabalho e Plano de Manutenção.	- Grau de cumprimento dos requisitos legais de HST.	63%	Correção das não conformidades a concretizar-se no decurso de 2015
4. Conceção e implementação do Plano do Sistema de Combate a Incêndio em Emergência.	- Grau de cumprimento dos procedimentos do SCIE.	100%	Encontra-se em atualização as medidas de autoproteção.
5. Alargar o âmbito de intervenção do Centro Comunitário ao nível dos idosos.	- Nº de Sessões	41	Neste objetivo consideramos que ultrapassamos o pretendido, com uma taxa de concretização de 154%.
	- Nº de Idosos acompanhados	75	
	- Nº de visitas domiciliárias	360	

Da análise dos resultados obtidos no final de 2014 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 120% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades foi de 124%, 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 processos ativos; o número de atendimentos; o número de visitas domiciliárias; o número de encaminhamentos; o número de reuniões com parceiros; o número de clientes apoiados pelo Banco Alimentar, pelo



PCAAC/FEAC e em alimentação 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 23 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 2014 o custo médio anual por cliente foi de 133,18€, o que reflete um custo mensal de cerca de 11 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 128%, consideramos que atingimos o pretendido que foi a manutenção do Sistema.

No que concerne aos terceiro e quarto objetivos, no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho, área que muito nos preocupa foram efetuadas as correções possíveis no decurso do ano de 2014, pretendendo finalizar a implementação do planeado no decurso de 2015.

Por fim, o objetivo do alargamento da intervenção junto da população sénior, foi atingido com a implementação de um conjunto de novas iniciativas e do aumento do número de pessoas a serem acompanhadas.

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 poderá ser 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 candidato, e sempre que necessário, os significativos e/ou outras partes interessadas.



No ano de 2014, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (70.9%) e do grau de execução dos objetivos do PI (61,1%), 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 departamento 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, no atendimento, na sala de apoio ao estudo e na aula de aeróbica e com a ajuda dos técnicos do departamento, que leram em voz alta as perguntas.

Da análise, podemos dizer que existe um total de 54% de clientes que apresentam um grau de totalmente satisfeito, 32,7% no grau de muito satisfeito e 7,1% no grau de satisfeito. O que mostra um grau muito positivo de satisfação dos clientes do centro comunitário, sendo que a satisfação global atinge 94% dos inquiridos.

A dimensão que recolhe maior taxa de satisfação é a "Empatia", com 99%.

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?" 99% respondeu que sim e à pergunta "Se pudesse mudaria de organização?" 96% respondeu que não.

3.2. Estrutura

- Avaliação de desempenho dos colaboradores:

Relativamente à avaliação do desempenho dos colaboradores do centro comunitário, o resultado da avaliação de desempenho é positiva. Salientando-se que a média de classificação situa-se nos 4%. Não podemos deixar de destacar o empenho da equipa no cumprimento dos objetivos.



- Formação:

No ano de 2014, o número médio de horas de formação por colaborador foi de 83.8 horas. 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:

O valor da taxa de satisfação dos colaboradores no Centro é de 70%. É um resultado bastante positivo e que reflete também o estado de espírito da equipa.

- Instalações/Equipamentos:

Em 2014 foi elaborado um plano de melhoria de Higiene e Segurança no Trabalho, já foram aplicadas algumas correções, e a prova disso é a taxa de sucesso de correção das não conformidades que fica na ordem dos 63%.

Outra prova da preocupação da Instituição na área da Saúde, Segurança é a segurança contra incêndio, através da aplicação das medidas de autoproteção, que se encontram a finalizar o processo para aprovação, do qual depende neste momento o fecho de algumas não conformidades.

Como a segurança é uma área dinâmica, a melhoria contínua é o caminho a percorrer, por isso é necessário fazer um esforço para fechar as não conformidades.

No decurso do ano foram desenvolvidas as diligências possíveis para a implementação do plano, contudo o mesmo terá continuidade no ano de 2015.

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, relações sociais e ambiental:

Domínios da Qualidade de Vida	Atividades			
	GAI/GAP/SAE/Artes Decorativas/Mediateca Mediação/GP/Teatro Espaço Convívio/Vidas em partilha	Atelier Modelismo Aeróbica/Colónias de Férias/ATI's	Higiene e Saúde Oral	BAT/ BAR
Físico		X	X	X
Psicológico	X	X		
Relações Sociais	X	X		X
Ambiente	X	X	X	X
Nº. de Clientes/Indivíduos/Qualidade de Vida	933	1222	0	805

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 2014 foram efetuados 280 encaminhamentos. Participaram nas atividades Espaço de Mediação 11 mulheres e no Grupo de Pais 10 clientes, que através das sessões que foram efetuadas adquiriram novos conhecimentos. Na Sala de Apoio ao Estudo acompanhamos 60 crianças e jovens. Conseguimos que 10 dos nossos clientes integrassem o mercado de trabalho. No âmbito das Atividades Transversais de Inclusão, foram realizadas 10 ações que permitiram melhorar e autonomizar alguns dos nossos clientes, as temáticas abordadas foram as seguintes, Workshop - Aprender a Estudar; Agricultura Biológica; Produtos Caseiros e Biológicos; Regras Básicas de Funcionamento; Requerimento de Transporte Escolar; Champimóvel; Ação de sensibilização "Novas notas de dez euros"; Rastreio de Memória; Ação de esclarecimento sobre Formação Profissional; Segurança na Habitação. Nestas ações contamos com um universo de 165 clientes.

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 poderá ser 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 candidato, e sempre que necessário, os significativos e/ou outras partes interessadas.

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 individuo 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 2014, o GAI acompanhou 179 famílias, num total de 523 clientes, dos quais, 90 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 89 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.

Terminamos o ano de 2014, no GAI, com 179 processos ativos, 183 contratualizações e com 16 processos encerrados.

No que concerne ao atendimento, em 2014 foram efetuados 853 atendimentos, 280 encaminhamentos e, 100 visitas domiciliárias. Foram aprovados 141 subsídios eventuais, dos 156 elaborados à Segurança Social, no valor total de €10.909,11.

Foram efetuadas articulações com a Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens, Tribunal de Espinho, Direção Geral de Inserção e Reabilitação Social, PIEC, Grupo Sócio Caritativo de Anta, Conferência S. Joaquim de Espinho para o acompanhamento de casos e apoio económico, num total de 98 clientes. O GAI trabalha, também, em articulação direta com o Projeto Multivivências, que acompanha no concelho a etnia cigana.

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;
- 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);
- Participação no Grupo de Trabalho do Envelhecimento e na elaboração do diagnóstico de Envelhecimento e Dependência do Concelho de Espinho;
- Participação no Grupo de Trabalho da alimentação e no diagnóstico concelhio da Rede de Apoio alimentar.

Participação no Grupo de trabalho dos sem-abrigo



Gabinete de Apoio Psicossocial

O Gabinete de Apoio Psicossocial consiste no 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 por norma semanalmente, 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.

Durante 2014 foram acompanhadas 24 pessoas em consulta psicológica individual, entre as quais 15 crianças (entre os 7 e os 12 anos), 5 jovens (entre os 13 e os 18 anos); 3 adultas (entre os 40 e os 50 anos) e 1 (pré) idosa (mais de 60 anos), perfazendo um total de 470 consultas realizadas.

Deu-se início ao acompanhamento de 8 novos casos, desistiram do acompanhamento 5 pessoas cujos motivos foram desde a mudança de residência até à vontade expressa do/a cliente ou significativos e tiveram alta terapêutica 2 pessoas.

Como é típico de um serviço como este a variedade de problemáticas é grande, encontrando-se, no entanto, na maioria dos casos, uma característica comum: famílias multidesafiadas, ou seja, famílias que apresentam problemas em diversas áreas, nomeadamente social, económica, diádica, física e mental.

Ao nível da faixa etária das crianças os encaminhamentos surgem com frequência devido ao aparecimento de dificuldades de aprendizagem, no entanto apesar deste sintoma comum as problemáticas do foro psicológico foram diversificadas, incluindo a deficiência mental, as perturbações da leitura e da escrita, as perturbações do espectro do autismo, as perturbações de humor e as perturbações da ansiedade. Ao nível da faixa etária dos jovens o sintoma mais frequente que leva ao pedido de acompanhamento são os problemas comportamentais, as problemáticas encontradas na origem desse e outros sintomas foram as perturbações de ansiedade e/ou de humor, as perturbações comportamentais e a deficiência mental.

Nas faixas etárias adultas e idosas, os sintomas que levaram as clientes à procura do acompanhamento, assentaram num mal-estar psicológico generalizado que afetava o funcionamento global das mesmas. O referido mal-estar encontrou-se associado a situações de violência doméstica, a perturbações de stress pós-traumático, a perturbações mistas de ansiedade e depressão e a perturbações relacionadas com o consumo de substâncias.



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:

- 49 Reuniões com os significativos das crianças e jovens em acompanhamento.
- 17 Reuniões com professores e/ou diretores de turma das crianças e jovens em acompanhamento.
- Articulações com escolas, centros de saúde, hospitais, CPCJ, tribunal, DGRS e segurança social, referentes a diversos dos processos em acompanhamento.
- Relatórios de avaliação e de acompanhamento, planos de intervenção e informações clínicas.
- Visitas acompanhadas/supervisionadas a pedido do tribunal.
- Atendimentos extraordinários, ou seja, atendimentos esporádicos que surgem por uma necessidade momentânea, a qual num número reduzido de atendimentos (por vezes apenas 1) é cessada ou minimizada.

Grupo de pais

Durante 2014 retomamos o grupo de pais, o qual consiste na realização de sessões de educação parental. As sessões organizam-se em temáticas que vão desde o desenvolvimento até às competências parentais, incluindo:

- 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 inicial era constituído por 10 elementos, 8 mães e 2 pais, durante os primeiros meses uma das mães devido a uma gravidez de risco não pode dar continuidade e um dos pais desistiu. Os elementos têm idades compreendidas entre os 26 e os 48 anos, têm um número variável de filhos (de 1 a 4 filhos), incluindo desde crianças pequenas até adolescentes. O grupo inclui dois elementos encaminhados pela DGRS e os restantes são habitantes do Bairro da Ponte de Anta convidados a participar.



As sessões têm periodicidade quinzenal e duração de aproximadamente 90 minutos, até ao fim de 2014 foram realizadas 5 sessões. Constatamos que existem temáticas com maior impacto nos clientes que tem vindo a variar de grupo para grupo, o que poderá estar associado às características do próprio elemento, às suas vivências passadas e atuais e mesmo à dinâmica do grupo. Neste grupo, uma das temáticas que despoletou maior participação e interesse foi a vinculação.

Espaço de Mediação Social

O grupo de mediação funcionou ao longo do ano de 2014 com uma periodicidade semanal, com interrupção nos meses de Julho, Agosto e Setembro. Participaram no grupo 11 mulheres desempregadas. No geral, procurou-se intervir sobre as seguintes temáticas: violência doméstica, educação para a saúde, gestão doméstica, alimentação e nutrição, empregabilidade, cidadania, artes decorativas, relações interpessoais e competências parentais e pessoais.

Esta atividade do Centro Comunitário foi considerada, em 2014, como uma boa prática pelo NLI de Espinho.

Higiene e Saúde Oral

Com a atividade de higiene e saúde oral pretende-se criar projetos de cooperação entre o Centro Comunitário e clínicas dentárias, em regime de voluntariado. O projeto 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.

Durante 2014 construiu-se um projeto de cooperação o qual foi encaminhado para cerca de 20 clínicas dentárias em Espinho e arredores, após contatos telefónicos e/ou presenciais. Dos contatos efetuados obtivemos cerca de 5 respostas negativas, 3 pedidos de mais informação e os restantes não responderam. Dos pedidos de mais informação, após contato telefónico ou reunião, foi-nos explicado que seria necessário efetuar um pagamento mínimo que cobrisse pelo menos o material utilizado, tornando-se impraticável para as famílias.

Continuando à espera de respostas aos pedidos realizados e encetando novos pedidos estamos confiantes de encontrar um parceiro (ou mais) para retomar esta atividade, a qual proporciona um apoio à população que, apesar de algumas medidas governamentais já existentes, ainda se apresenta como uma necessidade.



Sala de Apoio ao Estudo

A Sala de Apoio ao Estudo (SAE), um espaço de promoção das competências de estudo e da aprendizagem, foi alvo de algumas alterações ao longo de 2014. No primeiro semestre consistiu numa atividade diária (de segunda-feira a sexta-feira), das 18:00 horas às 20:00 horas, dinamizada por 3 professoras e 3 voluntários, incluindo crianças do 1º (3º e 4º anos), 2º e 3º ciclo.

Com o encerramento da Escola Básica do 1º Ciclo Anta 3, perdendo-se assim as instalações onde era dinamizada, tornou-se indispensável uma remodelação da forma de funcionamento. Assim sendo, no segundo semestre passou a funcionar num dos apartamentos do CC, de 2ª-feira a 5ª-feira, das 18:00 horas às 19:00 horas para as crianças do 1º ciclo, das 19:00 horas às 20:00 horas para as crianças e jovens do 2º, 3º ciclo e secundário. Considerando que a frequência à 6ª-feira era menor e que o espaço era necessário para o Teatro, aproveitou-se o valor que era pago às professoras para contratar uma nova professora do primeiro ciclo especializada em ensino especial, colmatando uma necessidade de acompanhamento de crianças com necessidades educativas especiais.

No período de Janeiro a Dezembro de 2014 frequentaram a atividade 60 crianças e jovens, os quais se encontravam matriculados no 1.º, 2.º, 3.º ciclo e ensino secundário. É de salientar como contraproducente o problema da baixa assiduidade, e como benéfico a criação de hábitos diários de estudo.

