

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2013



ÍNDICE

| | |
|---|-----------------|
| Convocatória | 3 |
| Órgão Sociais | 4 |
| 1 Introdução | 5 e 6 |
| 2. PLANO DE ACTIVIDADES | 7 |
| 2.1.1. FATORES EXTERNOS | 7 |
| 2.1.2. FATORES INTERNOS | 8 e 9 |
| 2.2 OBJETIVOS | 9 |
| 2.3 SERVIÇOS E RECURSOS | 10 |
| 2.4 ÂMBITOS DE INOVAÇÃO | 10 |
| 2.5 Objetivos Operacionais | 11 a 13 |
| 2.6 Orçamento | 14 |
| 2.6.1 Memória Descritiva | 14/15 |
| 2.6.2 Orçamento Sintético por Departamento/Projeto | 16 |
| 2.6.3 Conta de Exploração Previsional | Anexo A3 |
| Parecer do Conselho Fiscal | 18 |
| Anexos | 19 |
| 1.Plano de Atividades Departamento de Formação Profissional | 20/23 |
| 2.Plano de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais | 24/27 |
| 3.Plano de Atividades Centro Comunitário | 28/33 |
| 4.Plano de Atividades Serviço Apoio Domiciliário | 34/36 |
| 5.Plano de Atividades Departamento Residencial - Lar Residencial | 37/40 |
| 6.Plano de Atividades Departamento Residencial - Residência | 41/44 |

SIGLAS

D - Direção

C- Coordenadores

T - Técnicos

TOC - Técnico Oficial de Contas

DAF - Departamento Administrativo-financeiro

DFP - Departamento de Formação Profissional

CAO - Centro de Atividades Ocupacionais

CC - Centro Comunitário

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

DR - Departamento Residencial (LR - Lar residencial; RA - Residência Autónoma)



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

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

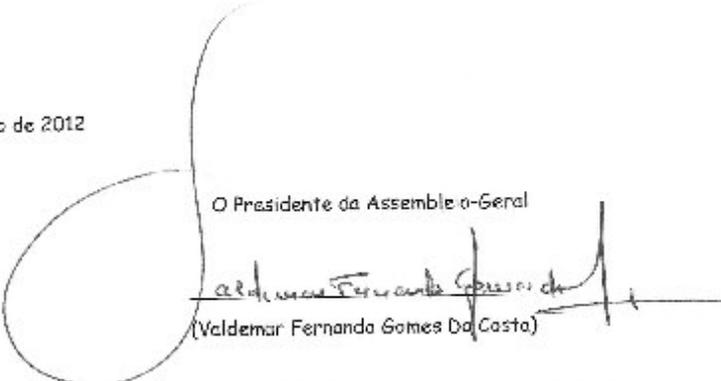
Em cumprimento do Art.º 45º do Código Cooperativo e Art.º 31.º alínea a) dos Estatutos, da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na sua sede social, sita à rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril nº 1496, na freguesia de Anta, cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 16 de Novembro de 2012, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acto da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Plano de Actividades para o ano de 2013 e do Parecer do Conselho Fiscal;
3. Apresentação, discussão e aprovação de um mandato para a Direcção negociar com os bancos um instrumento financeiro de suporte da tesouraria;
4. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

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

Espinho, 24 de Outubro de 2012

O Presidente da Assembleia-Geral


(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496 Anta - 4500-098 Espinho | Endereço Postal: Apart 177 - 4501-909 Espinho
Telefone: 227319061 | Telexfon: 227318588 | E-mail: cerciespinho@cerciespinho.org.pt | www.cerciespinho.org.pt



ÓRGÃOS SOCIAIS 2011/2012/2013

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

Direção

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-presidente: Dr.ª Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dr.ª Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dr.ª Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Fernando Tavares Rodrigues Veiga

Primeiro Vogal: Dr.ª Ana Paula Pereira Belinha

Segundo Vogal: José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. Carlos Alves Ribeiro

Secretário: Carlos Lêdo da Fonseca

Relator: Rita Elisabete Gomes Carvalho



1 INTRODUÇÃO

O Plano de Atividades para 2013 materializa a missão, visão e política da Qualidade da Cerciespinho de promover a qualidade de vida e cidadania dos nossos clientes, assegurando a sua satisfação e direitos através dos departamentos e serviços integrados, globais e de qualidade.

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

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

O ano de 2013, associado a um aprofundar da crise mundial e nacional de extrema gravidade, apresenta implicações ao nível das políticas sociais, do funcionamento e financiamento das organizações e particularmente ao nível das famílias, salientando-se a recessão económica, o desemprego, e o aumento da exclusão social e da pobreza. Estes fatores são críticos e revelam o contexto na base da construção deste plano que revela uma atitude preventiva e cautelosa relativamente à situação financeira da organização durante 2013.

O orçamento para 2013 prevê um resultado líquido negativo decorrente da situação económica do país bem como da alteração dos pressupostos no financiamento da organização. A este nível convém salientar que estamos no ano final do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) tendo-se acentuado a redução de projetos aprovados com estes fundos, maioritariamente europeus. Este fato, associado à extinção da Escola de Ensino Especial, diminui as receitas e a capacidade de diversificar as fontes de financiamento da organização, tornando-a muito dependente



dos financiamentos da Segurança Social, financiamento na lógica de uma comparticipação por cliente sem considerar os custos reais do serviço.

Associado a estes fatores temos a crise económica que reduz significativamente a capacidade da organização assegurar junto das famílias e da comunidade os apoios financeiros necessários para suprir as insuficiências do financiamento público, implicando objetividade na capacidade de angariação de fundos e consequentemente a previsão de resultados negativos.

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

O Plano de Atividades e Orçamento para 2013 prioriza 3 eixos fundamentais:

1. **Os clientes e os serviços** - A missão da Cerciespinho operacionaliza-se nos serviços prestados às pessoas com deficiência, dependentes e em situação de exclusão, sendo a essência do planeamento a intervenção para assegurar a qualidade de vida e satisfação das necessidades dos clientes.
2. **A Qualidade dos serviços e da gestão** - A satisfação das partes interessadas, a eficiência e a eficácia da intervenção estão associadas à implementação do SGQ que em 2013 implicará adicionalmente a renovação da Certificação da Qualidade ao abrigo do referencial EQUASS Assurance.
3. **A sustentabilidade** - A Cerciespinho tem que assegurar receitas necessárias para cumprir as obrigações decorrentes do empréstimo de 400.000,00€ contraído junto do BBVA. Acresce que os serviços em funcionamento exigem estratégias de autofinanciamento e de angariação de fundos, contínuas, bem como a manutenção do plano de contenção de custos implementado desde 2010 por forma a assegurar a sustentabilidade da organização.

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



2. PLANO DE ACTIVIDADES

O plano de Atividade e Orçamento para 2013 tem por base o contexto nacional e local aos níveis político, económico e social. Esta vertente do planeamento é fundamental dado que perspetiva os limites e condicionantes que afetam o planeamento e a intervenção. Representam igualmente os desafios que temos que considerar na elaboração do plano de atividades da Cerciespinho.