Ateliê de Teatro

O ateliê de teatro começou a funcionar em Outubro de 2014 e foi reaberto pelas estagiárias profissionais, para que os jovens e crianças tenham a possibilidade de se exprimirem e trabalharem outro tipo de competências que diariamente não são estimuladas. O teatro tem 19 clientes, com idades entre os 5 e os 19 anos e funciona à sexta-feira a partir das 18h no Bloco C. Em 2014, houve a preparação de uma peça, "Todos os Caminhos vão dar ao sítio", que foi apresentada na festa de Natal da Cerciespinho.

Mediateca e Esp@ço Internet

Durante o ano de 2014, frequentaram a Mediateca e o Esp@ço Internet 185 clientes. O número anual de presenças, atingiu o valor de 6935, dando uma média diária de 32 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 de atividades de ocupação dos tempos livres.



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

O Clube de Artes Decorativas, composto por 6 clientes, prevê, além da ocupação dos tempos livres através do contacto com a arte, ser um espaço de convívio entre adultos e idosos em situação de isolamento social.

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

A pintura em cerâmica de um desenho sobre o Bairro foi colocada numa das entradas do Bairro da Ponte de Anta, no final do ano de 2013 com posterior inauguração do Mural em Abril de 2014, pelo Sr. Secretário de Estado Adjunto, Dr. Pedro Lomba na presença do Sr. Presidente da Câmara Municipal de Espinho, Dr. Pinto Moreira.

Este trabalho foi idealizado pela professora Natália Santos do Ateliê das Artes Decorativas, no sentido de valorizar o bairro. Deste modo, foi planeado que as crianças que frequentam a Mediateca, participassem num concurso de desenho, representando o bairro onde residem. Escolhidos os desenhos, os participantes do Ateliê de Artes Decorativas começaram a transferi-los para a cerâmica. Esta obra embeleza o complexo habitacional e dignifica todos aqueles que colaboraram na sua elaboração, num trabalho intergeracional que valoriza e transforma um espaço físico em espaço de afetos. Este Mural é composto por 506 tijoleiras.

Salienta-se também a aposta na aquisição de materiais para melhorar as condições de desenvolvimento da atividade.

Aeróbica

Atividade que contou com a participação de 28 clientes do sexo feminino. De salientar o grande empenho da monitora como fator de sucesso desta atividade. No entanto tivemos que terminar com esta atividade em Julho de 2014 por causa do encerramento da Escola Básica do 1º Ciclo Anta 3.

Ateliê de Modelismo

Ateliê 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 10 clientes e funciona ao sábado de manhã, das 10.00 às 12.00 horas. Em 2014 é de salientar a construção do Esquadrão T-6, avião de fabrico americano, nas várias funções que a Força Aérea Portuguesa o utilizou.

Espaço de Convívio

Atividade desenvolvida e dinamizada, semanalmente, por 3 voluntárias, surge no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O grupo é constituído por 20 adultos/idosos e funciona enquanto espaço de partilha de saberes e de convívio proporcionando um momento de descontração e de motivação para novas atividades. Ao longo de 2014, foram desenvolvidas 41 sessões (semanais) e 8 sessões pontuais, tais como ação de sensibilização para a nova nota de €10, Segurança na Habitação, Rastreamento de memória, visita ao presépio da Cavalinho, Viagem ao Bom Jesus, Festa de Natal e Jantar Solidário de Natal.

Idosos & Companhia/Vidas em partilha

A atividade Idosos & Companhia, surge em 2013 no âmbito do levantamento efetuado junto dos residentes do bairro com 65 anos ou mais. Consiste na visita e acompanhamento a cerca de 20 idosos, permitindo estar a par das suas necessidades e encaminhar ou acompanhar situações de emergência. As visitas podem ser uma pequena conversa, uma ida ao médico com o idoso, o apoio em alguma tarefa doméstica, consoante a vontade da pessoa. A atividade conta com a colaboração de 5 voluntárias e, excecionalmente em 2014, com uma psicóloga e uma mediadora familiar que, permitiram o desenvolvimento de um conjunto de novas atividades em que o grupo pôde participar e na prestação de consultas psicológicas ao domicílio, num total de 34 consultas e 8 atividades, tais como a participação no evento de apresentação do projeto Idosos & Companhia do Centro Social de Paramos, Ação de sensibilização sobre a nota de €10, Segurança na Habitação dinamizadas pela PSP de Espinho, Viagem ao Bom Jesus de Braga em articulação com o Serviço de Apoio Domiciliário da Cerciespinho, Visita ao Presépio da Cavalinho, Jantar de Natal Solidário e Festa de Natal. No decurso de 2014 decidiu-se alterar o nome da atividade para Vidas em partilha.

Banco de Alimentos e Recursos

Durante o ano de 2014 houve uma elevada procura de alimentação pelo que o n.º de família/indivíduos apoiados aumentou consideravelmente. De salientar que apoiamos também famílias que foram encaminhadas pelas colegas da freguesia de Anta. Ao longo de 2014, foram apoiadas 228 famílias que equivalem a 681 indivíduos: Banco Alimentar (89fam./249ind.), Fundo Comunitário de Apoio a Carenciados (204fam./630ind.) e, Rede de Apoio Alimentar (refeições que sobram na Escola



Secundária Dr. Manuel Laranjeira), num total de 996 refeições distribuídas, salientando-se um decréscimo do n.º de refeições distribuídas devido a alterações na gestão da cantina escolar. No entanto foram integradas na Cantina Social da Santa Casa da Misericórdia de Espinho 11 famílias. E conseguiu-se distribuir 6757 lanches nas atividades Ateliê de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca.

Intercâmbios - 5

- ☑ Torneio de Ténis de Mesa Inter-Instituições;
- ☑ Torneio de Futsal Inter-Instituições, Feminino/Masculino;
- ☑ Torneio de Futebol de Praia Inter-Instituições;
- ☑ Peddy Papper Inter-instituições - "Descobrir a Praia e o Mar";
- ☑ Convívio na Neteca.

Atividades transversais de inclusão (socioculturais) - 45

- ☑ Sobre Rodas - Tarde de Animação;
- ☑ Sessões de Sensibilização para a criação de uma Associação de Moradores;
- ☑ Festa de Carnaval;
- ☑ Festival de Marionetas;
- ☑ Workshop - Aprender a estudar;
- ☑ Teatro de Marionetas;
- ☑ Inauguração do Mural - Bairro da Ponte de Anta;
- ☑ Atividades da Páscoa - Trabalhos Manuais;
- ☑ Torneio de Futsal Inter-Instituições;
- ☑ Convívio de Idosos e Doentes;
- ☑ Ação de formação - Agricultura Biológica;
- ☑ Ação de formação Produtos Caseiros e Biológicos;
- ☑ Feira das Profissões;
- ☑ Torneio de matraquilhos;
- ☑ A Zanga da Lua;
- ☑ Feira das Artes e Saberes;
- ☑ Passeio ao Parque do Buçaquinho;
- ☑ Colónias de Férias da Torreira;
- ☑ Idosos e Companhia;
- ☑ Regras básicas de funcionamento;
- ☑ Requerimento de transporte escolar;
- ☑ Peddy-Paper;



- 📌 Torneio de Ténis de Mesa;
- 📌 Torneio de Futebol de Praia;
- 📌 Intercâmbio;
- 📌 Champimóvel;
- 📌 Exposição de Legos;
- 📌 Passeio à Serra da Freita;
- 📌 Prova Escolar;
- 📌 Participação na 12ª Espimodel;
- 📌 Novas notas de 10 euros;
- 📌 Futebol de Praia;
- 📌 Novas notas de 10 euros;
- 📌 Rastreo de Memória;
- 📌 Hospital dos Pequeninós;
- 📌 Festa do Halloween;
- 📌 Formação Profissional;
- 📌 Ação de sensibilização da PSP;
- 📌 Visita ao Presépio da Cavalinho;
- 📌 Atividades de Natal;
- 📌 Festa de Natal da Cerciespinho;
- 📌 Visita ao Presépio da Cavalinho;
- 📌 Distribuição de Prendas de Natal - BPI;
- 📌 Jantar Solidário Lions Clube +Siga;
- 📌 Apoio no requerimento para a isenção da Taxa Moderadora, através da internet.

As 45 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 de rendas apoiadas do IHRU;
- 📌 Iluminação de Natal;

☐ Lanche de fim de período (Julho);

☐ Lanche de Natal;

☐ Diagnóstico de Envelhecimento e Dependência do Concelho de Espinho: no seguimento do levantamento diagnóstico efetuado pelo Grupo de Trabalho do Envelhecimento no âmbito da Rede Social de Espinho que iniciou em 2013 e se prolongou até Setembro de 2014, deu-se início ao trabalho sobre as listagens concelhias e à análise dos dados recolhidos.

☐ Desenvolvimento de atividades para os idosos no âmbito da articulação com o Projeto Idosos & Companhia promovido pelo Centro Social de Paramos/Missão Sorriso, nomeadamente Rastreios de Memória.

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">- Monitora de Aeróbica;- 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.

**Recursos Internos**

	<p>Em regime de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none">- 5 na atividade Idosos e Companhia/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, Ent. 2, R/c dto., este espaço pertence ao IHRU (Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana);2. A Mediateca funciona no Bloco G, Ent. 3, R/C, em conjunto com o Gabinete de Apoio Psicossocial e o Esp@ço Internet;3. O Clube de Artes Decorativas funciona no Bloco C, Entrada 2, Cave dt^a;4. O espaço do Bloco A, Ent. 1, Cave é utilizado para arrumos.

Recursos Externos

Através de protocolo celebrado com o Agrupamento de Escolas Dr Manuel Laranjeira, utilizaram-se as instalações da Escola de Ensino Básico Anta 3 situada no Bairro, até Julho de 2014, para as atividades Sala de Apoio ao Estudo e Aeróbica. Na escola realizavam-se também eventos lúdicos e sessões de esclarecimento.

São utilizados, ainda, 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 2014 desenvolveram-se 23 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.

4. Ações de Melhoria e Inovação

Foram consideradas nesta análise 3 ações de melhoria e 2 ações de inovação no decurso do ano de 2014:

- Ações de melhoria:

- Dinamização do Ateliê de Teatro.
- Reorganização da Sala de Apoio ao estudo.



- Integração de três Estagiárias.

- **Ações de inovação:**

- Dinamização de consultas psicológicas ao domicílio de idosos.
- Articulação com o Projeto Idosos e Companhia promovido pelo Centro Social de Paramos/Missão Sorriso, nomeadamente rastreios de memória.

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.

5. Síntese

Ao longo do ano de 2014, o Centro Comunitário da Ponte de Anta trabalhou com 972 clientes, divididos por quatro grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos, e pelos serviços e atividades. Esteve em funcionamento 245 dias e promoveu 1382 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 jogos, equipamentos e mobiliário, 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: 6;



- ☑ Trabalho a favor da comunidade: 3;
- ☑ Integração no mercado de trabalho: 10;
- ☑ Visitas ao CC: 2;
- ☑ Entidades apoiadas: 6;
- ☑ Trabalhos de investigação ou curriculares: 1;
- ☑ Orientação para renda apoiada - IHRU: 25;
- ☑ Requerimento para a isenção da taxa Moderadora: 20;
- ☑ Apoio na Prova escolar: 15;
- ☑ Distribuição de lâmpadas economizadoras, Programa Eco EDP: 10;
- ☑ Refeições distribuídas: 996;
- ☑ Lanches distribuídos: 6757;
- ☑ Distribuição de roupa: 23;
- ☑ Requerimento para transporte escolar: 17;
- ☑ Acompanhamento a idosos: 20 idosos/360 visitas
- ☑ Jantar Solidário de Natal: 121
- ☑ Reuniões externas: 77
- ☑ Encaminhamentos: 280

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 2014, 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
DEPARTAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
(S.A.D.)
2014

Cerciespinho

1. Introdução

O presente relatório estabelece as regras orientadoras do processo de planeamento anual constante no Plano de Atividades para 2014 do departamento Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.).

A informação constante deste documento, foi analisada e compilada permitindo aferir as taxas de execução dos objetivos operacionais e respetivos indicadores, bem como, o resultado anual da intervenção realizada.

O S.A.D. é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas idosas com dependência, deficiência e/ou incapacidade ou com outro impedimento, que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, as suas necessidades físicas, psicossociais e/ou atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Tem como objetivo, contribuir para a promoção da autonomia e funcionalidade, para o bem-estar e para a melhoria da qualidade de vida.

Através da realização de serviços diversificados procura também responder às necessidades e expectativas dos clientes/famílias, contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar e favorecer a permanência no contexto habitual de vida, prevenindo em simultâneo o agravamento da dependência e do isolamento social.

2. População Alvo

Durante o ano de 2014, foram prestados serviços de apoio domiciliário a 49 clientes dos quais, 23 (47%) eram do sexo masculino e 26 do sexo feminino (53%). Receberam apoio domiciliário 19 clientes que tinham até 79 anos de idade; entre 80 a 89 anos foram apoiados 15 clientes e com mais de 90 anos 15 clientes. A média de idades foi de 80 anos.

Relativamente ao grau de dependência, constatou-se que 22 clientes (45%) eram grandes dependentes; 11 (22%) dependentes e 16 (33%) parcialmente dependentes. Face a este resultado consideramos que no ano de 2014, houve um elevado número de clientes que apresentavam um grande grau de dependência e/ou incapacidades e por consequência, necessitaram ao longo do ano de apoio domiciliário individualizado e diversificado. O departamento prestou apoio a clientes de várias freguesias do concelho (em Espinho a 20; em Anta e Guetim a 26 e em Silvalde a 3).

Também é importante referir que dos 49 clientes apoiados, 15 residiam sozinhos, dos quais 2 tinham escassa retaguarda familiar. Relativamente à caracterização económica, 10 clientes usufruíram de baixas pensões sociais (até 300€), 16 receberam outros complementos adicionais à pensão social de velhice e 17 como viviam em agregado, auferiram em conjunto, de mais do que uma pensão social

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº Taxa de execução	Análise por indicador	Resultados
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	1.1. Nº de clientes	163%	- Acordo de cooperação: 30; - Apoiados: 49;	A taxa global deste objetivo foi de 130%, que evidencia o cumprimento da intervenção do departamento acima do proposto. Durante o ano de 2014, o SAD prestou apoio a 49 clientes (163%); das 27 candidaturas formalizadas para apoio domiciliário conseguiu-se vaga por 16 clientes; foram realizadas 108% de reuniões com a equipa SAD, no sentido de melhoria contínua, planeamento e monitorização do serviço; o grau de satisfação dos clientes foi de 91%; a taxa de execução dos PI's foi de 114% e o grau de concretização foi de 111%. Ao longo do ano foram prestados 41.412 serviços.
	1.2. Nº de dias de funcionamento	100%	- Previsto: 362 dias; - Executado: 362 dias;	
	1.3. Nº de candidaturas ao Departamento	51	Nº de candidatas: Pedido de informações/contacto telefónico sem formalização de inscrição: 24; Pedido de informações/inscrições formalizadas: 27 (11 sem vaga/desistência/integração noutra Instituição/ falecimento, etc e 16 com vaga). (N.º de pessoas encaminhadas para a comunidade/ outra Instituição: 15 (a 3 encaminhamentos formalizados e a 12 encaminhamentos não formalizados))	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	34	- Recebem apoio de outra instituição: 5 - Recebem apoio de familiares/outros: 2 - Pedido de informações sem formalização de inscrição: 24 - Falecimento: 3	
	1.5. Nº de serviços prestados			
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	7.492	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2ª a domingos e feriados	
	1.5.2. Higiene Habitacional	7.492	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2ª a domingos e feriados	
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	18.458	Realizado 1 a 3 vezes por dia, consoante a necessidade	
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	7.830	Fornecido 1x por dia refeições reforçadas 2ª a domingos e feriados - Previsto: 46 - Executado: 47	
	1.5.5. Atividades Transversais de Inclusão	47	Dos quais 49 clientes usufruíram da atividade	



	1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	93	- Previsto: 24 - Executado: 93 Dos quais 49 clientes beneficiaram da ação
	1.6. % de reuniões da Equipe de AAD's do SAD + Coordenação	108%	- Previsto: 12 - Executado: 13
	1.7. Nº de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	8	- N.º de revisões dos PI's: 8 (6 Clientes passaram a usufruir de mais serviços do que o previsto inicialmente no PI; 1 cliente reduziu periodicidade dos serviços que usufruiu; 1 cliente solicitou alteração de horário de serviços); - Falecimento: 7
	1.8. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	35%	- Insatisfação com o Serviço: 5 - Acolhimento Familiar: 2 - Recuperação funcional: 1 - Integração em Lar: 2
	1.9. Plano Individual (PI's)		
	1.9.1. Grau de execução dos objetivos do PI	106%	Em 2014, conseguiu-se avaliar o grau de execução dos objetivos do PI de 30 clientes (112% de execução no 1º semestre e 100% de execução no 2º semestre). Foi executado 100% dos objetivos em 26 clientes; num cliente foi executado 125% dos objetivos porque durante o ano, contratualizou mais um serviço; outro cliente solicitou o aumento de periodicidade de um serviço (para 2x por dia - 125%); um cliente contratualizou mais 2 serviços (150%) e outro cliente necessitou de mais 3 serviços (200%).
	1.9.2. Nº de clientes que atingiram os objetivos do Plano Individual (PI)	30	Dos 49 clientes que foram apoiados em 2014, 30 concretizaram os objetivos do PI, 16 só irão concretizar em 2015 e 3 em 2016.
	1.9.3. Grau médio de concretização do PI	114%	No 1º semestre do ano conseguiu-se avaliar o grau de concretização do PI de 17 clientes, com uma taxa final de 114%. dos quais: 13 tiveram 100% de execução dos seus objetivos; os objetivos do PI foram executados mais do que o previsto em 4 clientes - 1 com 121%; 1 com 11%; outro com 11% e 1 com 106%. No 2º semestre avaliou-se este indicador a 13 clientes - 113% (1 cliente com uma taxa de concretização do PI de 114%; 1 cliente com 109%; 1 com 107%, outro com 101% e 9 clientes tiveram uma taxa de 100%).



1.9.4. % de Reclamações relativas ao PI	0%	
1.10. Grau de satisfação de clientes	91%	Satisfação de 30 clientes
1.11. Nº e tipo de sugestões/reclamações	Reclamações: 0 Sugestões: 8	- N.º Total de Sugestões realizadas pelos colaboradores: 8 Sugestões do tipo serviços de suporte/funcionamento: com provimento
1.11.1. % de sugestões/reclamações com provimento	Reclamações: 0% Sugestões: 100%	
1.12. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade		- N.º de clientes apoiados: 49 - N.º de clientes casais apoiados: 1 - N.º de clientes mãe/filho apoiados: 4 - N.º de famílias apoiadas: 49 - N.º de colaboradores: 7 (AAD) + 2 (para substituições) + 1 (coordenadora) - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições: 30 - N.º de clientes que receberam apoio do serviço de Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem: 26 - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Lavagem e Tratamento de Roupas: 30 - N.º de clientes que foram apoiados no serviço de Higiene da Habitação: 26 - N.º de clientes que beneficiaram de Atividades Transversais de Inclusão: (47 sessões de convívio / atividades da Organização: 14 clientes; épocas festivas: 49 clientes) - N.º de clientes que usufruíram de Apoio Psicossocial: 49 (93 apoios) - N.º de clientes que usufruíram de acompanhamento psicológico: 4 - N.º de clientes a quem foram disponibilizadas Ajudas Técnicas: 13 - N.º de clientes com 2 serviços de apoio domiciliário: 10; - N.º de clientes com 3 serviços de apoio domiciliário: 19; - N.º de clientes com 4 ou mais serviços de apoio domiciliário: 20; - N.º de clientes que beneficiaram de donativos (alimentos; artigos

	<p>de higiene/saúde/mobiliário, lembranças em épocas festivas...): 49</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº de ofertas de donativos (alimentos, artigos de higiene/saúde/mobiliário, lembranças em épocas festivas...): mais de 18 - Nº de encaminhamentos para acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): 4 - Nº de estágios: 1 (800 horas de estágio de Psicologia para possibilitar inscrição na Ordem dos Psicólogos); - Nº de Entidades Apoiadas: 1 (Ordem dos Psicólogos Portugueses); - Participação em Diagnóstico do envelhecimento desenvolvido pelo grupo de trabalho da Rede Social de Espinho; - Reunião com Centro Hospitalar de V.N. Gaia para apresentação de um projeto de intervenção com idosos com demência na consulta da memória e da cognição; - Nº de reuniões formais com entidade parceira Centro Social de Paramos (Sinalização de idosos com demência/cuidadores informais e de idosos isolados). Planeamento de ações de sensibilização/informação): 3 - Nº de ações de informação/sensibilização realizadas pelas colaboradoras do SAD: 2 - Nº de ações de informação/sensibilização realizadas pela responsável do SAD: 9 - Nº de parceiros: 12 		
	<p>Lista de Ações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Envolvimento dos clientes/significativos no Programa de Acolhimento: 16 2. Envolvimento, análise, negociação e validação do PI com os clientes/significativos: 33 (integrados no serviço em anos anteriores + 16 (entrada em 2014); 3. Avaliação final e concretização dos objetivos do PI: 30; 4. Revisões do PI: 8; 5. Atividades Transversais de Inclusão: 49; 6. 18 idosos isolados, dependentes e com demência e respetivos cuidadores receberam ações de informação e sensibilização/accompanhamento psicossocial; 7. Sistema de Sugestões/Reclamações dos clientes (11 clientes do 	<p>11</p>	<p>1.13. N.º de ações para envolvimento e participação dos clientes</p>



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2014

			<p>serviço de fornecimento e apoio na alimentação fizeram sugestões no sentido das refeições se adequarem às suas necessidades):</p> <p>8. Durante o ano de 2014, foram realizadas mais de 22 pedidos dos clientes/significativos ao nível dos cuidados de saúde e imagem;</p> <p>9. Foram realizadas, mais de 14 alterações no horário de prestação de apoio domiciliário a pedido dos clientes/significativos, ajustados às suas necessidades, eg, ida a consultas;</p> <p>10. Aplicação do Questionário de Satisfação: 30;</p> <p>11. Nº de visitas domiciliárias no sentido de se avaliar a satisfação no serviço: 31 (aos clientes de todos os serviços de apoio domiciliário)</p>		
			<p>- Nº de Entidades Apoiadas: 1 (Ordem dos Psicólogos Portugueses);</p> <p>Participação em estudos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Participação em Diagnóstico do envelhecimento desenvolvido pelo grupo de trabalho da Rede Social de Espinho- Estabelecimento de parceria com Centro Social de Paramos através do projeto Idosos & Companhia, através da sinalização de idosos isolados, com demência e respetivos cuidadores informais.	3	
		<p>1.14. Abertura à comunidade</p>		12	<p>Ver anexo - Entidades/Parcerias - SAD</p>
		<p>1.15. Medida do valor acrescentado das parcerias no desenvolvimento dos programas / serviços:</p> <p>1.15.1 Nº de parceiros</p>		+ de 80	<p>Embora se considere que a empresa alimentar procure atender à satisfação dos clientes e dar uma resposta atempada e adequada às suas necessidades surgiram no entanto, ao longo do ano, algumas ocorrências e reclamações ao nível da quantidade, qualidade, má confeção e erros quanto às especificidades individuais. (Impresso Registo de Ocorrências na Alimentação)</p>
		<p>1.16. Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições:</p> <p>1.16.1 N.º de ocorrências (identificação de problemas decorrentes do fornecimento de refeições)</p>			
2. Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, do		<p>2.1. N.º de reuniões do Plano de disseminação com colaboradoras</p>		100%	<p>- Previsto: 9 - Executado: 9</p>
		<p>2.2. N.º de monitorizações do</p>		2	<p>junho e dezembro</p>
					<p>O cumprimento deste objetivo a 100% permitiu garantir a manutenção da Certificação dos Serviços e</p>



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2014

Referencial Equass Assurance	TB			Dezembro	da Gestão, do referencial Equass Assurance, através da realização de ações de planejamento e monitorização e de ações de disseminação com as partes envolvidas.
3. Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão	2.3. N.º de monitorizações do Mapa de Indicadores	1			A taxa de execução deste objetivo foi fortemente superado - 247%. Com o apoio de uma psicóloga estagiária 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 ATÍ's que procuraram atender às necessidades e preferências dos clientes.
	3.1. N.º de ações de apoio psicossocial	392%		- Previsto: 24 - Executado: 93	
	3.2. N.º de atividades transversais de inclusão	102%		- Previsto: 46 - Executado: 47	
4. Assegurar ações de sensibilização a colaboradores/clientes/ significativos recorrendo a entidades parceiras	4.1. N.º de ações de sensibilização a colaboradores	100%		- Previsto: 2 - Executado: 2	Em parceria com o Centro Social de Paramos e através do Programa Q3 conseguiu-se cumprir deste objetivo a 267%. Foi uma mais-valia para todos os envolvidos. Fomentou a partilha, a sensibilização e o maior conhecimento sobre diversas problemáticas.

A tabela apresentada dos objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2014, foram todos cumpridos e com uma taxa de execução positiva de 186%. Este resultado evidencia o valor acrescentado e de continuidade da intervenção do departamento 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 49 clientes e prestados 41.272 de serviços base, 47 sessões de convívio (ATI's) e 93 apoios psicossociais.

Das 27 inscrições formalizadas em 2014, conseguiu-se vaga para 16 clientes (59%). É importante referir que tal como aconteceu no ano transato, constatou-se que durante os contactos de candidatura formalizada ou não formalizada para a prestação de apoio domiciliário, havia uma incessante necessidade de vaga imediata, do qual não foi de todo viável face à lotação da capacidade da resposta social e, também solicitaram uma previsão da mensalidade a pagar na prestação do/s serviço/s solicitado/s, o que acentua a necessidade prévia de se planear e contabilizar os custos, inerentes com a contratualização dos serviços devido ao impacto negativo da recessão económica no país. Face a nos depararmos com necessidades de apoio imediato, realizamos 15 encaminhamentos para outras respostas sociais ou para cuidadoras informais particulares.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de 130% (o resultado desta taxa encontra-se descrito no 4.1 Modelo de Intervenção). Realizaram-se 100% dos 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. Deu-se continuidade às ações de apoio psicossocial e foram criadas oportunidades ao nível da participação nas atividades transversais de inclusão, objetivo concretizado a 247% graças ao apoio das colaboradoras do serviço e de se ter beneficiado de um estágio profissional ao nível da Psicologia. Face à parceria estabelecida com entidades realizaram-se ações de sensibilização com os colaboradores do SAD através do Programa Qualificar para o 3º setor- Programa Q3 "Cuidados de higiene, mobilização e alimentação" e "desenvolvimento pessoal e trabalho de equipa/alinhamento organizacional e coaching" que se consideraram uma mais-valia para a melhoria de conhecimentos e aumento do desempenho das colaboradoras. Através do Projeto "Idosos & Companhia" do Centro Social de Paramos, realizaram-se 7 ações de informação e sensibilização a 6 clientes com demência "estimulação cognitiva, funcional e sensorial" e a 12 cuidadores informais que possuem familiares que apresentam um quadro demencial ou alzheimer. Os temas sobre Alzheimer centraram-se no conhecimento e sensibilização sobre a doença, estratégias de comunicação, de apoio/suporte e de intervenção. Estas ações de informação/sensibilização foram cumpridas a 267%.