2.1.1 FATORES EXTERNOS

- Revisão das políticas sociais e do trabalho - impacto drástico na sustentabilidade da organização e redução de possibilidades de revisão dos acordos de cooperação;
- Necessidade de equilibrar a revalidação da Certificação da Qualidade ao abrigo do referencial EQUASS com as obrigações do SQRS da Segurança Social e com a Certificação da Qualidade da Formação Profissional - múltiplos referenciais e riscos de incumprimento;
- Inexistência de informação concreta sobre novo Quadro de Apoio Comunitário - riscos relativamente à continuidade da formação profissional de pessoas com deficiência e de outros projetos formativos;
- Políticas Inclusivas - educação, formação, ...-e a rigidez da formatação dos serviços existentes;
- Crise/ recessão - risco efetivo de redução de apoios públicos e privados;
- Orçamento de Estado para 2013 - previsibilidade de redução nos financiamentos bem como nas prestações sociais;
- Código contributivo e impacto continuamente acrescido nos custos dos encargos sociais obrigatórios dos colaboradores bem como eliminação da devolução do IVA;
- Desemprego e redução da capacidade financeira das famílias e menor contribuição da comunidade para campanhas de angariação de fundos;
- Aumento previsível da inflação e redução dos salários reais com impacto no pagamento das participações dos clientes e da atribuição de donativos;
- Aumento/acentuar de exclusão social - menor capacidade financeira das famílias e aumento da necessidade de serviços básicos (alimentação, subsídios, outros);
- Mentalidade "subsídio/dependente" traduzida na falta de proatividade e maior necessidade de apoio às famílias mesmo sem contrapartidas de financiamento;
- Maior assertividade dos cidadãos na defesa dos direitos aumentando o risco de reclamações, particularmente em situações de desespero,
- Risco da relação entre a família/mercado de trabalho /serviços sociais resultando na rescisão dos serviços, não pagamento dos serviços e pedidos de apoio gratuitos;



2.1.2. FACTORES INTERNOS

O quadro que se segue sintetiza os principais vetores que condicionam, internamente, a atividade da Organização, salientando-se, ao nível positivo a qualidade da intervenção, da equipa e das novas instalações bem como a abrangência da intervenção, e negativamente a desadequação e insuficiência do financiamento público, a necessidade de investimentos nas instalações e em equipamentos bem como a crise e a recessão económica que fragilizam a capacidade de sustentabilidade da Organização.

ANÁLISE SWOT

| | |
|---|---|
| <u>Pontos Fortes</u> <ul style="list-style-type: none">-Implementação do referencial EQUASS;-Equipa motivada, multidisciplinar e polivalente;-Satisfação dos clientes;-Avaliação positiva das entidades financiadoras e reguladoras e imagem pública positiva;-Serviços de qualidade, abrangentes e individualizados;-Ampliação da intervenção decorrente da implementação das respostas residenciais.-Pagamento da dívida ao empreiteiro e redução do montante do empréstimo junto do BBVA para financiamento do CRO-Adoção do CCT da CNIS para todos os colaboradores | <u>Pontos Fracos</u> <ul style="list-style-type: none">-Instalações da sede com condições físicas desadequadas;-Quadro de pessoal reduzido;-Dependência de financiamento público;-CAO II com 10 vagas sem financiamento-Centro Comunitário com financiamento privado de 30% do orçamento;-Clientes do Departamento Residencial sem recursos para pagarem a participação;-Parque de viaturas envelhecido; |
| <u>Oportunidades</u> <ul style="list-style-type: none">-Manutenção de estratégias ativas de promoção da imagem e das necessidades da organização - revisão dos acordos CAO e Centro Comunitário-Reestruturação dos serviços e do quadro de pessoal;-Continuidade do Projeto Multivivências e do protocolo do Mediador Municipal assegurando a abrangência da intervenção;-Renovação da Certificação da Qualidade dos serviços e da gestão | <u>Vulnerabilidades</u> <ul style="list-style-type: none">-Recessão económica - redução das participações das famílias e dos contributos do público em geral;-Impacto financeiro do Projeto PARES - ausência de poupanças da organização-Extinção do Departamento de Educação e redução significativa do CRI;-Rede de transportes públicos insuficiente.-Populações excluídas com imagem negativa. |



O conjunto de aspetos do contexto externo e interno condicionam a definição dos fatores críticos na base do Plano de Atividades para 2013, tendo em consideração, ainda, os vetores definidos no Plano Estratégico para o triénio 2011/2013. Assim, entendemos ser fundamental a definição de objetivos e ações ao nível dos clientes, processos, recursos humanos e financeiro, que determinem a capacidade de ultrapassar os condicionantes negativos, de risco e de incerteza, favorecendo as oportunidades existentes. Estes fatores são concretizados em objetivos operacionais e estratégias de materialização destes fatores em resultados e metas através das atividades existentes.

| Dimensões | Clientes | Processos Internos | Recursos Humanos | Financeiro |
|-------------------------|--|---|--|----------------------|
| Fatores Críticos | -Satisfação e Qualidade de vida | -Revalidar a certificação da Qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do Referencial EQUASS | -Motivação e Participação | -Receitas |
| | -Reestruturar serviços de apoio | -Realizar 3 auditorias internas; | -Plano de formação do triénio; | -Sustentabilidade |
| | -Potenciar a integração de clientes assegurando a continuidade | -Assegurar a implementação de todos os referenciais | -Avaliação da implementação do CCT da CNIS e definição de estratégias de equalização | -Contenção de custos |

2.2. OBJETIVOS

- A. Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços
- B. Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização
- C. Renovar a certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance;
- D. Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização
- E. Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e da motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento

2.3 SERVIÇOS E RECURSOS

O Plano de Atividades e Orçamento para 2013 contempla objetivos operacionais e atividades a implementar pelos 6 departamentos e 7 serviços complementares desenvolvidos pela Cerciespinho em 3 polos físicos distintos - Sede, Complexo da Idanha e Bairro da Ponte de Anta. Estes locais



estão providos de gabinetes, salas de atividades, materiais e equipamentos adequados às intervenções realizadas. Salientamos, ainda, o quadro de pessoal que integra cerca de 75 colaboradores internos e cerca de 20 externos fundamentais para a concretização das atividades. Ao nível dos recursos financeiros estes estão principalmente dependentes do financiamento público e são insuficientes para os serviços previstos determinando estratégias de poupança / angariação a implementar.

| Departamentos | Serviços complementares |
|---|---------------------------------|
| Departamento de Formação Profissional | Ações de Sensibilização |
| Centro de Atividades Ocupacionais (I e II) | Serviços de Formação e Produção |
| Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta | Oficinas de Produção |
| Serviço de Apoio Domiciliário | Banco Ajudas Técnicas |
| Departamento Residencial | Banco Alimentar e de Recursos |
| Departamento Administrativo-financeiro | Projeto Multivivências |
| | Serviços Educativos |

| | | |
|--|---|---|
| Sede -Centro de Atividades Ocupacionais -Serviço de Apoio Domiciliário -Departamento Administrativo-financeiro | Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, Anta | Telef.: 227319061 Fax: 227348588 cerciespinho@cerciespinho.org.pt |
| Complexo da Idanha -Centro de Formação e Reabilitação Profissional -Centro Residencial e Ocupacional | Rua do Louredo, n.º 144, Idanha, Anta | Telefone: 227318952 cerciespinho.formacao@gmail.com |
| Bairro da Ponte de Anta Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta | Bairro da Ponte de Anta | Telefax: 227320166 Telef.: 220815127/8 cerciespinho.centrocomunitario@gmail.com |

2.4. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO

A área de inovação definida para 2013 resulta da crise económica e da insuficiência de recursos financeiros para os serviços em funcionamento. Neste contexto, associado às políticas de reciclagem e recuperação de produtos e materiais pretende-se conceber e estruturar um sistema de mobilização e potenciação de todos os departamentos e serviços promotores da angariação de fundos e de estratégias de poupanças internas inovadoras.