Para além de se ter realizado uma análise descritiva detalhada dos indicadores dos objetivos operacionais na anterior tabela, ao longo do presente relatório ira-se reforçar as evidências dos principais resultados concretizados pelo SAD em 2014.

3.1 Clientes

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

📌 Plano Individual (P.I.)

O PI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todos os serviços disponibilizados e autodeterminados pelos clientes/significativos que promovam o bem-estar e 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 e após avaliação diagnóstica (cognitiva, funcional e social). 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, a avaliação final dos PI's foi realizada através da análise dos resultados dos objetivos definidos para cada cliente, verificando-se que, 30 clientes atingiram os objetivos o que corresponde a um grau médio de concretização de 114% e um grau de execução de 106%.

📌 Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação com o serviço

Como o questionário só foi aplicado no final do ano, não foi possível realizá-lo aos 49 clientes que receberam ao longo do ano apoio domiciliário. Foi respondido por 30 clientes dos quais, tendo em conta o seu grau de incapacidade e dependência parcial, 13 questionários foram preenchidos com a ajuda dos significativos, 11 foram respondidos exclusivamente pelos significativos, devido a incapacidade total dos clientes e 6 clientes conseguiram autonomamente responder ao questionário sem necessidade de ajuda de terceiros. Os resultados do Questionário revelaram uma taxa média de satisfação de 91%.

As questões centraram-se ao nível das instalações, equipamentos e sinalética (com 90% de satisfação); fiabilidade e credibilidade (81%); competência técnica (87%); responsabilidade e recetividade (89%) e atendimento e comunicação (com 100%). Esta última variável obteve a taxa de satisfação mais elevada, as suas questões eram referentes ao atendimento, disponibilidade e capacidade de resposta percebida pelos clientes relativamente aos colaboradores do SAD. A variável fiabilidade e credibilidade (81%) obteve, tal como aconteceu nos anos anteriores, o resultado mais baixo. Este facto deve-se a que as questões são referentes a todos os serviços do

SAD e nem todos os clientes usufruem da totalidade dos mesmos, assim sendo, as questões têm que ser individualmente analisadas.

Neste sentido, constatou-se que os 21 clientes que receberam apoio ao nível do fornecimento de refeições estiveram de forma geral satisfeitos com a prestação deste serviço no entanto, 7 manifestaram que às vezes não os satisfiz a qualidade da comida. Com o intuito de se promover a total satisfação dos clientes, realizaram-se ao longo do ano, diversos procedimentos de adequação do serviço às necessidades e especificidades alimentares do cliente: foram feitas 12 visitas domiciliárias, reuniões formais e contactos regulares com responsáveis das empresas e com as colaboradoras da cozinha, atualizações permanentes das informações constantes nas etiquetas de informação alimentar nas malas térmicas de cada cliente e do IMP Tabela de Especificidades Alimentares, realização de sugestões/alterações das ementas, etc.

Relativamente ao serviço de cuidados de higiene, conforto e imagem e no serviço de higiene habitacional, todos os 18 clientes que receberam este apoio, revelaram total satisfação. No serviço de tratamento da roupa, receberam este apoio 21 clientes e todos também manifestaram satisfação com o serviço.

Dos 30 clientes que foi aplicado o questionário, 26 apresentaram uma taxa de satisfação superior a 81% (4 entre 81% - 90% e 20 clientes entre 91% a 100%).

Quando questionados sobre a satisfação geral relativamente ao serviço que usufruíam, 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.

3.2 Estrutura

Avaliação de Desempenho das Colaboradoras:

O Sistema de Avaliação do Desempenho é uma das ferramentas básicas da gestão. É realizada através da análise dos resultados ao nível dos objetivos individuais e baseada na avaliação de competências comportamentais e da atitude pessoal.

A participação do/a colaborador/a no processo de avaliação do desempenho 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 positivos, com uma média de classificação de 3,6% (Avaliação qualitativa - Bom), valor superior ao ano anterior - 3,32%. Este resultado refletiu-se face à melhoria demonstrada no desempenho das suas funções, ao nível do planeamento e monitorização, na intervenção individualizada com qualidade e no respeito pelo direito às necessidades individuais e autodeterminação dos clientes.

Formação para Colaboradoras:

Durante o ano, as colaboradoras do departamento realizaram no total 466 horas de formação, o que correspondeu a 58,25h por colaborador.

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 - "Cuidados de higiene, mobilização e alimentação" e "Desenvolvimento pessoal e trabalho de equipa/alinhamento organizacional e coaching".

Entidades/Parcerias:

Durante o ano, houve um envolvimento contínuo com algumas entidades/parcerias com o intuito de se reforçar a intervenção do departamento 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 banco de ajudas técnicas e do banco de roupas;
- Ofertas para as épocas festivas;
- Fornecimento de artigos de higiene e de alimentação;
- 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 a entidades parceiras;
- 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 elaborados em 2013, com base no Relatório de Inspeção Periódica, continuaram a ser implementadas durante o ano de 2014 dada à quantidade de inconformidades sinalizadas.

Realizou-se e/ou deu-se continuidade às seguintes intervenções:

- a) No gabinete de coordenação: - colocação de cadeira ergonómica e ajustável; pintura de parede (sinais de formação de bolor);
- b) 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.

c) Na sala de convívio/lavandaria: procedeu-se à arrumação, organização e identificação do espaço/material armazenado; pintura do teto (sinais de formação de bolor); limpeza de paredes e tetos; substituição azulejos; reparação de fendas nas paredes/teto; arranjo de fechadura de armários/roupieiros; sinalização quadro elétrico; armazenamento e identificação dos detergentes e produtos, identificação dos cacifos específicos de cada colaboradora; manutenção e substituição de borracha da máquina de lavar/secar a 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 individuais, 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 Individual (PI) identificado em conjunto com o/a cliente/significativos. Tem início com a avaliação diagnóstica (cognitiva, funcional e social) e como ponto de partida o programa de acolhimento.

Como já foi referido, o Plano Individual foi mensalmente monitorizado, revisto e reajustado sempre que necessário, com vista a atender às necessidades do cliente.

Procedeu-se em conjunto com o cliente e/ou significativos à sua avaliação global. Neste pressuposto, a avaliação final dos PI's foi realizada através da análise dos resultados dos objetivos definidos para cada cliente, verificando-se que, 30 clientes atingiram os objetivos o que corresponde a um grau médio de concretização de 114% e um grau de execução de 106%.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de 130%. Passamos a apresentar alguns exemplos que potenciaram estes resultados: envolvimento e participação dos 49 clientes e respetivos significativos; 16 clientes/significativos estiveram envolvidos no Programa de Acolhimento; na análise, negociação e validação dos Planos Individuais - 33 (integrados no serviço em



anos anteriores + 16 (entrada em 2014) = 49 clientes; na avaliação final e concretização dos objetivos do PI: a 30 clientes; na revisão dos PI's, tendo em conta as necessidades dos mesmos - 8 clientes/significativos; alterações das especificidades de apoio ao nível dos cuidados de saúde e imagem - 22 pedidos; alterações nos horários de apoio domiciliário ajustados às necessidades dos clientes - mais de 14 pedidos; pedidos de alterações quanto às especificidades alimentares dos clientes - mais de 11 pedidos e 91% de satisfação dos clientes pelos serviços que usufruíram do SAD, resultado que claramente evidencia o impacto positivo do departamento na vida dos clientes/significativos.

A intervenção e os resultados atrás referidos também só foram possíveis face a diversos procedimentos realizados pelo departamento: mais de 31 visitas de acompanhamento, realizadas pela responsável do serviço, que procurou avaliar as necessidades e especificidades dos clientes/significativos; foram realizadas mais de 11 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. Foram realizadas 108% de reuniões formais com as colaboradoras do serviço relativamente ao funcionamento geral do departamento, análise de casos, planeamento de serviços ajustados a cada cliente, entre outros. Concretizaram-se a 100% as ações de disseminação da qualidade previstas com as colaboradoras. Foram realizadas 8 sugestões com provimento pelas colaboradoras ao nível do suporte/funcionamento sendo consideradas medidas de melhoria do serviço. Procedeu-se com rigor ao registo no caderno de serviços e de mudança de equipa e a comunicação entre todas as colaboradoras foi pautada pela transparência e rigor de informação. A monitorização dos serviços também pode ser destacada como medida de excelência do serviço de apoio domiciliário.

O resultado obtido com o modelo de intervenção individualizado, personalizada e ajustado às necessidades físicas, psicológicas e sociais dos clientes, aliado ao modelo de qualidade de vida onde se intervém em todas as dimensões da vida do cliente, permitiu aferir da importância da continuidade do serviço de apoio domiciliário no concelho.

4.2 Serviços disponibilizados

Tendo como base os 4 domínios da qualidade de vida atrás descritos, o departamento 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		
Psicológico	X				X	X
Relações Sociais	X	X			X	X
Ambiente			X	X	X	
Nº. total de Clientes/Qualidade de Vida	26	30	26	24	815 clientes participação ativa + 49 celebração de épocas festivas)	Ver descritivo abaixo *

***Ações de Apoio Psicossocial realizadas:**

- Nº cuidados post-mortem: 6
- Nº de apoios informativos: 49
- Nº de apoios sociais (acesso aos direitos, bens e serviços): 8
- Nº de clientes que tiveram avaliação/acompanhamento psicológico: 31
- Nº de acompanhamentos a consultas /atos médicos: 10
- Nº de apoios à família referente ao impacto do luto e do envelhecimento/dependência nas suas vidas: 38
- Nº de encaminhamentos para acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): 4
- Nº de clientes que usufruíram de donativos (alimentos; artigos de higiene/saúde/mobiliário, lembranças em épocas festivas...): 49
- Nº de diligências: mais de 25
- Nº de visitas de acompanhamento técnico: 31

Outro serviço que o departamento disponibilizou e que teve como principal objetivo melhorar o bem-estar dos clientes no seu domicílio foi a cedência de produtos de apoio. O Banco de Ajudas Técnicas da Cerciespinho cedeu gratuitamente a 13 Clientes do SAD: camas articuladas, grades de proteção da cama, colchões anti escaras, almofadas de apoio, suportes de braço, cadeiras de rodas, cadeiras sanitária, cadeiras de banho giratória, almofadas de conforto, canadianas e andarilhos, entre outros.

¹ Durante o ano, 10 clientes usufruíram de 2 serviços; 19 clientes tiveram apoio domiciliário ao nível de 3 serviços e 20 receberam apoio em mais de 4 serviços.



Durante o ano foram prestados 41.272 de serviços base ao nível do fornecimento e apoio na alimentação; cuidados de higiene, conforto e imagem; higiene habitacional e lavagem e tratamento de roupa. Realizaram-se, após avaliação da capacidade de participação e parecer das percepções individuais e necessidades de 14 clientes, 47 atividades transversais de inclusão de índole social, psicológica, cultural, religiosa, etc. Nas épocas festivas, todos os clientes beneficiaram das ATI's. Realizaram-se 93 apoios psicossociais desde apoio informativo e social; avaliação e acompanhamento psicológico; acompanhamento a atos médicos/consultas, ações de sensibilização relativamente ao impacto do luto, envelhecimento, dependências, medidas de prevenção contra roubos e burlas e sobre a doença de alzheimer; apoio post-mortem; marcação de consultas/exames médicos; compra e pagamento de bens e serviços, entre outros.

Todos os serviços atrás referidos foram contratualizados e solicitados por livre e espontânea vontade dos clientes/significativos. Vieram suprimir uma carência refletida quer ao nível dos cuidados, quer a nível psicológico e social.

A realização dos serviços teve como prisma a capacitação e o empowerment dos clientes/significativos pois, foram prestados de forma personalizada, individualizada e após tomada de decisão dos seus beneficiários.

4.3 Recursos

Recursos Internos		
Humanos	- 1 Coordenadora/Psicóloga; - 6 + 1* Ajudantes de Ação Direta; - 1 Diretora Geral*; - 1 TOC*;	- 1 Contabilista*; - 1 Assistente financeiro*; - 1 Assistente Administrativo* * Afetos a outro Departamento
Instalações	<u>Na sede da Organização:</u> - 1 Sala de Espera (comum a outros Departamentos) - 1 Gabinete de Atendimento - 1 Sala de Convívio /Lavandaria <u>No Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho:</u> - 1 Lavandaria (comum a outros Departamentos) <u>No Centro Residencial e Ocupacional (CRO):</u> - 1 Cozinha (comum a outros Departamentos)	
Transportes do Departamento/Organização	- 2 Carrinhas (2 lugares): para realização de serviços de apoio domiciliário, - 1 Carrinha (9 lugares): para transporte dos clientes nas ATI's/Apoio Psicossocial/Serviços Externos	

5. Ações de melhoria e de inovação

Foram realizadas 4 ações de melhoria e 2 ações de inovação, após reflexão acerca das necessidades e fragilidades do departamento.

Ações de Melhoria:

- 1) Foi disponibilizado um terapeuta ocupacional, que se encontra afeto ao departamento residencial da Cerciespinho, para a realização de exercícios de alongamento para melhoria de



posturas e relaxamento muscular às colaboradoras do SAD pois, face à intervenção realizada diariamente com os clientes estão sujeitas a desgaste físico e ao surgimento de lesões profissionais originadas pelas mobilizações e transferências realizadas na prestação de cuidados. Consideramos que as ações implementadas pelo técnico vieram facilitar a tomada de consciência de posturas mais adequadas e melhorar a prestação de serviços domiciliários.

2) Procedeu-se à compra de novas fardas de trabalho (de Inverno e de Verão), às colaboradoras do SAD, e colocou-se nas mesmas emblemas de forma a identificar a Organização/departamento e colaboradoras. Esta ação originou a facilitação na comunicação e a promoção de uma imagem positiva do serviço.

3) Para se definir os objetivos de intervenção com o cliente foi premente proceder-se a uma análise cuidada e refletida ao nível da cognição, funcionalidade e das vivências relacionais do cliente. Esta análise deve ser realizada no momento de integração do cliente no serviço e durante o seu período de acolhimento. Com o apoio de uma psicóloga estagiária, conseguiu-se através da implementação de uma avaliação diagnóstica aos clientes do serviço, uma avaliação exaustiva das áreas atrás descritas e foi possível, face aos seus resultados realizarem-se Planos Individuais ajustados às características, necessidades e funcionalidades de 31 clientes/significativos.

4) Em colaboração com a psicóloga estagiária, foram traçadas linhas de acompanhamento psicológico a 4 clientes que careciam de intervenção ao nível da reabilitação cognitiva e/ou apresentavam sintomatologia depressiva e a 4 significativos que manifestaram um grande desgaste psicológico patente ao cuidarem dos seus familiares dependentes.

Ações de Inovação:

Face ao resultado do diagnóstico de envelhecimento e de dependência no concelho de Espinho, definido no âmbito da Rede Social de Espinho, foram percecionadas as necessidades da população idosa. Foram identificados um elevado número de idosos que vivem sozinhos e/ou sem retaguarda familiar, idosos dependentes e situações de emergência social.

O departamento forneceu vaga de apoio domiciliário para mais de 4 casos sinalizados. Teve também oportunidade de intervir noutras situações sinalizadas através da realização de uma parceria com o Centro Social de Paramos, que devido à obtenção de financiamento da Missão sorriso, foram criadas ações no sentido de se apoiarem idosos isolados, com demência e respetivos cuidadores.

A equipa técnica do projeto "Idosos & Companhia", dinamizou ações de estimulação cognitiva aos idosos do SAD que manifestavam um quadro de alzheimer - 6 clientes; Foi criado um grupo de autoajuda e promovido ações de informação e sensibilização a alguns cuidadores informais de idosos que apresentam alzheimer - 11 cuidadores.



Paralelamente para se colmatar e/ou atenuar situações de isolamento, foram sinalizadas 7 pessoas que tiveram contactos e acompanhamento regular da equipa que compõe o projeto.

Os cuidadores informais que beneficiaram deste projeto tiveram possibilidade de aumentar o seu conhecimento sobre a problemática, esclarecer as suas dúvidas e receios, perceber os comportamentos adjacentes à patologia, melhorar a sua intervenção ao nível da nutrição e alimentação, aprenderem novas estratégias de comunicação/apoio/suporte e partilharem as suas boas e más experiências.

Os clientes ao beneficiarem das ações conseguiram preservar/melhorar as suas funções cognitivas, tais como o raciocínio, a concentração, a memória e a atenção; promoveu-se o relacionamento interpessoal, a orientação, autonomia e funcionalidade, etc.

6. Síntese

O SAD existe para facilitar a vida do seu cliente, procurando colmatar dificuldades e satisfazer necessidades sentidas. Têm como principal finalidade contribuir para retardar ou evitar a institucionalização, melhorando a qualidade de vida, tanto dos clientes como dos prestadores de cuidados informais.

O SAD é assim uma resposta de proximidade, que permite ao cliente permanecer no seu domicílio. Os seus objetivos mais específicos são os de prevenir situações de dependência; promover a autonomia e a qualidade de vida; prestar diariamente cuidados de ordem pessoal, apoio psicossocial e promover atividades de socialização, de modo a contribuir para o equilíbrio do bem-estar do cliente e apoiar os clientes e seus significativos na satisfação das necessidades básicas diagnosticadas.

Podemos também referir que vem colmatar a inexistência de cuidados informais ou, nos casos em que estes já existem, vem procurar reduzir a carga de esforço físico e psicológico dos mesmos, promovendo um nível de condições similar em questão de afeto, de respeito e de confiança.

Para finalizar, consideramos que o departamento SAD da Cerciespinho cumpriu na íntegra o Programa de Intervenção e respetivos objetivos operacionais definidos no Plano de Atividades. Foi um serviço pautado por rigor ao nível dos procedimentos e normas da qualidade. O seu processo de planeamento, implementação, monitorização e avaliação procurou melhorar a capacidade de resposta dos serviços autodeterminados pelos clientes/significativos, valorizar e envolver ativamente todos os intervenientes.

A Coordenadora

Helena Magalhães



RELATÓRIO ATIVIDADES DEPARTAMENTO RESIDENCIAL LAR RESIDENCIAL 2014

Cerciespinho

1. INTRODUÇÃO

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2014.

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 departamento 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 23 clientes e uma cama em regime de rotatividade, resposta social de internamento temporário.

A intervenção do Departamento Residencial está em constante interação com outros departamentos da Cerciespinho, nomeadamente o Centro Formação Profissional e CAO, uma vez que têm clientes comuns e ainda com as escolas do concelho.

Após a construção do diagnóstico de necessidades elaborado pelo Programa Qualificar para o 3º setor (Q3), durante o ano de 2014, foram realizadas 4 ações de formação para o grupo de Auxiliares de Ação Direta e 5 para técnicos, no sentido de capacitar o Departamento para áreas em que era necessário um aprofundamento de informação, no sentido de torna-lo mais eficiente.

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. Em Abril de 2014 integrou a equipa um terapeuta ocupacional em estágio profissional, este iniciou avaliação dos clientes residentes no Lar Residencial. No Departamento foi realizada formação, para melhor os cuidados com os clientes (Diabetes, hipertensão, epilepsia e convulsões, exames periódicos de saúde e situações de emergência e morte), a formadora apoiou ainda a equipa técnica na organização da farmácia e na melhoria dos impressos de registo de peso, temperatura, tensão arterial, crises epiléticas, de modo a serem registadas informações que permitissem estabelecer padrões nestes parâmetros de saúde dos residentes para serem posteriormente observados pelos médicos de família. Em Novembro de 2014, o Departamento 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 departamento apoiou á construção do Dossier clinico 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.

☑ **Significativos** - o envolvimento destes na integração 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. O grupo de autorrepresentantes planeou e responsabilizou-se por algumas tarefas na Ceia de Natal do Departamento, cujo grande objetivo era um momento de convívio e lazer com os familiares e amigos dos residentes.

☑ **Internamento temporário**; Este ano possibilitamos a 13 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. No ano em análise destacaremos 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 ainda feitos ensinamentos de posicionamentos em decúbito dorsal e ventral bem como ensinamentos sobre transferências dos residentes para e da cadeira de banho. Ainda com enfoque neste grupo alvo, é de salientar a formação sob a responsabilidade do Programa Qualificar Q3, com as seguintes temáticas: Competências pedagógicas, Trabalho em equipa, Desenvolvimento pessoal, Primeiros socorros/suporte básico de vida e a ainda formação a pedido da equipa do Departamento sob a temática de cuidados de saúde e doença no departamento residencial no qual foram trabalhadas as temáticas relativas aos clientes deste departamento. A formação no Departamento foi em média 60 horas para os colaboradores.

No caso da equipa técnica a carga horária de formação situou-se nas 70 horas tendo sido explanados os seguintes temas: Técnicas de Gestão (planeamento/organização/controlo, Imagem Marca/comunicação/fund raising), Gestão Financeira, Gestão de reuniões, Gestão de equipas (liderança, motivação, gestão de conflitos, comunicação, recrutamento e seleção).

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 14 clientes do sexo masculino e 9 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 40 anos, tendo o mais velho 66 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, 20 no Centro de Atividades da Organização, 1 na medida 6.2 Qualificar para a Inclusão a decorrer no Departamento de Formação Profissional da Organização e 1 em situação de procura ativa de emprego.

No ano de 2014 um cliente foi integrado no serviço da Residência Autónoma (um jovem residente no Lar), sendo integrado um novo cliente em Julho de 2014.

Relativamente ao internamento temporário até Dezembro de 2013 foram inscritos 41 candidatos (tendo já usufruído deste serviço 13 clientes no ano em análise).

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 2014.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento, através da prossecução dos objetivos definidos	Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%	O Lar garantiu o cumprimento do programa de intervenção, não descurando 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	2	
	Grau de execução dos objetivos do PDI	99 %	
	Grau médio de concretização do PDI	99%	
	Grau de satisfação de clientes - superior a 60%	83%	
	N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços	7	
	N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	23	
	% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%	
	% de clientes com medicação regular	83%	
	N.º de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico e terapêutica	130	
	N.º de situações de emergência que envolveram urgência hospitalar ou consultas de recursos	50	



	N.º médio de acompanhamentos a consultas por cliente	4	
	N.º de utentes acompanhados pelo Dentista	8	
	N.º de utentes acompanhados pelo Pedologista	12	
	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência	100%	
	N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	28	
	N.º de refeições servidas	16.244	
	Refeições adequadas às necessidades individuais de cada cliente	7.550	
2. Assegurar o Processo de Certificação da Qualidade	N.º de ações para melhorar o rigor e a transparência da informação	14	O Departamento foi certificado com a marca a EQASS, em 2013, continuou a aplicar a norma e aperfeiçoou documentos nomeadamente os relativos às questões de saúde.
	N.º médio de formação por auxiliar, com temáticas sobre qualidade	14	
	N.º de reuniões de serviço	45	
	N.º de reuniões da equipa técnica	43	
3. Formação para AAD e equipa técnica	N.º médio de formação por auxiliar	60	Estes resultados foram possíveis na medida em que no ano de 2014 existiu oferta formativa externa que respondeu a necessidade identificada no Departamento. (Q3)
	N.º médio de formação por Técnico	70	
	N.º de reuniões gerais	45	
4. Adequar requisitos ao referencial da qualidade da Segurança Social	N.º de requisitos cumpridos nos 4 critérios propostos pela Segurança social	100%	Foi cumprido o objetivo proposto estando os critérios do modelo da segurança social assegurados
4. Dinamização de grupo de Auto representantes	N.º reuniões do grupo de auto representantes	100%	Foram executadas as ações previstas e incluídas outras: reuniões com 2 grupos de auto -representantes das Cercis Lamas e Feira; Participação do grupo do departamento no Coloquio organizado pelo Grupo de Lamas. Foram realizadas 2 atividades por este grupo: o carnaval e a ceia de natal
	N.º de atividades	200%	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 113%.

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 23 clientes em regime de internamento definitivo, e responder as



espectativas e necessidades das famílias e financiadores. Contudo, no final de Dezembro de 2014, o Lar tinha em lista de espera 70 candidatos, mostrando -se a resposta insuficiente para responder as necessidades identificadas. Analisando a lista de espera é possível verificar que 45 candidatos residem no Distrito de Aveiro, sendo que neste universo o concelho com mais candidatos é Espinho com 19 seguido da Vila da Feira com 11.

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 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. No entanto, convém referir que este serviço tem subjacente a si a complementaridade de outros, como escola, CAO e formação.

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 de clientes, significativos e técnicos (só na ausência de outros, neste caso tendo por base as reuniões semanais), recolhidos através de questionários, a taxa de satisfação dos clientes situou-se em 83%. Este ano a aplicação dos questionários foi efetuado por uma voluntaria de serviço social do Departamento, sendo desta forma assegurado por uma pessoa mais imparcial e promovido um tempo de qualidade com os clientes e significativos.

Os aspetos menos pontuados foram os relativos à alimentação (gostariam de melhor confeção e variedade), a aspiração por carrinhas novas e adaptadas com rampas.

No entanto durante o referido ano, existiram mais 4 serviços não contratualizados:

As consultas de estomatologia: possíveis devido ao voluntariado de um dentista que viu 8. A equipa do Lar apoiou também no acompanhamento de algumas situações dos Departamentos de Formação Profissional e CAO.

O serviço de podologia: o pedologista visita uma vez por mês o Departamento, vendo sempre os clientes diabéticos, para além de outras situações sinalizadas em reunião;

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



Em Novembro de 2014, o Departamento teve também o apoio de uma enfermeira, que observou e deu orientações sobre situações sinalizadas em reunião geral.

O internamento temporário visa responder a necessidade de descanso de cuidadores que se encontrem desgastados, sendo que em 2014 beneficiaram do serviço 13 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.

O Lar Residencial teve ao longo de 2014 momentos de formação importantes para a melhoria do serviço, reuniões, módulos de formação promovida pelo Programa Q3 e efetuou avaliação de desempenho dos seus colaboradores.

Em Outubro de 2014, o departamento foi também sujeito a uma visita de acompanhamento da Segurança Social, tendo esta visita sido muito favorável relativamente ao parecer técnico do serviço. Foi elaborado documento para aferir os critérios propostos pelo modelo de qualidade da Segurança social e a marca EQUASS, estando todos os critérios cumpridos.

No departamento existe um grupo de auto representantes, onde se promove também auto determinação e empowerment. O grupo reúne para discutir assuntos relativos ao quotidiano do departamento e questões sobre cidadania. Foram executadas as ações previstas e incluídas outras atividades não previstas, nomeadamente a visita do grupo de auto representantes da Cercilamas, e a visita à Cercifeira. O intercâmbio com estes grupos permitiu recolher ideias e perceber as práticas destes grupos bem como atividades promovidas por estes. O grupo de auto representantes participou no Colóquio organizado pelo Grupo de Lamas, no qual explicaram a clientes e significativos como é a viver num Lar Residencial ou na Residência Autónoma. Foram ainda realizadas duas atividades por este grupo: o carnaval e a ceia de natal, sendo esta última a atividade eleita para momento de convívio com familiares e amigos, tendo sido do agrado de ambos. As atividades foram pensadas e discutidas em grupo bem como a distribuição de tarefas no planeamento e no dia foram negociadas no grupo.