2.5 OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro que se segue operacionaliza os objetivos propostos para 2013, identificando para cada objetivo as atividades a realizar, os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto

| Objetivo estratégico A | | | |
|---|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços | | | |
| Atividades / Ações | Indicador e meta | Período Responsáveis | |
| A1. Implementação do Programa de intervenção do Departamento de Formação Profissional | - N.º de Clientes = 1500 - Impacto dos programas e serviços na sociedade - Grau de execução dos objetivos do PDI = 80% - Grau médio de concretização do PDI/PI - Taxa de reclamações por serviço < 5% - N.º de reuniões das equipas técnicas - N.º de reuniões da equipa de gestão - N.º de ações de melhoria - n.º de ações de inovação | Jan /Dez DG, C,T Colaboradores | |
| A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais | | | |
| A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário | | | |
| A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário | | | |
| A5. Implementação do Programa de Intervenção do Departamento Residencial | | | |
| A6. Implementação do Projeto Multivivências | | | |
| A7. Implementação do Serviço - Banco de Ajudas Técnicas | | | |
| A8. Implementação do Serviço - Banco Alimentar e de Recursos | | | |
| A9. Implementação do Serviço - Oficinas de Produção | | | |
| A10. Implementação dos Serviços Educativos | | | |
| A11. Implementação do Serviço de Produção e Formação Profissional | | | |
| A12. Realização de 5 Ações de Sensibilização. | | | - N.º de Ações por tipo |
| A13. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento. | | | - Taxa de satisfação > 90% |



| Objetivo estratégico B | | |
|---|--|--|
| Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização | | |
| Atividades / Ações | Indicador e meta | Período Responsáveis |
| B1. Realizar procedimentos para o alargamento do Acordo de Cooperação com a Segurança Social para o CAO II e para a revisão do Acordo de Cooperação para o Centro Comunitário | - Alargamento/ revisão dos Acordos de Cooperação com a Segurança Social | Jan/ Jul D; DG, DAF |
| B2. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos | - N.º de iniciativas e total de receitas | Jan/Dez D, DG,C |
| 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 | Jan/ Dez D; DG |
| B4. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros | - Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Finan | Jan/ Dez DG, TOC, Tesou. |
| B5. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos | - Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso | Jan/ Dez DG, DAF |
| B6. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho adequando-as à envolvente económico-financeira | - Resultados líquidos do exercício de 2.356,11€ | Jan/ Dez DG, DAF |
| Objetivo estratégico C | | |
| Renovar a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance | | |
| Atividades / Ações | Indicador e meta | Período Responsáveis |
| C1. Renovar a certificação da Qualidade | - Obter a Certificação da Qualidade ao abrigo do referencial EQUASS Assurance | Jan/ Abril DG, C, |
| C2. Monitorizar o SGQ. | - Monitorização do TB em Junho e Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento em função dos prazos definidos no MP; | Jan. a Dez DG, C, T, Colaboradores |
| C3. Realizar 3 auditorias internas | - N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ | Set./Out. DG e C |



Objetivo estratégico D

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

| Atividades / Ações | Indicador e meta | Período Responsáveis |
|---|--|----------------------|
| D1. Participar ativamente na Rede Social do Concelho de Espinho | - N.º de reuniões presenciadas = 2 | Jan /Dez DG, C, T |
| D2. Participar ativamente no Conselho Municipal de Educação | - N.º reuniões presenciadas | Jan /Dez DG |
| D3. Participar em seminários, conferências, encontros, etc. | - N.º de comunicações e de participações | Jan /Dez DG, C, T |
| D4. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho | - N.º de parceiros e N.º de reuniões com parceiros | Jan /Dez DG, C, T |
| D5. Avaliar a satisfação dos parceiros | - Taxa de satisfação dos parceiros > a 80% | JG /Dez C, T |
| D6 Dinamização da imagem e divulgação dos serviços | - Manutenção do Site e N.º de Comunicações por parte interessada | Jan /Dez DG, C, T |

Objetivo estratégico E

Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento;

| Atividades / Ações | Indicador e meta | Período Responsáveis |
|---|---|----------------------|
| E1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores | - N.º de ações de formação por área | Jan /Dez DG, C |
| E2. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas | - N.º de ações externas frequentadas | Jan /Dez DG, C |
| E3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos; | - N.º e tipo de intervenções de manutenção | Jan /Dez DG, C |
| E4. Realizar a avaliação de desempenho | - Resultados da avaliação | Nov. /DG, C |
| E5. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores | - Taxa de satisfação dos colaboradores =80% | Dez /C |



ORÇAMENTO 2013
MEMÓRIA DESCRITIVA
CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL

1. O orçamento para o ano 2013 é elaborado em pressupostos de contenção de gastos e rigor na aplicação das verbas públicas e privadas recebidas pela Organização.

Por um lado, estima-se que a comparticipação pública para os vários serviços não seja passível de qualquer aumento para 2013. Por outro lado, depara-se-nos a extinção da valência "Educativa" que se traduz na perda de uma fonte de financiamento. Este término implica a redistribuição do pessoal e outros gastos fixos aí afetos por outros serviços, sem que por sua vez, haja o respetivo aumento nos valores recebidos nestes últimos.

2. Relativamente à angariação de fundos preveram-se verbas semelhantes às estimadas para o corrente ano, sendo que a conjuntura de austeridade traz muitos entraves à prossecução dos objetivos propostos, seja para angariação de donativos, associados, seja por realização de eventos. No entanto, esta fonte complementar de rendimento, aliada ao controle de gastos é essencial por forma a gerar algum equilíbrio financeiro.

3. Este orçamento contempla:

- 5 Serviços financiados pela Segurança Social: Centro de Atividades Ocupacionais, Apoio Domiciliário, Lar Residencial, Residência Autónoma e Centro Comunitário;
- 1 Serviço financiado pelo POPH: formação profissional que visa a "Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidade" e formação profissional que visa a "Qualidade dos Serviços e Organizações", sendo que as respetivas candidaturas abrem, usualmente, em Dezembro;
- 1 Serviço financiado pelo Ministério da Educação: Centro de Recursos para a Inclusão;
- 3 Projetos financiados por outros organismos públicos: Escolhas, Estágios Profissionais, Projeto Mediadores Municipais;
- 2 Orçamentos para "Serviços Complementares" e "Outros Gastos / Rendimentos" para atividades extra valências/projetos;
- 1 Orçamento para "Resultados Financeiros".

4. O valor do orçamento global de gastos é de € 1.747.145,00 e o valor do orçamento global de Rendimentos é de € 1.732.446,06. O resultado do período ascende a - € 14.698,94. O resultado



negativo estimado é um pouco elevado, essencialmente devido ao menor número de fontes de financiamento previstas para o próximo ano, seja pela perda da valência Educativa, seja pela ausência de outras candidaturas ao POPH que não sejam as habituais da tipologia 6.2. De qualquer forma, a gestão por parte da Direção terá sempre que ter em linha de conta precisamente os pressupostos que estiveram na base de elaboração do orçamento- o rigor e a contenção.

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

- Congelamento dos ordenados dado que não se preveem aumentos salariais. Aliás, esta situação mantém-se inalterada desde 2010;
- Os encargos sociais obrigatórios a cargo da entidade empregadora foram calculados a 20,8%, tal como contemplado no Código Contributivo, o que representa um aumento de 0,4% nesta despesa;
- As participações financeiras da Segurança Social foram calculadas tendo em conta o acerto dos 0,4% do aumento dos encargos sociais obrigatórios.
- Os gastos com funcionamento foram calculados com base nos valores médios gastos durante 2012



Orçamento Sintético por Departamento/Projeto

| | GASTOS | RENDIMENTOS | RESULTADO |
|------------------------------------|------------|------------------|-------------------|
| CAO I | 215.696,97 | 218.626,28 | 2.929,31 |
| CAO II | 139.014,36 | 126.215,00 | -12.799,36 |
| S.A.D | 172.897,70 | 167.533,96 | -5.363,74 |
| Centro Comunitário | 137.405,42 | 103.900,92 | -33.504,50 |
| Centro de Recursos para a Inclusão | 6.847,96 | 6.847,96 | 0,00 |
| POPH 6.4 | 18.452,08 | 18.452,06 | 0,00 |
| POPH 6.2. | 418.527,61 | 418.527,61 | 0,00 |
| POPH 6.2 IAOQE | 8.703,26 | 8.703,26 | 0,00 |
| Escolhas | 70.253,00 | 70.253,00 | 0,00 |
| Serviços Complementares | 30.100,00 | 67.700,00 | 37.600,00 |
| Outros Gastos e Rendimentos | 85.645,00 | 95.900,00 | 10.255,00 |
| Projeto Mediador Municipal | 12.236,67 | 13.226,67 | 990,00 |
| Estágios Profissionais | 2.611,66 | 1.738,04 | -873,62 |
| Lar Residencial | 342.208,85 | 344.681,28 | 2.472,43 |
| Residência Autónoma | 77.544,46 | 70.140,00 | -7.404,46 |
| Resultados Financeiros | 9.000,00 | 0,00 | -9.000,00 |
| | | Resultado | -14.698,94 |



PARECER DO CONSELHO FISCAL



CERCIESPINHO

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

Apartado 177 - 4501 - 909 Espinho
Telefone 227 319 061 Fax 227 348 588
E-Mail: cerciespinho@cerciespinho.org.pt
URL: <http://www.cerciespinho.org.pt>

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Sobre o plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2013 da CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.