A necessidade de reforçar o *empowerment* e participação dos clientes, diagnosticada no ano anterior na auditoria do EQUASS, foi promovida 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.

3.1 CLIENTES

Em 2014, elaboraram-se 23 PDI's tendo por base reuniões com significativos, contactos com clientes e reuniões gerais de departamento, 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 2014 fez uma taxa de execução dos objetivos previstos de 99%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de concretização dos PDI's de 99%.

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

Promoção da Integração, princípio base de intervenção numa 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; Realizado através das ATI's (totalizando 82 em 2014), 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 Departamento tem um grupo de autorrepresentantes, formado por clientes da Residência Autónoma e ver 7 elementos do Lar. A intervenção dos ADD'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 2014 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 escuteiros, 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 19 clientes têm medicação regular, o que corresponde a 83% dos clientes. Todos os clientes são acompanhados a consultas de medicina familiar e especialidade. A média de consultas acompanhadas é de 4 por cliente. Foram ainda realizadas 50 consultas de recurso e urgências hospitalares, acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico e terapêutica (130), acompanhamento de 8 clientes ao Dentista, 12 clientes foram vistos frequentemente pelo pedologista. A todos os clientes foi administrado a Vacina da gripe.

☑ **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.** Este ano iniciou-se o acompanhamento de clientes às compras com técnico, no sentido de promover autonomia e sociabilização.

☑ **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, 1 no Projeto Qualificar para a Inclusão no Departamento de Formação Profissional, 20 integrados no CAO, 1 cliente em procura ativa de trabalho após a finalização do curso de andares, promovido pela organização.

☑ **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 foi preenchido pelos os clientes, significativos e equipa do Lar. Em 4 situações, foram respondidos por auxiliares e técnicos, uma vez que não existem pessoas de referência. Neste último caso, foram consideradas as reuniões semanais de departamento onde são discutidos o estado geral dos clientes e delineadas estratégias de intervenção personalizadas de acordo com características dos mesmos.

O preenchimento dos questionários com clientes foi realizado com o apoio de uma voluntária de serviço social, devido às dificuldades na leitura e compreensão verbal destes.



Alguns dos questionários foram preenchidos por familiares, em alguns casos também apoiados na leitura e interpretação destes.

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 muitos contactos telefónicos.

O lar recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2014 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 e Hospital Psiquiátrico Magalhães Lemos, que possibilitaram a intervenção ao nível de cuidados de saúde dos clientes; é necessário salientar a parceria da USF de Anta que integrou 14 clientes no serviço; a Segurança Social, ao nível da articulação para tratamento de situações de acesso a prestações sociais; a Escola Sá Couto, 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.

Em 2014 foi elaborado o plano de melhoria de HST e de manutenção de instalações. Relativamente à primeira temática foram já elaborados alguns procedimentos de organização e arrumação em falta detetados aquando da visita de diagnóstico, elaborada por uma empresa especializada. Durante o ano foram sendo implementadas as correções propostas, sendo realizadas 75% das ações previstas. Relativamente a questões associadas à manutenção de Instalações, foram realizadas 10 ações, relativas a equipamentos e instalações. Quanto às ações de manutenção e conservação do Departamento destacam-se: Manutenção da casa de banho, manutenção de cadeiras de rodas, armários, janelas, foram colados os suportes de espelhos; foram pintadas as paredes do refeitório, sala aberta do lar, corredores de acesso; foram reparadas esquinas e tetos do lar devido a infiltrações.

Será importante realçar que o Lar possui instalações novas, modernas e confortáveis, possibilitando uma mais-valia em termos de bem-estar dos clientes. Ao longo do ano foi sendo apetrechado com equipamentos como máquinas de lavandaria industriais, os sofás necessitaram de serem de novo estufados, o Lar recebeu para os seus clientes uma *Play station* e pista de carros, DVD com filmes e jogos. A campanha Alegria Jumbo, possibilitou ao Lar obter os seguintes artigos:



almofadas ortopédicas, ferro de caldeira, fiambreira, balança digital e moldura digital. Estes melhoramentos foram sendo feitos com base em necessidades apuradas com o objetivo de tornar o Lar mais acolhedor.

4. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO

4.1 MODELO DE INTERVENÇÃO

O programa de intervenção do lar residencial tem como objetivo geral disponibilizar apoio residencial permanente ou temporário, promovendo condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas dos clientes.

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: Através da construção do PDI, respeito pelas preferências e necessidades do cliente e espiritualidade. Na concretização da intervenção são promovidas estratégias de reforço da auto estima, da valorização e de autonomia pessoal e social.

Participação do cliente e significativos: A intervenção, construção e avaliação do PDI é baseada em reuniões e contactos com clientes e significativos. Os contactos com clientes são diários, uma vez que o serviço é a casa destes.

As visitas de familiares e amigos são frequentes o que possibilita um *feedback* constante de informação. Neste sentido a recolha de informação sobre o quotidiano, gosto, preferências e dificuldades é feito de forma continuada. Este departamento tem ainda um grupo de Auto representantes.

Promoção da autonomia e da independência pessoal e social: Na questão da centração no cliente, salientamos o incentivo da integração da rede informal, através de visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos bem como incentivo na integração de redes formais de suporte, destacando obviamente o próprio serviço e grupos da comunidade.

Promove-se a autonomia na tomada de decisão e respeito pelos gostos e preferências do cliente.

Promoção do bem-estar físico e emocional: Na concretização da intervenção são promovidos serviços de apoio a cuidados de higiene e imagem, bem como cuidados associados a questões de saúde (administração de medicação, consultas, podologia, entre outros). São também promovidas estratégias de reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social.



Deste modo promove-se a autonomia na tomada de decisão e respeito pelos gostos e preferências do cliente.

Promoção da participação e inclusão social: Neste princípio, salientamos o incentivo da integração da rede informal, através de visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos bem como incentivo na integração de redes formais de suporte, destacando obviamente o próprio serviço e grupos da comunidade. A integração noutros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

Trabalho em rede e em parceria: O serviço privilegia a interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social feita tendo em conta a rede de parcerias que o serviço vai estabelecendo. A intervenção passa ainda por prestar 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.

Domínios da Qualidade de vida	Serviços /atividades						
	Alojamento	Alimentação e nutrição	Cuidados Higiene e imagem	Administração terapêutica	Apoio de 3ª pessoa	ATI	Auto Representes
Físico	X	X		X			
Psicológico			X		X	X	X
Relações sociais						X	X
Ambiente						X	X
Total de clientes	37 Internamento definitivo e temporário	37	37	19 (medicação regular)	37 (supervisão e apoio 3ª pessoa)	37	7

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 por estes de 2 atividades e participação em Colóquio promovido pelo Grupo da CeriLamas;

- ☑ Tarefas do lar atribuídas a 4 clientes no sentido de potencializar autonomia; Elaboração de Mapa de tarefas no Lar no sentido de criar autonomia e manutenção ou potencializar competências.
- ☑ Apoio em AIVQ, como acompanhar clientes em compras apoiadas por técnico do Lar e com o objetivo de promover autonomia, escolha e sociabilização.
- ☑ 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 escuteiros;
- ☑ Passeios de clientes pelas redondezas feitas por passeios e bicicleta;
- ☑ Abertura de contas bancárias e apoio para a gestão de dinheiro.

4.2. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

Os serviços disponibilizados, de acordo com o regulamento interno e contratos de serviço são:

Serviços		Total de Clientes	Análise
Serviços contratualizados	Alojamento: Definitivo	24	(1 óbito e 1 novo cliente). (maioria dos clientes foram da Organização;
	Temporário	13	
	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 de imagem	37	Todos os clientes do Lar, desde da supervisão a cuidados de 3ª pessoa
	Administração terapêutica	37	Foi assegurado a todos só clientes, sempre que necessitaram. 19 Clientes têm medicação regular;
	Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	37	Dos 23 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	37	82 ATI's com Clientes, celebração de aniversários e uma Ceia de Natal com Clientes e significativos no Departamento
	Grupo de Auto representantes	7	Participam neste grupo 7 elementos do lar e 5 da Residência Autónoma.
Transporte	37	Transporte para consultas, visitas a casa para fim-de-semana e ATI's;	
Acompanhamento		Acompanhamento a consultas programadas	



Serviços de suporte	to a consultas	130	ou urgências (em média 4 por cliente)
	Apoio a AIVQ	12	Apoio nas atividade instrumentais da vida quotidiana (compras, apoio a questões legais, bancos outras);
Novos serviços	Serviço de cabeleireira	24	O corte de cabelo é feito por ADD aos clientes masculino e cabeleireira voluntária as clientes;
	Tratamento de Pedologista	12	4 Clientes diabéticos vistos mensalmente;
	Consultas e tratamento de estomatologia	8	8 clientes do lar foram vistos pelo Dentista, destes 4 fizeram tratamentos.
	Enfermeira	23	Todos os clientes, mediante necessidade e administração da vacina da gripe;

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 departamento residencial);-1 Terapeuta Ocupacional (comum ao departamento residencial);-1 Técnica superior de educação especial e reabilitação (comum a outro departamento)-16 Ajudantes de Ação Direta- 2 Motoristas (comuns a outros Departamentos);- Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros departamentos).
Instalações	<ul style="list-style-type: none">-10 Quartos duplos;- 4 Quartos individuais;-Sala de Atividades;- Gabinete da Coordenadora;- Salas de Descanso e Atividades;- 1 Quarto para o pessoal de serviço;- Sala de Jantar;- 2 Salas de Estar;- Cozinha pequena para preparação de pequenos-almoços e lanches;-Copa;- Dispensa;- 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 para pessoal de serviço.- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas;- 1 Autocarro.

5. AÇÕES DE INOVAÇÃO

Relativamente às ações de inovação, a equipa do Lar Residencial destaca:

- Consultadoria de enfermeira na organização das farmácias do Departamento e apoio á revisão de impressos associados a questões de saúde;
- Intervenção de Terapeuta Ocupacional no Departamento ao nível dos Clientes e Colaboradores;

6. SÍNTESE

Em conclusão o Lar Residencial executou o plano de atividades previsto, estando em condições de garantir a continuidade das respostas.

Em 2014 destacam-se os seguintes aspetos:

- Foram monitorizados e avaliados PDI´s dos clientes;
- Foram também realizadas reuniões no sentido de aprofundar o *modus operandi* dos serviços a prestar, foram momentos de reflexão que contribuíram 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 logica da certificação da qualidade contextualizados por módulos de formação; Formação sob a responsabilidade do Programa Q3.
- Cumprimentos de requisitos do se modelo de qualidade da Segurança Social; Avaliação técnica positiva da visita de acompanhamento da Segurança social Formação sob a responsabilidade do Programa Q3.
- Dinamização do grupo de auto representantes

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



Realizou-se a reunião de avaliação de desempenho dos servidores públicos, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo, em 15 de maio de 2015.

Foram avaliados os servidores públicos em exercício em 15 de maio de 2015, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo.

Foram avaliados os servidores públicos em exercício em 15 de maio de 2015, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo.

Foram avaliados os servidores públicos em exercício em 15 de maio de 2015, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo.

Foram avaliados os servidores públicos em exercício em 15 de maio de 2015, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo.

Foram avaliados os servidores públicos em exercício em 15 de maio de 2015, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo.

Foram avaliados os servidores públicos em exercício em 15 de maio de 2015, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo.

Foram avaliados os servidores públicos em exercício em 15 de maio de 2015, com a participação de todos os membros da Comissão de Avaliação de Desempenho, sob a presidência do Diretor Administrativo.

Assinatura do Diretor Administrativo

RELATÓRIO ATIVIDADES

DEPARTAMENTO

RESIDENCIAL

RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

2014



1. Introdução

A Residência Autônoma (RA) é um equipamento de acolhimento de pessoas com deficiência que, mediante apoio, possuem capacidade de viver autonomamente. Esta resposta social integra cinco clientes do sexo masculino com idades compreendidas entre os 20 e 63 anos.

2. População alvo

A RA destina-se a pessoas com deficiência, de idade igual ou superior a 16 anos: que frequentem estruturas de ensino, programas de formação profissional ou que se encontrem abrangidas por programas ou projetos cujo local não se compatibilize com o da respetiva residência; cujos familiares não as possam acolher; cuja família necessite deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidades de descanso da respetiva família, devidamente justificados.

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.

3. Objetivos e resultados

O grau de concretização dos objetivos chave é de 107%. Este resultado traduz-se pelo cumprimento da maioria dos objetivos definidos para o ano de 2014, acima dos 75%, para cada objetivo. Destaca-se o objetivo número seis, *Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento*, com uma taxa de 100%. Face ao ano 2013, verificou-se uma evolução significativa do *empowerment* e participação dos clientes do Departamento Residencial (DR). O contacto com outros grupos de autorrepresentantes e a participação num colóquio pelos próprios foram iniciativas determinantes para a consciencialização e capacitação dos clientes do DR.

Segue-se a tabela síntese de avaliação dos objetivos operacionais da RA para 2013, e a taxa de concretização dos indicadores respetivos:

Objetivos Operacionais	Indicadores	Taxa Execução	Análise
1. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (106%)	1.1. N.º clientes	100%	Destaca-se a taxa de satisfação dos clientes da RA, na ordem dos 97%. Visto que o previsto
	1.2. N.º de Parceiros	86%	
	1.3. N.º de reuniões da equipa técnica	108%	
	1.4. N.º de reuniões do Departamento Residencial	113%	



	1.5. N.º de reuniões com clientes	103%	era de 60%, o objetivo teve uma taxa de execução de 162%.
	1.6. N.º de ATI's	93%	
	1.7. N.º de AIVQ's	100%	
	1.8. Taxa de Satisfação dos clientes	162%	A taxa de execução do N.º de Parceiros de 86% deveu-se à não concretização de um PDI no primeiro semestre. Esta correlação é explicada pelo facto de alguns parceiros serem exclusivos da intervenção realizada com o cliente do PDI não concretizado.
	1.9. N.º de monitorizações dos PDI's	100%	
	1.10. N.º de clientes que concretizaram o PDI	90%	
1.11. Taxa de execução dos objetivos do PDI	113%		
2. Contribuir ativamente para a manutenção da qualidade do serviço e gestão do referencial EQUASS (75%)	2.1. Taxa de execução do plano de disseminação	100%	A não execução da auditoria interna prevista, deve um impacto significativo na taxa deste objetivo.
	2.2. N.º de Monitorizações do TB	100%	
	2.3. N.º de monitorizações do Mapa de indicadores	100%	
	2.4. N.º de auditorias internas	0%	
3. Formação em exercício de auxiliares de ação direta e de equipa técnica (163%)	3.1. N.º médio de horas de formação por AAD e técnicos	100%	O facto de ter surgido novas oportunidades de formação, fez aumentar o número de ações frequentadas, prontamente aproveitadas pela equipa.
	3.2. N.º de Ações	225%	
4. Adequar Procedimentos ao referencial da qualidade da segurança social (SQRS) (100%)	4.1 N.º de requisitos cumpridos critério I: liderança, planeamento e estratégia	100%	
	4.2 N.º de requisitos cumpridos critério II: Pessoas	100%	
	4.3 N.º de requisitos cumpridos critério III: Parcerias e Recursos	100%	
	4.4. N.º de requisitos cumprido critério IV: Processos do Lar Residencial	100%	



5. Orientação dos clientes para novos serviços (ocupacional, de apoio à colocação e formativo) (100%)	5.1. Reuniões individuais de clientes	100%	
	5.2. Contacto com novas entidades parceiras	100%	
6. Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento (100%)	6.1. N.º de reuniões do grupo de autorrepresentantes	100%	Em comparação com o ano 2013 este objetivo teve uma melhoria significativa.
	6.2. N.º de atividades sugeridas e organizadas pelos clientes	100%	
	6.3. N.º de visitas/reuniões realizadas com outros grupos de autorrepresentantes	100%	

Este ano, passaram 7 clientes pela RA. A entrada de novos clientes obrigou a uma supervisão reforçada de modo a garantir a adaptação ao funcionamento da RA. Os dois novos clientes frequentam o Departamento de Formação Profissional da Cerciespinho, nomeadamente os cursos de Operador de Acabamento de Madeiras e Mobiliário e Qualificar para a Inclusão. Os dois clientes substituídos saíram por razões distintas, um deles foi viver autonomamente com a companheira e familiares e o segundo foi encaminhado para outra resposta devido ao incumprimento das normas de funcionamento da RA. Os restantes elementos continuam a desenvolver a atividade ocupacional e formativa na Cerciespinho.

No âmbito da capacitação dos clientes da RA para uma vida autónoma, com apoio e orientação da equipa de AAD e técnica, foram organizadas um conjunto de 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 foi de 100%. Este ano, com apoio do Terapeuta Ocupacional iniciou-se a atividade de compras para a RA. A AIVQ abrangeu todos os clientes, com vista ao desenvolvimento de competências de gestão de recursos doméstico. A avaliação semestral da participação dos clientes, em cada atividade, permitiu verificar uma evolução significativa principalmente na confeção de refeições. Para o reforço do empowerment dos clientes, estes foram incentivados a usufruir dos serviços da comunidade (por exemplo, feira, supermercado, repartição de finanças, banco, segurança social, tribunal, centro de saúde, hospital, clínicas, transportes públicos, entre outros), de acordo com as necessidades de cada um. Este ano destaca-se a gestão de recursos financeiros, em particular nas compras individuais (vestuário, calçados, prendas, acessórios, equipamento tecnológico, etc.). A reunião semanal com os clientes possibilitou fazer os ajustes graduais no mapa de distribuição de tarefas com base nas necessidades da RA e dos próprios clientes, por exemplo para possibilitar a participação em atividades exteriores



(escuteiros, grupo desportivos, lazer, etc.). Este momento estruturante da vida diária na RA teve uma taxa de execução de 103%.

No que concerne às reclamações formais, não há qualquer registo. O acompanhamento diário da equipa técnica de AAD (registo de turno e registos de ocorrências) e a reunião semanal (ata de reunião) com o coordenador da RA, possibilitou o ajuste do serviço prestado, de acordo com as sugestões propostas pelos clientes e colaboradores, nomeadamente na melhoria das condições habitacionais e de conforto e a reorganização contínua das AIVQ.

Este ano a implementação das Atividades Transversais de Inclusão (ATI) teve uma taxa de execução de 93%. Este resultado deveu-se ao facto de não se ter realizado atividades festivas relacionadas com clientes que saíram e a não realização do acampamento. O envolvimento com os clientes do DR foi reforçado com a participação de mais ATI's em conjunto. Este dado é relevante quando relacionado com o maior envolvimento do grupo de autorrepresentantes.

Apesar de não estar prevista, a RA foi alvo de uma visita de acompanhamento do Centro Distrital da Segurança Social. Decorreu conforme planeado e com avaliação positiva, nomeadamente com a implementação das sugestões dadas na visita anterior.

3.1. Clientes

A taxa de execução dos objetivos do PDI dos clientes da RA, de 113%, reflete o sucesso da intervenção. A análise detalhada dos objetivos dos PDI's permite verificar que a intervenção abrange 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.

Quanto à participação dos clientes na avaliação dos serviços, a RA obteve uma taxa de satisfação de 97%, 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, 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 organização da RA prevê o incentivo ao desenvolvimento de sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo. Se tivermos em consideração a ausência de retaguarda familiar estruturada ou a inexistência da mesma na generalidade dos clientes da RA, é evidente a



necessidade de desenvolver competências pessoais e sociais e de acompanhar diariamente o grupo na gestão das emoções/sentimentos e das relações interpessoais, tanto no contexto da RA como nos outros contextos de vida.

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.

3.2. Estrutura

Os equipamentos, colaboradores e parceiros são três dimensões estruturais no sucesso do plano de intervenção.

Desde logo, as instalações modernas foram um fator de satisfação dos clientes. Os equipamentos da RA foram sendo gradualmente melhorados, com base num feedback contínuo com clientes e AAD. A avaliação das condições de Higiene Saúde e Segurança no Trabalho (HSST) foi realizada e possibilitou intervir nas diferentes estruturas da organização, num total de 75%.

A equipa de AAD continua a ter um papel determinante na implementação do modelo de intervenção. Para isso as reuniões alargadas do Departamento Residencial (equipa técnica e AAD) foram muito importantes, com uma execução de 113%. A cooperação da equipa multidisciplinar do Departamento Residencial (DR) permitiu uma intervenção integrada e global. Registou-se a realização de 108% das reuniões técnicas.

Procedeu-se à avaliação de desempenho de toda a equipa de Ajudante de Ação Direta (AAD), verificando-se, de um modo geral, a consolidação das competências identificadas no ano anterior e melhorias das áreas identificadas como fracas para cada AAD. Para isso também contribuiu a aposta na formação contínua da equipa de AAD. A taxa de execução de 163% no objetivo chave relacionado com a formação revela claramente a aposta na formação da equipa e o sentido de oportunidade para realização de formação contínua e à medida.

As principais parcerias foram nas áreas da empregabilidade/formação e sociocultural, nomeadamente no acesso a atividades lúdico-recreativas, culturais e desportivas. Os clientes da RA frequentam serviços de reabilitação, exclusivamente o Departamento de Formação Profissional (DFP) da Cerciespinho (Apoio à Colocação 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 e Silvalde), o Rancho Folclórico Alegria e o Grupo de Escuteiro de Anta. Na área desportiva, as parcerias passaram a ser o Grupo Desportivo da Idanha. Pelo facto da maioria dos clientes estarem a realizar um percurso formativo, o contacto com o DFP



foi fundamental para garantir o cumprimento dos programas formativos/estágios individuais. Este acompanhamento individualizado é realizado através de reuniões, contactos telefónicos, ofícios e/ou correio eletrónico com os parceiros.

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 autonomização dos clientes da RA baseia-se num conjunto de AIVQ, 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.

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 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 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.

4.1. Modelo de intervenção

A construção conjunta dos Planos Individuais de Transição (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 2014, o conhecimento generalizado dos PDI's por todos os intervenientes garantiu a sistematização da intervenção, que por sua vez facilitou o alcance dos objetivos e satisfação das necessidades.

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	Físico	Material	Empregabilidade	Cidadania
Administração terapêutica				x			
Alojamento				x			
Grupo de Auto Representantes		x	x				x
AIVQ	Higiene pessoal e imagem			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		
ATI	Lúdico e recreativo	x					
	Desportivo	x		x			
	Social	x					
	Cultural						x
	Intelectual/formativo						x
Parcerias	Formação Profissional	x				x	
	Apoio à Colocação	x				x	
	Grupos desportivos	x		x			
	Grupos recreativos	x					x



4.2. Serviços disponibilizados

As AIVQ e as Atividades Transversais de Inclusão (ATI) representam o conjunto de serviços disponibilizados.

O caráter educativo/formativo da intervenção prevê a participação dos clientes em todas as atividades domésticas, de forma cada vez mais autônoma. Por isso os serviços disponibilizados pela RA passam essencialmente pelo conjunto de equipamentos/instrumentos necessários à vida doméstica e o ensino/formação no uso dos mesmos. Assim, as AIVQ são: gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa, aquisição de bens e serviços, gestão doméstica e compras (oito AIVQ).

Em relação às ATI's, este ano verifica-se um aumento do número de atividade em colaboração com o DR. Mesmo assim não foi descorado a promoção de uma vida autônoma e independente no acesso a atividades socioculturais, por isso continuou-se a incentivar cada cliente a definir individualmente o que pretende fazer nos tempos livres, de acordo com os seus interesses e rede de relações. As ATI's são categorizadas pelas seguintes áreas: desportiva, lúdica e recreativa, cultural, intelectual/formativa e social. Em 2014 registaram-se 14 ATI's de grupo estruturadas.

Destaca-se também os serviços disponibilizados pelos voluntários: cabeleireira, enfermeira e dentista. Os seus contributos permitiram cumprir algumas das necessidades dos nossos clientes.

4.3. Recursos

Os recursos disponibilizados pela Cerciespinho foram:

Recursos Internos	
Humanos	Psicólogo (Coordenador) Terapeuta Ocupacional Técnica de Serviço Social (Coordenadora do DR) Psicóloga 4 AAD
Instalações	Apartamento: - Sala de estar/jantar; - Cozinha; - Lavandaria; - Quarto individual; - 2 quartos duplos; - 2 WC (1 adaptado); - Varanda.
Transportes	Carrinha

A equipa multidisciplinar do Departamento Residencial 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.

5. Ações de melhoria e de inovação

Em 2014 as ações de inovação foram: consultadoria de enfermeira na organização das farmácias do Departamento e apoio à revisão de impressos associados a questões de saúde e à intervenção de Terapeuta ocupacional no Departamento ao nível dos clientes e colaboradores. Em relação a este último, na RA realçamos o apoio significativo na promoção da autonomia das AIVD, compras realizadas pelos clientes para a RA, preparação e participação nas ATI (por exemplo os escuteiros)

6. Síntese

O ano de 2014 teve como principal destaque a participação do grupo de autorrepresentantes na organização de diversas atividades do DR, com ênfase na festa de Natal, e intercâmbio com outros grupos do género, nomeadamente no colóquio promovido pelo grupo de autorrepresentantes da Cercilamas.

A avaliação dos serviços pela Segurança Social também foi um momento marcante. Os resultados positivos obtidos, confirmam a manutenção dos índices de qualidade dos nossos serviços.

A RA continua a receber inscrições, o que revela a necessidades deste tipo de serviço na comunidade. Atualmente estão 12 candidatos inscritos, que cumprem os critérios de admissibilidade.

A promoção do empowerment clientes é sem dúvida o denominador comum de toda a intervenção realizada na RA. As AIVQ's, ATI's, parcerias na comunidade e o grupo de autorrepresentantes são estratégias determinantes para o desenvolvimento de competências para a vida autónoma. Com base no modelo de qualidade de vida preconizado pela Cerciespinho, pensamos que a RA contribui para a o desenvolvimento e autonomização dos nossos clientes.

O Coordenador

(Edgar Teixeira)

RELATÓRIO ATIVIDADES

PROJETO MULTIVIVÊNCIAS

2014

Cerciespinho

1. Introdução

O projeto Multivivências pretende promover a inclusão social de crianças, jovens e famílias da comunidade cigana do Concelho de Espinho, tendo em vista a igualdade de oportunidades e o reforço da coesão social.

Pretende ainda:

1. Promover a integração e o sucesso escolar de 50 crianças e jovens através da educação não formal e corresponsabilizar 200 familiares no acompanhamento relativo à educação formal, durante os 3 anos de implementação do projeto;
2. Desenvolver ações de formação profissional e de empregabilidade em 150 jovens e familiares da comunidade cigana do concelho de Espinho, que visem melhorar os seus projetos de vida, no decorrer dos 3 anos de implementação do projeto Multivivências;
3. Desenvolver em 250 indivíduos da comunidade cigana do concelho de Espinho a capacitação, através da dinamização comunitária e cidadania ativa, promovendo o empreendedorismo, no decorrer de 3 anos de implementação do projeto Multivivências.