De acordo com as normas legais em vigor, foi apresentado, pela Direção da CERCIESPINHO, a este Conselho Fiscal, o Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2013, a fim de emitirmos Parecer sobre os mesmos.

Analisamos os pressupostos que presidiram à elaboração do Orçamento, no que concerne às rubricas de Gastos e Rendimentos e à sua correlação com as diversas actividades definidas no referido PLANO.

De salientar a previsão, do ano de 2013 como sendo um ano de crise e incertezas, de vária ordem, das quais destacamos os seguintes fatores:

- a) A revisão das políticas sociais e do trabalho, bem como o acréscimo dos custos dos encargos sociais, tendo em conta o novo Código Contributivo;
- b) A incerteza quanto à continuidade da formação profissional de pessoas com deficiência, dentro do novo Quadro de Apoio Comunitário;
- c) Os riscos de redução de apoios públicos e privados, tendo em conta a situação do setor público e das famílias;
- d) A necessidade de a Instituição adotar uma atitude prudente e de contínua vigilância financeira, ao longo do próximo ano de 2013;
- e) A extinção da Escola de Ensino Especial, que significa a diminuição das receitas e da capacidade de diversificar as fontes de financiamento;
- f) A premência em assegurar as receitas necessárias ao cumprimento das obrigações decorrentes do empréstimo bancário, contraído junto do BBVA;
- g) A entrada em pleno funcionamento do Centro Residencial e Ocupacional da Idanha.



CERCIESPINHO

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

Apartado 177 – 4501 – 909 Espinho
Telefone 227 319 061 Fax 227 348 588
E-Mail: cerciespinho@cerciespinho.org.pt
URL: <http://www.cerciespinho.org.pt>

Analisando a CONTA de EXPLORAÇÃO PREVISIONAL para 2013, verificamos a previsão de um Resultado Líquido negativo de 14.698,94 euros, sendo o total de Gastos de 1.747.145,00 euros e o total de Rendimentos de 1.732.446,06 euros.

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

Espinho, 13 de Novembro de 2012.

O CONSELHO FISCAL

Dr. Carlos Alves Ribeiro – Presidente

Carlos Lê da Fonseca – Secretário

Dra. Rita Elisabete Gomes Carvalho – Relatora



ANEXOS

Plano de Atividades Departamento de Formação Profissional (DFP)
Plano de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)
Plano de Atividades Centro Comunitário (CC)
Plano de Atividades Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)
Plano de Atividades Lar Residencial (LR)
Plano de Atividades Residência Autónoma (RA)



DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (DFP)

Constitui objetivo do DFP, no âmbito da sua intervenção, promover ações que potenciem a aquisição e o desenvolvimento de competências profissionais de modo a proporcionar a empregabilidade das pessoas com deficiências e/ou incapacidades e de jovens e adultos com baixos níveis de habilitações escolares e com baixas qualificações profissionais, desempregados (DLD e não DLD), mulheres com dificuldades acrescidas na inserção profissional, jovens em situação de abandono escolar e/ou de Trabalho Infantil, jovens à procura do 1.º emprego, ex. Reclusos, ex. Toxicodependentes, alcoólicos, sem abrigo, minorias étnicas e ativos empregados.

A intervenção no DFP tem por base uma perspetiva holística do indivíduo, levando em consideração as diversas dimensões que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos.

Este departamento promove a participação e a inclusão dos formandos a todos os níveis da organização, bem como na comunidade, capacitando-os ao nível de controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Os percursos formativos são definidos de acordo com o perfil individual de cada formando, com os seus estádios de desenvolvimento e ritmos de aprendizagem, promovendo oportunidades de integração profissional e/ou social. As intervenções de formação têm como base as necessidades de desenvolvimento dos formandos e as suas expectativas e seus potenciais para a definição dos seus Planos de Desenvolvimento Individual (PDI). As necessidades ao nível do desenvolvimento pessoal e profissional são de natureza diversa exigindo uma intervenção diferenciada e integrada, através de uma abordagem conjunta e multidisciplinar.

O DFP aposta na proximidade com os clientes como boa prática no sentido de identificar necessidades, expectativas e potenciais dos formandos, bem como na aferição dos resultados da intervenção. A proximidade e confiança dos formandos relativamente à equipa técnica e formativa promovem a participação ativa na definição do seu PDI, quando aplicável. O DFP atua em parceria com as entidades públicas e privadas do setor, entidades empregadoras, entidades financiadoras e clientes, 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.

Por último, pode referir-se que o DFP tenta sempre adaptar-se 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, numa perspetiva de melhoria contínua. Perante este desafio, torna-se fundamental que a estratégia deste departamento para 2013 assente nos seguintes eixos:

1. Contribuir ativamente para a renovação da Certificação de Qualidade dos Serviços e da Gestão;
2. Garantir o cumprimento do Projeto de Intervenção do Departamento;
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.

A Coordenadora

Rita Carvalho



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis |
|---|---|--|--|--------------------|-------------------------|
| 1. Contribuir ativamente para a renovação da Certificação de Qualidade dos Serviços e da Gestão | - Criação e revisão de documentos e processos. | - N.º de documentos e processos criados e revistos. | - Equipa Técnica | Janeiro a Dezembro | Coordenadora e técnicos |
| 2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento; | - Formação Profissional Inicial (Costura, Lavandaria, Tapeçaria, Serralharia, Jardinagem e Gestão de Serviços Domésticos) no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH). - Formação Profissional Dupla Certificação (Operador de Acabamentos de Madeira e Mobiliário e Empregado de Andares), no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH). - Informação, Avaliação e Orientação Profissional no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH. - Ação Social - Intervenção Psicológica - Acompanhamento pós-formação - Refeições | - N.º de inscrições/avaliações - N.º de clientes - N.º de clientes em PCRT - N.º de integrações - N.º Horas de formação previstas/executadas - Taxa de execução PDI - Taxa de execução dos objetivos do PDI - N.º famílias acompanhadas - Volume de Formação - N.º de certificados emitidos - Valor Hora da Formação - Taxa de satisfação das partes interessadas - N.º reclamações/Sugestões - N.º Ações de melhoria | - Recursos Humanos - Recursos Físicos: Instalações, equipamentos e transportes - Recursos Externos: parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado | Janeiro a Dezembro | Coordenadora e técnicos |

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril - Anta - Apartado 177 - 4501 - 909 Espinho



| | | | | | |
|--|---|---|--|-----------------------------------|--------------------------------|
| | <p>- Transportes</p> <p>- Atividades Transversais de Inclusão</p> <p>(Visitas de Estudo/Ações de Informação e Sensibilização/Ações Temáticas/Mostras Formativas/Exposições; Participação em provas desportivas; Atividades de lazer; Participação em Exposições/vendas; Semana Aberta; Parcerias com empresas para a prestação de serviços.</p> | | | | |
| <p>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;</p> | <p>- Elaborar candidaturas às medidas disponibilizadas pelo POPH/IEFP para a população com deficiências e/ou incapacidades e para a população alvo de exclusão social.</p> | <p>- N.º de novas ações implementadas</p> | <p>- Equipa Técnica - Formadores e restantes colaboradores</p> | <p>Janeiro a Dezembro</p> | <p>Coordenadora e técnicos</p> |



Ao longo do ano de 2013 prevê-se concretizar o plano formativo que se apresenta no quadro seguinte. De salientar que o DFP está atento e recetivo a novos projetos que eventualmente possam ser disponibilizados no âmbito das entidades financiadoras.

| Curso ⁱ | Eixo/Tipologia de Intervenção | Modalidade de Formação | Objetivos | Destinatários | N.º de Horas | | | |
|---|--|--|--|---|--------------|--|--|-------|
| Serralharia | Eixo 6 - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social/ Tipologia 6.2. - Qualificação de Pessoas com Deficiência e/ou Incapacidade | Formação Profissional Inicial - Percursos Individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) | Promover a integração no mercado de trabalho e acesso a bens e serviços socialmente relevantes das pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidades. | Pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidades. | 2900h | | | |
| Jardinagem | | | | | | | | |
| Tapeçaria | | | | | | | | |
| Costura | | | | | | | | |
| Lavandaria | | Formação Contínua | | | | | | 400h |
| Gestão de Serviços Domésticos | | | | | | | | |
| Formação Contínua | | Formação Profissional Inicial - Percursos Individualizados com base nos Referenciais de Formação Adaptados do CNQ | | | | | | 3600h |
| Operador (a) de Acabamento de Madeira e Mobiliário (OAMM) | | | | | | | | |
| Empregado/a de Andares (EA) | | | | | | | | |

A decorrer nas instalações da organização, sitas na Rua do Louredo, n.º 144, Espinho



CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

O Centro de Atividades Ocupacionais - C.A.O., tem como objetivo central desenvolver o potencial das pessoas com deficiência mental grave ou manter as suas capacidades, através da criação de atividades diferenciadas e de intervenções individualizadas, promotoras de autonomia, da qualidade de vida e da inclusão social.