2. População alvo

O projeto Multivivências - E5G, surge na sequência do projeto Vivências Multiculturais e Multivivências financiados pelo Programa Escolhas. Com esta 5ª geração (2013/2015) pretendemos dar continuidade ao trabalho desenvolvido com os 257 indivíduos abrangidos na 4ª geração do Programa Escolhas, a comunidade cigana do concelho de Espinho. Em termos de diagnóstico efetuado concluímos que a comunidade cigana do concelho de Espinho apresenta ainda um índice de absentismo escolar que ronda os 65% no primeiro ciclo. Relativamente ao 2º e 3º ciclo a situação agrava-se pois apesar 90% dos jovens em idade escolar estarem integrados na escola, mais especificamente em PIEF, estes apresentam um índice de absentismo escolar que ronda os 80%. Em termos escolares 73% das dos familiares não têm escolaridade mínima obrigatória, estando a sua maioria ao nível de um 1º ciclo, apresentando um nível de analfabetismo funcional das famílias que ronda os 85%. Como principais problemáticas identificamos no terreno:

Problemas de violência doméstica - 10% Alcoolismo e toxicod dependência- 30% dos homens Casamentos e gravidezes em idade precoce - 32% das jovens com idades entre os 13 e os 16 anos Atividades Ilícitas - 11% Rendimentos baixos e variáveis sendo que cerca de 83% da população é utente de Rendimento Social de Inserção, e subsiste ainda de outras prestações sociais, como o abono. Temos ainda 49 % das mulheres que vivem a cargo da família.

3. Objetivos e resultados

3.1.1. Clientes

Relativamente à promoção e integração do sucesso escolar de 50 crianças e jovens através da educação não formal, e corresponsabilização familiar, podemos referir que atingimos 142 indivíduos (participantes diretos, indiretos e familiares).

Para este objetivo específico concorre o indicador promover o sucesso escolar, onde no decorrer dos 2 anos de implementação do projeto. Assim, atingimos 29 crianças que vieram pelo menos uma vez por semana às atividades do projeto. As atividades que concorrem diretamente para este objetivo são: apoio psicopedagógico, respostas educativas, atelier de apoio escolar, animação na escola, multiespaço, atividades desportivas, CID@skills, espaço segurança, espaço saúde, espaço jovem e escola virtual. Este objetivo encontra-se um pouco acima do previsto pelo intenso acompanhamento que foi necessário realizar. Apesar dos contratempores existentes ao nível da oferta educativa, nomeadamente o término de turmas de PIEF exclusivas para a comunidade cigana, bem como a impossibilidade de integrar jovens com menos de 15 anos neste sistema de ensino, trabalhamos no reforço e acompanhamento destas jovens (que voltaram ao sistema de ensino regular), alguns integrados no ensino vocacional, outros integrados no ensino à distância. Relativamente ao segundo resultado, promover a corresponsabilização dos pais no processo educativo dos filhos, atingimos 108 pais e ou familiares diretos (pois a família é alargada, onde os avós e irmãos têm um papel preponderante na educação das crianças). Dos 108 indivíduos atingidos, 54,6% obtiveram as 7 competências previstas, atingindo assim o nível de excelência, 32,4% obtiveram mais que 1 competência, não atingindo as 7 previstas para o grau de excelência, ficando assim num regime de "bom". Por fim 13% dos indivíduos atingiram apenas 1 competência. Relativamente ao objetivo específico, referimos que atingimos 142 indivíduos tendo um resultado de 87% do previsto, no entanto passível de ser recuperado. Estes 142 indivíduos, são considerados trabalhados, uma vez que participam nas atividades do projeto que concorrem para este objetivo, 1 vez por mês.

Desenvolvimento de ações de formação profissional e de empregabilidade em 170 jovens e familiares da comunidade cigana do concelho de Espinho, que visem melhorar os seus projetos de vida, no decorrer dos 3 anos de implementação do projeto Multivivências, encaminhamentos para emprego e formação profissional efetivo foi de 62 indivíduos no decorrer dos dois anos de implementação do projeto. Entenda-se como efetivo os encaminhamentos para emprego (7 pessoas) que geraram emprego e os encaminhamentos para formação (55 pessoas) que frequentaram a



formação e saíram certificados. De realçar que alguns possuem mais do que uma certificação visto terem frequentado mais do que uma formação. Relativamente aos recursos TIC das escolhas atribuímos certificados a 108 indivíduos perfazendo um total de 77 DCB e 86 diplomas de literacia digital. No que diz respeito ao desenvolvimento de competências na área do TIC.

No que diz respeito ao aumento da participação cívica e comunitária, podemos referir que atingimos 72 indivíduos. Para a este valor consideramos os indivíduos que participaram em todas as atividades que concorrem para o objetivo 1.3, nomeadamente escolha livre, oficina de dança, espaço desigualdades, espaço Multivivências, espaço inter-idades, espaço Ela's e Ele's, Cid@livre, diário digital, judianças, associação recreativa e cultural cigana, apoio comunitário, eu empreendedor e intercâmbio juvenil e que participaram 18 vezes ou mais vezes nestas atividades. Relativamente á promoção e envolvimento em dinâmicas associativas juvenis, atingimos 24 indivíduos e consideramos os indivíduos que participaram na atividade de associação recreativa e cultural cigana e que possuíam 2 presenças mensais, nesta atividade. Ao nível das competências profissionais e/ou de empregabilidade e/ou empreendedorismo, atingimos 28 indivíduos, que têm pelo menos 9 presenças nas atividades mencionadas no resultado 1 e que atingiram 3 ou mais competências no âmbito profissional de empregabilidade e/ou empreendedorismo. Os indivíduos com os quais trabalhamos foram avaliados seguindo a seguinte tabela de competências: capacidade de relacionamento interpessoal, capacidade de trabalhar em equipa, capacidade de gerir o tempo, capacidade de gerir recurso, planeamento e organização, capacidade de liderança, elaborar um curriculum, elaborar uma carta de apresentação, técnicas específicas de procura de emprego, atitude ativa e eficaz de procura de emprego, usa redes sociais na procura de emprego, atitude positiva em relação ao trabalho, atitude positiva em relação à aprendizagem, capacidade de identificar e explorar oportunidades, capacidade de criação, capacidade de assumir riscos, senso crítico, comunicação, gestão de conflitos, bem como a capacidade de persuasão. No semestre anterior o valor 51, dizia respeito á percentagem de indivíduos que tinham atingido competências e não ao número de indivíduos com competências. Para o resultado de processo no objetivo específico 1.3, atingimos 226 indivíduos, consideramos assim que contribuíram para o objetivo todos indivíduos que participaram nas atividades.



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2014

Objetivos/Indicadores	Janeiro a Junho 2014			T. de Execução	Julho a Dezembro 2014			T. Execução	Motivo	Ações de Melhoria	Taxa de Execução
	P	R	D		P	R	D				
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do projeto Multiâncias, através da prossecução dos objetivos definidos										120%	
1,1 N.º de participantes no projeto	250	264	14	106%	268	331	63	124%			115%
1,2 Integração e sucesso escolar	24	38	14	158%	24	29	5	121%	Este valor ficou acima do previsto devido à integração de jovens no ensino regular e ensino à distância		140%
1,3 Corresponsabilização de 200 familiares no processo educativo no decorrer de 3 anos de implementação do projeto	134	66	-68	49%	134	108	26	81%	Este valor depende automaticamente do anterior, uma vez que a criança ou jovem integrado, é acompanhado. Para a obtenção da taxa de sucesso de escolar positiva, contribui o acompanhamento intensivo às famílias	Investir na corresponsabilização parental aumentado o nº de sessões previstas em candidatura	65%
1,4 N.º de transições	24	38	14	158%	24	48	24	200%	Este valor depende automaticamente do anterior, uma vez que a criança ou jovem integrado, é acompanhado.		179%
1,5 N.º de certificações	104	38	-66	37%	104	120	16	115%			76%



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2014

1,6 Encaminhamentos para emprego	34	61	27	179%	34	63	29	185%	Devido ao aumento na procura de emprego por parte dos clientes, ultrapassamos os objetivos propostos			182%
1,7 Certificações com recursos tic	100	44	-56	44%	100	161	61	161%				103%
1,8. N.º de indivíduos que exercem cidadania ativa	70	88	18	126%	70	71	1	101%				114%
1,9 N.º de indivíduos com capacidades empreendedoras	25	51	26	204%	25	23	2	92%	Devido ao aumento intensivo de trabalho na área do empreendedorismo, atingimos um n.º acrescido de homens			148%
1,10 N.º de reuniões de consorcio	3	3	0	100%	3	3	0	100%				100%
1,11 N.º de visitas externas	1	1	0	100%	1	1	0	100%				100%
1,12 Garantir a satisfação de 80% dos clientes	113	113	0	100%	125	125	0	100%				
2. Manter a certificação da Qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance												
Taxa execução do plano de melhoria da qualidade												
Taxa de execução do plano de disseminação	100	100	0	100%	100	100	0	100%				100%
N.º de Monitorizações do TB	1	1	0	100%	1	1	0	100%				100%
N.º de monitorizações do Mapa de indicadores	1	1	0	100%	1	1	0					100%
N.º de auditorias internas	0				0							
N.º de inconformidades	na											
											Total Execução	117%

4 Programa de intervenção

A abordagem de intervenção é uma abordagem sistémica onde intervimos com a família como um todo, capacitando-os.

4.1 Modelo de intervenção

A metodologia de trabalho desenvolvido tem por base a educação não formal e a mediação social e comunitária, que potencializou o ingresso de jovens em contextos formais de aprendizagem, que pretendemos manter.

4.2 Serviços disponibilizados

O projeto **Multivivências** implementa as suas atividades por medidas e por ações.

Assim:

Medida I:

Visa contribuir para a inclusão escolar e para a educação não formal

Atividades - 7 atividades

Apoio psicopedagógico, Respostas educativas, Ateliê de apoio escolar, Animação na escola, Ateliê: família, Mediação escolar e o Ensino à distância (implementada em 2014)

Medida II:

Visa contribuir para a formação profissional e empregabilidade

Atividades - 3 atividades

Oficina de emprego, FORMA-TE, Formação Modular

Medida III:

Visa contribuir para a dinamização comunitária e cidadania;

Atividades - 11 atividades

Escolha Livre, MultiEspaço, Atividades desportivas, Oficina de Dança, Espaço - Segurança, Espaço - Saúde, Espaço (Des) Igualdades, Espaço Multivivências, Espaço Inter-Idades, Espaço Ela's e Ele's, Espaço Jovem,

Medida IV

È de caracter transversal e cumulativa a uma ou mais das medidas anteriores enunciadas, potenciando-as, e visa apoiar a inclusão digital;

Atividades - 8 atividades

CID@Livre, CID@Skills, Diário Digital, Oficina de reparação e manutenção de computadores, Curso de iniciação TIC, Formação certificada em TIC, Escola Virtual, Bolsa de oportunidades,

Medida V

Visa apoiar o empreendedorismo e a capacitação dos jovens.

Atividades - 5 atividades

"Judianças", Associação recreativa e cultural cigana de Espinho, Apoio comunitário, Eu empreendedor, Intercâmbio Juvenil



4.3 Recursos

Recursos Internos	
Humanos	- Coordenador: Psicopedagoga (35 horas) - Técnica: Animadora Sociocultural (27 horas) - Técnica: Psicóloga (27horas) - Monitor: CID (32 horas) - Dinamizadora comunitária (30horas)
Instalações	O Projeto Multivivências dispõe de 1 espaço, situado no Bairro da Ponte de Anta, bloco 1, sala 4 (cedência gratuita por parte da Câmara Municipal de Espinho);

Recursos Externos
<p>O projeto Multivivências é constituído por um conjunto de entidades parceiras e todos os seus serviços são disponibilizados ao projeto.</p> <p>Como entidades parceiras temos:</p> <ul style="list-style-type: none">· Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira· Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida· Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho· Centro Social de Paramos· Centro de Saúde de Espinho· Cerciespinho· Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco de Espinho· Cruz Vermelha Portuguesa - Delegação de Espinho· Câmara Municipal de Espinho.

5 Ações de melhoria e de inovação

Acompanhamento individualizado do cliente e da família, para melhoria do aproveitamento escolar e conseqüente aumento do número de participantes, para 2015.

6 Síntese:

Nos dois anos de implementação do projeto Multivivências realizamos 3459 sessões com presença e atingimos 331 indivíduos, acima do esperado para os dois anos de implementação do projeto. Apresentamos uma taxa de sucesso escolar regular de 85%, o que demonstra a importância do acompanhamento intensivo às crianças e jovens que frequentam a escola, bem como as suas famílias. Existe um trabalho muito próximo de mediação escolar realizado pelo projeto, onde a frequência escolar é a área mais trabalhada. Relativamente à medida II e aos encaminhamentos para formação profissional e emprego (únicos) atingimos 155 indivíduos, em formação 92, em emprego 63. No âmbito das integrações efetivas únicas, temos 6 indivíduos integrados em emprego e 15 em formação num total de 21 indivíduos. Dos 234 indivíduos que participaram no CID, 161 indivíduos obtiveram diplomas no âmbito dos DCB e literacia digital, o que demonstra uma grande evolução da comunidade que acompanhamos. Relativamente à área do emprego, candidatamo-nos ao Mundar e criamos a oportunidade para integrar no mercado de trabalho 6 jovens. Este facto despoletou ainda a necessidade de dinamizar a associação recreativa e cultural, esperamos que possa surgir finalmente trabalho nessa associação.

A Coordenadora
Orquídea Mendes