O Programa de Intervenção do Departamento define as grandes linhas orientadoras, apresentando as metodologias e as bases da intervenção que conduzem à concretização deste objetivo. Como tal, o cumprimento deste programa, deverá ser no próximo ano o principal compromisso a merecer o empenho e o envolvimento de todos os colaboradores.

A conjuntura económica e financeira extremamente crítica que o país atravessa, tem evidentes repercussões na vida dos indivíduos e das famílias, refletindo-se igualmente na das organizações, não sendo o C.A.O. imune a este contexto desfavorável. Neste pressuposto, o próximo ano irá exigir um planeamento rigoroso e uma gestão cuidada, no sentido de assegurar a manutenção das atividades em curso, através de recursos existentes. A orientação não deverá ser, portanto, de expansão de atividades e serviços, nem de afetação de mais recursos, mas de contenção e de preocupação em manter os já existentes. Contudo e dado a necessidade de manter as atividades de educação física e de natação no próximo ano, e uma vez que com o terminar do Departamento Educação deixamos de ter o acompanhamento do professor que apoiava ambos os departamentos, teremos que recorrer a um estágio profissional que permita assegurar estas atividades.

O levantamento das necessidades do Departamento, embora tenha evidenciado a necessidade de serem efetuadas algumas obras de renovação das instalações do C.A.O. I (edifício sede), afigura-se como prudente aguardar uma conjuntura financeira mais favorável para a realização da recuperação deste edifício.

A extrema necessidade de alargamento do Acordo de Cooperação do C.A.O. II para mais dez pessoas com deficiência, terá igualmente que aguardar condições mais favoráveis, uma vez que os acordos com a Segurança Social se encontram, presentemente congelados por condicionantes financeiras.

A certificação da qualidade obtida em 2011 e, válida por dois anos, irá ser alvo nos primeiros meses de 2013 de processo de renovação, o que implicará compromisso de todo o Departamento na sua concretização, nomeadamente na ação de auditoria para a certificação.



Através da análise efetuada e em face do exposto, propomos para o ano 2013 os seguintes objetivos do Plano de Atividades:

- Cumprimento do Programa de Intervenção;
- Renovação da Certificação da Qualidade - Norma EQUASS 2012.

A Coordenadora

Cecília Amorim



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis | |
|--|---|--|---|---|---------------------------------------|-------------|
| - Renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão | - Revisão | - Análise e revisão do Manual de Processos (Processos e Instruções de Trabalho - IT's); - Criação de novos Processos e IT's; - Análise e revisão do Manual de Gestão de Recursos Humanos; - Análise e revisão do Código de Ética; | - N.º de processos revistos; - N.º de IT's revistas; - N.º de novos processos; - N.º de novas IT's; - Manual de Processos revisto; - Manual de Gestão de Recursos Humanos revisto; - Código de Ética revisto; | Coordenador, Equipa Técnica, Monitores, restantes colaboradores e clientes | Janeiro a Fevereiro | Coordenador |
| | - Preparação da auditoria | - Disseminação dos procedimentos do sistema de qualidade (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões de preparação da auditoria; | - N.º de ações de disseminação com colaboradores; - N.º de ações com clientes; - N.º de reuniões de preparação; | | | |
| | - Auditoria | - Plano de auditoria; | - Obtenção da renovação da certificação SGQ; | | | |
| - Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento; | - Implementação do Programa de Intervenção de Janeiro a Dezembro: Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios <ul style="list-style-type: none"> o Atividades estritamente ocupacionais; o Atividades Socialmente Úteis; o Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social; o Atividades Lúdico -terapêuticas; o Atividades Transversais de Inclusão; Serviços de suporte: | - N.º de clientes; - N.º de dias de funcionamento/ calendário de funcionamento; - N.º de atividades previstas e executadas; - N.º de ATI realizadas; - N.º de refeições servidas; - N.º de clientes que usufruem de transportes diariamente; | - Humanos: Coordenador, Equipa Técnica, Monitores e restantes colaboradores. - Físicos: Instalações e | Janeiro a Dezembro | Coordenador e Equipa Técnica | |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">○ Alimentação e Nutrição;○ Transportes;○ Administração Terapêutica;○ Apoio de terceira pessoa. <p>- Organização e Acompanhamento do Programa de Intervenção:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Calendário de Funcionamento;○ Plano de Atividades (Janeiro a Dezembro);○ Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão - Anual (Efetuado em Janeiro);○ Plano de Atividades dos Tempos Livres - Julho e Agosto (Elaboração do plano em Junho);○ Reuniões com os colaboradores (monitores/técnicos);○ Reuniões com os clientes (grupo de autorepresentação);○ Articulação/contactos com parcerias; | <ul style="list-style-type: none">- N.º de clientes que lhes é administrada medicação;- N.º de clientes que usufruem apoio de 3ª pessoa;- Grau de execução dos objetivos do PDI;- Taxa de satisfação dos clientes e colaboradores;- N.º de reclamações/sugestões;- N.º de reuniões com os colaboradores (equipa técnica/monitores);- N.º de sessões de autorrepresentação;- N.º de parcerias;- N.º de ações de melhoria; | equipamentos; - Parcerias; | | |
|--|--|--|--|--|--|



CENTRO COMUNITÁRIO

O Departamento Centro Comunitário tem como objetivo promover o desenvolvimento integrado da população do bairro da Ponte de Anta através de atividades que de forma articulada sejam polos impulsionadores de dinâmicas sociais coletivamente assumidas.

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. Fornece também informação variada e promove a cidadania.

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

No Centro Comunitário o/a cliente pode encontrar espaços de apoio abertos à comunidade, intervenções focalizadas na família, intervenções focalizadas no indivíduo e intervenções articuladas. Com os espaços de apoio abertos à comunidade fornece-se um conjunto de atividades que pretendem criar oportunidades de enriquecimento pessoal e social, direcionadas aos 4 grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos. As intervenções focalizadas na família consistem na operacionalização de serviços cujo/a cliente é a família como um todo, procurando-se articular respostas, encaminhamentos e atividades que favoreçam o desenvolvimento harmonioso da família. As intervenções focalizadas no indivíduo incluem todos os serviços e atividades projetados a partir das necessidades específicas do indivíduo, criando oportunidades de desenvolvimento em diferentes áreas do mesmo: cognitiva, afetiva, social, escolar e profissional. As intervenções articuladas consistem, tal como o próprio nome sugere, em intervenções que incluem mais do que um serviço ou atividade a apoiar o mesmo indivíduo.

Os serviços e atividades disponíveis no Centro Comunitário são criados, essencialmente a partir das necessidades sentidas na população e de acordo com os objetivos gerais do serviço, nomeadamente: o combate ao abandono escolar, ocupação saudável de tempos livres e promoção de inserção social. Tendo em conta este pressuposto os serviços e as atividades foram sendo alterados

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril - Anta - Apartado 177 - 4501 - 909 Espinho



ao longo do tempo de existência do Centro, procurando-se adaptar em primeiro lugar às necessidades dos clientes, mas também às novidades culturais, científicas e tecnológicas.

As atividades do Centro Comunitário em que a intervenção é maioritariamente familiar são: Gabinete de Apoio Integrado, Grupo de Pais, banco de ajudas técnicas, Banco de Alimentos e Recursos, no entanto os bancos de ajudas também podem ser ativados por pessoa singular. Existe apenas uma atividade de intervenção individual que é o Gabinete de Psicologia. As restantes atividades são de trabalho em grupo.

As atividades são na sua essência de frequência livre, nas quais os clientes podem participar se for do seu interesse. Podem, no entanto, existir situações, por exigência das entidades reguladoras, em que os clientes são vinculados à participação, sendo providenciado o respetivo acompanhamento.

Por último, o Centro Comunitário tenta adaptar-se às necessidades do/a cliente e da comunidade, tentando utilizar os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços numa perspetiva de melhoria contínua, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. Assim a estratégia desta resposta social para o ano de 2013 assenta nos seguintes objetivos:

1. Renovar a certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance assegurando a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade;
2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do departamento;
3. Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade do serviço.

Pode-se considerar que o Centro Comunitário da Ponte de Anta se encontra numa fase de desenvolvimento em que se pretende articulá-lo com o realojamento das novas famílias no bairro da Ponte de Anta e apoiá-las.

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

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

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



A manutenção da recessão económica nos próximos anos e o respetivo agravamento económico-financeiro das famílias, mostram que devem ser mantidas e aprofundadas as oportunidades relacionadas com as parcerias e com a certificação da qualidade dos serviços, que permitiram melhorar o funcionamento a médio e longo prazo do Centro Comunitário. É a ajudar e complementar na implementação do seu Programa de Intervenção.

O coordenador

Dr. Lino Rodrigues



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis |
|---|---|--|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| - Renovar a certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance, assegurando a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade. | - Revisão - Avaliação - Monitorização | - Reuniões com clientes, técnicos, colaboradores; - Preenchimento de registos, documentos, participação em reuniões; - TB: Junho e Dezembro; - Avaliações Intermédias (Consultas/Atendimento); - Avaliação Global do PI: Anualmente; - Mapa de Indicadores: Dezembro; - Satisfação dos Clientes: Dezembro; | - Equipa técnica - Colaboradores | - Janeiro a Dezembro | - Coordenador/a - Equipa técnica |



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis |
|--|--|--|--|---|--|
| - Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento. | <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento, conceção, desenvolvimento, monitorização e avaliação dos serviços: - Gabinete de Atendimento Integrado - Gabinete de Apoio Psicossocial - Mediateca e Esp@ço Internet - Sala de Apoio ao Estudo - Atividades ao Ar Livre - Clube de Artes Decorativas - Tu-Ve - Defesa Pessoal - Aeróbica - Atelier de Modelismo - Atividades Socioculturais e Recreativas - Espaço de Mediação Social - Grupo de Pais - Higiene e Saúde Oral - Colónias de Férias - Banco de Ajudas Técnicas - Banco de Alimentos e Recursos - Continuidade dos serviços. | <ul style="list-style-type: none"> N.º de clientes por atividade/serviço N.º de processos do GAI ativos N.º de contratualizações do GAI N.º de processos do GAI encerrados N.º de Atendimentos do GAI N.º de processos do GAP ativos N.º de processos do GAP encerrados/por motivo N.º de subsídios eventuais elaborados N.º de subsídios eventuais aprovados N.º de clientes em lista de espera (GAP) N.º de ações previstas e executadas N.º de novas atividades não previstas e executadas no decurso da implementação do PI N.º de clientes envolvidos na revisão do PI N.º de clientes apoiados BAR (BA/PCAAC/RAA/Outros) N.º de clientes apoiados BAT N.º de novas famílias acompanhadas N.º de visitas domiciliárias N.º de clientes encaminhados Colónias de férias N.º de casos em articulação com a CPCJ N.º de casos em articulação com o tribunal N.º de casos em articulação com a DGRS N.º de reclamações/sugestões N.º de ações de melhoria N.º de reuniões de equipa técnica N.º de reuniões externas N.º de parceiros N.º de encaminhamentos | <ul style="list-style-type: none"> - Equipa técnica - Colaboradores - Parcerias - Instalações - Equipamentos - Materiais | <ul style="list-style-type: none"> Janeiro a Dezembro | <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador/a - Equipa técnica - Outros Colaboradores |



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2013

| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis |
|--|---|--|------------------|--------------------|-----------------|
| | | <i>Grau médio de concretização do PI*</i> <i>Grau de execução dos objetivos do PI*</i> <i>% de serviços procurados para os quais o Departamento não tem oferta</i> <i>% de rescisão de contratos por tipo de motivo</i> <i>Impacto da Resposta Social na melhoria da qualidade de vida</i> | | | |
| - Promover o desenvolvimento e sustentabilidade do serviço | - Pagamento da comparticipação definida de acordo com as regras da Segurança Social | - N.º de clientes a efetuar pagamento | - Equipa técnica | Janeiro a Dezembro | - Coordenador/a |



SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (S.A.D.)

A criação de três equipas de ajudantes de ação direta possibilitou que, diariamente duas equipas assegurem de forma mais abrangente as necessidades dos clientes/significativos, aumentando a qualidade e a quantidade das intervenções individualizadas e um reforço acentuado ao nível do estabelecimento de relações empáticas e de confiança.

Esta alteração na equipa de colaboradoras, também permitiu semanalmente a realização de atividades transversais de inclusão, de carácter lúdico-recreativo, intelectual, desportivo e sociocultural. A participação dos clientes nestas atividades, proporcionou um aumento da qualidade de vida, promoveu o convívio e o bem-estar e potenciou as suas necessidades e motivações.

Como o impacto destas atividades foi bastante positivo, iremos dar continuidade no próximo ano às mesmas, procurando proporcionar melhores vivências.

Consideramos também, que se deve dar seguimento ao acompanhamento psicossocial, sempre que se justifique, de forma a reduzir o isolamento social e colmatar alguns problemas sociais/emocionais.

Face ao acentuado agravamento económico e financeiro do país, o Departamento irá desenvolver um planeamento e uma gestão mais cuidada, para que toda a intervenção decorra com normalidade. Assim sendo, não é possível implementar novos objetivos de intervenção que careçam de financiamento, dada a necessidade de contenção.

No próximo ano o compromisso do Departamento será, para além do exposto, a continuação do cumprimento do Programa de Intervenção tendo em conta a participação dos clientes, significativos e colaboradores.

Paralelamente, a certificação da qualidade obtida em 2011, irá no início do próximo ano originar um processo de renovação, onde será fundamental todo o envolvimento dos colaboradores do Departamento no sentido de se continuar a assegurar a implementação com qualidade do referencial.

Face ao descrito, propomos para o ano de 2013, o seguinte Plano de Atividades:

- Garantir a renovação da certificação da Qualidade dos Serviços de Gestão, do referencial EQUASS Assurance;
- Assegurar o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
- Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão.

Coordenadora,

Helena Magalhães



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis | |
|---|---|--|---|---|------------------------------|--------------|
| - Garantir a Renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços de Gestão, do referencial EQUASS Assurance | - Revisão | - Análise e revisão do Manual de Processos (Processos e Instruções de Trabalho - IT's); - Criação de novos Processos e IT's; - Análise e revisão do Manual de Gestão de Recursos Humanos; - Análise e revisão do Código de Ética; | - N.º de processos revistos; - N.º de IT's revistas; - N.º de novos processos; - N.º de novas IT's; - Manual de Processos revisto; - Manual de Gestão de Recursos Humanos revisto; - Código de Ética revisto. | - Humanos: Coordenadora, Ajudantes de Ação Direta Clientes/ Significativos Restantes colaboradores | Janeiro a Fevereiro | Coordenadora |
| | - Preparação da auditoria | - Disseminação dos procedimentos do sistema de qualidade (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões de preparação da auditoria; | - N.º de ações de disseminação com colaboradores; - N.º de reuniões de preparação. | | | |
| | - Auditoria | - Plano de auditoria; | - Obtenção da renovação da certificação SGQ; | | | |
| - Assegurar o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento; | - Implementação do Programa de Intervenção de Janeiro a Dezembro: Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios • <u>Cuidados pessoais e de saúde:</u> - Cuidados de Higiene e Imagem; - Administração Terapêutica; - Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação. • <u>Confeção, Distribuição e Apoio na Refeição;</u> • <u>Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida</u> | - N.º total de clientes; - N.º de clientes por serviços; - N.º de dias de funcionamento/ calendário de funcionamento; - N.º de atividades previstas e executadas; - N.º de ATI realizadas; - N.º de Ações de apoio | - Humanos: Coordenadora, Ajudantes de Ação Direta e restantes colaboradores. - Físicos: Instalações, | Janeiro a Dezembro | Coordenador e Equipa Técnica | |



| | | | | | |
|---|---|---|--|---------------------------|---------------------|
| | <p><u>Quotidiana;</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Arrumação e Pequenas Limpezas no Domicilio;- Lavagem e Tratamento de Roupa;- Adaptação do Espaço e Reparações;- Serviços Externos. <p>• <u>Atividades Transversais de Inclusão</u></p> <p>• <u>Apoio Psicossocial</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Apoio / Acompanhamento Psicossocial e Informativo.- Organização e Acompanhamento do Programa de Intervenção: Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços: <ul style="list-style-type: none">• Calendário de Funcionamento;• Plano de Atividades (Janeiro a Dezembro)• Analise dos Mapas de Serviços;• Analise das Fichas de Ocorrência;• Analise das Fichas de Diligências;• Caderno de Registos;• Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão<ul style="list-style-type: none">- Mensal;• Reuniões com as ajudantes de ação direta;• Contactos com clientes e significativos. | <p>psicossocial realizadas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Grau de execução dos objetivos do PI;- Taxa de satisfação dos clientes e colaboradores;- N.º de reclamações/ sugestões;- N.º de reuniões com as colaboradoras (ajudantes de ação direta)- N.º de ações de melhoria. | <p>equipamentos e transportes;</p> <ul style="list-style-type: none">- Parcerias; | | |
| <p>Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão</p> | <ul style="list-style-type: none">- Ações de Apoio Psicossocial- Atividades Transversais de Inclusão <p>Organização e Acompanhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Calendário de Funcionamento;• Analise dos Mapas de Serviços;• Reuniões com colaboradores;• Contactos com clientes, significativos e entidades / parcerias externas.• Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão | <ul style="list-style-type: none">- N.º de ações de apoio psicossocial;- N.º de atividades transversais de inclusão. | <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Coordenadora;- Ajudantes e colaboradores; <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Instalações- Equipamentos- Transporte <p>Parcerias</p> | <p>Janeiro a Dezembro</p> | <p>Coordenadora</p> |



DEPARTAMENTO RESIDENCIAL

O Lar Residencial " Manto de Sonhos", é uma resposta social, destinado a 24 pessoas com deficiência de idade igual ou superior a 16 anos, desenvolvida em equipamento, destinado a acolher pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no meio familiar.

O Lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 8 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 36 anos, tendo o mais velho 63 anos e o mais novo 13 anos. Na sua maioria, os clientes, estavam integrados em famílias com cuidadores muito idosos já muito desgastados física e emocionalmente e outros ainda sem retaguarda familiar.

O serviço disponibiliza:

Alojamento (permanente ou temporário)

Cuidados de Higiene e Imagem

Administração Terapêutica

Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação

Alimentação e nutrição

Arrumação e Limpezas

Lavagem e Tratamento de Roupa

Serviços Externos

Atividades Socioculturais

Apoio/ Acompanhamento Social e Informativo

Atividades Transversais de Inclusão:

Transportes;

Apoio de terceira pessoa.

O lar residencial Manto de Sonhos, contempla ainda internamento temporário. O internamento temporário consiste em disponibilizar os serviços do lar, de forma temporária, a jovens e adultos portadores de deficiência de idade igual ou superior a 16 anos. Este serviço tem como objetivo principal, o apoio dos cuidadores proporcionando-lhes um descanso temporário da responsabilidade de cuidar.

Os clientes do Lar Residencial têm perfis diferentes: autonomia, idades e formações diferenciados, poderão estar integrados na Escola, CAO, oficinas de produção e formação profissional.



A intervenção do Departamento Residencial está interligada com outros departamentos da Cerciespinho, nomeadamente Centro Reabilitação e Formação Profissional e CAO, uma vez que tem clientes comuns.

O modelo de intervenção do Lar e Residência Autónoma tem como premissa a promoção da qualidade de vida do cliente. O cumprimento do programa de intervenção constitui um dos objetivos centrais para o próximo ano e implicará o envolvimento de todas as partes interessadas - clientes, famílias, colaboradores e parceiros, de modo a garantir o bem-estar dos clientes.

No sentido de melhorar a intervenção do Departamento, para que esta se torne mais eficiente e eficaz, pretende-se a continuação de momentos de formação para a equipa do departamento: auxiliares de ação direta e técnicos, para tal recorreremos a parcerias da comunidade.

Em consonância com os restantes departamentos da Cerciespinho, este departamento é orientado pelos princípios da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, no sentido de garantir a aplicação do Modelo e dos critérios de qualidade e assegurar os procedimentos que a consubstanciam. Este departamento implementou um modelo de qualidade, seguindo o exemplo de outros departamentos, pretendo obter a certificação durante o ano 2013.

Em 2012, formou-se o grupo de auto representantes do departamento, no sentido de dar oportunidade aos clientes de expressar as suas opiniões, discutir direitos e deveres e participar ativamente na vida do departamento partilhando experiências e dando sugestões para atividades do Departamento.

Pelo exposto, após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, propomos para o ano de 2013 o seguinte Plano de Atividades:

- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
- Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, através do referencial EQUASS Assurance;
- Formar auxiliares de ação direta e técnicos recorrendo a instituições parceiras na comunidade;
- Dinamizar grupo de Auto representantes do Departamento;

A Coordenadora do Lar Residencial

Teresa Ramos



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis |
|--|---|--|---|---------|--------------------------------|
| Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento; | Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios: <ul style="list-style-type: none"> Alojamento permanente ou temporário Cuidados de Higiene e Imagem Administração Terapêutica Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação Serviço de alimentação Arrumação e Limpezas Lavagem e Tratamento de Roupa Serviços Externos Atividades Socioculturais Apoio/ Acompanhamento Social e Informativo Atividades Transversais de Inclusão: Transportes; Apoio de terceira pessoa. Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços: <ul style="list-style-type: none"> Calendário de Funcionamento; Análise dos Mapas de Serviços; Análise das Fichas de Ocorrência; Análise das Fichas de Diligências; Reuniões com colaboradores; Contactos com clientes e significativos Plano de Atividades dos Tempos Livres; | <ul style="list-style-type: none">- Nº clientes;- Nº de atividades previstas e executadas;- Grau de execução dos objetivos do PI/PDI;- Nº de reclamações;- Nº de sugestões relativas ao PI/PDI;- Nº de Atividades Socioculturais realizadas;- Nº de ações de melhoria;- Taxa de satisfação dos clientes;- Nº de parceiros envolvidos;- Nº de reuniões de equipa;- Nº de reuniões com auxiliares;- Nº de contactos /entrevistas com significativos | <ul style="list-style-type: none">- <i>Humanos:</i> Equipa Técnica; Auxiliares de ação direta e restantes colaboradores;- <i>Físicos:</i> Instalações e equipamentos;- Parcerias; | 2013 | Coordenadores e Equipa Técnica |



| | | | | | |
|--|--|--|---|------|---------------------------|
| Formar auxiliares e técnicos recorrendo a instituições parceiras na comunidade; |  Ações de formação para equipa do Departamento com entidades parceiras; | - nº de sessões teórica e praticas de formação dadas a auxiliares de ação direta e técnicos; - nº de parcerias | Equipa técnica Auxiliares de ação direta Parcerias | 2013 | Equipa do Departamento |
| Contribuir ativamente para a obtenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS; |  Implementação do Modelo de qualidade | - Nº de documentos construídos - N.º de PDI`s/PI`s construídos; - N.º de Monitorizações do Tableau de Bord (TB); | - Equipa Técnica; - Auxiliares de ação direta e restantes colaboradores; | 2013 | Coordenador |
| |  Monitorização | - Nº Monitorização diária (imp. Diários auxiliares); - Nº Monitorização semestral (técnicos); - N.º de Monitorizações do Tableau de Bord (TB); | | | |
| |  Revisão | - Análise crítica dos processos e IT's referentes ao departamento e revisão se necessário. | | | |
| Dinamizar o grupo de Auto representantes do Departamento |  Reuniões semestrais | - nº de reuniões (ordinárias e extraordinárias); - nº de atividades realizadas | - Equipa Técnica e clientes; | 2013 | Equipa técnica e clientes |



RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

A Residência Autónoma integra pessoas com deficiência com capacidade de viver autonomamente. O apoio residencial é permanente ou temporário, de acordo com o projeto de vida individual, o desenvolvimento de competências pessoais e sociais e a capacitação de viver de forma independente.

Para isso, são organizadas atividades e tarefas da vida diária, designadamente relacionados com a alimentação e a higiene, a realizar pelos clientes no sentido de promover a autonomização. O segundo objetivo visa a promoção do relacionamento entre os clientes, incentivando sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo.

A Residência Autónoma funciona em estreita articulação com outros serviços da Cerciespinho, nomeadamente Centro de Atividades Ocupacionais e Centro de Formação e Reabilitação Profissional, empresas do mercado de trabalho, organizações que prestam serviços a pessoas com deficiência e outros serviços públicos e privados existentes na comunidade (saúde, serviços sociais e de apoio à empregabilidade, cultura e lazer)

O apoio na integração e o acompanhamento individual nestas entidades potenciam uma intervenção holística, integrada e global para a autonomização e inclusão social.

O modelo de intervenção do Lar e Residência Autónoma tem como premissa a promoção da qualidade de vida do cliente, ou seja, com base nas necessidades, expectativas e potenciais do cliente, avaliadas numa perspetiva biopsicossocial, é elaborado em conjunto com o cliente, a família e/ou representantes legais, um plano de desenvolvimento individual com a finalidade de promover a sua qualidade de vida, nas mais diversas vertentes. Assim, os objetivos gerais da intervenção individualizada são:

-  Promoção do desenvolvimento pessoal (relacionamento interpessoal e autodeterminação);
-  Promoção do bem-estar (físico, emocional e material);
-  Promoção da inclusão social (empregabilidade, cidadania e direitos);

O cumprimento do programa de intervenção constitui um dos objetivos centrais para este ano e implicará o envolvimento de todas as partes interessadas - clientes, famílias, colaboradores e parceiros.



No sentido de melhorar a intervenção do Departamento, para que esta se torne mais eficiente e eficaz, pretende-se dar continuidade aos momentos de formação da equipa do departamento: auxiliares de ação direta e técnicos, através de parceiros da comunidade.

Em consonância com os restantes departamentos da Cerciespinho, esta resposta será orientada pelos princípios do Sistema de Gestão da Qualidade da Cerciespinho, de modo a cumprir os critérios de certificação de qualidade, a que será sujeita no próximo ano.

Dinamização do grupo de auto representante do departamento, criado em 2012, no sentido de dar oportunidade aos clientes de expressar as suas opiniões e sugestões, discutir direitos e deveres e participar ativamente na vida do departamento.

Pelo exposto e após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, propomos para o ano de 2013 o seguinte Plano de Atividades:

-  Integrar o cliente proposto para a vaga de emergência social;
-  Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
-  Formar auxiliares de ação direta e técnicos recorrendo a instituições parceiras na comunidade;
-  Contribuir ativamente para a obtenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS;
-  Dinamizar o Grupo de auto representante do departamento residencial.

O Coordenador da Residência Autónoma

Edgar Teixeira



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis |
|---|--|---|--|---------|---|
| Integrar o cliente proposto para a vaga de emergência social | <ul style="list-style-type: none"> ☑ Admissão do cliente; ☑ Acolhimento do cliente; ☑ Integração do cliente. | <ul style="list-style-type: none"> - N.º de candidatos admissíveis; - N.º de candidatos admitidos; - N.º de candidatos em lista de espera. | <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador; - Equipa técnica; - Direção | 2013 | <ul style="list-style-type: none"> - Diretora Geral; - Coordenador. |
| Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento | <p>Autonomização nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Gestão da economia pessoal e familiar; ☑ Higiene pessoal e imagem; ☑ Alimentação; ☑ Higienização dos espaços; ☑ Tratamento de roupa; ☑ Aquisição de bens e serviços; ☑ Gestão doméstica e convivência em grupo. <p>Inclusão Social</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Construção de projetos de vida; ☑ Orientação/Acompanhamento individual para a promoção da integração social (na formação profissional, no mercado de trabalho e/ou em atividades socialmente úteis); ☑ Orientação para os serviços da comunidade; ☑ Atividades Transversais de Inclusão - ATI ☑ Apoio na realização de atividades para desenvolvimento de competências profissionais e pessoais (por exemplo: Horticultura). <p>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Cronogramas (AIVQ, Auxiliares de Ação Direta, refeições, etc.) ☑ Registos de monitorização (AIVQ, administração terapêutica, etc.); | <ul style="list-style-type: none"> - N.º clientes; - N.º de AIVQ previstas e executadas; - Grau de participação dos clientes na AIVQ; - Grau de execução dos objetivos do PDI; - N.º de reclamações; - N.º de sugestões relativas ao PDI; - N.º de ATI realizadas; - N.º de ações de melhoria; - Taxa de satisfação dos clientes; - N.º de parceiros envolvidos; - N.º de reuniões de equipa; - N.º de reuniões com auxiliares; - N.º de reuniões com clientes; - N.º de reuniões/contactos com significativos. | <ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenador; Equipa Técnica; Auxiliares de Ação Direta. - Físicos: Instalações e equipamentos. - Parceiros. | 2013 | <ul style="list-style-type: none"> - Coordenador; - Equipa Técnica; - Auxiliares de Ação Direta. |



| Objetivos | Atividades | Indicadores | Recursos | Período | Responsáveis |
|---|--|--|---|---------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">☑ Registos de ocorrência;☑ Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);☑ Atas de reuniões com colaboradores e clientes;☑ Outros registos. | | | | |
| Formar auxiliares de ação direta e técnicos recorrendo a instituições parceiras na comunidade | <ul style="list-style-type: none">☑ Ações de formação para equipa do Departamento com entidades parceiras; | <ul style="list-style-type: none">- N.º de sessões teórica e práticas de formação dadas a auxiliares de ação direta e técnicos;- N.º de parceiros envolvidos. | <ul style="list-style-type: none">- Parceiros. | 2013 | <ul style="list-style-type: none">- Coordenador. |
| Contribuir ativamente para a obtenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS | <ul style="list-style-type: none">☑ Implementação do modelo de qualidade de vida;☑ Monitorização;☑ Revisão. | <ul style="list-style-type: none">- N.º de documentos elaborados;- N.º de PDI definidos;- N.º de Monitorizações do Tableau de Bord (TB);- N.º de monitorizações diárias (Auxiliares de ação direta);- N.º de monitorizações semestrais (técnicos);- Análise crítica dos Processos e Instruções de Trabalho referentes ao departamento e revisão, se necessário. | <ul style="list-style-type: none">- Coordenador;- Equipa Técnica;- Auxiliares de ação direta. | 2013 | <ul style="list-style-type: none">- Coordenador;- Equipa Técnica;- Auxiliares de ação direta. |
| Dinamizar o Grupo de auto representante do departamento residencial | <ul style="list-style-type: none">☑ Reuniões semestrais. | <ul style="list-style-type: none">- N.º de reuniões (ordinárias e extraordinárias);- N.º de atividades realizadas. | <ul style="list-style-type: none">- Coordenador;- Equipa Técnica;- Clientes. | 2013 | <ul style="list-style-type: none">- Coordenador;- Equipa técnica;- Clientes. |